

Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan, Faktor Kepuasan, dan Motivasi Belajar terhadap Prestasi Mahasiswa

Raden Bambang Sumarsono^{1*}, Maisyaroh¹, Desi Eri Kusumaningrum¹

¹Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Malang, Jalan Semarang 5 Malang, Jawa Timur, 65145, Indonesia

*Penulis koresponden

Raden Bambang Sumarsono

raden.bambang.fip@um.ac.id

Abstract

This study aims: (1) to describe the level of service quality, the level of student satisfaction, learning motivation, and the level of academic and non-academic achievement of students, and (2) to determine the model of the structural relationship between variables. This research design uses quantitative research. The research population consisted of all students, which was 3,702. Sampling using a simple proportional random technique, through this technique obtained a research sample of 361. Meanwhile, for data collection using a questionnaire technique. As for data analysis using descriptive and correlational analysis techniques with Structural Equation Model (SEM). The results of the analysis show that: 1) the level of service quality is in the sufficient category; 2) student satisfaction with services in the sufficient category; 3) students' learning motivation is in the low category; 4) the level of student achievement in the low category; 5) there is an effect of service quality on student satisfaction; 6) there is an effect of service quality on student learning motivation; 7) there is an effect of the level of satisfaction on student learning motivation; 8) learning motivation has no effect on student achievement; 9) there is a direct or indirect influence between the level of service quality on achievement through student learning motivation; and 9) there is a direct or indirect influence between satisfaction and achievement through student learning motivation.

Keywords

service quality; satisfaction; motivation; achievement

Abstrak

Penelitian ini bertujuan: (1) mendeskripsikan tentang tingkat kualitas layanan, tingkat kepuasan mahasiswa, motivasi belajar, dan tingkat prestasi akademik dan non-akademik mahasiswa, dan (2) mengetahui model hubungan struktural antar variabel. Rancangan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian terdiri atas seluruh mahasiswa yaitu sebesar 3.702. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik proposional acak sederhana, melalui teknik tersebut diperoleh sampel penelitian sebesar 361. Sementara itu, untuk pengambilan data dengan menggunakan teknik angket. Adapun untuk analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan korelasional dengan Structural Equation Model (SEM). Hasil analisis menunjukkan, bahwa: 1) tingkat kualitas layanan dalam kategori cukup; 2) kepuasan mahasiswa terhadap layanan dalam kategori cukup; 3) motivasi belajar mahasiswa dalam kategori rendah; 4) tingkat prestasi mahasiswa dalam kategori rendah; 5) ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa; 6) ada pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi belajar mahasiswa; 7) ada pengaruh tingkat kepuasan terhadap motivasi belajar mahasiswa; 8) motivasi belajar tidak memiliki pengaruh terhadap prestasi mahasiswa; 9) terdapat pengaruh baik langsung maupun tidak langsung antara tingkat kualitas layanan terhadap prestasi melalui motivasi belajar mahasiswa; dan 9) terdapat pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung antara kepuasan terhadap prestasi melalui motivasi belajar mahasiswa.

Kata kunci

kualitas layanan; kepuasan; motivasi; prestasi

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) berkualitas akan lahir dari proses pendidikan yang berkualitas pula. Untuk itu, diperlukan lembaga pendidikan yang bisa memproses SDM dengan baik, tidak terkecuali pendidikan

© 2021 Raden Bambang Sumarsono

Cara mengutip: Sumarsono, R. B., Maisyaroh, M., & Kusumaningrum, D. E. (2021). Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan, Faktor Kepuasan, dan Motivasi Belajar terhadap Prestasi Mahasiswa. *Ilmu Pendidikan: Jurnal Kajian Teori dan Praktik Kependidikan*, 6(1), 43-52. <http://dx.doi.org/10.17977/um027v6i12021p043>

tinggi. Peran dan tanggung jawab perguruan tinggi sangatlah besar terutama dalam mencetak generasi penerus bangsa pada saat sekarang ini. Hal ini sebagaimana yang dinyatakan oleh Sonhadji (2012: 123), bahwa isu-isu strategis oleh sebagian besar perguruan tinggi di Indonesia yaitu daya saing bangsa yang meliputi integrasi nasional, globalisasi penelitian dan pendidikan, diferensiasi misi, dan akses terhadap pengetahuan. Sementara itu, Tubbs (2004: 27) berpandangan bahwa pendidikan tinggi berhubungan dengan kebebasan individu. Implikasi pendidikan tinggi meliputi rekognisi objek yang berhubungan dengan modernisasi hubungan sosial.

Mahasiswa merupakan salah satu asset yang sangat vital bagi sebuah lembaga pendidikan tinggi, untuk itu perlu terus diupayakan agar mahasiswa dapat mencapai prestasi yang maksimal. Keberhasilan dari sebuah lembaga pendidikan tinggi salah satu indikatornya dapat dilihat dari lulusannya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Rosyidi (2011), bahwa Indikator kesuksesan universitas salah satunya dilihat dari lulusan sarjana yang berkualitas. Untuk itu, perguruan tinggi berperan untuk terus mendorong kreativitas mahasiswa dalam berbagai bidang keilmuan untuk mencapai prestasinya baik di bidang akademik maupun non-akademik.

