

# trategi

## Jurnal Manajemen

ANALISIS HARAPAN DAN PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI STIE MULTI DATA PALEMBANG  
*Kardinal, Retno Budi Lestari*

PENGARUH SIKAP, PERILAKU DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
PADA BPKAD PROVINSI SUMATERA SELATAN  
*Sulbahri Madjir*

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, SEMANGAT KERJA DAN DISIPLIN KERJA  
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PT. ASTRA INTERNASIONAL Tbk.  
ISUZU CABANG PALEMBANG  
*Rustam Effendi, Alyssa Dez Khairunisa*

PENGARUH SEMANGAT KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP PRODUKTIVITAS  
KARYAWAN PERUMAHAN YA SAMMAN CINDO PALEMBANG  
*Liliana*

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP  
DISIPLIN KERJA SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA GURU SMK NEGERI 8 PALEMBANG  
*Muchlis Fahmi*

HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI , MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA DENGAN  
KINERJA KARYAWAN PADA CV. MITRA PRIMA PALEMBANG  
*Desi Rosalina*

ISSN 2089-6948



9 772089 694878



merupakan perubahan nama dari Jurnal Manajemen menjadi **Strategi** yang diterbitkan sebagai media komunikasi bagi berbagai kalangan yang mempunyai perhatian terhadap perkembangan sistem informasi berbasis Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi. Untuk itu redaksi menerima naskah

berupa hasil-hasil penelitian lapangan, penelitian keputusan, pengamatan ataupun pendapat atas suatu masalah yang timbul dalam kaitannya dengan perkembangan bidang-bidang di atas. Redaksi berhak memperbaiki atau mempersingkat tanpa merubah isi. Isi tertulis belum tentu sesuai dengan pendapat redaksi.

**Penanggung Jawab**  
**Rektor Universitas Tridinanti Palembang**  
(Dr. Ir. Hj. Manisah, M.P.)

**Redaktur Ahli**  
**Mitra Bastari (Penelaah Naskah)**  
Prof. Dr. H. Hosni Suradji (STEI Indonesia Jakarta)  
Prof. Dr. H. Masngudi, APU (Universitas Borobudur Jakarta)  
Prof. Anoesyirwan Mouins, M.Si (Universitas Persada Indonesia Y.A.I)  
Prof. Dr. Bambang Djuanda, M.S. (Institut Pertanian Bogor)  
Prof. Drs. Sabinen Ada, M.A. (Universitas Jayabaya)  
Prof. Dr. Edizal AE., M.S. (Universitas Tridinanti Palembang)

**Pimpinan Redaksi**  
Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir, S.E., M.M.

**Wakil Pimpinan Redaksi**  
Dr. Ir. H. Zulkarnain Husni, M.S.

**Sekretaris Redaksi**  
A. Karim, S.E., M.M.  
Darmuji, S.E., M.M.

**Dewan Redaksi/ Penyunting**  
Dr. Yohan Naftali, S.E., M.M.  
Dr. H. Much. Baryadi, S.E., M.M.  
Dr. H. Budiarto Marsul, M.S.  
Dr. Irwan Pancasila, S.E., M.M.  
Dr. Marwan Sopi, S.E., M.M.

**Bagian Produksi**  
Muhni Pamuji, S.T., M.M.

---

**Alamat Redaksi**  
Kampus "Biru" Universitas Tridinanti Palembang (UTP)  
Jalan Kapten Marzuki No. 2446 Kamboja Palembang 30129  
Telp. (0711) 360725, Fax. (0711) 360725

---

**Percetakan : UTP Pres**  
Jalan Kapten Marzuki No. 2446 Kamboja Palembang 30129  
Telp. (0711) 360725, Fax. (0711) 360725

---



## DAFTAR ISI

<b>ANALISIS HARAPAN DAN PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI STIE MULTI DATA PALEMBANG</b> <i>Kardinal, Retno Budi Lestari, .....</i>	<b>1 - 14</b>
<b>PENGARUH SIKAP, PERILAKU DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BPKAD PROVINSI SUMATERA SELATAN</b> <i>Sulbahri Madjir.....</i>	<b>15- 30</b>
<b>PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, SEMANGAT KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk. ISUZU CABANG PALEMBANG</b> <i>Rustam Effendi, Alyssa Dez Khairunisa.....</i>	<b>31- 44</b>
<b>PENGARUH SEMANGAT KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN PERUMAHAN YA SAMMAN CINDO PALEMBANG</b> <i>Liliana .....</i>	<b>45- 52</b>
<b>PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP DISIPLIN KERJA SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA GURU SMK NEGERI 8 PALEMBANG</b> <i>Muchlis Fahmi .....</i>	<b>53 -67</b>
<b>HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI, MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN PADA CV. MITRA PRIMA PALEMBANG</b> <i>Desi Rosalina, .....</i>	<b>68- 76</b>

---

## ANALISIS HARAPAN DAN PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI STIE MULTI DATA PALEMBANG

---

Kardinal<sup>1</sup>, Retno Budi Lestari<sup>2</sup>

Dosen Tetap Program Studi Manajemen STIE Multi Data Palembang  
Jl Rajawali no 14 Palembang Telp 0711376400  
Email: [kardinal@stie-mdp.ac.id](mailto:kardinal@stie-mdp.ac.id), [retno@stie-mdp.ac.id](mailto:retno@stie-mdp.ac.id)

### ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas pelayanan pada mahasiswa yang menempuh pendidikan di STIE Multidata Palembang dengan indikator yang diteliti meliputi lima dimensi pelayanan antara lain dimensi *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Penelitian ini memakai data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada sejumlah 246 responden. Dari hasil uji hipotesis menggunakan uji t sampel berpasangan dengan tingkat signifikansi 0.05 maka dapat disimpulkan masih terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dengan persepsi pada sebagian besar indikator kualitas pelayanan. Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ . Penulis menyarankan kepada manajemen STIE MDP untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada ketersediaan buku referensi di perpustakaan, koneksi wifi, jaminan keamanan lingkungan kampus dan akreditasi institusi.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, harapan mahasiswa, persepsi mahasiswa, Perguruan Tinggi

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perguruan Tinggi adalah jenjang pendidikan lanjutan setelah pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah, Perguruan tinggi merupakan lembaga ilmiah yang berfungsi sebagai pusat budaya, pilar bangsa dan penggerak perubahan sosial menuju masyarakat demokratis maju (Kementerian Ristek Dikti, 2015). Perguruan tinggi swasta saat ini menghadapi tantangan dari segi persaingan. Pengelolaan perguruan tinggi sebagai sebuah industri jasa pendidikan telah mengalami perubahan. Perguruan Tinggi harus memperhatikan bukan hanya fasilitas fisik saja, namun beberapa Perguruan Tinggi harus mampu memberikan kualitas layanan yang akan membedakan satu institusi perguruan tinggi dengan yang lain (Herminingsih, 2013).

Peradaban baru yang dijanjikan oleh abad baru ke 21 menuntut perguruan tinggi untuk mampu menciptakan lulusan perguruan tinggi untuk berkinerja, sehingga dapat bertahan (*survive*) dan berkembang mencapai aktualisasi keunggulan secara optimal. Namun

pada dasarnya strategi dalam mencapai cita-cita tersebut banyak ditentukan oleh visi dan kebijaksanaan (*policy*) pengambil keputusan dalam proses pengembangan pendidikan tinggi di perguruan tinggi bersangkutan (pimpinan perguruan tinggi).

Calon mahasiswa memiliki kumpulan harapan bagaimana cara perguruan tinggi memenuhi harapannya dan keinginannya ketika memasuki sebuah perguruan tinggi. Tentunya masing masing mahasiswa memiliki harapan dan persepsi yang berbeda-beda mengenai pelayanan yang akan diterima dari perguruan tinggi yang mereka masuki seperti bidang ilmu yang sesuai dengan keinginan, strategi dan model pembelajaran, lamanya masa studi, biaya-biaya yang akan dikeluarkan serta layanan-layanan lain yang akan diterima dari sebuah perguruan tinggi

Harapan adalah apa yang dipikirkan oleh konsumen yang harus disediakan oleh penyedia jasa (Kotler dan Armstrong, 2015). Mahasiswa akan membandingkan antara harapan mereka ketika akan masuk sebuah perguruan tinggi dengan persepsi ketika mereka sudah menjadi mahasiswa di perguruan tinggi tersebut. apakah ada

persamaan antara harapan dan persepsi mereka. Jika ada kesamaan antara harapan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan maka mereka akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan namun jika terdapat perbedaan antara harapan dengan persepsi terhadap pelayanan yang diinginkan maka persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan menjadi tidak baik.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Multi Data Palembang sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan harus betul-betul memperhatikan kebutuhan dan keinginan mahasiswanya dan selalu memperbaiki kualitas pelayanan demi meningkatkan mutu pendidikan. Bentuk pelayanan dapat berupa ruang kuliah yang nyaman, media pembelajaran yang lengkap, perpustakaan yang luas dan nyaman serta koleksi buku yang lengkap, karyawan dan dosen yang berkualitas dan layanan bagian administrasi yang cepat dan akurat.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Pengguna dalam hal ini mahasiswa akan memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi dalam hal ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Multidata Palembang jika mereka merasa kebutuhannya dapat dipenuhi oleh dengan baik dan cepat, namun akan

memiliki persepsi yang kurang baik jika kebutuhan mereka tidak dapat dipenuhi dengan baik dan cepat serta akurat Sebagai perwujudan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi Multidata Palembang berusaha untuk terus melengkapi fasilitas dan pelayanannya, seperti ruang kuliah yang nyaman dan berpendingin udara, media pembelajaran yang lengkap, perpustakaan yang lengkap, staf dan dosen yang ramah dan lain sebagainya.

Diharapkan dengan adanya berbagai fasilitas diatas dapat memberikan kesan yang baik bagi mahasiswa sebagai pengguna jasa perguruan tinggi sehingga ada relevansi antara harapan mahasiswa dengan persepsi atas pelayanan yang diberikan di STIE Multidata Palembang.

#### **A. Rumusan masalah**

Adapun masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah :

Apakah terdapat perbedaan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di STIE Multidata Palembang ?

#### **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di STIE Multidata Palembang.

#### **C. Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan atau bahan perbandingan terhadap penelitian terdahulu maupun penelitian berikutnya.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi bagi perguruan tinggi khususnya STIE Multidata Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi Mahasiswa sebagai pengguna jasa perguruan tinggi.

3. Memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan serta sebagai sumber referensi bagi pihak yang berkompeten dalam mengelola perguruan tinggi khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

## KAJIAN TEORITIS

### A. Tinjauan Pustaka

#### 1. Definisi dan Karakteristik Jasa

Zeithaml dan Bitner dalam Lupiyoadi (2016) memberikan definisi jasa adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang umumnya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu dihasilkan dan memberi nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan). Tidak berbeda dengan definisi di atas, Kotler dan Armstrong (2015) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Jasa memiliki karakteristik yang membedakannya dengan barang sebagai berikut (Kotler dan Armstrong, 2015) :

1. *Intangibility* (tidak berwujud), jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli.
2. *Inseparable* (tidak dapat dipisahkan), tidak seperti barang yang diproduksi sekaligus pada suatu lokasi tertentu dan dikonsumsi di lain waktu di lokasi yang berbeda, jasa dihasilkan pada waktu dan tempat yang sama dengan ketika dikonsumsi.
3. *Heterogen* (Bervariasi), tidak seperti barang yang dapat diproduksi ulang secara mekanis dengan spesifikasi dan dengan

batasan pasti, jasa tidak dapat diperlakukan demikian.

4. *Perishable* (mudah hilang) , jasa tidak dapat disimpan sebagai inventaris untuk dijual di kemudian hari.

#### 2. Harapan pelanggan

Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam evaluasi kualitas produk (Barang dan Jasa) dan kepuasan pelanggan. Harapan pelanggan pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2013:28).

Ekspektasi pelanggan atau *customer expectation* selalu ada karena empat hal: *Individual Need* atau kebutuhan perseorangan menjadi faktor yang penting artinya kalau pelanggan anda memang sudah punya tuntutan yang tinggi, maka ekspektasinya sudah pasti tinggi juga. *Word of mouth* pelanggan anda bisa punya harapan tertentu karena cerita orang lain. Cerita orang lain sering dianggap sebagai referensi. *Past experience* atau pengalaman masa lalu. Orang yang sudah punya pengalaman baik dimasa lalu akan dapat menerima pelayanan minimal sama dengan yang dulu, kalau tidak dia akan kecewa. *External communication* atau komunikasi eksternal adalah suatu usaha perusahaan untuk berjanji sesuatu kepada pelanggan dalam rangka menarik pelanggan (Kotler dan Armstrong 2015).

#### 3. Persepsi pelanggan

Persepsi adalah proses ketika seseorang memilih, mengorganisasi dan menginterpretasikan informasi yang datang menjadi suatu arti tersendiri untuk menciptakan gambaran secara keseluruhan (Kotler dan Armstrong 2015).

Informasi ini dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang masuk dan menciptakan sensasi terhadap seseorang, dapat berupa produk, kemasan, merek, dan iklan. Tindakan

seseorang sesungguhnya dipengaruhi oleh persepsinya terhadap situasi saat itu. Namun persepsi tiap-tiap orang tidak harus sama, walaupun berada dalam situasi yang sama. Hal ini terjadi karena stimulus yang diterima, kondisi lingkungan sekitar dan kondisi masing-masing individu.

Persepsi menurut Schiffman dan Kanuk (2009) adalah proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur, dan menafsirkan stimulasi ke dalam gambar yang berarti dan masuk akal mengenai dunia. Dua individu mungkin menerima stimulasi yang sama dalam kondisi nyata yang sama, tetapi bagaimana setiap orang mengenal, memilih, mengatur, dan menafsirkannya merupakan proses yang sangat individual berdasarkan kebutuhan, nilai-nilai dan harapan setiap orang itu sendiri.

Proses *selective perception* adalah suatu proses yang dilalui oleh konsumen dari mulai menerima suatu informasi, kemudian menganalisis, meletakkannya dalam memori dan mulai menerapkannya kembali untuk waktu yang akan datang. Melalui empat tahap dalam pembentukan persepsi yaitu tahap-tahap ketika seseorang mengolah informasi yang masuk ke dalam dirinya, yaitu tahap *exposure*, *attention*, *comprehension*, dan tahap *retention* seperti terlihat pada gambar berikut ini (Schiffman dan Kanuk, 2009)



#### Tahapan Pembentukan Persepsi

Definisi dari masing-masing tahapan dalam proses informasi tersebut adalah:

1. **Tahap exposure**, tahapan pada saat seseorang mulai menerima informasi melalui panca indera yang dimiliki. Exposure terjadi ketika stimuli datang dari berbagai macamsensory receptors. Konsumen berkonsentrasi pada beberapa

stimulus, atau tidak sadar akan stimuli yang lain dan bahkan tidak memperdulikan beberapa pesan.

2. **Tahap attention**, Tahapan pada saat seseorang mulai menempatkan informasi-informasi yang diterima ke dalam suatu stimulus. Attention mengacu pada tingkat dimana pemrosesan informasi ditekankan atas stimulus yang khusus. Kita bisa menerima informasi yang terlalu banyak (*overload information*) dan tidak sebanding dengan jumlah informasi yang ingin atau sanggup untuk diproses. Hal ini karena terbatasnya kapasitas otak manusia untuk informasi. Oleh karena itu terjadilah proses *perceptual selection*, yang berarti manusia cenderung hanya memperhatikan sebagian kecil stimuli yang mereka terima.
3. **Tahap comprehension**, adalah tahapan pada saat seseorang mulai menginterpretasikan informasi yang masuk tersebut menjadi sebuah arti yang spesifik
4. **Tahap retention**, adalah tahapan pada saat seseorang sudah mulai tidak mengingat lagi keseluruhan yang mereka baca, lihat, atau dengan meskipun mereka sudah tertarik dan sudah dapat menginterpretasikan informasi tersebut.

Keempat tahapan tersebut mendorong timbulnya persepsi yang masing-masing dapat berbeda antar individu, tergantung dari bagaimana masing-masing individu tersebut menginterpretasikan suatu informasi yang masuk ke dalam stimuli masing-masing individu.

Perbedaan ini terjadi karena terpengaruh oleh faktor-faktor internal seperti kepercayaan terhadap masing-masing individu, kebutuhan-kebutuhan, suasana hati dan ekspektasi yang berbeda-beda serta faktor-faktor eksternal seperti ukuran, warna, intensitas dan segala sesuatu yang dapat dilihat dan didengar.

#### 4. Model Kualitas Layanan

Salah satu pendekatan kualitas layanan yang banyak dijadikan acuan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. Terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut (Lupiyoadi, 2016) :

1. Berwujud (*tangible*) , yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik contohnya gedung,perlengkapan, peralatan yang digunakan (teknologi) serta tampilan pegawainya.
2. Keandalan (*Reliability*) , yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu,pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan,sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepa pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*) , yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan pegawai perusahaan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Komponen jaminan antara lain komunikasi,kredibilitas, keamanan,kompetensi dan sopan santun
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharapakan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan

tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Model *Service Quality* merupakan sebuah pendekatan sistematis untuk mengukur dan menangani kualitas layanan. Model gap analisis mengidentifikasi alasan-alasan setiap kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi. Gap yang mungkin muncul dalam model service quality adalah (Kotler dan Armstrong, 2015) :

- Gap 1 : adalah gap antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dan apa yang dipersepsi oleh manajemen perusahaan tentang harapan pelanggan tersebut.
- Gap 2 adalah gap adalah perbedaan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa
- Gap 3 adalah perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa
- Gap 4 adalah perbedaan penyampaian jasa dan komunikasi eksternal
- Gap 5 adalah kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan (dirasakan) dengan jasa yang diharapkan.

#### B. Penelitian Terdahulu

Penelitian Qadri (2015) yaitu measuring Service Quality Expectation and Perception Using SERVQUAL : A Gap Analysis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gap antara harapan dan persepsi nasabah bank di Pakistan. Teknik pengambilan sampel menggunakan convenience sampling dengan ukuran sampel sebanyak 250 nasabah bank umum dan swasta di Pakistan. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kualitas jasa yang dipersepsikan (dirasakan) lebih rendah dari pada yang diharapkan oleh para nasabah.

Penelitian tentang kualitas layanan di Perguruan Tinggi yang berjudul “ Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi Kasus Universitas Islam Negeri

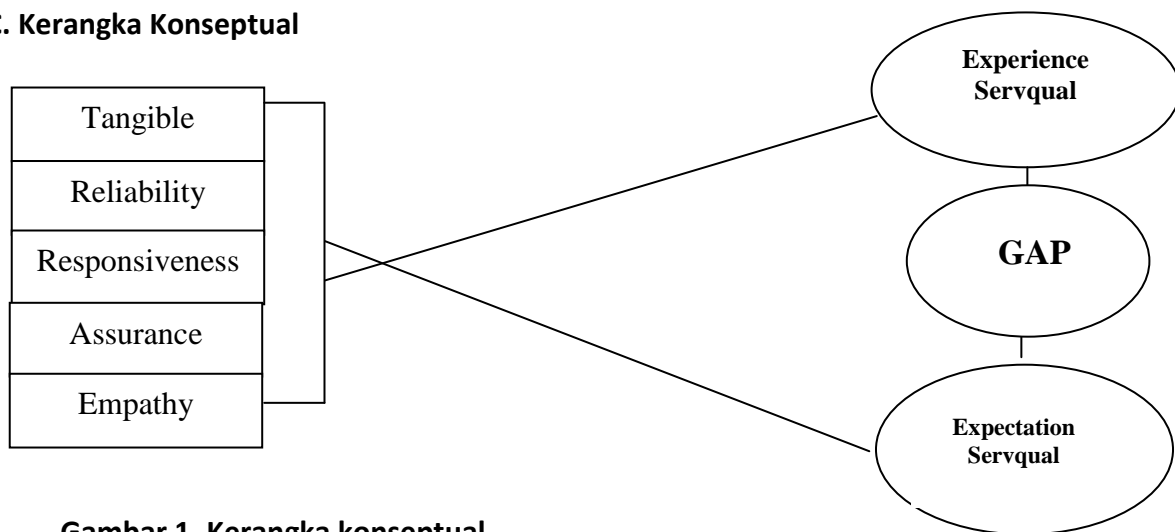


Maulana Malik Ibrahim Malang) tahun 2014 yang dilakukan oleh Binti Nasukah. Penelitian adalah cukup baik, yang artinya kaulitas pelayanan UIN Maulana Malik Ibrahim berada pada kategori cukup baik menurut mahasiswa. Empat dimensi kualitas layanan terdiri dari aspek non akademik, aspek akademik, reputasi dan akses secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian yang dilakukan oleh Wiwik Widyaningsih dengan judul Analisis harapan dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien diinstalasi rawat jalan RSUD Ambarawa, 2010 didapatkan perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi pada kualitas pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Ambarawa dari semua dimensi Tangibel, Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati serta

tersebut menyimpulkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan menimbulkan gap service quality. Penelitian yang dilakukan mengungkapkan bahwa keseluruhan 22 indikator layanan menunjukkan gap yang negatif yaitu skor mean harapan yang lebih besar dari skor mean persepsi dari respoden pada kelima variabel kualitas layanan yang ada di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ambarawa. Nilai negatif berarti harapan responden akan kualitas layanan yang mereka inginkan akan diperoleh saat mereka menggunakan jasa Instalasi Rawat Jalan RSUD Ambarawa lebih besar atau lebih tinggi bila dibandingkan dengan persepsi atau penilaian mereka setelah dilakukan pemeriksaan dan perawatan

**C. Kerangka Konseptual**



**Gambar 1. Kerangka konseptual**

**D. Hipotesis**

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat perbedaan antara rata-rata kualitas pelayanan yang diharapkan dengan yang dipersepsikan mahasiswa.

H<sub>a</sub> : Terdapat perbedaan rata-rata antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan yang dipersepsikan mahasiswa

Sangat Tidak Setuju (STS) : bernilai 1  
 Tidak Setuju (TS) : bernilai 2  
 Netral (N) : bernilai 3  
 Setuju (S) : bernilai 4  
 Sangat Setuju (SS) : bernilai 5

**METODE PENELITIAN****A. Teknik Sampling**

Teknik sampling yang digunakan adalah random sampling (sampling acak) kepada mahasiswa STIE MDP. Ukuran sampel yang digunakan adalah sebesar 246 sampel yang didapatkan dengan rumus slovin berikut (Sugiyono, 2014) :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{779}{1 + 779(0.05)^2} \\ &= 246 \end{aligned}$$

**B. Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari distribusi angket kepada responden. Data sekunder bersumber dari data jumlah mahasiswa yang didapatkan dari bagian akademik STIE MDP.

**C. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) yang didistribusikan kepada mahasiswa STIE MDP. Pernyataan terdiri dari dua bagian yaitu pertama adalah pernyataan tentang harapan kualitas pelayanan dan bagian kedua adalah pernyataan persepsi kualitas pelayanan. Rank jawaban responden adalah :

**D. Metode Analisis Data**

Untuk mengolah data kuesioner dilakukan dengan teknik analisis deskriptif , dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mencari rata-rata (mean) setiap item pernyataan setiap dimensi harapan dan persepsi
2. Memasukkan nilai rata-rata (*mean*) indikator ke dalam nilai interval dan dihitung nilai gapnya.

**E. Pengujian hipotesis**

Teknik pengujian hipotesis menggunakan uji t dua sampel independen. Dengan menggunakan paired sample t test dapat diketahui apakah terdapat perbedaan atau tidak secara statistik antara nilai mean harapan dan nilai mean persepsi kualitas pelayanan. Sebagai kriteria penerimaan atau penolakan H<sub>0</sub> digunakan nilai signifikansi atau probabilitas 0.05.

Dasar pengambilan keputusan :

1. Jika nilai signifikansi atau sig (2-tailed) > 0.05, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak
2. Jika nilai signifikansi atau sig (2 tailed) < 0.05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima

**ANALISIS DAN PEMBAHASAN****A. Pengujian Validitas dan Reliabilitas****1. Pengujian Validitas**

Pengujian validitas instrumen penelitian dilakukan dengan teknik korelasi *pearson product moment*. Sebuah instrumen penelitian dinyatakan valid jika

nila r hitung lebih besar dibanding r tabel.  
Hasil pengujian validitas variabel harapan

dapat dilihat pada tabel 1 berikut .

**Tabel1 Hasil Pengujian Validitas Variabel Harapan**

Item Pernyataan	rhitung	rtabel	kesimpulan	Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Kesimpulan
1	0.539	0.11	Valid	13	0.715	0.11	Valid
2	0.643	0.11	Valid	14	0.731	0.11	Valid
3	0.739	0.11	Valid	15	0.534	0.11	Valid
4	0.645	0.11	Valid	16	0.679	0.11	Valid
5	0.703	0.11	Valid	17	0.452	0.11	Valid
6	0.630	0.11	Valid	18	0.619	0.11	Valid
7	0.661	0.11	Valid	19	0.751	0.11	Valid
8	0.597	0.11	Valid	20	0.627	0.11	Valid
9	0.653	0.11	Valid	21	0.716	0.11	Valid
10	0.707	0.11	Valid	22	0.716	0.11	Valid
11	0.512	0.11	Valid	23	0.703	0.11	Valid
12	0.738	0.11	Valid				

Dari hasil pengujian validitas variabel harapan di atas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan adalah valid untuk

dijadikan instrumen penelitian karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel ( $df = n - 2 = 244$ ) sebesar 0.11.

**Tabel 2 Hasil Pengujian Validitas Variabel Persepsi**

Item Pernyataan	rhitung	rtabel	kesimpulan	Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Kesimpulan
1	0.653	0.11	Valid	13	0.606	0.11	Valid
2	0.716	0.11	Valid	14	0.646	0.11	Valid
3	0.723	0.11	Valid	15	0.623	0.11	Valid
4	0.671	0.11	Valid	16	0.674	0.11	Valid
5	0.716	0.11	Valid	17	0.560	0.11	Valid
6	0.699	0.11	Valid	18	0.697	0.11	Valid
7	0.723	0.11	Valid	19	0.701	0.11	Valid
8	0.704	0.11	Valid	20	0.589	0.11	Valid
9	0.667	0.11	Valid	21	0.717	0.11	Valid
10	0.730	0.11	Valid	22	0.735	0.11	Valid
11	0.617	0.11	Valid	23	0.767	0.11	Valid
12	0.754	0.11	Valid				

## 2. Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan korelasi alpha cronbach. Item pernyataan dinyatakan reliabel dijadikan instrumen

penelitian jika nilai alpha cronbach lebih besar dari 0.6 (Priyatno, 2014).

Hasil analisis uji reliabilitas variabel harapan dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

**Tabel 3 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Harapan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	24

*Sumber: data primer diolah 2018*

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien alpha untuk variabel harapan adalah lebih besar dari 0.6. Dengan demikian dapat disimpulkan semua item pernyataan reliabel untuk dijadikan instrumen penelitian.

Hasil analisis uji reliabilitas variabel Persepsi dapat dilihat pada tabel 4 berikut.

**Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Persepsi**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	24

*Sumber: data primer diolah 2018*

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien alpha untuk variabel persepsi adalah lebih besar dari 0.6. Dengan demikian dapat disimpulkan semua item pernyataan reliabel untuk dijadikan instrumen penelitian.

### 3. Analisis Gap Harapan dan Persepsi

Untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah ditetapkan, maka peneliti menggunakan analisis statistik deskriptif. Berdasarkan hasil jawaban responden tentang kualitas layanan selanjutnya dihitung nilai mean atau rata-rata ( $\bar{X}$ ) dari setiap indikator pernyataan variabel harapan dan persepsi responden. Langkah selanjutnya adalah menghitung nilai gap antara harapan dengan persepsi dan mengklasifikasikan berdasarkan kepuasan responden

berdasarkan nilai gap. Kriteria untuk mengkategorikan kepuasan atau ketidakpuasan adalah :

- Harapan < Persepsi dinyatakan Sangat Puas
- Harapan = Persepsi dinyatakan Puas
- Harapan > Persepsi dinyatakan Tidak Puas

Tabel 5. Skor rata-rata dimensi kualitas layanan

Dimensi Kualitas Layanan	Harapan		Persepsi		Gap	Kategori
	X	SD	X	SD		
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>						
1. Ruang kuliah	4.46	0.709	4.79	0.409	0.33	Sangat Puas
2. Media pembelajaran	4.40	0.680	4.72	0.487	0.32	Sangat Puas
3. Fasilitas perpustakaan	4.41	0.721	3.80	0.792	-0.61	Tidak Puas
4. Kerapian staf karyawan dan pengajar	4.32	0.709	4.78	0.504	0.46	Sangat Puas
5. Ruang pelayanan admistrasi	4.35	0.734	4.54	0.771	0.19	Sangat Puas
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>						
6. Pemberitahuan kepada mahasiswa dengan cepat tentang permasalahan ruang perkuliahan	4.49	0.744	4.75	0.488	0.26	Sangat Puas
7. Pemberitahuan kepada mahasiswa tentang kelengkapan media pembelajaran	4.27	0.712	4.71	0.553	0.44	Sangat Puas
8. Pemberitahuan tentang fasilitas buku	4.09	0.796	4.39	0.684	0.30	Sangat Puas
9. Pemberitahuan dosen tentang jadwal pengganti	4.57	0.689	4.71	0.422	0.14	Sangat Puas
10. Kecepatan dan keakuratan karyawan administrasi	4.44	0.672	4.55	0.616	0.11	Sangat Puas
<b>Keandalan (Reliability)</b>						
11. Ketepatan waktu mengajar	3.97	0.842	4.30	0.700	3.54	Sangat Puas
12. Kesiapan dosen dan staf membantu permasalahan mahasiswa.	4.41	0.739	4.50	0.674	0.09	Sangat Puas
13. Pelayanan yang sama kepada semua mahasiswa dari karyawan dan dosen kepada semua mahasiswa	4.52	0.656	4.89	0.331	0.37	Sangat Puas
14. Penyampaian DNS tepat waktu	4.43	0.671	4.50	0.637	0.07	Sangat Puas
15. Wifi terkoneksi dengan baik	4.53	0.955	3.26	1.105	-1.27	Tidak Puas
<b>Jaminan (Assurance)</b>						
16. Kompetensi dosen berkaitan dengan materi perkuliahan	4.28	0.848	4.48	0.662	0.2	Sangat Puas
17. Akreditasi STIE MDP B	4.41	0.844	4.14	0.765	-0.27	Tidak Puas
18. Ketersediaan buku referensi perkuliahan terbaru	<b>4.22</b>	<b>0.800</b>	<b>3.64</b>	0.878	-0.58	Tidak Puas
19. Kesopanan karyawan administrasi dalam melayani mahasiswa	4.36	0.690	4.54	0.715	0.18	Sangat Puas
20. Jaminan keamanan bagi mahasiswa selama berada di lingkungan kampus	4.59	0.618	3.94	0.721	-0.65	Tidak Puas
<b>Empati (Empathy)</b>						
21. Perhatian dosen tentang kesulitan mahasiswa dalam proses belajar	4.33	0.672	4.33	0.632	0	Puas
22. Monitoring dosen terhadap perkembangan prestasi belajar mahasiswa	4.27	0.689	4.31	0.608	0.04	Sangat puas
23. Kesiapan dosen dan staf akademik untuk dihubungi ketika ada permasalahan pengisian KRS.	4.22	0.683	4.31	0.596	0.09	Sangat puas

Sumber: data primer diolah 2018

Dari tabel di atas terlihat gap/kesenjangan antara harapan dan persepsi. Pada dimensi bukti fisik, skor rata-rata jawaban responden untuk harapan lebih kecil dari pada skor persepsi. Hanya satu item pernyataan pada bukti fisik yaitu fasilitas perpustakaan yang memiliki skor persepsi

lebih kecil dari harapan yang artinya responden masih tidak puas pada fasilitas perpustakaan di STIE MDP.

Skor rata-rata item harapan untuk dimensi daya tanggap semuanya memiliki nilai lebih kecil dari rata-rata skor persepsi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa responden

sangat puas pada dimensi daya tanggap. Pada dimensi keandalan item pernyataan ke-15 tentang koneksi wifi menunjukkan nilai gap yang negatif yang cukup tinggi jika dibandingkan nilai gap variabel lain. Sedangkan pada dimensi empati, hasil skor harapan pada item indikator perhatian dosen tentang kesulitan mahasiswa adalah sama dengan skor rata-rata persepsinya sebesar 4.33. Maka dapat dinyatakan responden puas. Pada kedua item pernyataan lain dimensi empati skor rata-rata jawaban responden adalah lebih besar dibanding skor persepsi atau dapat dinyatakan sangat puas.

Pada dimensi assurance, dari lima item pernyataan tiga diantaranya memiliki skor rata-rata harapan yang lebih tinggi dari nilai rata-rata skor persepsinya, yang artinya pada item tersebut responden tidak puas. Responden rata-rata tidak puas pada masalah akreditasi STIE MDP, ketersediaan buku referensi di perpustakaan serta jaminan keamanan mahasiswa selama di lingkungan kampus. Dari analisis gap/kesenjangan harapan dengan persepsi mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum memenuhi harapan untuk semua dimensinya.

Kualitas pelayanan secara konsep dipengaruhi oleh dua variabel yaitu harapan dan persepsi kinerja jasa. Dari beberapa item pernyataan di atas menunjukkan nilai gap negatif yaitu harapan lebih tinggi dari kinerja layanan yang dipersepsikan. Hal tersebut

mungkin saja terjadi disebabkan oleh karena dalam memberikan penilaian responden dipengaruhi oleh image merek STIE MDP sehingga memiliki harapan yang terlalu tinggi. Fenomena ini terlihat dari item fasilitas perpustakaan, koneksi wifi, status akreditasi institusi STIE MDP dan ketersediaan buku-buku referensi pendukung. Penilaian harapan yang tinggi pada item tersebut dapat dipengaruhi oleh adanya *brand image* MDP sebagai kampus berbasis teknologi serta pengaruh dilusi mereka dengan STMIK MDP mengenai akreditasi institusi.

#### 4. Pengujian Hipotesis

Pada pengujian hipotesis menggunakan uji beda uji t sampel berpasangan, maka pengambilan keputusan adalah sebagai berikut.

1. Jika nilai signifikansi atau sig (2-tailed) > 0.05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
2. Jika nilai signifikansi atau sig (2-tailed) < 0.05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Hasil uji hipotesis seperti pada tabel 4.6 berikut.

**Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis uji beda sampel berpasangan Kualitas Layanan  
Paired Samples Test**

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Harapan_1 - Persepsi_1	-.329	.804	.051	-.430	-.228	-6.424	245	.000
Pair 2	Harapan_2 - Persepsi_2	-.313	.820	.052	-.416	-.210	-5.984	245	.000
Pair 3	Harapan_3 - Persepsi_3	.614	1.003	.064	.488	.740	9.602	245	.000
Pair 4	Harapan_4 - Persepsi_4	-.463	.879	.056	-.574	-.353	-8.272	245	.000
Pair 5	harapan_5 - Persepsi_5	-.188	1.027	.066	-.317	-.059	-2.862	244	.005
Pair 6	Harapan_6 - Persepsi_6	-.256	.864	.055	-.365	-.148	-4.649	245	.000
Pair 7	harapan_7 - Persepsi_7	-.439	.914	.058	-.554	-.324	-7.535	245	.000
Pair 8	Harapan_8 - Persepsi_8	-.309	1.074	.068	-.444	-.174	-4.512	245	.000
Pair 9	Harapan_9 - Persepsi_9	-.309	.809	.052	-.411	-.207	-5.986	245	.000
Pair 10	Harapan_10 - Persepsi_10	-.110	.908	.058	-.224	.004	-1.896	245	.059
Pair 11	Harapan_11 - Persepsi_11	-.024	1.042	.066	-.155	.106	-.367	245	.714
Pair 12	Harapan_12 - Persepsi_12	.106	.955	.061	-.014	.226	1.737	245	.084
Pair 13	Harapan_13 - Persepsi_13	-.370	.738	.047	-.463	-.277	-7.865	245	.000
Pair 14	Harapan_14 - Persepsi_14	-.069	.899	.057	-.182	.044	-1.206	245	.229
Pair 15	Harapan_15 - Persepsi_15	1.272	1.472	.094	1.088	1.457	13.559	245	.000
Pair 16	harapan_16 - Persepsi_16	-.195	.979	.062	-.318	-.072	-3.127	245	.002
Pair 17	Harapan_17 - Persepsi_17	.268	.948	.060	.149	.387	4.438	245	.000
Pair 18	Harapan_18 - Persepsi_18	.585	1.014	.065	.458	.713	9.058	245	.000
Pair 19	Harapan_19 - Persepsi_19	-.183	.914	.058	-.298	-.068	-3.138	245	.002
Pair 20	Harapan_20 - Persepsi_20	.654	.817	.052	.552	.757	12.561	245	.000
Pair 21	Harapan_21 - Persepsi_21	.138	.911	.058	.024	.253	2.380	245	.018
Pair 22	Harapan_22 - Persepsi_22	.232	.925	.059	.115	.348	3.927	245	.000
Pair 23	Harapan_22 - Persepsi_23	.110	.952	.061	-.010	.229	1.808	245	.072

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Total item kuesioner yang digunakan adalah 23 pernyataan masing-masing untuk variabel harapan dan persepsi dengan distribusi item kuesioner adalah dimensi bukti fisik, daya tanggap, keandalan dan jaminan masing-masing sebanyak 5 pernyataan dan 3 pernyataan untuk dimensi empati. Dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95% dan derajat kebebasan (df) sebesar 245 maka sebagian item pernyataan pada indikator daya tanggap, keandalan dan empati memiliki signifikansi lebih dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan menolak  $H_a$ , maka tidak terdapat perbedaan/gap yang signifikan antara harapan dengan persepsi responden mahasiswa pada item dimensi di atas. Sedangkan sebagian besar item pernyataan lain pada dimensi bukti fisik, daya tanggap dan jaminan serta empati memiliki tingkat signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dengan persepsi responden. Dari pengujian hipotesis menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan/gap yang signifikan antara harapan dan persepsi dari kualitas pelayanan di STIE MDP.

## SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

1. