

PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN AKADEMIK DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DI UNIVERSITAS SINGAPERBANGSA KARAWANG

Ajat Sudrajat

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang 41361
ajat.sudrajat@staff.unsika.ac.id

ABSTRAK

Dalam memberikan rangsangan motivasi terhadap mahasiswa dalam memiliki jasa pendidikan yang dibuktikan dengan ijazah kelulusan terhadap masa kuliah yang ditempuhnya di Universitas Singaperbangsa Karawang harus senantiasa berorientasi terhadap keinginan mahasiswa sebagai konsumen guna memberikan kepuasan yang berdampak positif terhadap peningkatan nilai loyalitas. Hal ini dilakukan dengan cara memberikan perhatian dan perbaikan yang dilakukan oleh pimpinan lembaga perguruan tinggi yang ada di Universitas Singaperbangsa Karawang guna memberikan pelayanan jasa pendidikan yang diharapkan oleh mahasiswa.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas jasa pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang dengan metode penelitian menggunakan deskriptif veripikatif dengan teknik analisis jalur, dengan respondennya adalah mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang dengan jumlah populasi 3000 mahasiswa aktif yang sudah melakukan pembayaran registrasi ulang 2012 dan diambil sampel sebanyak 312 orang dengan taraf kesalahan 5%.

Adapun hasil penelitian mengenai variabel kualitas jasa pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa pada skala cukup, pengaruh parsial secara langsung variabel kualitas jasa pelayanan akademik (X_1) sebesar 6,3% ($\rho^2_{yx_1}$). Adapun variabel kepuasan mahasiswa (X_2) sebesar 51% ($\rho^2_{yx_2}$) sedangkan pengaruh tidak langsung kedua variabel tersebut (X_1, X_2) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) sebesar 5,2%. Pengaruh perilaku mahasiswa (X_1) dan citra lembaga (X_2) secara simultan terhadap keputusan menjadi mahasiswa (Y) sebesar 62,5%, sedangkan pengaruh variabel lain di luar model adalah sebesar 37,5%.

Kata kunci : kualitas jasa pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa

PENDAHULUAN

Dalam memberikan rangsangan motivasi terhadap mahasiswa sebagai pelanggan dalam memiliki jasa pendidikan di Universitas Singaperbangsa Karawang harus senantiasa berorientasi terhadap keinginan mahasiswa. Hal ini dimaksudkan agar adanya sikap komitmen yang ditunjukkan mahasiswa untuk memiliki jasa pendidikan secara utuh dengan memiliki sikap seperti *repeat* (pembelian ulang produk atau jasa), *retention* (ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan) dan *referrals* (merekomendasikan secara total esistensi perusahaan) guna mempertahankan keberlangsungan perguruan tinggi serta sebagai salah satu strategi dalam merekrut calon pengguna jasa pendidikan di masa yang akan datang. Adanya tingkat ketidakkelulusan atau drop out (DO) yang terjadi di Universitas Singaperbangsa Karawang (Rachmat : 2008), merupakan suatu permasalahan kepuasan yang diterima oleh mahasiswa mengenai sarana akademik yang tidak memadai seperti halnya komputer, sarana perpustakaan. serta permasalahan-permasalahan yang kerap muncul dengan informasi perkuliahan yang terkadang tidak akurat, serta sistem pembayaran yang tidak fleksibel. Permasalahan-permasalahan tersebut kerap menimbulkan kekecewaan bagi mahasiswa. Hal ini butuh perhatian dan perbaikan yang dilakukan oleh pimpinan lembaga perguruan tinggi yang ada di Universitas Singaperbangsa Karawang guna memberikan pelayanan jasa pendidikan yang diharapkan oleh mahasiswa yang berorientasi terhadap kepuasan mahasiswa guna meningkatkan nilai loyalitas mahasiswa terhadap lembaga pendidikan perguruan tinggi guna menjaga eksistensi lembaga perguruan tinggi di masa yang akan datang.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Jasa Pelayanan Akademik

Kualitas jasa pelayanan akademik mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (*benefits*) bagi mahasiswa (Parasuraman et all, dalam Mulyo Budi S (2007)

1. Berwujud (*tangible*)
2. Keandalan (*reability*)
3. Ketanggapan (*responsiveness*)
4. Keyakinan (*assurance*)
5. Kepedulian (*emphaty*)

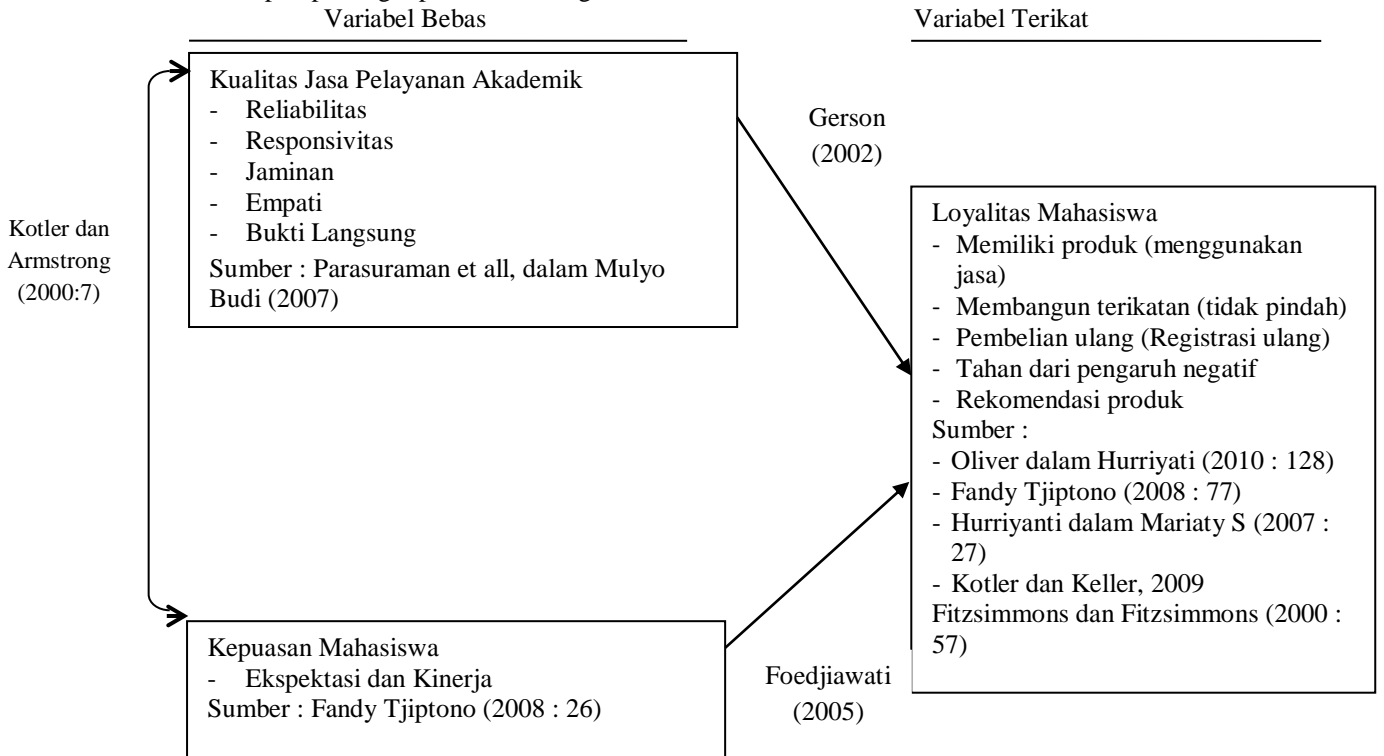
Kepuasan Mahasiswa

Kotler dalam Debby L (2010) mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Loyalitas Mahasiswa

Loyalitas mahasiswa jasa pendidikan adalah komitmen mahasiswa bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku (Oliver dalam Ratih Hurriyati, 2010 : 128)

Adapun paradigam penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.1
 Paradigma Penelitian

Hipotesis Penelitian

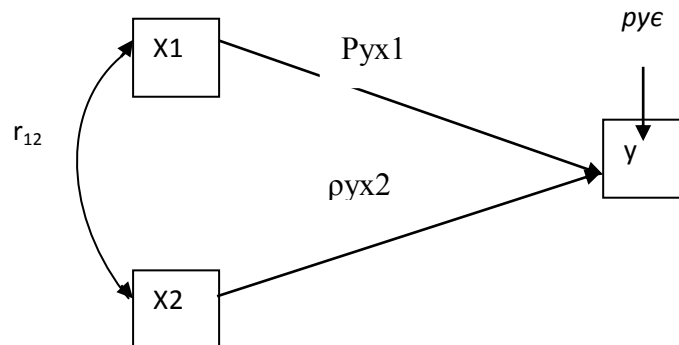
Adapun hipotesis dalam penelitian ini:

1. Terdapat pengaruh kualitas jasa pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa di Universitas Singaperbangsa Karawang.
2. Terdapat pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa di Universitas Singaperbangsa Karawang.
3. Terdapat pengaruh kualitas jasa pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa secara simultan terhadap loyalitas mahasiswa di Universitas Singaperbangsa Karawang.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif verifikatif dengan populasinya adalah mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang yang sudah melakukan transaksi pembayaran di Biro Keuangan Universitas Singaperbangsa Karawang pada tahun 2012 yang berjumlah 3000 orang dan menggunakan rumus Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan 5%, maka diperoleh jumlah sampelnya sebanyak 312 orang. (Sugiyono:2005:91)

Penelitian menggunakan analisis jalur ini akan dapat ditemukan jalur mana yang paling tepat dan singkat suatu variabel independen menuju variabel dependen yang terakhir dan juga untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (*eksogen*) terhadap variabel terikat (*endogen*) (Riduwan : 2008 : 117). Dapat dilihat pada Gambar 3.3



Gambar 3.3
Analisis Jalur

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Kualitas Jasa Pelayanan Akademik

Rekapitulasi distribusi tanggapan responden tentang variabel kualitas jasa pelayanan akademik yang terdiri dari dimensi variabel reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati dan bukti langsung.

Tabel 2 Rekapitulasi Variabel Kualitas Jasa Pelayanan Akademik (X1)

No	Dimensi	Indikator	Skor	Keterangan
1	Reliabilitas	Biaya praktikum terjangkau	939	Cukup Baik
		Penerapan mata kuliah sesuai kebutuhan dunia kerja	1049	Cukup Baik
		Pelayanan administrasi sesuai janji dan tepat waktu	888	Cukup Baik
		Keramahan Pelayanan mahasiswa	903	Cukup Baik
2	Responsivitas	Pemberian solusi oleh dosen	1046	Cukup Baik
		Penerapan waktu ujian	1032	Cukup Baik
		Keakuratan Informasi	979	Cukup Baik
3	Jaminan	Mutu Pendidikan	1010	Cukup Baik
		Tanggung jawab dosen dalam perkuliahan	1008	Cukup Baik
		Test evaluasi belajar sesuai kajian materi	1088	Baik
		Penambahan tenaga dosen yang berpengalaman	951	Cukup Baik
		Kurikulum sesuai kebutuhan perusahaan	1083	Baik
4	Empati	Penanggapan keluhan mahasiswa	889	Cukup Baik
		Toleransi keterlambatan pembayaran	939	Cukup Baik
		Toleransi ujian susulan	940	Cukup Baik
		Toleransi keterlambatan kuliah	1094	Baik
5	Bukti Langsung	Ketertarikan modul praktikum	1068	Baik
		Kecukupan jumlah kursi	957	Cukup Baik
		Kondisi AC	907	Cukup Baik
		Kualitas Lcd	1042	Cukup Baik
		Ketersediaan <i>white board</i>	1061	Baik
		Ketersediaan Laboratorium	939	Cukup Baik
		Kebutuhan ATK	1024	Cukup Baik
		Layanan internet	901	Cukup Baik
		Kuantitas komputer layanan akademik	874	Cukup Baik
		Kualitas komputer layanan akademik	1007	Cukup Baik
		Penerangan kelas	1052	Cukup Baik
		Ruang dosen	981	Cukup Baik

Kategori : (1) sangat tidak baik, (2) tidak baik, (3) cukup baik, (4) baik, (5) sangat baik

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa nilai yang sering muncul yang diberikan oleh responden untuk setiap indikator pada variabel kualitas jasa pelayanan akademik berada pada skala cukup baik artinya responden menilai sudah cukup baik terhadap kualitas jasa pelayanan akademik yang diberikan oleh pengelola Universitas Singaperbangsa Karawang kepada mahasiswa.

Gambaran Kepuasan Mahasiswa

Tabel 3 di bawah ini menampilkan rekapitulasi distribusi tanggapan responden tentang variabel kepuasan mahasiswa yang terdiri atas dimensi variabel ekspektasi dan kinerja yaitu sebagai berikut :

Tabel 3 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Mahasiswa (X_2)

No	Dimensi	Indikator	Skor	Keterangan
1	Ekspektasi dan Kinerja	Kesesuaian Mata Kuliah Dengan SAP	1002	Cukup Puas
2		Penyampaian Mata Kuliah	1008	Cukup Puas
3		Pembawaan materi kuliah disesuaikan masa kini	1059	Cukup Puas
4		Pemberian contoh di dalam materi kuliah	1088	Puas
5		Pemberian nilai oleh dosen	988	Cukup Puas
6		Kecepatan proses penilaian	886	Cukup Puas
7		Pemenuhan kebutuhan peningkatan karir	963	Cukup Puas
8		Pemenuhan kebutuhan wirausaha	938	Cukup Puas
9		Pemenuhan keinginan peningkatan karir	982	Cukup Puas
10		Pemenuhan keinginan wirausaha	964	Cukup Puas
11		Pelayanan yang diharapkan	1070	Puas
12		Pengalaman pelayanan	994	Cukup Puas
13		Harapan sistem layanan	938	Cukup Puas
14		Kemudahan sistem layanan	942	Cukup Puas
15		Peranan dosen wali terhadap permasalahan akademik mahasiswa	1000	Cukup Puas
16		Dosen wali senantiasa komunikatif	960	Cukup Puas
17		Ujian sesuai kisi-kisi	963	Cukup Puas

Sumber : Data primer diolah, 2012

Kategori : (1) sangat tidak puas, (2) tidak puas, (3) cukup puas, (4) puas, (5) sangat puas

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa variabel ekspektasi dan kinerja berada pada skala cukup puas artinya responden cukup puas terhadap ekspektasi dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pengelola Universitas Singaperbangsa Karawang kepada mahasiswa.

1. Gambaran Loyalitas Mahasiswa

Tabel 4 menampilkan rekapitulasi distribusi tanggapan responden tentang variabel loyalitas mahasiswa yang terdiri atas dimensi variabel.