Prestasi mahasiswa secara keseluruhan dapat dilihat dari bidang akademik maupun non-akademik. Prestasi mahasiswa bidang akademik ditinjau dari capaian Indeks Prestasi Kumulatif (IPK), sementara itu prestasi dibidang non-akademik tinjauannya dari capaian dari berbagai kejuaraan atau perlombaan pada event-event tertentu. Utomo (2009) berpendapat bahwa prestasi akademik mahasiswa merupakan capaian terbaik dalam semua disiplin keilmuan.

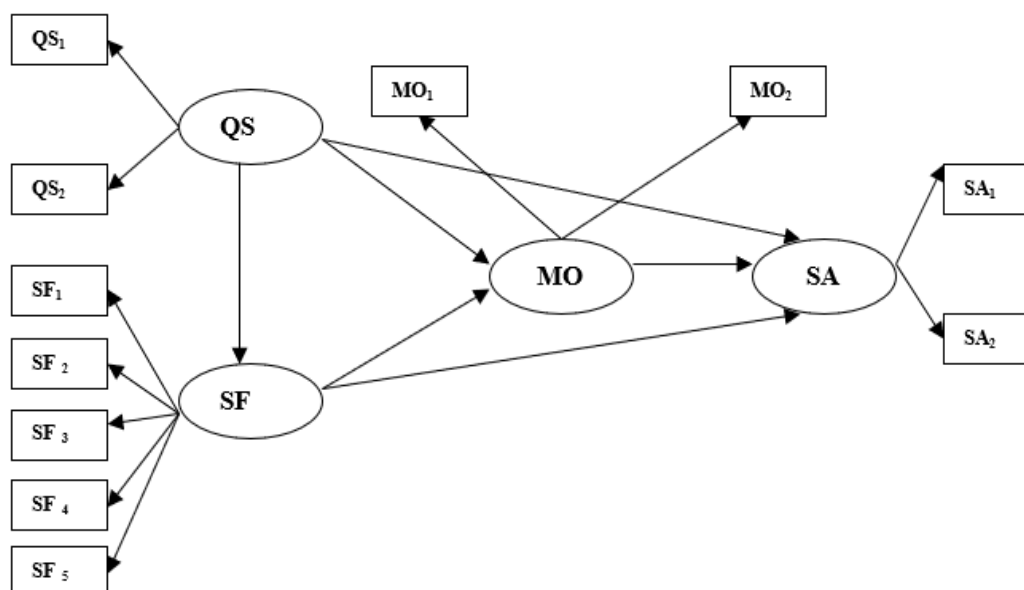
Tercapainya prestasi akademik maupun non-akademik, olehkarena perilaku mahasiswa yang termotivasi yaitu suatu perilaku yang memberikan energi dan dorongan untuk mencapai suatu tujuan (Santrock, 2009). Sementara itu, Kartamuda (2008) menyatakan bahwa motivasi belajar yang tinggi dapat membantu mahasiswa dalam memperoleh prestasi yang tinggi. Adapun hasil penelitian Arini (2009) menunjukkan bahwa motivasi belajar memiliki pengaruh signifikan terhadap prestasi belajar siswa. Hasil penelitian ini menguatkan pendapat dari berbagai sumber bahwa siswa yang memiliki motivasi yang tinggi maka ia akan mencapai prestasi yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan siswa yang motivasi belajarnya rendah.

Tentunya untuk meningkatkan motivasi belajar salah satunya dengan memberikan kualitas layanan pendidikan pada para peserta didik atau mahasiswa. Dengan layanan pendidikan yang berkualitas maka akan berdampak pada kepuasan mereka dan tentunya secara tidak langsung akan mempengaruhi motivasi belajarnya. Apabila mahasiswa merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterimanya, maka tentu saja pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak bagus. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Supriyanto (1999) bahwa lembaga pendidikan yang baik tentunya akan selalu menjaga kualitas layanannya, sehingga pelanggan dalam hal ini mahasiswa akan merasa puas.

Kepuasan pelanggan menurut Boone and Kurtz (2007) didefinisikan sebagai suatu kemampuan dari barang atau jasa dalam memenuhi atau melebihi kebutuhan dan keinginan dari pelanggannya atau pembeli. Definisi tersebut apabila diterjemahkan dalam konteks layanan perguruan tinggi, maka mahasiswa didentikan sebagai pelanggan yang harus dipuaskan oleh layanan yang disediakan oleh pengelola kampus. Pada konteks penelitian ini, kepuasan mahasiswa diilustrasikan pada perasaan senang atau kecewa atas layanan yang diterimanya dari pengelola kampus.

Kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan kampus yang diterima tentu akan berdampak pada tingkat motivasi belajar dan berdampak pula pada capaian prestasi belajarnya. Hal ini bisa diambil suatu hipotesa bahwa apabila mahasiswa merasa puas atas layanan kampus yang diterima, maka mahasiswa akan lebih aktif dalam mengikuti perkuliahan, maupun dalam mengikuti kegiatan-kegiatan kemahasiswaan lainnya. Namun sebaliknya, apabila mahasiswa merasa tidak puas atas layanan yang diterimanya, maka ia akan tidak termotivasi dalam berbagai aktivitas dalam kampus. Berdasarkan hipotesa tersebut tentunya dapat memberikan gambaran atau ilustrasi bahwa ada peran yang sangat penting dari variabel kepuasan dan motivasi mahasiswa dalam pencapaian prestasi akademiknya.

