

# Analisa Tingkat Kepuasan Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Swasta Berdasarkan Metode *SERVQUAL*

Wiwik Sumarmi<sup>1</sup>, Hana Catur Wahyuni<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Teknik Industri- Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Email:

## Abstrak

Perguruan Tinggi Swasta (PTS) merupakan unsur penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas melalui jenjang pendidikan tinggi. Kualitas layanan PTS perlu diperhatikan, karena berhubungan erat dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prioritas perbaikan kualitas layanan pada perguruan tinggi swasta (PTS) berdasarkan metode Servqual (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy). Teknik pengolahan data dilakukan dengan mencari gap antara nilai kualitas layanan yang diterima (Persepsi/P) dengan yang diharapkan (Expected/ E). Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan agar terjadi peningkatan kepuasan mahasiswa, maka prioritas perbaikan perlu dilakukan pada dimensi tangibles.

**Kata Kunci:** *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

## Pendahuluan

Meningkatnya animo masyarakat untuk melanjutkan pendidikan hingga jenjang perguruan tinggi (PT) mengakibatkan pertumbuhan PT semakin pesat di wilayah Indonesia. Pesatnya pertumbuhan tersebut memberikan dampak pada semakin ketatnya persaingan antar PT dalam memperebutkan calon mahasiswa. Salah satu strategi yang digunakan sebagai media promosi untuk memenangkan persaingan adalah dengan meningkatkan kualitas layanan pada mahasiswa. Karena dengan kualitas layanan PT yang baik akan memberikan kepuasan pada mahasiswa, sehingga terbentuk citra positif PT tersebut di masyarakat. Kepuasan merupakan kunci dalam membentuk loyalitas pelanggan dan menjadi aspek penting dalam keberlanjutan pengembangan usaha (Aryani dkk, 2010). Lebih dari itu, peningkatan kualitas layanan PTS perlu dilakukan karena kualitas layanan mempunyai pengaruh yang dominan dalam peningkatan motivasi mahasiswa untuk berprestasi sehingga mampu menghasilkan output yang berkualitas (Dirwan, 2014).

Kepuasan ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang sesuai dengan harapan konsumen sehingga jaminan kualitas merupakan prioritas penting (Hidayat, 2009). Pelayanan mempunyai pengaruh langsung pada kepuasan konsumen dan kinerja keuangan perusahaan (Eren et.al, 2013). Lebih dari itu, pelayanan mempunyai peran penting dalam mempengaruhi konsumen dalam membuat keputusan dan sebagai alat untuk menjalin hubungan baik dengan konsumen (Chopra, 2014). Kepuasan merupakan sikap, penilaian dan respon emosional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah melakukan transaksi, serta merupakan perbandingan antara kinerja aktual dan harapan terhadap suatu produk/ jasa (Ningsih et.al, 2014).

Salah satu metode pengukuran tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan adalah metode Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al pada tahun 1985 melalui lima dimensi kualitas, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy* (Chatzoglou et.al, 2014). Metode tersebut mampu menggambarkan persepsi layanan, yang merupakan perbandingan antara bentuk layanan yang diharapkan dengan yang diterima. Hubungan yang terbentuk adalah: (1) jika layanan yang diharapkan lebih tinggi dari yang diterima maka akan mengakibatkan ketidakpuasan, (2) jika layanan yang diterima sama dengan yang diharapkan, atau (3) jika layanan yang diharapkan kurang dari yang diterima maka akan memberikan kepuasan bagi konsumen dan merupakan kondisi ideal yang ingin

diciptakan dalam konsep kualitas layanan (Dorsun T et.al, 2013). Perbedaan antara layanan yang diharapkan dengan yang diterima disebut dengan gap, yang menunjukkan kesenjangan antara dimensi kualitas, selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi untuk melakukan berbagai macam perbaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen (Git HM et.al, 2012).

