

PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA DI UNIVERSITAS DARMA PERSADA

Robihim ([robihim.fakultas-sastra@unsada.ac.id](mailto:robihim.fakultas-sastra@unsada.ac.id))

Nanny Dewi Sunengsih ([nannydewi.fakultas-sastra@unsada.ac.id](mailto:nannydewi.fakultas-sastra@unsada.ac.id))

ABSTRAK

Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap dunia pendidikan khususnya pendidikan tinggi, menciptakan persaingan yang ketat antar perguruan tinggi dalam hal memberikan pelayanan. Universitas Darma Persada (UNSADA) sebagai perguruan tinggi swasta yang selalu memperhatikan kualitas pelayanan akademik kepada mahasiswa, perlu meningkatkan kualitas pelayanannya menjadi lebih baik lagi. Oleh karena itu feed back dari mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan akademik, sangat penting. Oleh karena itu, bukti dalam meningkatnya kualitas layanan pendidikan, harus menjadi perhatian. Berdasarkan pada 5 aspek kepuasan yaitu *reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, dilakukan pembuatan *quesioner* dengan beberapa pertanyaan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pada mahasiswa terhadap layanan akademik UNSADA, penyebaran angket tersebut dilakukan kepada mahasiswa sebanyak 145 orang dari berbagai jurusan yang menjadi sampel dalam penelitian. Melalui metode observasional potong lintang yaitu variabel independen dan variabel dependen diukur pada waktu yang bersamaan, kemudian diolah dengan bantuan SPSS Versi 23 melalui metode regresi linear dapat dilihat hasil dari kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Universitas Darma Persadan. Berdasarkan hasil *quesioner* sebagai respon mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di UNSADA, maka hasil yang diperoleh mahasiswa yang menyatakan rasa puas lebih besar, sebesar 86,9%, dibanding yang menyatakan kurang puas, sebesar 13,1%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa UNSADA menyatakan puas dengan layanan akademik di UNSADA.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa, Universitas Darma Persada

**I. Pendahuluan**

**A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan merupakan salah satu kebutuhan pokok dalam kelangsungan hidup manusia, hal ini berdampak pada peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pendidikan. Upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan, berakibat pada persaingan antar lembaga pendidikan, termasuk universitas, semakin ketat. Universitas dapat dipandang sebagai penyedia jasa dan mahasiswa sebagai pelanggannya.

Sebagaimana penyedia jasa harus berusaha memenuhi kepuasan pelanggan, universitas juga harus berusaha memenuhi kepuasan mahasiswa. Penjelasan mengenai hal ini dikemukakan oleh Douglas<sup>1</sup> pada tahun 2008. Douglas<sup>1</sup> mengemukakan bahwa

kepuasan mahasiswa berkaitan dengan *recruitment* dan *retention* mahasiswa. Maka, menurut studi tersebut, kepuasan mahasiswa menjadi sangat penting untuk diperhatikan dan diusahakan oleh suatu universitas dan manajemenya.

Berbagai studi menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.<sup>2</sup> Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian berbagai studi yang telah membuktikan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan yang baik akan menghasilkan kepuasan mahasiswa yang tinggi. Kepuasan mahasiswa yang tinggi selanjutnya akan meningkatkan *recruitment* dan *retention* mahasiswa. *Recruitment* dan *retention* mahasiswa berkaitan erat dengan pendanaan universitas. Pendanaan universitas, selanjutnya, akan berkaitan erat dalam peningkatan kualitas sumber daya suatu universitas yang selanjutnya meningkatkan kualitas layanan. Kualitas layanan akan berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Dengan kata lain elemen-elemen ini menjadi saling berkaitan satu sama lain membentuk suatu siklus.<sup>3</sup>

Menurut Douglas<sup>1</sup>, kualitas layanan merupakan suatu entitas yang sulit untuk dinilai karena bersifat relatif. Meskipun begitu, terdapat beberapa indikator kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Salah satu indikator penilaian kualitas layanan yang paling banyak digunakan di penelitian-penelitian terdahulu adalah indikator penilaian yang dikemukakan oleh Tjiptono pada tahun 2014. Menurut Tjiptono, kualitas layanan suatu penyedia jasa dapat dinilai melalui lima aspek yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.<sup>4</sup>

Dalam hal universitas, salah satu komponen utama yang menentukan kualitas layanan suatu universitas adalah layanan akademik.<sup>1,3</sup> Layanan akademik disebut sebagai produk utama (*core product*) suatu universitas.<sup>5</sup>

Hingga saat ini belum ada penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Darma Persada. Padahal informasi mengenai hal tersebut diperlukan sebagai dasar dan acuan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan akademik guna meningkatkan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, diperlukan suatu upaya untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Darma Persada.

## **B. Identifikasi Masalah dan Pertanyaan Penelitian**

Kepuasan mahasiswa penting untuk diperhatikan oleh universitas dan manajemennya. Kepuasan mahasiswa, *recruitment* dan *retention* mahasiswa, pendanaan universitas dan kualitas layanan saling berkaitan erat membentuk suatu siklus yang terus mempengaruhi satu sama lain. Komponen utama kualitas layanan suatu universitas adalah kualitas layanan akademik. Terdapat beberapa indikator untuk menilai kualitas layanan akademik yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Penelitian terdahulu yang meneliti indikator kualitas layanan akademik yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa menunjukkan hasil yang bervariasi. Hasil yang bervariasi ini dapat dipahami karena masing-masing lembaga pendidikan memiliki kondisi dan karakteristik sumber daya yang berbeda-beda. Sebagai implikasinya, hasil penelitian di suatu lembaga pendidikan akan sulit diterapkan di lembaga pendidikan yang lain.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, dibuat pertanyaan penelitian sebagai berikut: Apakah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible* mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Darma Persada?

Oleh karena itu pendekatan penelitian pun didasarkan pada 5 faktor yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **Tujuan Umum:**

Mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Darma Persada.

#### **Tujuan Khusus:**

1. Mengetahui besar persentase kepuasan mahasiswa Universitas Darma Persada terhadap kualitas layanan akademik.
2. Mengetahui komponen kualitas layanan akademik yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Darma Persada.

### **D. Literatur Review**

Kualitas layanan berkaitan erat dengan penyedia jasa pelayanan, menurut Tjiptono, kualitas layanan suatu penyedia jasa dapat dinilai berdasarkan lima faktor yaitu

*reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (ketanggapan), *empathy* (tenggang rasa/kemudahan) dan *tangible* (bukti fisik).

Adapun menurut Jones dan Sasser<sup>7</sup>, kesetiaan pelanggan dapat diukur melalui tiga hal yaitu: niat untuk mengulang pembelian, perilaku primer adalah pelanggan benar-benar mengulang pembelian, bahkan dapat meningkatkan jumlah dan frekuensi pembelian, perilaku sekunder – pelanggan merekomendasikan produk kepada orang lain. Selanjutnya dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan membentuk suatu siklus yang berkaitan erat dan saling mempengaruhi satu sama lain.

Menurut penelitian oleh Rahareng, faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah *responsiveness* dan *tangible*. Adapun *reliability*, *assurance* dan *empathy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Lain halnya dengan penelitian oleh Apriliana yang menunjukkan bahwa semua faktor kualitas layanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

## E. Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan mengenai keadaan parameter yang akan diuji melalui statistik sample (Sumadi Suryabrata, 2000 : 69). Keadaan parameter pada penelitian ini adalah *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (ketanggapan), *empathy* (tenggang rasa/kemudahan) dan *tangible* bukti fisik). Berdasarkan penelitian ini diperoleh hipotesis bahwa mahasiswa Universitas Darma Persada (UNSADA) merasa puas dengan layanan akademik di UNSADA. Jadi Hipotesis N = 1.

## II. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasional potong lintang di mana variabel independen dan variabel dependen diukur pada waktu yang bersamaan. Adapun variabel independen penelitian ini adalah kualitas layanan akademik Universitas Darma Persada sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa Universitas Darma Persada. Baik variabel independen maupun variabel dependen diukur dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier. Analisis statistik dilakukan dengan menggunakan *software* statistik SPSS ver. 23.

### III. Hasil dan Diskusi

#### A. *Reliabilitas* mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Darma Persada

*Reliability* dapat diartikan sebagai kehandalan. Variabel ini mencerminkan kemampuan melaksanakan janji pelayanan meliputi keandalan pelayanan dan keakuratan dan ketanggapan. Indikator *reliability* diantaranya adalah:

Jenis Kualitas layanan	Kepuasan Mahasiswa dalam Prosen (%)	Keterangan
Keakuratan dosen dalam memberikan nilai	89%	Sangat Puas
Ketepatan waktu dosen dalam mengajar	90%	Sangat Puas
Kesiapan dosen dalam memberikan perkuliahan	85%	Sangat Puas
Peran dan keterampilan karyawan dalam menjamin kelancaran proses perkuliahan	97%	Sangat Puas

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa *realibitas* sangat memuaskan yaitu sebesar 90,25% artinya tingkat kepuasan Sangat Puas.

#### B. *Responsiveness* mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Darma Persada

*Responsiveness* dapat diartikan sebagai ketanggapan. Variabel ini mencerminkan kesiapan dan ketanggapan (*helpful/willingness*), kecepatan (*prompiness*) karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Indikator *responsiveness* diantaranya adalah:

Jenis Kualitas layanan	Kepuasan Mahasiswa	Keterangan
------------------------	--------------------	------------

	dalam Prosen (%)	
Ketanggapan dan kecepatan respon dari dosen dan karyawan terhadap permasalahan mahasiswa	79%	Puas
Kesiapan dan kesediaan dari dosen dan karyawan dalam membantu mahasiswa yang membutuhkan	89%	Puas
Kemauan dosen dan karyawan dalam mendengarkan saran dan keluhan dari mahasiswa	75%	Puas
Kejelasan informasi penyampaian jasa sebesar	77%	Puas

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa *responsiveness* sangat memuaskan yaitu sebesar 80% artinya tingkat kepuasan adalah Puas.

C. *Assurance* mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Darma Persada

*Assurance* dapat diartikan sebagai. Variabel ini mencerminkan keterampilan (*competence*), kesopanan (*courtesy/polite*), kejujuran (*credibility/trustworthy*), karyawan serta keamanan yang diberikan pada saat menggunakan jasa. Indikator dari variabel ini diantaranya adalah:

Jenis Kualitas layanan	Kepuasan Mahasiswa dalam Prosen (%)	Keterangan
Kemampuan dan pengetahuan (kompetensi) dosen dalam memberikan kuliah	98%	Sangat Puas
Prilaku dosen di depan kelas sopan dan dapat	95%	Sangat Puas

dipercaya		
Pengalaman mengajar dosen, sebesar	95%	Sangat Puas
Kualifikasi akademik dosen yang memenuhi persyaratan untuk mengajar mahasiswa strata satu sebesar	90%	Sangat Puas

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa *realibitas* sangat memuaskan yaitu sebesar 94,5% artinya tingkat kepuasan Sangat Puas.

D. *Tangible* mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Darma Persada

*Empathy* dapat diartikan sebagai. Variabel ini mencerminkan kemudahan (*accessible*), komunikasi (*communication*), dan pemahaman karyawan atas kebutuhan mahasiswa (*understanding to customer caring*).

Jenis Kualitas layanan	Kepuasan Mahasiswa dalam Prosen (%)	Keterangan
Kemudahan untuk menemui dosen	80%	Puas
Pengertian dan pemahaman dosen terhadap kebutuhan mahasiswa Perhatian karyawan terhadap mahasiswa	75%	Puas
Komunikasi yang baik dan ramah dari dosen dan karyawan dalam melayani mahasiswa	76%	Puas

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Tangibel* sangat memuaskan yaitu sebesar 77% artinya tingkat kepuasan adalah Puas.

E. *Empathy* mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Darma Persada

*Tangible* dapat diartikan sebagai bukti fisik. Indikator ini mencerminkan fisik jasa seperti gedung, ruangan dan peralatan, kelengkapan kerja, peralatan dan kerapian penataan. Indikator variabel ini diantaranya adalah:

Jenis Kualitas layanan	Kepuasan Mahasiswa dalam Prosen (%)	Keterangan
Kelengkapan fasilitas kemahasiswaan	83%	Puas
Kelengkapan peralatan dalam proses belajar mengajar	81%	Puas
Kerapian penataan bangunan, taman dan tempat parkir fakultas <sup>5</sup>	80%	Puas

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Empathy* sangat memuaskan yaitu sebesar 81,33% artinya tingkat kepuasan adalah Puas.

#### IV. Kesimpulan

A. Dari hasil angket yang disebarakan kepada 145 responden, dan dihitung dengan SPSS Ver.23, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- ~ Tidak Memuaskan sebanyak 7%
- ~ Kurang Memuaskan sebanyak 11,7%
- ~ Cukup Memuaskan 49%
- ~ Memuaskan 31,7%
- ~ Sangat Memuaskan 6,9%

B. Dari data angket yang sudah disebarakan kepada mahasiswa sebanyak 145 orang yang menjadi sampel dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa, yang menyatakan:

- ~ Tidak Puas sebanyak 18,7%
- ~ Cukup Puas sebanyak 49%
- ~ Puas sebanyak 38%

C. Sebagian besar mahasiswa puas dengan layanan akademik di UNSADA



## V. Daftar Pustaka

1. Douglas, J., McClelland, R., & Davies, J. (2008). The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education. *Quality assurance in education*, 16(1), 19-35.
2. Christou, E. and Sigala, M. (2002), –Conceptualising the measurement of service quality and TQM performance for hotels: the HOSTQUAL model, *Acta Touristica*, Vol. 14 No. 2, pp. 140-69.
3. Petruzzellis, L., d'Ugento, A. M., & Romanazzi, S. (2006). Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality: An International Journal*, 16(4), 349-364.
4. Tjiptono, Fandy Ph.D, (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Penerbit Andi. Yogyakarta
5. Susanto, P. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Tingkap*, 8(1), 65-78.
6. Loyola, I. (2013). Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada fakultas ekonomi dan bisnis universitas Hasanuddin. *Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar*.
7. Jones, T. O., & Sasser, W. E. (1995). Why satisfied customers defect. *Harvard business review*, 73(6), 88.
8. Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur*, 2(2).