Kualitas layanan jasa akan memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa). Hal tersebut sejalan dengan temuan dari penelitian Jaya dan Soetopo (2007), bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan jasa pendidikan dan kepuasan mahasiswa. Selanjutnya, Sunarni, dkk. (2011) yang meneliti tentang kualitas pelayanan dosen dalam hal penasihat akademik (dosen PA), dan pelayanan dosen dalam proses pembelajaran, termasuk dalam kategori baik, sedangkan pelayanan dosen dalam membimbing kuliah kerja lapangan, membimbing praktik pengalaman lapangan, dan membimbing skripsi termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini berarti bahwa para dosen Jurusan AP FIP UM telah memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan kepuasan bagi para mahasiswa. Sementara itu, hasil penelitian Sumarsono (2012) mengungkapkan bahwa faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kualitas layanan oleh petugas laboratorium, hal ini berarti bahwa kompetensi petugas laboratorium yang diwujudkan dalam pemberian layanan menjadi kunci dari kepuasan mahasiswa.



Gambar 1. Rancangan Penelitian

Keterangan:

Variabel QS (*Quality of Service*) = kualitas layanan yang memiliki 2 variabel teramati, SF = *satisfaction factor* (faktor kepuasan) yang memiliki 5 variabel teramati, MO = *Motivation*, yang memiliki 2 variabel teramati, dan SA = *student achievement* (prestasi mahasiswa) yang memiliki 2 variabel teramati

Berdasarkan berbagai kajian empirik sebagaimana yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh melalui penelitian tentang pengaruh kualitas layanan, faktor kepuasan, dan motivasi belajar dengan prestasi mahasiswa. Pada penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya lebih memfokuskan pada variabel kualitas layanan dan hubungannya dengan kepuasan. Namun pada penelitian ini, peneliti berupaya untuk mengungkap beberapa variabel yang dapat mempengaruhi prestasi belajar mahasiswa, diantara yaitu kualitas, kepuasan dan motivasi belajar mahasiswa. Dengan demikian tujuan penelitian ini yaitu: (1) mendeskripsikan tentang tingkat kualitas layanan, tingkat kepuasan mahasiswa, motivasi belajar, dan tingkat prestasi akademik dan non-akademik mahasiswa, dan (2) mengetahui model hubungan struktural antar variabel.

METODE

Penelitian ini memiliki tujuan: (1) mendeskripsikan tentang tingkat kualitas layanan, tingkat kepuasan mahasiswa, motivasi belajar, dan tingkat prestasi akademik dan non-akademik mahasiswa FIP UM, dan (2) mengetahui model hubungan struktural antar variabel. Untuk mencapai tujuan tersebut maka metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan rancangan penelitian survei. Penelitian dilaksanakan di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang (FIP UM). Penelitian ini untuk menghasilkan sebuah konstruk atas suatu fenomena berdasarkan model-model hubungan yang diturunkan dari kajian teoritik. Oleh karena itu akhir dari proses penelitian adalah menguji dan mengembangkan model hubungan. Untuk itu rancangan penelitian ini sebagaimana yang disajikan pada Gambar 1.

Gambar 1 dapat dijelaskan, bahwa kualitas layanan (QS) memiliki pengaruh langsung terhadap motivasi (MO) dan prestasi (SA). Selain itu, QS juga memiliki pengaruh secara tidak langsung, yaitu melalui perantara MO terhadap SA. Sementara itu kepuasan (SF) memiliki pengaruh secara langsung dengan MO dan SA. Variabel SF juga memiliki pengaruh secara tidak langsung, yang diperantarai oleh MO. Dalam penelitian ini MO berposisi sebagai variabel eksogen sekaligus sebagai *intervening variable* (variabel perantara) dalam hubungan dua variabel independen QS dan SF dengan variabel dependen SA.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh mahasiswa FIP UM dari 7 program studi yang berjumlah 3.702 di Semester Gasal Tahun Akademik 2016/2017. Secara terperinci berikut disajikan jumlah populasi penelitian yang tersajikan dalam Tabel 1.

Oleh karena jumlah populasi yang cukup besar, penelitian ini menggunakan sampel mahasiswa. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *Proportional Simple Random Sampling*. Berdasarkan hasil perhitungan, maka diperoleh sampel dalam penelitian ini sebagaimana yang disajikan pada Tabel 2.

Tabel 1. Populasi Mahasiswa FIP UM Semester Gasal Tahun Akademik 2016/2017

NO	PROGRAM STUDI	ANGKATAN								TOTAL	
		2013		2014		2015		2016		L	P
		L	P	L	P	L	P	L	P		
1	S1 – BK	32	45	23	73	22	70	19	89	96	277
2	S1 – TEP	52	28	41	33	47	41	53	56	193	158
3	S1 – AP	28	70	23	64	18	72	28	93	97	299
4	S1 – PLS	30	67	24	46	30	61	37	74	121	248
5	S1 – PGSD	102	275	52	180	58	274	73	364	285	1093
6	S1 – GPAUD	13	137	3	84	2	101	0	114	18	436
7	S1 – PLB	24	63	13	59	20	77	18	107	75	306
JUMLAH		281	685	179	539	197	696	228	897	885	2817

Sumber Data: Sub bagian Akademik FIP UM tahun 2017

Tabel 2. Rincian Jumlah Sampel Penelitian

No.	Program Studi	Jumlah Mahasiswa
1	S1 – BK	36
2	S1 – TEP	34
3	S1 – AP	39
4	S1 – PLS	36
5	S1 – PGSD	135
6	S1 – GPAUD	44
7	S1 – PLB	37
Total Sampel		361

Untuk keperluan pengambilan data, peneliti menggunakan angket tertutup berbentuk *rating-scale*. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan teknik deskriptif dan korelasional. Teknik korelasional yang digunakan dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan tujuan untuk mengetahui hubungan kausalitas baik secara langsung maupun tidak langsung antara variabel-variabel eksogen dan variabel-variabel endogen.

Pertimbangan dalam memilih analisis ini adalah SEM dapat mengestimasi lebih lanjut hubungan *recuseve* antar *observed variables* dan *latent variables* lainnya secara simultan, sekaligus bisa mengakomodasi *structural equation* dalam kasus *multiple dependent variable* (Hair, dkk., 1998). Model rancangan penelitian sebagaimana pada Gambar 1 selanjutnya oleh peneliti ditransformasikan ke dalam diagram alur atau *path diagram* seperti tampak pada Gambar 2.

Diagram tersebut menunjukkan 2 variabel laten ξ_1 (KSI_1 , sebagai refleksi butir-butir kualitas yang teramati), ξ_2 (KSI_2 , sebagai refleksi butir-butir kepuasan mahasiswa yang teramati) dan 2 variabel laten lainnya, yaitu η_1 (ETA_1 , sebagai refleksi butir-butir motivasi belajar), dan η_2 (ETA_2 , sebagai refleksi butir-butir prestasi), sehingga model yang demikian ini disebut Model Struktural Rekursif (Wijanto, 2008).

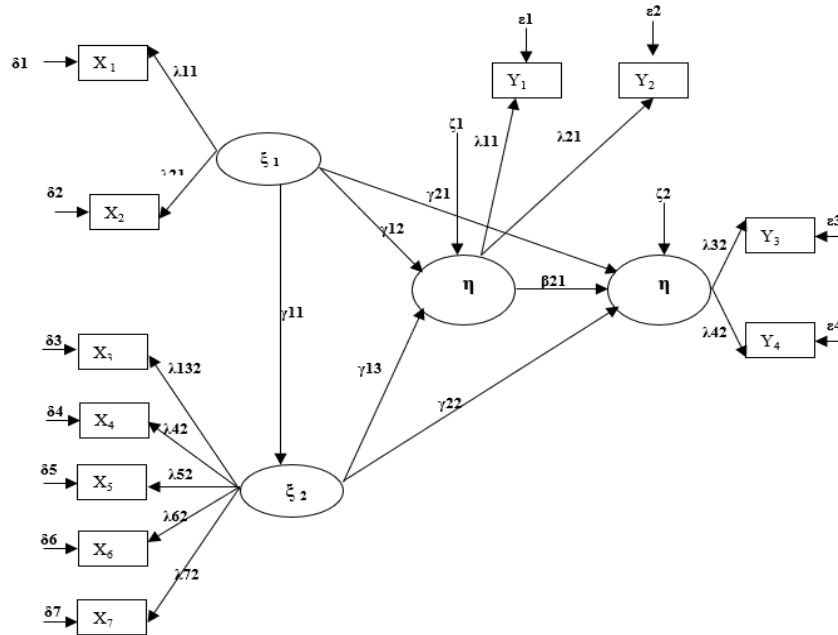
HASIL

Analisis Deskripsi

Hasil analisis deskripsi secara terperinci menunjukkan, bahwa: sejumlah 6 mahasiswa (1,7%) menyatakan kualitas layanan dalam kategori sangat baik, 69 mahasiswa (19,1%) menyatakan kualitas layanan dalam kategori baik, 200 mahasiswa (55,4%) menyatakan cukup baik, 84 mahasiswa (23,3%) kurang baik, dan 2 mahasiswa (0,6%) menyatakan kualitas layanan tidak baik. Gambaran tentang kualitas layanan sebagaimana tersajikan pada Gambar 3.

Kesimpulan yang bisa diambil dari Gambar 3, bahwa kualitas layanan Fakultas Ilmu Pendidikan baik akademik maupun non-akademik termasuk dalam kategori Cukup Baik.

Hasil analisis pada variabel kepuasan mahasiswa, menunjukkan bahwa sejumlah 4 mahasiswa (1,1%) menyatakan sangat puas terhadap layanan, 71 mahasiswa (19,7%) menyatakan puas, 152



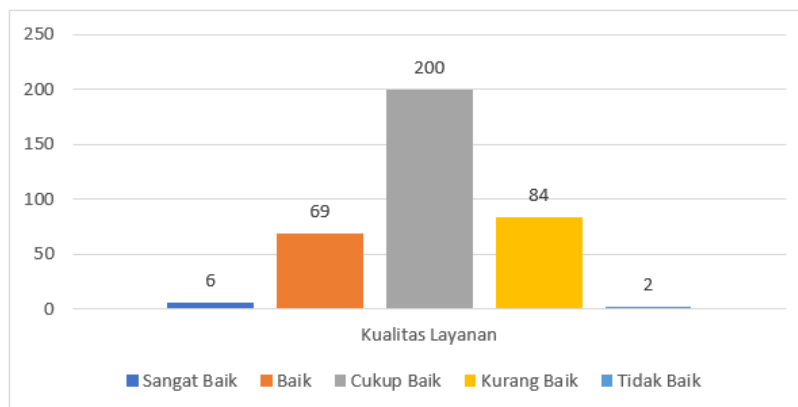
Gambar 2. Model Diagram Alur

Keterangan:

ξ (KSI) = variabel laten pada variabel independen, x = variabel-variabel dependen teramati, λ_x (Lamda x) muatan faktor masing-masing variabel x teramati, δ (Delta) = kesalahan pengukuran pada variabel-variabel teramati x .

η (ETA) = variabel laten pada variabel dependen, y = variabel-variabel (indikator) dependen teramati, ζ (ZETA) = kesalahan struktural pada η , λ_y (Lambda y) muatan faktor dari masing-masing variabel y teramati, ϵ (Epsilon) = kesalahan pengukuran pada variabel-variabel teramati y .

B (BETA) = struktur hubungan antar ETA, γ (Gamma) = struktur hubungan KSI dengan ETA

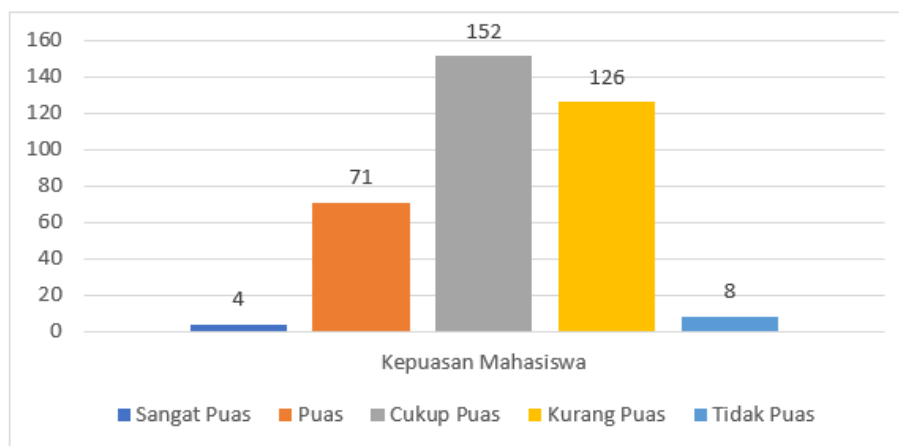


Gambar 3. Frekuensi Variabel Kualitas Layanan

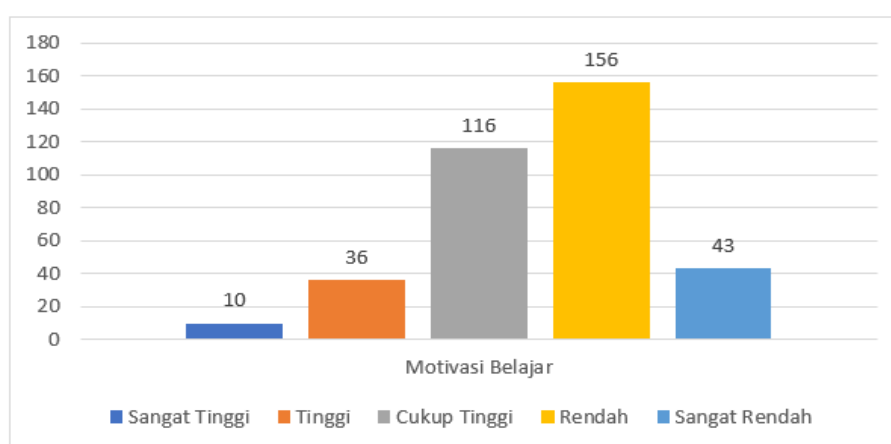
mahasiswa (42,1%) menyatakan cukup puas, 126 mahasiswa (34,9%) kurang puas, dan 8 mahasiswa (2,2%) tidak puas terhadap kualitas layanan. Berdasarkan analisis tersebut, dapat divisualisasikan pada Gambar 4.

Kesimpulan yang dapat diambil dari Gambar 4, bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Fakultas Ilmu Pendidikan dalam kategori 'cukup puas'. Analisis terhadap variabel motivasi belajar, diperoleh hasil bahwa sejumlah 10 mahasiswa (2,8%) memiliki motivasi sangat tinggi, 36 mahasiswa (10,0%) memiliki motivasi tinggi, kategori cukup tinggi sejumlah 116 mahasiswa (32,1%), kategori rendah sejumlah 156 mahasiswa (43,9%), dan kategori sangat rendah sejumlah 43 mahasiswa (11,9%). Dari uraian tersebut dapat divisualisasikan sebagaimana pada Gambar 5.

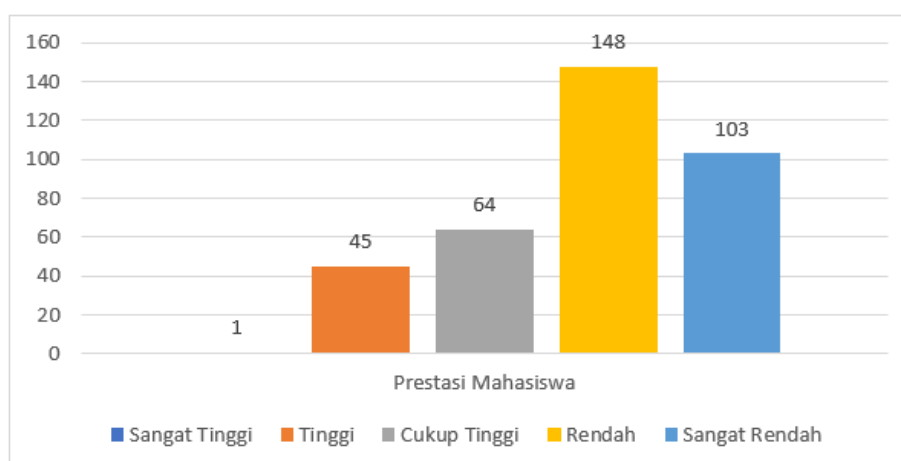
Dari uraian tersebut, disimpulkan bahwa mahasiswa FIP UM memiliki motivasi belajar yang rendah. Pada penelitian ini motivasi belajar mahasiswa meliputi motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Variabel prestasi mahasiswa dalam penelitian ini dilihat dari prestasi akademik yaitu capaian indeks prestasi tiap semester, dan prestasi non-akademik yang dilihat dari capaian hasil kejuaraan/perlombaan pada