Implementasi metode Servqual untuk meningkatkan kepuasan pada PT telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Yousapronpaiboon (2014) menggunakan metode Servqual untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pada SMA (Sekolah Menengah Atas) di Thailan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gap tertinggi terdapat pada dimensi *tangibles*, diikuti oleh *responsiveness*, *assurance*, *reliability* dan *emphaty*. Akhlaghi et.al (2012) menggunakan metode Servqual untuk melakukan evaluasi kualitas layanan pada lembaga pendidikan vokasional di Iran (*Ahvaz Technical and Vocational College of Girls*) dengan 1416 murid sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prioritas perbaikan dilakukan pada dimensi *responsiveness*, diikuti oleh *assurance*, *emphaty*, *tangibles* dan *reliability*. Sedangkan, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui prioritas perbaikan kualitas layanan pada perguruan tinggi swasta (PTS) berdasarkan metode Servqual. Hal ini penting dilakukan, karena keberadaan PTS sangat penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui jenjang pendidikan tinggi.

### Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada salah satu PTS di Jawa Timur, dengan menggunakan mahasiswa sebagai responden pada bulan September 2014 sebesar 127 orang. Teknik pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner yang disusun berdasarkan dimensi kualitas pada metode Servqual, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy* dengan 4 skala likert, yaitu: skala 1 untuk sangat tidak puas, skala 2 untuk tidak puas, skala 3 untuk puas dan skala 4 untuk sangat puas.

Selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas dan validitas dengan menggunakan SPSS. Analisis data dilakukan dengan mencari gap antara kualitas layanan yang diterima (*perceived/P*) dengan kualitas layanan yang diharapkan (*expected/E*). Nilai positif menunjukkan kualitas layanan yang baik, sedangkan nilai negatif menunjukkan kondisi yang sebaliknya.

### Hasil Dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan 21 atribut dengan 5 dimensi kualitas. Kuisioner disebarkan kepada mahasiswa dari berbagai fakultas yang terdapat di PTS tersebut. Untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas data, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas data menggunakan SPSS seri 16. Hasil uji menunjukkan, bahwa data telah valid dan reliabel sehingga dapat dilanjutkan pada proses berikutnya.

Hasil penelitian berdasarkan aspek demografi adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Data demografi responden

Aspek		%
Jenis Kelamin	Laki- laki	60
	Perempuan	40
Fakultas	Eksak	55
	Sosial	45
Tingkat	1	15
	2	20
	3	35
	4	30

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden terdiri dari laki laki (60%) dan perempuan (40%). Berdasarkan fakultas, responden terdiri dari mahasiswa dari fakultas eksak (55%) dan sosial (45%). Sedangkan, jika dilihat dari masa studi mahasiswa, responden tingkat 1 (15%), tingkat 2 (20%), tingkat 3 (35%) dan tingkat 4 (30%).

Hasil penelitian tentang perhitungan gap dan prioritas perbaikan dimensi servqual untuk *tangibles* adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Perhitungan gap dan prioritas perbaikan dimensi *tangibles*.

Atribut	Rata- rata Persepsi (P)	Expected (E)	Gap (P-E)	Prioritas Perbaikan Ke
Kenyamanan gedung (T1)	2,7	4	-1,3	6
Kenyaman ruang kuliah (T2)	2,3	4	-1,7	3
Ketersediaan LCD (T3)	2,2	4	-1,8	1
Ketersediaan <i>whiteboard</i> (T4)	2,6	4	-1,4	5
Ketersediaan meja dan kursi kuliah (T5)	2,9	4	-1,1	7
Ketersediaan wifi (T6)	2,2	4	-1,8	2
Ketersediaan fasilitas pendukung (mushola, toilet dll) (T7)	2,9	4	-1,1	8
Ketersediaan komputer (T8)	2,5	4	-1,5	4
<b>Rata- rata</b>	<b>2,5</b>	<b>4</b>	<b>-1,5</b>	

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa rata- rata persepsi mahasiswa untuk dimensi *tangibles* sebesar 2,5. Nilai tersebut masih dibawah harapan yang diinginkan mahasiswa, yaitu sebesar 4. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan kualitas layanan untuk dimensi *tangibles*, dengan prioritas perbaikan terdapat pada atribut ketersediaan LCD.

Perhitungan gap dan penentuan prioritas perbaikan kualitas layanan untuk dimensi *reliability* adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Perhitungan gap dan prioritas perbaikan untuk dimensi *reliability*

Atribut	Rata- rata Persepsi (P)	Expected (E)	Gap (P-E)	Prioritas Perbaikan Ke
Kemudahan akses pada petugas (R1)	2,8	4	-1,2	2
Kesesuaian janji (R2)	2,9	4	-1,1	4
Kemudahan informasi (R3)	2,8	4	-1,2	1
Kesesuaian prosedur (R4)	2,8	4	-1,2	3
Rata- rata	2,82	4	-1,18	

Tabel 3 menunjukkan bahwa rata- rata persepsi responden terhadap kualitas layanan PTS sebesar 2,82, sedangkan rata- rata nilai expected adalah 4. Gap yang terjadi sebesar -1,18, menunjukkan bahwa kualitas layanan untuk dimensi *reliability* belum sesuai yang diharapkan oleh mahasiswa, sehingga perlu dilakukan perbaikan. Prioritas perbaikan untuk dimensi *reliability* di lakukan pada atribut kemudahan memperoleh informasi. Hasil perhitungan gap untuk dimensi *responsiveness* adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Perhitungan gap dan prioritas perbaikan untuk dimensi *responsiveness*

Atribut	Rata- rata Persepsi (P)	Expected (E)	Gap (P-E)	Prioritas Perbaikan Ke
Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan (Rs1)	2,5	4	-1,5	1
Kesiapan petugas membantu mahasiswa (Rs2)	2,5	4	-1,5	2
Kesesuaian bantuan dengan kebutuhan mahasiswa (R3)	2,7	4	-1,3	3
Rata- rata	2,57	4	-1,43	

Perhitungan gap untuk dimensi *responsiveness* sebagaimana terdapat pada tabel 4 menginformasikan bahwa rata- rata persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan adalah 2,57, kurang dari nilai *expected* yaitu 4, sehingga nilai gap yang dihitung sebesar -1,43. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa kurang puas dengan layanan yang diberikan dalam dimensi *responsiveness*. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan pada atribut kecepatan petugas dalam menghadapi keluhan mahasiswa. Hasil perhitungan gap untuk dimensi *assurance* adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Perhitungan gap untuk dimensi *assurance*

Atribut	Rata- rata Persepsi (P)	Expected (E)	Gap (P-E)	Prioritas Perbaikan Ke
Keamanan parkir (A1)	2,6	4	-1,4	1
Keamanan ruang kelas (A2)	2,6	4	-1,4	2
Informasi kemahasiswaan (A3)	2,8	4	-1,2	3
Rata- rata	2,7	4	-1,3	

Perhitungan gap untuk dimensi *assurance* ditunjukkan pada tabel 5, yang menginformasikan bahwa rata- rata persepsi mahasiswa untuk kualitas layanan PTS sebesar 2,7, sedangkan rata- rata nilai *expected* sebesar 4, dengan nilai gap -1,3. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diterima mahasiswa kurang dari harapan yang diinginkan. Untuk itu, perlu dilakukan prioritas perbaikan kualitas layanan dengan prioritas perbaikan adalah keamanan parkir. Sedangkan perhitungan gap untuk dimensi *emphaty* adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Perhitungan gap untuk dimensi *emphaty*

Atribut	Rata- rata Persepsi (P)	Expected (E)	Gap (P-E)	Prioritas Perbaikan Ke
Perhatian petugas (E1)	2,6	4	-1,4	1
Kesediaan petugas membantu mahasiswa (E2)	2,6	4	-1,4	2
Perilaku baik dan sopan petugas (E3)	2,7	4	-1,3	3

Rata- rata	2,6	4	-1,4	
------------	-----	---	------	--

Untuk dimensi *emphaty*, rata- rata persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan adalah 2,6, dengan rata- rata *expected* sebesar 4, sehingga terdapat gap -1,4. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas yang diterima mahasiswa saat ini kurang dari yang diharapkan. Untuk meningkatkan kualitas layanan, maka prioritas perbaikan perlu dilakukan pada peningkatan perhatian petugas pada mahasiswa.

Tabel 7. Rekapitulasi gap

Atribut	Rata- rata Persepsi (P)	Expected (E)	Gap (P-E)	Prioritas Perbaikan Ke
Tangibles (T)	2,5	4	-1,5	1
Reliability (R)	2,82	4	-1,18	5
Responsiveness (Rs)	2,57	4	-1,43	2
Assurance (A)	2,7	4	-1,3	4
Emphaty (E)	2,6	4	-1,4	3
Rata- rata	2,6	4	-1,4	

Hasil rekapitulasi terhadap perhitungan gap untuk kelima dimensi kualitas berdasarkan metode servqual sebagaimana dalam tabel 7 menunjukkan bahwa rata- rata persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan PTS adalah 2,6. Nilai tersebut berada dibawah nilai *expected* (4) sehingga terjadi gap sebesar -1,4. Nilai negatif pada gap menunjukkan bahwa perlu adanya perbaikan kualitas layanan agar tingkat kepuasan mahasiswa dapat meningkat, dengan ondikator gap bernilai positif. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan maka perlu dilakukan perbaikan dengan prioritas utama pada dimensi *tangibles*.

Penelitian ini sebagai bahan evaluasi dalam melakukan perbaikan dalam kualitas layanan. Pada dasarnya, perbaikan tersebut menjadi suatu kewajiban bagi PTS agar mahasiswa dapat terlayani dengan baik, sehingga tujuan akhir untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dapat terpenuhi.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data, maka kesimpulan yang diperoleh adalah:

1. Perlu adanya perbaikan kualitas layanan pada setiap dimensi kualitas berdasarkan metode servqual (*tangibles, reliability, responsivenss, assurance* dan *empahty*), karena kualitas layanan yang diterima saat ini kurang dari harapan mahasiswa.
2. Prioritas perbaikan berdasarkan metode servqual perlu dilakukan pada dimensi *tangibles*, karena memberikan nilai gap tertinggi dibandingkan dengan dimensi lainnya.

### Ucapan Terima Kasih

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada segenap pimpinan Jurnal Cakrawala yang telah mereview dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menerbitkan artikel hasil penelitian ini.

### Daftar Referensi

- [1] Akhlaghi E., Amini S., Akhlaghi H., 2012, Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 46, pp 5285 – 5289.
- [2] Aryani D., Rosinta F, 2010, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, Bisnis dan Birokrasi, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei- Agustus, hal 114- 126.
- [3] Chatzoglou.P., Chatzoudes.D., Vraimaki.E., Leivaditou.E., 2014., Measuring citizen satisfaction using the SERVQUAL approach: the case of the ‘Hellenic post’, *Procedia Economics and Finance* 9, pp 349 – 360

- [4] Chopra K., 2014, Empirical study on role of customer service in delivering satisfaction at branded retail outlets in Pune, *Procedia Economics and Finance 11*, pp 239 – 246.
  - [5] Dirwan A., 2014, Pengaruh Kualitas Layanan dan Komitmen Mahasiswa Terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta, *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, tahun XXXIII No 3, hal: 379-390.
  - [6] Dorsun T., Oskaybas K., Gökmen C., 2013, The Quality Of Service Of The Distance Education, *Procedia - Social and Behavioral Sciences 103*, pp 1133 – 1151
  - [7] Eren S.S., Eren S.M., Ayas.N., Hacıoglu C., 2013, The effect of service orientation on financial performance: The mediating role of job satisfaction and customer satisfaction, *Procedia - Social and Behavioral Sciences 99*, pp 665 – 672
  - [8] Hidayat R., 2009, Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol 2 No 1*, Maret, hal 59-72.
  - [9] [9] Git H.M., Sulaiman S., 2013, Measuring Service Quality of a Multi-Disciplinary Engineering Course, *Procedia - Social and Behavioral Sciences 56*, pp 31 – 41.
  - [10] Ningsih S., Segoro W., 2014, The influence of customer satisfaction, switching cost and trusts in a brand on customer loyalty - the survey on student as im3 users in Depok, Indonesia, *Procedia - Social and Behavioral Sciences 143*, pp 1015 – 1019.
- Yousapronpaiboon K., 2014, SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand, *Procedia - Social and Behavioral Sciences 116*, pp 1088 – 1095