Tabel 4 Rekapitulasi Variabel Loyalitas Mahasiswa (Y)

No	Dimensi	Indikator	Skor	Keterangan
1	Menggunakan Jasa	Mudah mendapatkan peluang kerja	1021	Cukup Loyal
		Kesan pendidikan yang diberikan	939	Cukup Loyal
		Memilih program studi sesuai keinginan dan merasa senang	1023	Cukup Loyal
		Mudah mengikuti proses belajar	1046	Cukup Loyal
2	Membangun Keterikatan	Keterikatan hati dan pikiran terhadap jasa pendidikan	1004	Cukup Loyal
		Keterikatan keluarga dengan fakultas	997	Cukup Loyal
		Pemberian saran terhadap kesalahan yang dilakukan fakultas	993	Cukup Loyal
3	Registrasi Ulang	Tidak mempersalahkan kenaikan biaya	847	Cukup Loyal
		Sistem waktu kuliah	944	Cukup Loyal

		Prosedur perkuliahan	932	Cukup Loyal
		Kebijakan dosen dalam penilaian	957	Cukup Loyal
4	Tahan Dari Pengaruh Negatif	Kesalahan lembaga senantiasa dimaklumi	928	Cukup Loyal
		Perlakuan pimpinan tidak mengenakan berkenan memaklumi	932	Cukup Loyal
		Perlakuan pelayanan Staf TU tidak mengenakan berkenan memaklumi	925	Cukup Loyal
5	Rekomendasi Produk	Menceritakan keunggulan fakultas kepada rekan	1073	Loyal
		Merekomendasikan fakultas kepada rekan	1105	Loyal
		Merekomendasikan fakultas kepada keluarga	1096	Loyal
		Mengarahkan fakultas kepada rekan	1002	Loyal

Sumber : Data primer diolah, 2013

Kategori : (1) sangat tidak loyal, (2) tidak loyal, (3) cukup loyal, (4) loyal, (5) sangat loyal

Berdasarkan Tabel 4.20 di atas menunjukkan bahwa variabel loyalitas mahasiswa berada pada skala cukup loyal artinya responden cukup loyal terhadap Universitas Singaperbangsa Karawang kepada mahasiswa mengenai penggunaan jasa pendidikan, membangun keterikatan, melakukan registrasi ulang pendaftaran, tahan dari pengaruh negatif serta merekomendasikan produk jasa pendidikan Universitas Singaperbangsa Karawang.

2. Deskriptif

- 1) Kualitas jasa pelayanan akademik berada pada skala cukup baik. Dan indikator yang memiliki nilai paling kecil biaya kuliah sebesar 857.
- 2) Kepuasan mahasiswa berada pada skala cukup puas. Dan indikator yang memiliki nilai paling kecil yaitu pengalaman pelayanan sebesar 834.
- 3) Loyalitas mahasiswa berada pada skala cukup loyal. Dan indikator yang memiliki nilai paling kecil registrasi ulang mengenai biaya sebesar 709 dan toleransi perlakuan pimpinan yang tidak enak sebesar 777.

3. Verifikatif

- 1) Hubungan diantara variabel bebas yaitu X_1 dan X_2 menunjukkan korelasi sebesar 0,697, hal ini menunjukkan bahwa antara kualitas jasa pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa di Universitas Singaperbangsa Karawang mempunyai hubungan dengan keeratan cukup kuat dan searah karena nilainya positif artinya kualitas jasa pelayanan akademik cukup kuat mendorong kepuasan mahasiswa untuk menghasilkan loyalitas mahasiswa.
- 2) Korelasi parsial antara variabel X_1 dengan Y sebesar 0,105 dan antara X_2 dengan Y sebesar 0,714 Hal ini menunjukkan variabel kualitas jasa pelayanan akademik lebih banyak memberikan kontribusi terhadap loyalitas mahasiswa dibandingkan variabel kepuasan mahasiswa. Artinya kondisi riil di Universitas Singaperbangsa Karawang lebih mementingkan kualitas jasa pelayanan akademik dibandingkan dengan kepuasan mahasiswa.
- 3) Pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel kualitas jasa pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa dengan loyalitas mahasiswa adalah sebesar 62,5%. Artinya bahwa masih ada variabel lain yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa sebesar 37,5% oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.
- 4) Pengujian hipotesis baik secara parsial maupun simultan menunjukkan tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), artinya H_0 ditolak, menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_1 dengan Y, X_2 dengan Y dan X_1 dan X_2 dengan Y. berarti hipotesis dalam penelitian ini telah dapat dibuktikan.

SIMPULAN

Kesimpulan

- 1) Pengaruh parsial secara langsung variabel kualitas jasa pelayanan akademik (X_1) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) sebesar 6,3% ($\rho^2_{yx_1}$) sedangkan pengaruh tidak langsung variabel kualitas jasa pelayanan akademik (X_1) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) sebesar 5,2%.
- 2) Pengaruh parsial secara langsung variabel kepuasan mahasiswa (X_2) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) sebesar 51% ($\rho^2_{yx_2}$) sedangkan pengaruh tidak langsung variabel kepuasan mahasiswa (X_2) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) sebesar 5,2%.
- 3) Pengaruh kualitas jasa pelayanan akademik (X_1) dan kepuasan mahasiswa (X_2) secara simultan terhadap loyalitas mahasiswa (Y) sebesar 62,5%, sedangkan pengaruh variabel lain di luar model adalah sebesar 37,5%.

Saran

Adapun saran-saran sehubungan dengan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

- 1) Ada beberapa dimensi kualitas jasa pelayanan akademik yang harus menjadi perhatian sebagai berikut :
 - a. Meningkatkan kualitas jasa pelayanan akademik di Universitas Singaperbangsa Karawang melalui peningkatan kualitas perkuliahan, kecepatan pelayanan mahasiswa serta keramahan pelayanan.
 - b. Peningkatan proses komunikasi yang baik antara mahasiswa dengan pimpinan fakultas, dan peningkatan informasi yang lebih akurat.
 - c. Peningkatan prosedur dalam pemberian bea siswa.
 - d. Peningkatan empati yang dilakukan pimpinan fakultas kepada mahasiswa mengenai peningkatan daya tanggap terhadap keluhan mahasiswa atas naiknya biaya praktikum dan toleransi ujian susulan.
 - e. Meningkatkan kualitas tampilan dan isi modul praktikum, jumlah kursi yang disesuaikan dengan jumlah mahasiswa, kualitas lcd/proyektor, layanan internet serta kualitas maupun kuantitas komputer layanan akademik.
- 2) Peningkatan kinerja dosen dalam memberikan materi kuliah yang sesuai dengan satuan acara perkuliahan, proses koreksi nilai, peningkatan motivasi yang diberikan fakultas kepada mahasiswa mengenai kebutuhan dan keinginan mahasiswa mengenai kerja, peningkatan karir dan wirausaha, peningkatan pelayanan kepada mahasiswa dari aspek administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Debby Likumhua. 2010. *Tesis. Faktor Kualitas Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Ambon*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi-PERBANAS. Surabaya.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Pemasaran Strategik*. Andi. Yogyakarta
- , 2008. Strategi Pemasaran. Andi. Yogyakarta.
- , 2004. Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS). Andi. Yogyakarta.
- Foedjiawati Samuel Hatane. 2005. Jurnal. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek, Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya*. Universitas Kristen Petra Surabaya
- Gerson. F. Richard, 2002. *Mengukur Kepuasan Mahasiswa*, PPM, Crisp Publication.
- Kotler, Philip & G. Armstrong. 2000. *Manajemen Pemasaran Terjemahan*, Prehalindo, Jakarta
- Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi. 2007. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE) ISSN : 1412-3126, Vol. 14, No. 2, September 2007 Hal. 215-227*
- Rahmat H dkk. 2008. *Solusi Penelitian. Faktor-Faktor Penyebab Drop Out Di Universitas Singaperbangsa Karawang*. Karawang
- Ratih Hurriyati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan Ke Tiga. CV Alfabeta. Bandung

Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2008. *Cara menggunakan dan memaknai Analisis Jalur*. Alfabeta. Bandung
Sugiyono, 2005. *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan Keempat. CV. Alfabeta, Bandung.