Gambar 4. Frekuensi Variabel Tingkat Kepuasan Mahasiswa



Gambar 5. Frekuensi Variabel Motivasi Belajar



Gambar 6. Frekuensi Variabel Prestasi Mahasiswa

bidang olahraga, seni-budaya, penalaran (Lomba Karya Tulis Ilmiah/LKTI, dan Program Kreativitas Mahasiswa/PKM), agama (MTQ), kontes robot, dan lainnya, baik di tingkat lokal, regional, provinsi, nasional, maupun internasional.

Hasil analisis diperoleh 1 mahasiswa (0,3%) memiliki prestasi sangat tinggi, 45 mahasiswa (12,5%) memiliki prestasi tinggi, sejumlah 64 mahasiswa (17,7%) cukup berprestasi, sebanyak 148 mahasiswa (41,0%) berprestasi rendah, dan sebanyak 103 mahasiswa (28,5%) pada kategori sangat rendah. Sebagai gambaran hasil analisis, berikut divisualisasi pada Gambar 6. Berdasarkan Gambar 6 dapat dilihat bahwa hasil analisis deskriptif menunjukkan variabel prestasi mahasiswa FIP termasuk dalam kategori 'rendah'.

Analisis Korelasional

Penelitian ini terdapat 6 hipotesis yang diuji dengan menggunakan analisis korelasional. Pada analisis terhadap hipotesis pertama diperoleh nilai $P = 0,000 < \alpha 0,05$, sehingga H_0 ditolak (*rejected*), sehingga dapat dimaknai adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa FIP UM. Hasil analisis hipotesis ke dua diperoleh nilai $P = 0,002 < \alpha 0,05$, untuk itu H_0 ditolak (*rejected*) yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara kualitas layanan terhadap motivasi belajar mahasiswa FIP UM. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka akan berdampak secara signifikan terhadap motivasi belajar. Oleh karena itu salah satu faktor pembentuk adanya motivasi belajar mahasiswa FIP adalah kualitas layanan yang diberikan oleh pihak kampus.

Hasil analisis terhadap pengujian hipotesis ketiga diperoleh nilai $P = 0,000 < \alpha 0,05$, sehingga H_0 ditolak (*rejected*) yang berarti terdapat pengaruh antara kepuasan dan motivasi belajar mahasiswa FIP UM. Hasil analisis dari hipotesis keempat diperoleh nilai $P = 0,627 > \alpha 0,05$, maka H_0 tak ditolak (*not rejected*) yang berarti bahwa tidak ada pengaruh motivasi terhadap prestasi mahasiswa FIP UM.

Hipotesis kelima yaitu terdapat pengaruh langsung maupun tidak langsung antara kualitas layanan dan prestasi melalui motivasi belajar mahasiswa FIP UM ($H_a: \rho \neq 0$), untuk itu diubah menjadi hipotesis nihil (H_0) yaitu, 'tidak terdapat pengaruh langsung maupun tidak langsung antara kualitas layanan dan prestasi melalui motivasi belajar mahasiswa FIP UM'. Hasil uji hipotesis diperoleh nilai P (langsung) = $0,119 > \alpha 0,05$, dan P (tidak langsung) = $-0,070 < \alpha 0,05$, hasil tersebut dijumlahkan dan diperoleh nilai $P = 0,049 < \alpha 0,05$ maka H_0 ditolak (*rejected*) artinya terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung antara kualitas layanan dan prestasi melalui motivasi belajar mahasiswa FIP UM.

Hipotesis keenam, yaitu terdapat hubungan langsung maupun tidak langsung antara kepuasan dan prestasi melalui motivasi belajar mahasiswa FIP UM ($H_a: \rho \neq 0$), untuk itu diubah menjadi hipotesis nihil (H_0) yaitu, 'tidak terdapat pengaruh langsung maupun tidak langsung antara kepuasan dan prestasi melalui motivasi belajar mahasiswa FIP UM'. Uji hipotesis menghasilkan nilai P (langsung) = $-0,166 > \alpha 0,05$, dan P (tidak langsung) = $0,140 < \alpha 0,05$, hasil tersebut dijumlahkan dan didapatkan nilai $P = -0,026 < \alpha 0,05$ sehingga H_0 ditolak (*rejected*) artinya terdapat pengaruh secara langsung maupun tidak langsung antara kepuasan dan prestasi melalui motivasi belajar mahasiswa FIP UM.

PEMBAHASAN

Kualitas layanan akademik dalam penelitian ini memberikan gambaran tentang derajat atau tingkat layanan yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa, sementara itu layanan non-akademik lebih mengarah kepada gambaran tentang derajat atau tingkat layanan yang diberikan oleh para tenaga administrasi dan fasilitas kampus FIP. Kualitas layanan dalam konteks penelitian ini lebih terfokuskan pada upaya pemenuhan kebutuhan oleh kampus dan keinginan pelanggan yaitu mahasiswa serta ketepatan dalam penyampainya harapan mahasiswa. Manakala upaya pemenuhan kebutuhan tidak sesuai dengan keinginan para mahasiswa maka akan cenderung timbul ketidakpuasan terhadap layanan yang disajikan oleh pihak kampus. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono dan Diana (2003), bahwa kualitas layanan jasa merupakan tingkat ketercapaian yang diharapkan bisa memenuhi atau bahkan melebihi dari keinginan pelanggan. Sementara itu, Feigenbaum (1996), memberikan suatu pernyataan bahwa, mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan dan pertumbuhan bagi organisasi.

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan kampus merupakan suatu perwujudan dari tingkat perasaan mahasiswa setelah mereka membandingkan layanan yang dirasakannya sesuai dengan harapannya. Apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan atau ekspektasinya maka pelanggan (mahasiswa) akan merasa kecewa, dan sebaliknya apabila pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya, maka pelanggan (mahasiswa) merasa puas, dan jika pelayanan yang dilakukan melebihi harapannya maka akan merasa sangat puas (Sumarsono, 2012). Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan mahasiswa masuk dalam kategori "cukup puas", hal ini mengindikasikan ada beberapa pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa yang belum sesuai dengan harapannya. Sehubungan dengan hal tersebut, Zeithaml (1990) menyatakan untuk mengukur kualitas layanan, terdapat 10 indikator yaitu: berwujud (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), akses (*access*), komunikasi (*communication*), dan memahami pelanggan (*understanding the customer*). Dari kesepuluh indikator tersebut tentunya dapat mengukur tingkat kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan dalam hal ini para mahasiswa. Apabila mengkaji lebih mendalam terhadap hasil penelitian Sumarsono (2012), dijumpai adanya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu kualitas layanan oleh staf laboratorium, artinya bahwa ketika kompetensi staf laboratorium bagus maka menjadi kunci dari kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini memperkuat salah satu indikator yang telah dikemukakan oleh Zeithaml.

Rendahnya motivasi belajar mahasiswa akan membawa dampak terhadap capaian prestasinya. Tingkat motivasi belajar diyakini dapat memberikan sumbangan yang positif terhadap pencapaian prestasi mahasiswa. Artinya bahwa ketika motivasi dalam taraf yang kuat maka sangat dimungkinkan akan menaikan prestasi hasil belajarnya, demikian pula sebaliknya manakala kondisi motivasi sedang rendah maka juga akan rendah pula capaian prestasi belajarnya. Hal ini sebagaimana yang dinyatakan oleh Davidoff (1981) dan Kertamuda (2008) bahwa tingkat motivasi belajar bisa membangkitkan dan menurunkan capaian prestasi belajar mahasiswa.

Rendahnya capaian prestasi mahasiswa FIP baik akademik maupun non-akademik disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya dari kualitas layanan yang diberikan oleh pihak fakultas, yang berujung pada tingkat kepuasan mahasiswa. Mahasiswa merasa ketidakpuasan terhadap layanan kampus sehingga berpengaruh pula pada motivasi dan berdampak pula pada capaian prestasi belajarnya. Nilai suatu kepuasan terhadap suatu layanan yang diberikan kepada mahasiswa tentunya akan berdampak pada peningkatan motivasi dalam belajar. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono dan Diana (2003), bahwa kualitas jasa layanan merupakan derajat keunggulan yang diharapkan bisa memenuhi atau bahkan melampaui harapan dari pelanggan. Sementara itu, Boone and Kurtz (2007) bahwa kualitas layanan dimaknai sebagai suatu kemampuan dari barang atau jasa dalam memenuhi atau melebihi kebutuhan dan keinginan dari pelanggannya atau pembeli. Pendapat tersebut apabila dikaitkan dengan kualitas jasa baik akademik maupun non-akademik (administratif) yang diberikan oleh dosen dan tenaga kependidikan FIP, sangat relevan dalam rangka pemenuhan keinginan mahasiswa.

Kualitas layanan akan membawa dampak pada tingkat kepuasan yang bermuara pada tingkat motivasi belajar mahasiswa. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler (1999) bahwa kepuasan pelanggan merupakan perwujudan dari perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan produk, kinerja yang diterima (atau hasil) dalam kaitannya dengan harapan orang tersebut. Artinya bahwa ketika mahasiswa merasa puas akan layanan yang ia terima maka akan timbul semangatnya dalam belajar. Oleh karena itu, sudah waktunya untuk melakukan perbaikan dalam pelayanan kepada mahasiswa, sehingga ia akan merasa terpuaskan atas layanan yang ia terima dan membangkitkan motivasi belajarnya sehingga prestasi belajar akan mudah ia capai. Terkait capaian prestasi belajar mahasiswa tentunya terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya. Slameto (2003) menyatakan, faktor yang dapat mempengaruhi prestasi belajar yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang dimaksud oleh Slameto (2003) meliputi; kondisi jasmaniah, psikologis, dan kelelahan. Sementara itu faktor lainnya yaitu eksternal terdiri dari faktor keluarga, sekolah, dan lingkungan masyarakat sekitar.

Hasil analisis menyebutkan adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa, hasil penelitian tersebut sesuai dengan hasil penelitian Jaya dan Soetopo (2007), yang menyatakan bahwa “terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas jasa pendidikan dengan kepuasan mahasiswa di Jurusan AP FIP UM”. Sementara itu, Sunarni, dkk. (2011) yang mencermati tentang kualitas pelayanan dosen dalam hal penasihat akademik (dosen PA), dan pelayanan dosen dalam proses pembelajaran, termasuk dalam kategori baik, sedangkan pelayanan dosen dalam membimbing kuliah kerja lapangan, membimbing praktik pengalaman lapangan, dan membimbing skripsi termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini berarti bahwa para dosen Jurusan AP FIP UM telah memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan kepuasan bagi para mahasiswa. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Kualitas layanan baik akademik maupun non-akademik dapat mempengaruhi motivasi belajar mahasiswa, dan hal ini akan berdampak pada capaian hasil belajar atau prestasi.

Tidak adanya pengaruh antara variabel motivasi dan prestasi dalam penelitian ini, kemungkinan besar disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya yaitu variabel prestasi, dijabarkan dalam sub-variabel prestasi akademik dan non-akademik, sementara itu pada penelitian sebelumnya variabel prestasi hanya mengacu pada prestasi di bidang akademik, sehingga hal ini memberikan kontribusi terhadap ketiadaan hubungan antara variabel motivasi dan prestasi. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kartamuda (2008) bahwa motivasi belajar yang tinggi dapat membantu mahasiswa dalam memperoleh prestasi yang tinggi. Hasil penelitian ini sangat menarik untuk dikaji lebih mendalam, oleh karena beberapa hasil temuan penelitian sebelumnya menyatakan adanya hubungan atau pengaruh antara motivasi dan prestasi hasil belajar. Seperti halnya temuan penelitian Arini (2009) yang menegaskan bahwa motivasi belajar memiliki pengaruh signifikan terhadap prestasi belajar siswa.

SIMPULAN

Simpulan yang bisa diambil dari hasil penelitian ini yaitu: 1) tingkat kualitas layanan dalam kategori cukup; 2) tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang ia terima dalam kategori cukup; 3) tingkat motivasi belajar mahasiswa dalam kategori rendah; 4) tingkat prestasi mahasiswa dalam kategori rendah; 5) ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa; 6) ada pengaruh

kualitas layanan terhadap motivasi belajar mahasiswa; 7) ada pengaruh tingkat kepuasan terhadap motivasi belajar mahasiswa; 8) motivasi belajar tidak memiliki pengaruh terhadap prestasi mahasiswa; 9) terdapat pengaruh baik langsung maupun tidak langsung antara tingkat kualitas layanan terhadap prestasi melalui motivasi belajar mahasiswa; dan 9) terdapat pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung antara kepuasan terhadap prestasi melalui motivasi belajar mahasiswa.

DAFTAR RUJUKAN

- Arini, K. S. (2009). Pengaruh Tingkat Inteligensi dan Motivasi Belajar terhadap Prestasi Akademik Siswa kelas II SMA Negeri 99 Jakarta. *Jurnal Psikologi Universitas Gunardarma*, 5, 107-112.
- Boone, L. E. & Kurtz, D. L. (2007). *Contemporary Business*. South Western USA: Thomson Learning.
- Davidoff, L. (1981). *Introduction to Psychology 2nd Revised Edition*. New York: McGraw-Hill, Inc
- Fiegenbaum, A. V. (1996). *Total Quality Control*. New York: McGraw-Hill Book.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis* (2nd ed.). New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Jaya, A. R. J. K., & Soetopo, H. (2007). Hubungan persepsi Kualitas Jasa Pendidikan dengan Kepuasan Mahasiswa. *Manajemen Pendidikan*, 20(2).
- Kertamuda, F. (2008). Pengaruh Motivasi Belajar terhadap Prestasi Belajar. *Jurnal Psikologi*, 21(1).
- Kotler, P. (1999). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall Internasional, Inc.
- Rosyidi, S. A. (2011). Peran Universitas dalam Mendorong Prestasi Mahasiswa. Makalah Disampaikan pada diskusi terbatas di Kampus Terpadu Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. (Online) <http://www.umy.ac.id/peran-universitas-dalam-mendorong-prestasi-mahasiswa.html>. Diakses tanggal 5 Februari 2017.
- Santrock, J. W. (2009). *Educational Psychology*. New York: McGraw – Hill.
- Slameto, S. (2003). *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sonhadji, A. (2012). *Manusia, Teknologi, dan Pendidikan Menuju Peradaban Baru*. Malang: UM Press.
- Sumarsono, R. B. (2012). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Laboratorium. *Manajemen Pendidikan*, 23(6).
- Sunarni, S., Zulkarnain, W., & Kusumaningrum, D. E. (2011). Kualitas Pelayanan Dosen Menurut Persepsi Mahasiswa. *Manajemen Pendidikan*, 23(3).
- Supriyanto, A. (1999). *Total Quality Management di Bidang Pendidikan*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tubbs, N. (2004). *Philosophy's Higher Education*. New York: Springer Science Business Media, Inc.
- Utomo, P. (2009). *Analisis Kontribusi Pemberian Beasiswa terhadap Peningkatan Prestasi Akademik Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta*. (Laporan Penelitian tidak dipublikasikan).
- Wijanto, S. R. (2008). *Structural Equation Modeling dengan LISREL 8.8: Konsep dan Tutorial*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Halaman ini sengaja dibiarkan kosong