

KEPUASAN KUALITAS LAYANAN BEASISWA DI UNIVERSITAS
LAMPUNG

(TESIS)

Oleh

DONY PRASETYA PUTRA



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

**KEPUASAN KUALITAS LAYANAN BEASISWA DI UNIVERSITAS
LAMPUNG**

Oleh

Dony Prasetya Putra

Tesis

Sebagai Salah Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
Magister Ilmu Administrasi

Pada

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

Abstrak

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN BEASISWA DI UNIVERSITAS LAMPUNG

Oleh :
Dony Prasetya Putra

Tujuan penelitian ini adalah untuk 1) Mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari keandalan (*Reliability*). 2) Mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari ketanggapan (*Responsiveness*). 3) Mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari keyakinan (*Assurance*). 4) Mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari empati (*Emphaty*). 5) Mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari keberwujudan (*Tangible*) Penelitian ini menguji Variabel Independen (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible*) terhadap Variabel Dependen (Kepuasan Mahasiswa) pada Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, dimana nilai t hitung sebesar 17,976, variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, dimana nilai t hitung sebesar 20,025, variabel *Assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, dimana nilai t hitung sebesar -0,961, variabel *Empaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, dimana nilai t hitung sebesar 0,634, variabel *tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, dimana nilai t hitung sebesar 1,212. Secara keseluruhan Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki nilai F hitung sebesar 159,102 lebih besar dari F tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci : Kepuasan, Layanan.

Abstract

SCHOLARSHIP STUDENTS SATISFACTION ON SERVICES IN UNIVERSITY LAMPUNG

by:

Dony Prasetya Putra

The purpose of this study was to 1) Knowing how the level of student satisfaction with service scholarship at the University of Lampung in terms of reliability .2) Knowing how the level of student satisfaction with service scholarship at the University of Lampung in terms of responsiveness. 3) Knowing how the level of student satisfaction with service scholarship at the University of Lampung in terms of belief. 4) Knowing how the level of student satisfaction with service scholarship at the University of Lampung in terms of empathy. 5) Knowing how the level of student satisfaction with service scholarship at the University of Lampung in terms of tangible. This study examines the Independent Variables (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible) against Dependent Variables (Student Satisfaction) in the Bureau of Academic and Student Affairs, University of Lampung.

These results indicate that the calculation of results showed that the variables of Reliability effect on student satisfaction, where the value t count equal to 17.976, variable responsiveness effect on student satisfaction, where the value t count equal to 20.025, variable Assurance has no effect on student satisfaction, where the value t count equal -0.961, variable Empaty no effect on student satisfaction, where the t value of 0.634, tangible variable has no effect on student satisfaction, where the t value of 1.212. Overall Calculation shows that the variable quality of service have the value of 159.102 F count larger than F table, so it can be concluded that the Quality of Service influential variable on student satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Services.

Judul Tesis : **KEPUASAN KUALITAS LAYANAN BEASISWA
DI UNIVERSITAS LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Dony Prasetya Putra**

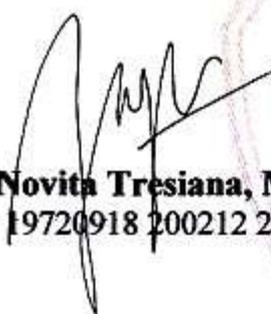
No. Pokok Mahasiswa : **1326061019**

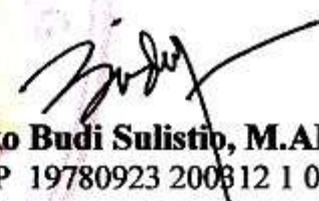
Program Studi : **Magister Ilmu Administrasi**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MENYETUJUI

Komisi Pembimbing


Dr. Novita Tresiana, M.Si.
NIP 19720918 200212 2 002


Eko Budi Sulistio, M.AP.
NIP 19780923 200312 1 001

MENGETAHUI

**Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung**


Dr. Bambang Utoyo S, M.Si.
NIP 19630206 198803 1 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Novita Tresiana, M.Si.**

Sekretaris : **Eko Budi Sulistio, M.AP.**

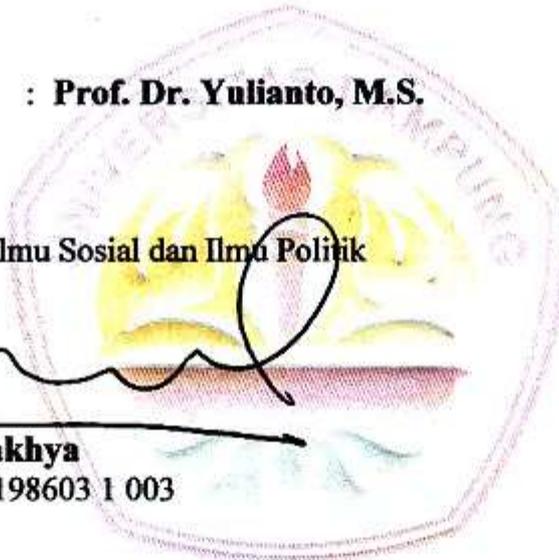
Penguji Utama : **Prof. Dr. Yulianto, M.S.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Syarif Makhya
NIP. 19590803 198603 1 003



Direktor Program Pascasarjana Universitas Lampung

Prof. Dr. Sudjarwo, M.S.
NIP. 19530528 198103 1 002

Tanggal Lulus Ujian Tesis : **05 Januari 2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Tesis/Laporan Akhir ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Magister), baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya yang sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandar Lampung, Desember 2016

Yang membuat pernyataan,



Dony Prasetya Putra
NPM. 1326061019

RIWAYAT HIDUP



Penulis di lahirkan di Tanjung Karang pada tanggal 23 April 1986, merupakan putra dari pasangan Bapak Hi. Parjiyo, S.H. dan Ibu Dra. Hj. Suharni. Penulis merupakan anak Kedua dari 4 bersaudara, dengan Kakak Pompy Pratama Putra, S.E., M.M. Adik Fajar Pamukti Putra, S.I.Kom dan Luthfan Widya Putra. Penulis memiliki Istri bernama Senja Putry Arinda, S.H. dan Satu Putra yang bernama Azka Rafif Prasetya. Penulis mengawali pendidikan di Taman Kanak-kanak PTPN 7 lulus pada tahun 1991, kemudian dilanjutkan Sekolah Dasar Kartika II (Persit) lulus pada tahun 1998, kemudian dilanjutkan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 9 Bandar Lampung lulus pada tahun 2001, dan dilanjutkan di Sekolah Menengah Atas YP Unila Bandar Lampung diselesaikan pada tahun 2004. Pada tahun 2005 penulis berkesempatan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi dan diterima sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung dan lulus pada tahun 2010, kemudian pada tahun 2012 penulis diterima bekerja dilingkungan Universitas Lampung khususnya pada Biro Akademik dan Kemahasiswaan sampai sekarang. Pada tahun 2013 penulis berkesempatan untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi dan diterima sebagai mahasiswa pada jurusan Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung dengan konsentrasi Ilmu Administrasi Publik.

MOTO

Temukan cara untuk tersenyum dan berikan senyum tulus
dalam setiap pelayanan anda
(Djajendra)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahim

Dengan segala kekurangan dan kerendahan hati sebagai hambaNya tiada kata lain selain ucap syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat dan ridhoNya dalam menjalani kehidupan ini, terima kasih untuk segalanya, semoga saya senantiasa menjadi hambaMu yang selalu bersyukur...

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk semua orang yang ku kasihi dan mengasihiku :

Kedua orang tuaku tersayang

Bapakku tercinta Hi. Parjiyo, S.H.

Ibuku tercinta Dra. Hj. Suharni

Selalu menjadi sumber inspirasi di dalam kehidupanku yang selalu mendoakan dan mendukung segala aktifitasku hingga sekarang semua curahan kasih sayang yang kalian berikan tidak akan dapat aku gantikan dengan apapun.

Istriku tercinta Senja Putry Arinda, S.H.

Anakku tercinta Azka Rafif Prasetya

Kalian selalu menyempurnakan hidupku semoga kita tetap menjadi kebanggaan orang tua.

Keluarga besarku, Sahabat

Almamater dan seluruh Dosen Pengajar

TERIMA KASIH UNTUK SEGALANYA

SANWACANA

Assalamualaikum Wr Wb.

Puji Syukur Penulis ucapkan kehadiran ALLAH S.W.T yang maha pengasih lagi maha penyayang, yang telah melimpahkan nikmat, anugerah serta kekuatan lahir dan bathin kepada Penulis.

Dengan berbekal keyakinan, ketabahan dan kemauan yang keras, bimbingan dan ridho dari ALLAH S.W.T, serta bantuan dari berbagai pihak jualah, maka Penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Melalui kesempatan ini, Penulis hendak mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril, maupun spiritual.

Dengan teriring salam dan doa serta ucapan terimakasih yang tak terhingga Penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Dr. Novita Tresiana, M.Si. Selaku Pembimbing Utama Penulis yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan saran kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP. Selaku Pembimbing Pembantu Penulis yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan saran kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

3. Bapak Prof. Dr. Yulianto, M.S. Selaku Dosen Penguji, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan saran kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak Dr. Bambang Utoyo, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Megister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung dan Selaku Pembimbing Utama Penulis yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan saran kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Dr. Drs. Syarief Makhya, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung dan Selaku Pembimbing Pembantu Penulis yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan saran kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak Prof. Dr. Ir. Hasriadi Mat Akin, M.S, selaku Rektor Universitas Lampung.
7. Bapak Prof. Dr. Sudjarwo, M.S selaku Direktur Program Pascasarjana Univesitas Lampung.
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar pada Magister Ilmu Administrasi di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
9. Bapak H. Parjiyo, S.H. , Ibu Dra. Hj. Suharni, Kakak Pompy Pratama Putra, S.E., M.M. , Adik Fajar Pamukti Putra,S.I.Kom dan Luthfan Widya Putra Keluarga tercinta yang telah mengorbankan segalanya, serta selalu

mengirimkan doa serta kasih sayang dan membimbing demi keberhasilan Penulis.

10. Istriku tercinta Senja Putry Arinda,S.H. yang selalu memberi do'a dan motivasi kepada penulis, serta anakku Azka Rafif Prasetya pemberi semangat yang saya cintai.
11. Bapak mertua Drs. Hi. Aries Wijayanto HS,M.M., Ibu mertua Hj. Minda Tuah Putri,M.M. adik iparku Pijar Putra Arinda dan Cahya Putra Arinda serta seluruh keluarga besarku Keluarga tercinta yang telah mengorbankan segalanya, serta memotivasi dengan penuh ketabahan dan kasih sayang demi keberhasilan Penulis.
12. Rekan-rekan di Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Unila
13. Rekan-rekan seperjuangan Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Unila beserta seluruh sahabat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
14. Almamaterku tercinta.

Akhir kata, Penulis sangat menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, namun Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi diri Penulis secara pribadi maupun mereka yang telah menyediakan waktu dan sempat untuk membacanya.

Bandar Lampung, Desember 2016

Penulis,

Dony Prasetya Putra

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK
ABSTRACT
RIWAYAT HIDUP
MOTO
PERSEMBAHAN
SANWACANA
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL
DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

A. LatarBelakangMasalah	1
B. RumusanMasalah	8
C. TujuanPenelitian	8
D. KegunaanPenelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. KepuasanPelanggan	10
1. PengertianKepuasan	10
2. StrategiKepuasan	14
B. DefinisiPelayananPublik	18
1. DefinisiKualitas	19
2. DefinisiPelayanan yang Berkualitas	19
3. KualitasPelayanan	20
a. DefinisiKualitasJasa	20
b. DimensiKualitasJasa	21
c. MengelolaKualitasJasa	22
C. Perguruan Tinggi	23
1. KarakteristikPerguruan Tinggi	24
2. PelayananPerguruan Tinggi	27
3. StrategiProdukJasaPerguruan Tinggi	28
4. HEDPERF (<i>Higher Education Performance</i>)	29
D. PenelitianTerdahulu	34
E. KerangkaPikir	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Pendekatan	37
B. Waktu dan Tempat Penelitian	38
C. Jenis-Jenis Skala Pengukuran dan Karakteristik Skala	38
D. Populasi dan Sampel Penelitian	39
E. Variabel dan Indikator Penelitian	40
F. Metode Pengumpulan Data	43
G. Teknik Pengambilan Sampel	44
H. Statistik Deskriptik	44
1. Uji Reliabilitas dan Validitas	44
2. Analisis Regresi	47
3. Uji Hipotesis	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Administrasi Akademik Universitas Lampung	52
B. Hasil Penelitian	53
C. Pembahasan Hasil Penelitian	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	63
B. Saran	64

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Macam dan Jumlah Mahasiswa Universitas Lampung Penerima Beasiswa Tahun 2013 Dan 2014	5
Tabel 2 Dimensi Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi	30
Tabel 3.1 Skala Likert	39
Tabel 3.2 Uji Reliabilitas	45
Tabel 3.3 Uji Validitas Pertama	46
Tabel 3.4 Uji Validitas Kedua	47
Tabel 3.5 Hasil Uji t	49
Tabel 3.6 Hasil Uji f	51
Tabel 3.7 Uji r	51
Tabel 4.1 Penilaian responden terhadap ketepatan waktu pelayanan beasiswa sesuai dengan janji yang diberikan	54
Tabel 4.2 Penilaian responden terhadap pegawai di bagian beasiswa Universitas Lampung memberikan pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong	54
Tabel 4.3 Penilaian responden terhadap staf pelayanan beasiswa bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan Mahasiswa	55
Tabel 4.4 Penilaian responden terhadap kemampuan staf pelayanan beasiswa cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	56
Tabel 4.5 Penilaian responden terhadap pegawai di bagian beasiswa Universitas Lampung memiliki pengetahuan dan kecakapan teknis atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat	56
Tabel 4.6 Penilaian responden terhadap pegawai di bagian Beasiswa Universitas Lampung melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa	57
Tabel 4.7 Penilaian responden terhadap pegawai di bagian Beasiswa Universitas Lampung memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa	58
Tabel 4.8 Penilaian responden terhadap pegawai di bagian beasiswa Universitas Lampung bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan	58

Tabel 4.9 Penilaian responden terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung memiliki sistem yang terkomputerisasi	59
Tabel 4.10 Penilaian responden terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office(ruang pelayanan) yang baik	60

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 Keangka Pikir	36
------------------------------	----

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik bisa dikatakan baik apabila memenuhi kepuasan pelanggan yang terdiri dari keamanan, kejelasan, keterbukaan, keandalan, dan indikator-indikator lain yang memenuhi kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik didasarkan juga dengan diterbitkannya Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu sektor penting dalam melaksanakan amanat UUD 1945 adalah mencerdaskan kehidupan bangsa yang salah satu programnya adalah menyelenggarakan pendidikan formal dari tingkat dasar, menengah sampai ke perguruan tinggi. Semakin meningkat 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 konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan. Penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, Penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (DO), masa studi dan lainnya dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu pendidikan.

Unila telah menetapkan tekad untuk melanjutkan dharma membangun Unila dan bangsa secara bersama-sama. Dengan keteguhan hati, dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Unila 2005-2025 telah ditetapkan visi Unila yaitu :

” Pada Tahun 2025 Unila Menjadi Perguruan Tinggi Sepuluh Terbaik di Indonesia.”

Sejalan dengan misi pembangunan pendidikan nasional serta kebijakan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Unila telah pula menetapkan misi dalam RPJP Unila 2005-2025, yaitu :

1. Mewujudkan penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi yang berkualitas.
2. Mewujudkan budaya akademik yang kondusif, dinamis, dan bermoral.
3. Mewujudkan tata kelola organisasi Unila yang baik (*good university governance*).
4. Mewujudkan aksesibilitas dan ekuitas pendidikan tinggi.
5. Menjadi agen perubahan dan menjaga kebenaran dan keadilan bagi kepentingan masyarakat.
6. Mewujudkan kerjasama dengan berbagai pihak antara lain pemerintah, masyarakat, dunia usaha, lembaga nonpemerintah, dalam dan luar negeri, yang saling memberikan manfaat secara berkelanjutan.

Untuk mewujudkan keinginan sesuai Visi dan Misi Unila, ditetapkanlah tujuan Universitas Lampung sebagai berikut :

1. Terwujudnya Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yang berkualitas.
2. Terbinanya wujudnya budaya akademik yang kondusif, dinamis, dan bermoral.
3. Berkembangnya organisasi Universitas Lampung dari tingkatan jurusan, bagian dan program studi, Fakultas, UPT dan Rektorat dengan cara memperkuat organisasi yang berprinsip pada tata kelola organisasi universitas yang baik (*good university governance*).
4. Terwujudnya, aksesibilitas, ekuitas, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan pendidikan tinggi.

5. Menjadi agen perubahan dan menjaga kebenaran dan keadilan bagi kepentingan masyarakat.
6. Terwujudnya kerjasama dengan berbagai pihak, terutama dengan pemerintah, masyarakat, dan industri yang saling memberikan manfaat.

Universitas Lampung sebagai lembaga pelayanan pendidikan bertanggung jawab pada pelimpahan kewenangan pengelolaan pemenuhan jaminan kualitas terhadap mahasiswa. Utamanya yang secara langsung bersinggungan dengan mahasiswa antara lain adalah jaminan kualitas pelayanan beasiswa untuk mendukung keberhasilan mahasiswa dalam menyelesaikan studinya di Universitas Lampung.

Setiap mahasiswa memiliki pemikiran dan pandangan tersendiri mengenai baik atau tidaknya suatu pelayanan. Oleh karena itu, perlu diperhatikan beberapa tanggapan dari masing-masing individu pengguna pelayanan publik tersebut. Pelayanan beasiswa merupakan pelayanan publik yang diberikan oleh pihak universitas kepada mahasiswa yang berhak.

Beasiswa adalah pemberian berupa bantuan keuangan yang diberikan kepada perorangan, mahasiswa atau pelajar yang digunakan demi keberlangsungan pendidikan yang ditempuh. Beasiswa dapat diberikan oleh lembaga pemerintah, perusahaan, yayasan atau instansi-instansi yang lain. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian beasiswa adalah tunjangan yang diberikan kepada pelajar atau mahasiswa sebagai bantuan biaya belajar. Pemberian beasiswa memiliki jangka waktu 6 bulan sampai 12 bulan bahkan dapat diperpanjang hingga akhir kuliah dan minimal diberikan kepada mahasiswa yang sedang duduk pada semester dua dan maksimalnya mahasiswa yang duduk pada semester delapan.

Beasiswa merupakan salah satu program anggaran Kementerian Pendidikan Negara Republik Indonesia yang setiap tahun diadakan melalui lembaga pendidikan negeri dan swasta.

Berikut adalah jumlah penerima beasiswa di Universitas Lampung tahun 2013 dan 2014:

Tabel 1. Macam dan Jumlah Mahasiswa Universitas Lampung Penerima Beasiswa Tahun 2013 dan 2014

TAHUN 2013			TAHUN 2014		
No	MACAM BEASISWA	JUMLAH PENERIMA	No	MACAM BEASISWA	JUMLAH PENERIMA
1.	Super semar	46	1.	Super semar	45
2.	BBM	1.185	2.	BBM Lama	1.000
3.	PPA	1.245	3.	PPA Lama	1.000
4.	Bidikmisi Angkatan 2010	300	4.	Bidikmisi Angkatan 2011	400
5.	Bidikmisi Angkatan 2011	400	5.	Bidikmisi Angkatan 2012	590
6.	Bidikmisi Angkatan 2012	590	6.	Bidikmisi Angkatan 2013	650
7.	Bidikmisi Angkatan 2013	650	7.	Bidikmisi Angkatan 2014	805
8.	Yayasan Kasih Rachmat	20	8.	Yayasan Kasih Rachmat	18
9.	BUMN	87	9.	PT. Gas	75
10.	PT. Gas	75	10.	Beasiswa Djarum	8
11.	Bank Indonesia	40	11.	Bank Indonesia	40
12.	Afirmasi Papua	19	12.	Lippo Group	60
			13.	Bank Cimb Niaga	5
			14.	Afirmasi Papua	29
Jumlah Seluruhnya		4656	Jumlah Seluruhnya		4725

Sumber data : Bag. Kemahasiswaan Unila 2015

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa program bantuan beasiswa meliputi beasiswa dari Ditjen Dikti Kemendiknas, swasta dan instansi terkait. Jumlah

mahasiswa Unila yang menerima beasiswa mengalami peningkatan dari 2013 dan 2014, begitu pula dengan macam beasiswa yang bertambah pada tahun 2014.

Dalam penyaluran beasiswa yang diberikan, universitas memberikan pelayanan kepada mahasiswa untuk menyalurkan dan menyeleksi para pendaftar beasiswa tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam praktek pelayanan beasiswa terdapat beberapa penyimpangan dalam pelaksanaannya, diantaranya;

1. Kurangnya keterbukaan dan kejelasan mengenai penerimaan dan proses seleksi beasiswa Perusahaan Gas Negara. Kualitas pelayanan publik harus memenuhi indikator ketebukaan serta kejelasan kepada para individu pengguna pelayanan tersebut. Namun dalam kenyataannya banyak mahasiswa Universitas Lampung yang bahkan tidak mengetahui beasiswa serta tidak mengetahui proses seleksi beasiswa tersebut.
2. Kurangnya sosialisasi penerimaan beasiswa. Ini diketahui ketika tiba-tiba sudah ada pengumuman penerima beasiswa dengan minimnya informasi mengenai waktu pendaftaran beasiswa.
3. Pegawai pemberi pelayanan beasiswa yang kurang ramah terhadap para pendaftar beasiswa, sehingga membuat para pendaftar ragu dan takut untuk menanyakan informasi mengenai beasiswa.

Dalam penelitian ini lebih ditekankan pada bagian kemahasiswaan khususnya sub bagian kesejahteraan dan alumni dan fokus pada pelayanan beasiswa mahasiswa Universitas Lampung. Tugas dan fungsi sub bagian (subag) tersebut di atas dalam layanan beasiswa mahasiswa Universitas Lampung diharapkan pelayanan yang

berkulias sehingga bisa mencapai tujuan yang diharapkan dengan melibatkan unsur-unsur yang ada.

Menurut Philip Kotler terdapat lima unsur dalam kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*Empathy*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait kepuasan mahasiswa terhadap layanan beasiswa di Universitas Lampung. Penelitian ini dilakukan sebagai upaya untuk memperoleh umpan balik dari mahasiswa Universitas Lampung (Unila) yang hingga tahun 2014 mencapai angka 32.903 orang. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan, penentuan program dan penyediaan fasilitas dan sarana-prasarana pendukung lainnya demi peningkatan penyelenggaraan di masa mendatang khususnya pada pelayanan beasiswa di Universitas Lampung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari keandalan (*Reliability*)?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari ketanggapan (*Responsiveness*) ?
3. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari keyakinan (*Assurance*)?
4. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari empati (*Emphaty*)?
5. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari keberwujudan (*Tangibles*)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari keandalan (*Reliability*).
2. Untuk mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari ketanggapan (*Responsiveness*)
3. Untuk mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari keyakinan (*Assurance*)

4. Untuk mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari empati (*Emphaty*)
5. Untuk mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari keberwujudan (*Tangibles*)

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis penelitian ini meliputi:

Sebagai pengembangan keilmuan, khususnya ilmu administrasi publik dalam pelayanan beasiswa terhadap mahasiswa dan sebagai bahan referensi bagi pengambil kebijakan dalam menambah khasanah pengetahuan tentang pelayanan terhadap mahasiswa.

2. Kegunaan secara praktis dari penelitian ini meliputi:

Secara praktis sebagai bahan yang dapat di pertimbangkan bagi pihak terkait dalam hal ini khususnya dalam peningkatan pelayanan program beasiswa terhadap mahasiswa.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler (2008) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Apabila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Wijono (1999) berpendapat bahwa kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dalam harapan seseorang. Ada tiga tingkat kepuasan yaitu bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan. Bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas. Apabila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Menurut Muninjaya (2004) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa dapat dikatakan sebagai pelanggan dari institusi perguruan tinggi adalah konsep penting dalam pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Jika mereka tidak dipuaskan, mereka cenderung beralih merek serta mengajukan keberatan pada produsen, pengecer, dan bahkan menceritakannya kepada konsumen atau pelanggan lain. Melihat tingginya tingkat kepentingannya pada pemasaran, kepuasan telah menjadi subjek dari beberapa penelitian konsumen yang dilakukan cukup gencar.

Hasil kepuasan pelanggan disebut juga dengan mutu, karena mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Mutu ini bisa disebut sebagai mutu yang hanya ada di mata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab ada satu resiko yang sering sekali kita abaikan dari definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu. Mereka

melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan.

Dalam era kompetisi yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat *win-win solution* yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.

Sallis (2007) tentang peran penting pelanggan dalam menentukan mutu dengan menekankan bahwa mutu yang dirasa (*perceived quality*) dari sebuah produk bisnis atau jasa adalah faktor utama yang mempengaruhi kesuksesan produk atau jasa tersebut. Mutu yang didefinisikan oleh pelanggan jauh lebih penting dibandingkan harga dalam menentukan permintaan barang dan jasa. Peters menemukan kenyataan bahwa pelanggan akan selalu membayar lebih baik untuk mutu yang baik, tanpa menghiraukan tipe produknya. Dan dia juga berpendapat bahwa karyawan menjadi jauh lebih berenergi ketika mereka memiliki kesempatan untuk memberikan layanan yang bermutu atau menghasilkan produk yang bermutu. Walaupun demikian, dia selalu mengingatkan bahwa pelaku-pelaku pasar yang baru ikut bergabung juga akan member membuat para pelanggan melakukan redefinisi terhadap mutu atau yang sama artinya dengan kepuasan pelanggan.

Kepuasan sebagai akibat timbulnya perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan keinginannya. Sedangkan tingkat kepuasan merupakan hasil perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dilakukan. Apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapannya, maka hasilnya puas. Bila kinerja melebihi harapan akan timbul perasaan sangat puas, demikian juga sebaliknya. Perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan keinginannya. Sedangkan tingkat kepuasan merupakan hasil perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dilakukan. Apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah kecewa. Bila kinerjanya sesuai dengan harapannya, maka hasilnya puas. Bila kinerja melebihi harapan akan timbul perasaan sangat puas, demikian juga sebaliknya.

Pada kenyataan, terkadang kepuasan dapat dibentuk oleh pengalaman yang dirasakan pada masa lampau, juga ada rekomendasi dari kerabat serta janji dan informasi dari berbagai media. Seorang pelanggan yang puas terhadap suatu produk barang atau jasa, akan setia lebih lama dan tidak lagi memperdulikan terhadap harga serta akan member komentar yang baik terhadap produsen tersebut.

Dengan kata lain, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

2. Strategi Kepuasan

Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Bahkan Muide dan Cottam dalam Patton (2002) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai sekalipun hanya untuk sementara waktu. Namun, upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan sebuah lembaga. Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain:

a. *Strategi superior customer service*

b. *Strategi unconditional service guarantees atau extraordinary guarantees*

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu jasa dan kinerja lembaga. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya.

Garansi atau jaminan mutlak dirancang untuk meringankan risiko/kerugian pelanggan. Garansi tersebut menjanjikan kualitas prima dan kepuasan pelanggan, sehingga memaksa lembaga untuk memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas pelanggan. Fungsi utama garansi adalah untuk meminimalisir rasa kecewa para pelanggan atas segala sesuatu yang diberikan oleh lembaga yang bersangkutan. Suatu garansi yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, diantaranya adalah:

- 1) Realistis dan dinyatakan secara spesifik
- 2) Sederhana, komunikatif, dan mudah dipahami
- 3) Tidak membebani pelanggan dengan syarat-syarat yang berlebihan
- 4) Berfokus pada kebutuhan pelanggan
- 5) Memberikan standar kinerja yang jelas

c. Strategi penanganan keluhan yang efisien

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas, manfaat lainnya antara lain:

- 1) Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa
- 2) Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas negatif
- 3) Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanannya pada saat ini
- 4) Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya
- 5) Pegawai dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik

Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Langkah ini merupakan langkah yang sangat penting, karena menentukan efektivitas langkah-langkah selanjutnya. Sumber masalah ini perlu diatasi dan ditindaklanjuti agar dimasa mendatang tidak timbul masalah yang sama. Ketidakpuasan bisa

semakin besar apabila pelanggan yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Yang penting bagi pelanggan adalah bahwa pihak lembaga harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyesalan terhadap kecewanya pelanggan dan berusaha memperbaiki situasi. Oleh karena itu para karyawan/pegawai perlu dilatih dan diberdayakan untuk mengambil keputusan dalam rangka menangani situasi-situasi seperti itu.

Ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan, yaitu sebagai berikut:

- a) Empati pada pelanggan yang marah
- b) Kecepatan dalam penanganan keluhan
- c) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan
- d) Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan

Jika aspek penting tersebut diatas dilaksanakan dengan baik maka para pelanggan tidak timbul kekecewaan yang lain.

d. Strategi peningkatan kinerja lembaga

Hal ini meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara terus menerus dan berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship*, dan *public relation* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan kedalam sistem penilaian prestasi karyawan.

e. Menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD)

QFD yaitu praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD dapat didefinisikan sebagai suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu kedalam kebutuhan teknis yang relevan, dimana masing-masing area fungsional dan level organisasi dapat mengerti dan bertindak. QFD apabila diterapkan secara tepat akan memberikan hasil-hasil sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan efektivitas komunikasi diantara departemen-departemen
- 2) Kebutuhan pelanggan dibawa melalui proses langsung ke operasional
- 3) Lebih sedikit perubahan-perubahan sistem yang terjadi
- 4) Meningkatnya kualitas system
- 5) Rendahnya biaya yang digunakan
- 6) Hemat waktu
- 7) Identifikasi dan penyelesaian kembali dari kebutuhan-kebutuhan yang bertentangan dari berbagai pelanggan.

Pekerjaan dari tim QFD adalah mendengarkan suara dari pelanggan. Isu-isu utama dalam suara pelanggan adalah:

- 1) Memikirkan kebutuhan dan keinginan pelanggan
- 2) Sebagai titik awal untuk merancang produk dan proses operasional
- 3) Berfokus dan mengendalikan proses
- 4) Harus dimonitor secara terus menerus
- 5) Memberikan basis untuk pengukuran kritis

B. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir dalam Pasolong (2010 : 128) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2010 : 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang

dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum yang lain dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

1. Definisi Kualitas

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. (Pasolong, 2010 : 132). Menurut Fandy Tjiptono dalam Pasolong (2010:132) kualitas adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
- b. Kecocokan pemakaian
- c. Perbaikan dan penyempurnaan keberlanjutan
- d. Bebas dari kerusakan
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

2. Definisi Pelayanan yang Berkualitas

Menurut Osborn, Gebler. Serta Bloom dalam Pasolong (2010 : 133) pelayanan yang berkualitas memiliki ciri-ciri seperti tidak prosedural, terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan. Menurut Kasmir dalam Pasolong (2010 : 133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah

kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

3. Kualitas pelayanan

a. Definisi kualitas jasa

Kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan suatu produk atau layanan yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan kualitas yang ditetapkan. Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Lovelock dan Wright (2007 : 96) yang dialihbahasakan oleh Agus Widyantoro mendefinisikan kualitas jasa sebagai :

“Evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan”.

Lebih jauh lagi Zeithaml, dkk (2006) menjelaskan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian

baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

b. Dimensi kualitas jasa

Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry (1985) membuat sepuluh kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas suatu jasa yaitu: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *competence* (kemampuan), *access* (mudah diperoleh), *courtesy* (keramahan), *communication* (komunikasi), *credibility* (dapat dipercaya), *security* (keamanan), *understanding* (memahami pelanggan) dan *tangibles* (bukti nyata yang kasat mata). Kesepuluh dimensi tersebut dapat disederhanakan menjadi lima dimensi seperti yang termuat dalam Kotler dan Keller (2009:56) yang dialihbahasakan oleh Benyamin Molan :

- a. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen dengan cepat.
- b. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan meyakinkan.
- c. *Empathy* (empati) yaitu kesediaan perusahaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.
- d. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk dapat dipercaya oleh pelanggan.
- e. *Tangibles* (produk-produk fisik) meliputi penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

c. Mengelola kualitas jasa

Suatu cara perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa. Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Kotler dan Keller (2009:55) yang dialihbahasakan Benyamin Molan, membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Model tersebut mengidentifikasi lima kesenjangan atau *gap* yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu :

a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.

Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat memahami dengan tepat apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Akibatnya, manajemen tidak mengetahui bagaimana produk jasa seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung apa saja yang diinginkan konsumen.

b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi mutu jasa.

Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumber daya, atau karena kelebihan permintaan.

c. Kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyerahan jasa.

Ada beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya karyawan yang kurang terlatih, beban kerja yang melampaui batas, ataupun ketidakmampuan memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan.

d. Kesenjangan antara penyerahan jasa dan komunikasi eksternal.

Seringkali tingkat kepentingan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi oleh perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi akan menyebabkan terjadinya persepsi negatif terhadap kualitas jasa perusahaan.

e. Kesenjangan antara persepsi jasa dengan jasa yang diharapkan.

Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berbeda. Atau apabila pelanggan keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

C. Perguruan Tinggi

Pendidikan secara umum merupakan usaha yang sengaja diadakan dan dilakukan secara sistematis secara terus menerus dalam jangka waktu tertentu, sesuai dengan tingkatannya guna menyampaikan, menumbuhkan dan mendapatkan pengetahuan, sikap, nilai, kecakapan, atau keterampilan yang dikehendaki (Hardjana, 2001).

Pasal 2 PP 30/1990 menyatakan perguruan tinggi merupakan organisasi satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan dalam jenjang pendidikan tinggi, penelitian dan pengabdian masyarakat. Pasal tersebut mengungkapkan bahwa fungsi utama lembaga pendidikan tinggi adalah menyiapkan peserta didik agar pada waktunya menjadi anggota masyarakat yang berguna. Fungsi ini diselenggarakan melalui kegiatan fungsional yang dikenal sebagai Tridarma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Selanjutnya kebijakan Depdikbud dalam meningkatkan relevansi

pendidikan yaitu: relevansi dengan kebutuhan pembangunan pada umumnya dan dengan kebutuhan dunia kerja, dunia usaha serta dunia industri pada khususnya melalui apa yang disebut *link and match* (keterkaitan dan kesepadanan). Aspek relevansi ini akan berkaitan pula dengan aspek pemerataan kesempatan, kualitas dan efisiensi (Indriyanto, 2005).

1. Karakteristik Perguruan Tinggi

Rambat L dan Hamdani (2006:148) menyatakan bahwa terdapat 4 hal yang perlu dicatat dari karakteristik perguruan tinggi yaitu:

- a. Perguruan tinggi termasuk kedalam kelompok jasa murni, dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata. Sebagai contoh, ruangan kelas, buku-buku, laboratorium, perpustakaan dan lain sebagainya.
- b. Proses pemberian jasa di perguruan tinggi membutuhkan kehadiran kosumen yang dalam hal ini mahasiswa. Mereka dituntut untuk mendatangi institusi tersebut untuk memperoleh jasa yang mereka inginkan.
- c. Penerima jasa perguruan tinggi adalah orang, jadi pemberian jasa haruslah berbasis orang. Artinya dibutuhkan hubungan yang tinggi antara pemberi jasa dengan konsumen. Konsumen dan perguruan tinggi harus terus berinteraksi selama proses pemberian pelayanan. Dengan kata lain mahasiswa merupakan bagian dari sistem pelayanan tersebut.
- d. Hubungan dengan konsumen berdasarkan sistem keanggotaan dimana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut. Sistem pemberian jasa dilakukan secara terus menerus dan teratur sesuai dengan kurikulum yang ditetapkan perguruan tinggi.

Senada dengan Rambat, Lupiyodi dan A. Hamdani (2006 : 301) dalam 8th *Annual SEAAIR Conference* menjelaskan keunikan perguruan tinggi yaitu:

- a. Posisi perguruan tinggi yang masih ambigu apakah termasuk kedalam industri laba atau nirlaba. Pendidikan nasional harusnya bertujuan untuk tidak mencari keuntungan material dan institusi pendidikan bukanlah bisnis komersial. Dilain pihak perguruan tinggi juga harus mampu mengatur keuangannya dan memperoleh keuntungan untuk menopang operasional perguruan tinggi tersebut. Menyikapi hal tersebut, Menteri Pendidikan Nasional, Bambang Sudibyo menyatakan bahwa perguruan tinggi harus mampu menjadi modalnya sendiri dengan semangat untuk memperoleh keuntungan. Tapi sebagian besar modal tersebut harus digunakan untuk kebutuhan operasional dan sisanya untuk investasi. Hasil dari investasi tersebut dapat digunakan untuk mendukung kegiatan perguruan tinggi universitas, tidak untuk individu ataupun pemerintah (Kompas, 25 Februari 2008).
- b. Definisi konsumen dari perguruan tinggi agak sedikit berbeda dengan konsumen dari penyedia jasa atau manufaktur lainnya. Konsumen perguruan tinggi berbentuk group yang terdiri dari mahasiswa, karyawan universitas, staff akademik, pemerintah dan keluarga dari mahasiswa yang mana keinginan dan tujuan yang ingin mereka peroleh dari perguruan tinggi berbeda-beda. Weaver (1973) melihat bahwa terdapat 4 group konsumen potensial yaitu pemerintah, staff administrasi, tenaga pengajar dan konsumen nyata (mahasiswa dan keluarganya, pemberi kerja dan masyarakat sebagai satu kesatuan). Sedangkan Hill (1995) dan Galloway (1998) meyakini bahwa yang

menjadi konsumen utama dari perguruan tinggi adalah mahasiswa karena mahasiswa adalah penerima layanan langsung universitas. Lebih jauh lagi, mahasiswa bukannya dipandang sebagai konsumen namun juga sebagai produk dari perguruan tinggi. Sebagai konsumen, maka perguruan tinggi harus memahami kebutuhan dan harapan dari mahasiswa dan sebagai produk, mahasiswa harus mempersiapkan diri untuk dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat pada umumnya. Oleh karena itu perguruan tinggi harus mampu mengakomodasi kebutuhan dan harapan dari mahasiswa, masyarakat dan konsumen lainnya.

- c. Konsumen akan berhubungan dengan perguruan tinggi untuk jangka yang panjang, dimana konsumen dalam hal ini mahasiswa akan menempuh pendidikan berkisar 1-4 tahun. Setelah mahasiswa menyelesaikan masa studinya, mereka masih merupakan bagian dari perguruan tinggi, karena mereka telah menjadi alumni. Nama dari institusi masih akan terus melekat sebagai bagian dari diri mereka untuk seumur hidup terutama ketika mereka melamar pekerjaan. Oleh karena itu kualitas dan skill dari para lulusan akan berpengaruh kepada image kualitas pelayanan yang diberikan perguruan tinggi.
- d. Mahasiswa berinteraksi dengan dosen, staff administrasi, mahasiswa lainnya, organisasi ekstrakurikuler, dunia kerja pada saat kerja praktek dan masyarakat selama menjalani pendidikannya. Interaksi disini dapat dilakukan secara langsung lewat tatap muka atau *teleconference*, ataupun tak langsung lewat *e-mail*, sms, surat, atau proposal. Mengetahui segala aktivitas mahasiswa menjadikan suatu hal yang sangat penting. Pengalaman yang ditawarkan

setiap perguruan tinggi akan berbeda-beda bergantung pada sumber daya yang dimiliki setiap institusi yang kemudian akan menjadi deferensiasi dari setiap perguruan tinggi.

2. Pelayanan perguruan tinggi

Standar pelayanan minimum yang harus diberikan perguruan yang mengacu pada standar nasional pendidikan sebagaimana yang dijelaskan dalam PP 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan adalah:

a. Standar isi

Standar isi adalah ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi lulusan, kompetensi bahan ajar, kompetensi mata kuliah, dan silabus pembelajaran yang harus dipenuhi.

b. Standar proses

Standar proses adalah standar yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran untuk mencapai standar kompetensi lulusan.

c. Standar penilaian pendidikan

Standar penilaian pendidikan adalah standar yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar mahasiswa.

d. Standar kompetensi lulusan

Standar kompetensi lulusan adalah kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup kompetensi utama, kompetensi pendukung, dan kompetensi lain-lain.

e. Standar pendidik dan tenaga kependidikan

Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan adalah jenis dan kualifikasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan.

f. Standar sarana dan prasarana

Standar sarana dan prasarana adalah standar yang berkaitan dengan kriteria minimal sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

g. Standar pengelolaan

Standar pengelolaan adalah standar yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.

h. Standar penelitian dan pengabdian kepada masyarakat

Standar penilaian pendidikan adalah standar yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar mahasiswa.

i. Standar pembiayaan

Standar pembiayaan adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya penyelenggaraan pendidikan.

3. Strategi Produk Jasa Perguruan Tinggi

Analisis terhadap produk jasa perguruan tinggi dapat dilakukan berdasarkan pada tiga tingkatan produk (Rambat & Hamdani, 2006:149) :

a. Penawaran Inti (*Core Offer*)

Pada penawaran inti, perguruan tinggi harus memahami program apa yang diinginkan dan bermanfaat dari sudut pandang calon mahasiswa. Selain itu perguruan tinggi juga harus dapat menjelaskan manfaat program yang dapat memenuhi keinginan dan kepuasan mahasiswa yang berbeda satu dengan lainnya.

b. Penawaran Nyata (*Tangible Offer*)

Penawaran nyata dapat digambarkan dalam empat karakteristik yaitu :

- 1) fasilitas atau fitur, yaitu komponen individual dari penawaran yang mudah ditambahkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Ditur juga merupakan alat untuk membedakan program lembaga pendidikan yang satu dengan pesaing lainnya.
- 2) Kualitas, mewakili tingkat penerimaan kinerja dari jasa. Kualitas jasa sangat penting karena sangat bervariasi, tergantung keahlian penyedia jasa, motivasi dan situasi dan kondisi seseorang, serta pengendalian dari perguruan tinggi itu sendiri
- 3) Kemasan (*packaging*), bagaimana kemasan dalam pemberian jasa akan berpengaruh terhadap penerimaan jasa. Contohnya: arsitektur gedung, taman universitas, dan lingkungannya akan mendukung fungsi pendidikan dari suatu universitas.
- 4) Merek (*branding*) dapat diberikan pada dari program atau jasa dari suatu perguruan tinggi. Merek tersebut dapat diberikan dalam bentuk simbol, nama, desain atau beberapa kombinasi yang membedakan mereka dari para pesaing lainnya. Contohnya : Universitas Indonesia menggunakan simbol makara (mata air ilmu) dengan dominan warna kuning emas, dan ITB dengan patung Ganesha (dewa ilmu pengetahuan).

c. Penawaran Tambahan (*Augmented Offer*)

Untuk menarik lebih banyak calon mahasiswa, maka penawaran jasa dari perguruan tinggi dapat ditambah atau diperbesar.

4. HEDPERF (*Higher Education Performance*)

Penilaian kualitas pada perguruan tinggi umumnya dititik beratkan pada akuntabilitas pendidikan. Banyak area abu-abu yang menjadi perdebatan

bagaimana cara mengukur kualitas pelayan perguruan tinggi. Alat ukur pelayanan yang sering dipakai diberbagai industri jasa yaitu *SERVQUAL* dan *SERVPERF* dianggap kurang cocok untuk diterapkan pada sektor perguruan tinggi. Namun demikian penting untuk melihat mereka sebagai kerangka dasar yang memerlukan modifikasi untuk dapat sesuai dengan aplikasi dan situasi yang spesifik. Pada tabel 2.1 memperlihatkan dimensi kualitas pelayanan untuk sektor perguruan tinggi yang diidentifikasi oleh beberapa peneliti yang kemudian dikelompokkan oleh R. Jain, G. Shinha dan S.K De (2010) kedalam 5 bagian. Kesimpulannya adalah banyak peneliti yang menjalankan *customization* dari dimensi kualitas pelayanan yang sudah ada pada alat pengukuran mereka sendiri.

Tabel 2. Dimensi kualitas pelayanan perguruan tinggi

Researcher	Quality of life	Program quality	Outcome quality	Reputation	Others
Abdullah (2006)	<i>Non academia aspect</i>	<i>Academi aspect, access, program issue</i>		<i>reputation</i>	
Singh, dkk (2008)	<i>Supplementary process</i>	<i>Teaching-learning process, phycical resources, organization and governance, fincancial resources</i>			
Angell, dkk (2008)	<i>Leisure</i>	<i>Academic, industry link</i>			<i>Cost</i>
Mahapatra and Khan (2007)	<i>Personality development, responsiveness</i>	<i>Academic</i>	<i>Learning outcome</i>		
Joseph, dkk (2010)	<i>Recreational activities, campus environment</i>	<i>Facilities</i>		<i>Reputation</i>	<i>Cost, size/ schedule and family/ friend</i>
Ford , dkk (2004)	<i>Physical aspect, location,</i>	<i>Program issues, physical aspects</i>	<i>Career oportunities</i>	<i>Academic reputation,</i>	

<i>Researcher</i>	<i>Quality of life</i>	<i>Program quality</i>	<i>Outcome quality</i>	<i>Reputation</i>	<i>Others</i>
Owlia dan Aspinwall (1996)	<i>Support service, attitude</i>	<i>Academic resources, delivey, content</i>		<i>competence, reliability</i>	
Kwan dan Ng (2003)	<i>Concern for student, social activities, counseling service</i>	<i>Course content, assessment, facilities, communication</i>			

Firdaus Abdullah (2005) mengembangkan alat ukur kualitas pelayanan yang mengkhhususkan pada perguruan tinggi yaitu HedPERF (*Higher Education Performace*) berdasarkan konsep SERVQUAL (Parasuraman dkk, 1985), SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992) dan pendapat para ahli mengenai elemen kualitas pelayanan perguruan tinggi yang penting bagi mahasiswa. Firdaus mengembangkan modelnya ke dalam 5 faktor yang mencakup:

Faktor 1 : Non akademik. Faktor ini berisikan butir yang penting bagi mahasiswa untuk menjalankan kewajiban belajarnya dan berhubungan dengan tugas yang dijalani oleh karyawan non akademik.

Faktor 2 : Akademik. Fokus pada semua hal yang berkaitan dengan akademik. Faktor 1 (aspek non akademik) dan 2 (aspek akademik) diidentifikasi sebagai indikator berkualitas yang penting (Surprenant dan Solomon, 1987; Crosby dkk, 1990; Soutar dan McNeil, 1996; Leblanc dan Nguyen, 1997).

Faktor 3 : Reputasi. Faktor ini memuat berbagai indikator yang dianggap penting bagi perguruan tinggi untuk memproyeksikan image profesionalnya. Faktor ini dianggap penting dalam menerangkan kualitas pelayanan perguruan tinggi (Lehtinen dan Lehtinen, 1982; Gronroos, 1984; Joseph dan Joseph, 1997; Ford dkk, 1999).

Faktor 4 : Akses. Memuat berbagai indikator yang berhubungan dengan jam pelayanan, mudah dihubungi, mudah didatangi, dan ketersediaan. Faktor ini dianggap penting oleh beberapa ahli terkemuka (Parasuraman dkk, 1985; Stewart dan Walsh, 1989; Gaster, 1990; Mattsson, 1993; Owlia dan Aspinwall, 1996).

Faktor 5 : Program studi. Faktor ini memuat pentingnya menawarkan program yang beragam dan mempunyai reputasi akademik serta mempunyai spesialisasi yang program dan silabus yang beragam. (Joseph, 2010; Ford, 2004)

Kelima faktor tersebut dituangkan kedalam 38 indikator pelayanan perguruan tinggi yang mencakup:

Aspek Non Akademik

- a. Tulus dalam menyelesaikan masalah
- b. Memberikan perhatian individual
- c. Efisien dalam menanggapi keluhan
- d. Tanggap dalam memberi bantuan
- e. Pencatatan dokumen yang akurat dan dapat ditelusuri
- f. Menepati janji
- g. Jam operasional yang sesuai
- h. Bersikap yang positif
- i. Berkomunikasi dengan baik
- j. Mengetahui prosedur yang berlaku
- k. Memberikan rasa aman

Aspek Akademik

- a. Berwawasan luas akan mata kuliah
- b. Perhatian dan sopan
- c. Tanggap dalam memberikan bantuan
- d. Tulus dalam menyelesaikan masalah
- e. Bersikap yang positif
- f. Berkomunikasi dengan baik
- g. Menyampaikan nilai tugas dan ujian
- h. Memberikan konsultasi yang baik dan cukup

Reputasi

- a. Penampilan / image yang profesional
- b. Fasilitas asrama dan perlengkapannya
- c. Fasilitas akademik
- d. Program internal yang berkualitas
- e. Fasilitas rekreasi
- f. Lokasi kampus yang ideal
- g. Lulusan universitas mudah mendapatkan pekerjaan

Program Pengajaran (*program issue*)

- a. Program /spesialisasi akademik yang beragam
- b. Kurikulum yang flexible
- c. Program akademik yang bereputasi
- d. Staff pengajar yang berpengalaman dan berpendidikan tinggi

Akses

- a. Pelayanan dalam rentang waktu yang wajar
- b. Perlakuan yang sama bagi setiap mahasiswa
- c. Kebebasan berekspresi mahasiswa
- d. Kerahasiaan informasi
- e. Mudah dihubungi
- f. Badan eksekutif mahasiswa
- g. Menerima masukan untuk perbaikan
- h. Prosedur pelayanan yang terstandarisasi

D. Penelitian Terdahulu

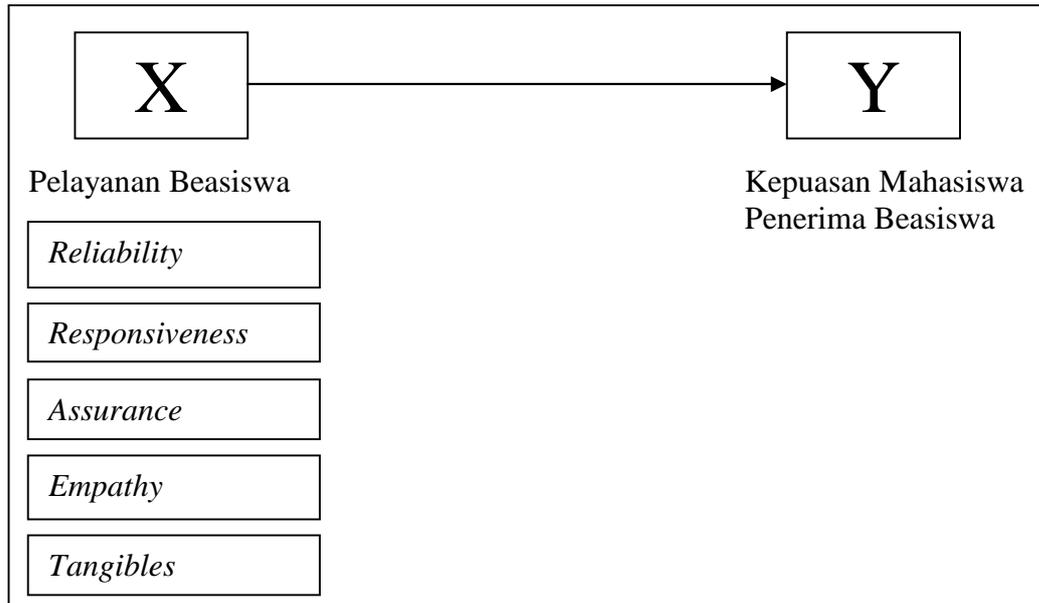
Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan tidak terlepas dari topik penelitian yaitu mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang pernah dilakukan I Komang Gede Mahendra (2013) dimana melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griya Sunset Kuta. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka pihak manajemen Hotel Griya Sunset Kuta agar memperluas tempat parkir yang ada di hotel, serta mempermudah dalam pemesanan kamar di hotel, pihak manajemen juga diharapkan memperhatikan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen, dan kenyamanan konsumen selama berada di hotel Griya Sunset Kuta, pihak manajemen agar memperhatikan

karyawannya agar melayani konsumen tidak membeda bedakan konsumen yang datang, serta fasilitas tempat parkir dan restoran yang terdapat di hotel Griya Sunset Kuta harus lebih ditingkatkan lagi agar sesuai dengan harapan konsumen.

Imroatul Khasanah (2010) dalam penelitiannya mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen R.S. St.Elisabeth adalah jaminan. Oleh karena itu bagi rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan jaminan/ assurance bagi konsumen rumah sakit, misalnya dengan adanya jaminan terhadap kualitas pelayanan, hal ini diharapkan dapat tetap menjadi kenyamanan bagi pasien rumah sakit. Kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebesar 71,6 persen, sehingga 28,4 persen masih dipengaruhi oleh variabel lain, diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen R.S. St. Elisabeth, misal seperti mudah dijangkaunya lokasi, harga / biaya yang dikeluarkan dan lain-lain, atau pada obyek yang berbeda.

Gambar 1. Kerangka Pikir



Sumber: Kotler dan Keller (2007:56)

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Pendekatan

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial. Untuk dapat melakukan pengukuran, setiap fenomena sosial dijabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variable dan indikator. Setiap variable yang ditentukan diukur dengan memberikan simbol-simbol angka yang berbeda-beda sesuai dengan kategori informasi yang berkaitan dengan variable tersebut. Dengan menggunakan simbol-simbol angka tersebut, teknik perhitungan secara kuantitatif matematik dapat dilakukan sehingga dapat menghasilkan satu kesimpulan yang berlaku umum di dalam suatu parameter. Tujuan utama dari metodologi ini ialah menjelaskan suatu masalah tetapi menghasilkan generalisasi. Generalisasi adalah suatu kenyataan kebenaran yang terjadi dalam suatu realitas tentang suatu masalah yang diperkirakan atau metode estimasi yang umum berlaku dalam statistika induktif. Metode estimasi itu sendiri dilakukan berdasarkan pengukuran terhadap keadaan nyata yang lebih terbatas lingkungannya yang juga sering disebut "sampel" dalam penelitian kuantitatif. Jadi, yang diukur dalam penelitian sebenarnya ialah bagian kecil dari populasi atau sering disebut "data". Data ialah contoh nyata dari kenyataan yang dapat diprediksi ke tingkat realitas dengan menggunakan

metodologi kuantitatif tertentu. Penelitian kuantitatif mengadakan eksplorasi lebih lanjut serta menemukan fakta dan menguji teori-teori yang timbul.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Untuk memperoleh data tentang seberapa tinggi kepuasan mahasiswa terhadap layanan beasiswa di Universitas Lampung di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty*(perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud) dan juga apa strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan beasiswa di Universitas Lampung tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud), maka penelitian ini dilaksanakan pada Semester Genap Tahun Ajaran 2014/2015 sampai dengan Semester Gasal Tahun Ajaran 2015/2016.

C. Jenis-Jenis Skala Pengukuran dan Karakteristik Skala

Menurut sugiyono (2004) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga akan menghasilkan data kuantitatif. Data yang dihasilkan dari penyebaran berskala interval. Sehubungan dengan kuisisioner yang di sebar pada penelitian ini menggunakan skala likert. Dimana skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang

tentang fenomena sosial. Skala likert merupakan skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap objek yang akan di ukur. Adapun gambaran skala likert yang telah diberi bobot nilai adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert

Alternatif Jawaban Responden	Nilai Positif
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2008)

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah "keseluruhan obyek yang akan diteliti, atau dengan kata lain populasi adalah semua individu untuk siapa kenyataan-kenyataan itu diperoleh dari sampel itu hendak digeneralisasikan". Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Lampung yaitu sejumlah 32.903 mahasiswa yang terdistribusi di 8 Fakultas di lingkungan Universitas Lampung.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2004) merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Besar sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. al., 1960:182), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Untuk menggunakan rumus ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Penelitian dengan batas kesalahan 5% berarti memiliki tingkat akurasi 95%.

Dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = N / (1 + N e^2) = 32.903 / (1 + 32.903 \times 0,05^2) = 370,2 \gg 370.$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 370 mahasiswa.

E. Variabel dan Indikator Penelitian

“Variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”.

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan Layanan dalam tingkat kinerja administrasi untuk

memberikan kepuasan pada para mahasiswa, sedangkan Y merupakan tingkat harapan mahasiswa.

Dalam penelitian ini definisi variabel penelitian adalah kepuasan Mahasiswa terhadap layanan beasiswa di Universitas Lampung di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance*(keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud).

Indeks kepuasan dalam penelitian ini sesuai dengan yang di utarakan Philip Kotler terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang juga merupakan indikator penelitian ini yang dirincikan sebagai berikut :

1. *Reliability* (kepercayaan atau kehandalan).

Reliability (kehandalan atau kepercayaan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, memuaskan dan tepat waktu, indikatornya :

- a. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.
- b. Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) adalah respon atau kesigapan pelayanan beasiswa dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, indikatornya :

- a. Staf pelayanan beasiswa bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa.

- b. Kemampuan staf pelayanan beasiswa untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.

3. *Assurance* (keyakinan)

Assurance (keyakinan) adalah pengetahuan dan kesopanan staf pelayanan beasiswa serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, indikatornya :

- a. Pengetahuan dan kecakapan teknis atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat.
- b. Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa.

4. *Emphaty* (perhatian)

Emphaty (perhatian individu) adalah perhatian secara individual yang diberikan staf pelayanan beasiswa kepada mahasiswa, indikatornya:

- a. Memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan
- b. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan

5. *Tangibles* (bukti langsung)

Tangibles (bukti langsung) adalah penampilan fasilitas fisik layanan beasiswa, indikatornya :

- a. Sistem Komputerisasi
- b. Penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office* (ruang pelayanan) yang baik

F. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang mempunyai validitas tinggi dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode angket atau kuesioner. “Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui”. Metode ini penulis gunakan untuk mengetahui seberapa tinggi Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud).

Kuesioner merupakan instrumen atau alat yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data baik untuk keperluan penelitian atau pun suatu survey. Kuesioner berisikan berbagai pertanyaan yang diajukan kepada responden pengumpulan data atau sampel dalam suatu proses penelitian atau survei. Jumlah pertanyaan yang dimuat dalam kuesioner penelitian cukup banyak sehingga diperlukan skoring untuk memudahkan dalam proses penilaian dan akan membantu dalam proses analisis data yang telah ditemukan. Pemberian skoring dalam kuesioner harus memenuhi ketentuan dalam penentuan skoring.

Dalam penelitian ini sumber data atau jenis data yang dikumpulkan adalah data primer bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Yang dimaksud data primer disini

yaitu data yang diperoleh langsung dari mahasiswa berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner.

G. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah jenis Teknik non-probability sampling yaitu setiap anggota populasi memiliki peluang nol. Artinya, pengambilan sampel didasarkan kriteria tertentu seperti judgment, status, kuantitas, kesukarelaan dan sebagainya. Teknik Pengambilan Sampel dalam penelitian ini adalah Sampling Kebetulan (Accidental Sampling) yaitu Pengambilan sampel didasarkan pada kenyataan bahwa mereka kebetulan muncul. Yaitu mahasiswa Unila yang kebetulan mengurus beasiswa ke bagian biro akademik dan kemahasiswaan dijadikan sampel.

H. Statistik Deskriptik

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata, standar deviasi, modus, maksimum-minimum. Hal ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran keseluruhan dari sampel yang berhasil dikumpulkan dan memenuhi syarat untuk dijadikan sampel penelitian.

1. Uji Reliabilitas dan Validitas

Untuk menguji apakah konstruk yang telah dirumuskan reliabel dan valid, maka perlu dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas.

a. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan

reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot* (pengukuran sekali saja). Disini pengukuran hanya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ Nunnally dalam Ghozali, (2011). Hasil pengujian reliabiliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Uji Reliabilitas

Indikator	Alpha	Alpha Cronbach	Keterangan
<i>Reliablitas</i>	0,721	0,6	Sangat Reliabel
<i>Responsivness</i>	0,809	0,6	Sangat Reliabel
<i>Assurance</i>	0,787	0,6	Sangat Reliabel
<i>Empaty</i>	0,684	0,6	Sangat Reliabel
<i>Tangible</i>	0,776	0,6	Sangat Reliabel
<i>Kepuasan</i>	0,749	0,6	Sangat Reliabel

Dalam penelitian ini seluruh variabel dalam penelitian sudah reliabel sehingga mengindikasikan bahwa variabel dalam penelitian ini kuat dan dapat digunakan untuk penelitian ini dan penelitian selanjutnya tentang Kinerja terhadap Kepuasan.

b. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya satu kuesioner (Ghozali, 2011). Satu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner

tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} pada tabel kolom *Corrected Item –Total Correlation* dengan nilai r_{tabel} dengan ketentuan untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$, dimana n adalah jumlah sampel yang digunakan dan k adalah jumlah variabel independennya (Ghozali, 2011). Dengan jumlah sampel (n) adalah tingkat signifikansi 0,05 maka r_{tabel} pada penelitian ini adalah :

$$r(0,05 ; 30-2-1 = 27) \rightarrow 0,3673$$

Bila : $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Bila : $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel.3.1 Uji Validitas Pertama

Validitas Pertama				
No	Item	R Hitung	R Tabel	Ket
1	x1	0,812	0,3673	Valid
2	X2	0,518	0,3673	Valid
3	x3	0,699	0,3673	Valid
4	x4	0,836	0,3673	Valid
5	x5	0,749	0,3673	Valid
6	x6	0,739	0,3673	Valid
7	x7	0,488	0,3673	Valid
8	x8	0,785	0,3673	Valid
9	x9	0,76	0,3673	Valid
10	x10	0,705	0,3673	Valid
11	Y1	0,127	0,3673	tidak Valid
12	Y2	0,639	0,3673	Valid
13	Y3	0,478	0,3673	Valid
14	Y4	0,657	0,3673	Valid
15	Y5	0,639	0,3673	Valid

Dari tabel 3.1 satu item indikator tidak valid yaitu indikator dari variabel kepuasan yakni reliability sehingga harus dilakukan pengujian kembali dengan menghapus item yang tidak valid tersebut. Berikut perhitungan kedua :

Tabel 3.2 Uji Validitas Kedua

No	Item	R Hitung	R Tabel	Ket
1	x1	0,812	0,3673	Valid
2	X2	0,518	0,3673	Valid
3	x3	0,699	0,3673	Valid
4	x4	0,836	0,3673	Valid
5	x5	0,749	0,3673	Valid
6	x6	0,739	0,3673	Valid
7	x7	0,488	0,3673	Valid
8	x8	0,785	0,3673	Valid
9	x9	0,76	0,3673	Valid
10	x10	0,705	0,3673	Valid
11	Y2	0,729	0,3673	Valid
12	Y3	0,445	0,3673	Valid
13	Y4	0,726	0,3673	Valid
14	Y5	0,729	0,3673	Valid

Dari penghitungan kedua maka didapat bahwa seluruh item dalam penelitian ini sudah valid sehingga seluruh indikator yang terdapat pada kuesioner dalam penelitian ini dapat digunakan kepada responden.

2. Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random/stokastik, yang berarti mempunyai distribusi probabilitas. Variabel independen diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang). Adapun bentuk persamaan regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

1. a : Konstanta
2. $b_1...b_3$: Koefiesiensi regresi
3. Y : Kepuasan
4. X_1 : Reliability
5. X_2 : Responsives
6. X_3 : Assurance
7. X_4 : Empaty
8. X_5 : Tangible
9. e : error

Setelah melakukan pengujian melalui program SPSS 16 maka didapat persamaan yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = 16.623 + 0,993X_1 + 1,050X_2 - 0,056X_3 + 0,031X_4 + 0,062X_5 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa, variabel X_1 (Reliability) sebesar 0,993 atau 93,3% artinya ada peningkatan kepuasan konsumen sebesar 93,3% karena variabel reliability. Variabel X_2 (Responsivness) sebesar 1,050% atau 105% artinya ada peningkatan kepuasan konsumen sebesar 105%. Variabel X_3 (Assurance) sebesar -0,056 atau - 0,5 % artinya ada penurunan kepuasan sebesar 0,5% oleh variabel assurance. Variabel Empaty sebesar 0,031 atau 0,31% artinya ada kenaikan sedikit dari kepuasan konsumen dari variabel empaty sebesar 0,31%. Tangible sebesar 0,062 atau 0,62% artinya kepuasan konsumen oleh aspek tangible hanya naik 0,62%.

3. Uji Hipotesis

1) Uji Signifikansi individual (Uji Statistik T)

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas secara parsial atau individual terhadap variabel terikat. Kriteria yang digunakan adalah:

- $H_0 : b_i = 0$, artinya suatu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- $H_0 : b_i = 0$, artinya suatu variabel independen berpengaruh secara positif terhadap variabel dependen.

Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- Taraf signifikan ($\alpha = 0,05$).
- Distribusi t dengan derajat kebebasan ($n-k$).
- Apabila $t_{Hitung} > t_{Tabel}$, maka H_0 ditolak H_1 diterima.
- Apabila $t_{Hitung} < t_{Tabel}$, maka H_0 diterima H_1 ditolak.

Hasil uji parsial dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Rumus Uji t

$$\begin{aligned} t_{tabel} &= n-k-1 \\ &= 370 - 2 - 1 \\ &= 367 \end{aligned}$$

Dengan tingkat kepercayaan 95% atau standar error 5% maka didapat hasil 1,966

sehingga :

Tabel 3.4. Hasil Uji t

Variabel Independen	Variabel Dependen	Hasil Uji t	t Hitung	Keterangan
Reliability	Kepuasan	17.976	1,966	H1 diterima
Responsivness	Kepuasan	20.025	1,966	H1 diterima
Assurance	Kepuasan	-.961	1,966	H0 diterima

Empaty	Kepuasan	.634	1,966	H0 diterima
Tangible	Kepuasan	1.212	1,966	H0 diterima

b) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F yaitu suatu uji untuk mengetahui pengaruh variabel bebas, yaitu Reliability (X_1) dan Responsives (X_2), Empaty (X_3), Assurance (X_4) dan Tangible (X_5) secara simultan terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Mahasiswa (Y). Kriteria yang digunakan adalah:

- $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas, yaitu Reliability (X_1), Responsives (X_2), Assurance (X_3), Empaty (X_4), dan Tangible (X_5) secara simultan terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Mahasiswa (Y).
- $H_a : b_1 - b_3 > 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas, yaitu Reliability (X_1), Responsives (X_2), Assurance (X_3), Empaty (X_4), dan Tangible (X_5) secara simultan terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Mahasiswa (Y).

Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- 1) Taraf signifikan ($\alpha = 0,05$).
- 2) Distribusi t dengan derajat kebebasan ($n-k$).
- 3) Apabila $F_{Hitung} > F_{Tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 4) Apabila $F_{Hitung} < F_{Tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Hasil perhitungan melalui uji F diperoleh F hitung sebesar 17.745 dengan tingkat signifikansi 0,000. Pada tabel F statistik yang terlampir pada lampiran dengan $df_1 = (k-1) = 1$ dan $df_2 = (n-k) = (370-2) = 368$ dan derajat

kebebasan 0,05 diperoleh F tabel 2,70. Dari gambar didapatkan data nilai F hitung sebesar 3,86

Tabel 3.5 Hasil Uji F

Variabel	F hitung	F tabel	Ket
Kualitas Layanan	159.102	3,86	Ha diterima

c) Koefisien Determinasi (Adj.R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan proporsi variabel terikat yang mampu dijelaskan oleh variasi variabel bebasnya. Nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjalankan variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat Ghozali, (2011).

Hasil pengujian Determinasi atau Uji r adalah sebagai berikut :

Tabel 3.6. Uji R

R	R Square	Adjusted R Square
0,828	0,686	0,682

Dari tabel 3.6 maka dapat didapatkan nilai R sebesar 0,828 yang dapat didefinisikan bahwa variabel Independen (Kualitas Layanan dan Variabel dependen (Kepuasan) memiliki hubungan linier yang kuat. Dari gambar juga didapatkan bahwa *adjusted R square* sebesar 0,686 atau 68,6% variabel *Kualitas Layanan* berpengaruh pada variabel Kepuasan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Reliability (kepercayaan atau kehandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, nilai t hitung sebesar 17,976 atau 17,97% sehingga dapat disimpulkan bahwa Bagian Kemahasiswaan sudah memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, memuaskan dan tepat waktu.
2. Responsiveness (daya tanggap) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, nilai t hitung sebesar 20,025 atau 20,25% sehingga dapat disimpulkan bahwa Bagian Kemahasiswaan sudah memberikan respon atau kesigapan dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
3. Assurance (keyakinan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, nilai t hitung sebesar 0,961 atau 9,61% sehingga dapat disimpulkan bahwa Bagian Kemahasiswaan belum memberikan pengetahuan dan kesopanan pegawai administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa.
4. Empaty (perhatian) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, nilai t hitung sebesar 0,634 atau 6,34% sehingga dapat disimpulkan bahwa Bagian Kemahasiswaan kurang memberikan perhatian dan kepercayaan kepada mahasiswa.

5. Tangible (bukti langsung) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, nilai t hitung sebesar 1,212 atau 12,12% sehingga dapat disimpulkan bahwa Bagian Kemahasiswaan belum memberikan fasilitas fisik yang nyaman, seperti gedung dan ruangan pelayanan administrasi kemahasiswaan yang baik.
6. Secara keseluruhan Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, nilai determinasi dari variabel budaya kerja dan kepemimpinan adalah sebesar 159,102. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan beasiswa harus terpengaruh oleh kepuasan mahasiswa.

B. Saran

Berdasarkan Simpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yaitu:

1. Hendaknya tenaga Administrasi pelayanan beasiswa secara sistematis lebih bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa, karena dengan lebih bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan dapat menjadikan mahasiswa lebih nyaman untuk berkunjung ke bagian kemahasiswaan khususnya layanan beasiswa dan hendaknya tenaga Administrasi lebih memperhatikan pelayanan yang ramah sertaselalu siap menolong.
2. Hendaknya ada kerjasama atau pengertian baik dari pegawai administrasi maupun mahasiswa demi memenuhi standarisasi pelayanan yang primadan terciptanya hubungan harmonis antara tenaga administrasi dengan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Gde Muninjaya. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: kedokteran EGC.
- Abdullah, Firdaus. 2005. *The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector*, International Journal Of Consumer Studies, vol. 30 no. 6, pp. 569-581.
- Abdullah, Syukriy, Abdul Halim. 2006. *Studi atas Belanja Modal pada Anggaran Pemerintah Daerah dalam Hubungannya dengan Belanja Pemeliharaan dan Sumber Pendapatan*. Jurnal Akuntansi Pemerintah, Volume 2 No. 2, November.
- Akra, M., Shahid, M., and Khan, A.,2007. *Etiology and antibiotic resistance patterns of community-acquired urinary tract infections in J N M C Hospital Aligarh*. India. Ann Clin Microbial Antimicrob.2007;6:4.
- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. 1985. *A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. Journal of Marketing, Volume 49.
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.
- Cronin, J. Joseph Jr dan Steven Taylor. 1992. *Measuring Service Quality : Reexamination and Extension*. Journal of Marketing.
- Ford ES, Giles WH, Mokdad AH 2004 . *Increasing prevalence of the metabolic syndrome among U.S. adults*. Diabetes Care 27, 2444–2449
- Godfrey, P.C. and C.W.L. Hill, 1995. *The Problem of Un-observables in Strategic Management Research*. Strategic Management Journal , Vol.16, No.9, pp.519-533.
- Harian Kompas, 2008, Tanggal 25 Februari, Hal 8.

- Indriyanto. 2003. *Ekologi Hutan*, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional, Jakarta.
- Jain, R., Shinha, G., & De, S. K. 2010. *Service Quality in Higher Education: An Exploratory Study*. *Asian Journal of Marketing*, 4: 144-154.
- Joseph, H.K dan Nugroho, M. 2010. *Catatan Kuliah Ginekologi dan Obstetri (Obsgyn)*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler dan Amstrong, Yudhi. 2008. *Kualiatas Produk, Merek dan Desain Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Mio*. *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No. 3, Juni
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Muninjaya, Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Ng Kwan Hoong. 2003. *Radiation Effect and -Protection in Diagnostic Radiology*. Asian-OceanianTexbook of Radiology Eds. Singapore: Asia Media. Pp:n
- Owlia, M.S. dan Aspinwall, E.M. 1996. *TQM In Higher Education- A Review*. *International Journal of Quality and Reliability Manage- ment*, 14 (5), 527-543. Diakses www.emerald-library.com tanggal 5 Mei 2001.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Patton Michael Quinn. 2002 . *Quality Research and Evaluation Methods*.3. Edition, Sage Publications, Inc.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan. Depdiknas.

Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1990 Tentang Pendidikan Tinggi. Depdiknas.

Ralp C. Wenrich, William J. Wenrich, and Joel D. Galloway, 1988. *Administration of Vocational Education* . New York: American Technical.

Rambat, Lupiyodi, dan A. Hamdani. 2006 . *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, Edisi Kedua.

Reeve, R.M., H. Tim, and M.L. Weaver. 1973. *Parenchyma cell growth in potato tuber. II. Cell division vs cell enlargement*. Am. Potato J. 50:71-78.

Sallis, Edward. 2007. *Manajemen Mutu Pendidikan*, Terjemah: Ahmad Ali Riyadi Fahrurrozi. Jogjakarta: IRCiSoD.

Singh A, et al. 2008. *Prevalence And Severity of Dysmenorrhea : A Problem Related to Menstruation, Among First and Second Year Female Medical Students*. Departement of Physiology S.S Medical College, Rewa, India.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Wijono, D, 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press, Surabaya.

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. 2006. *Service Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm 4th Edition*. New York:McGraw Hill.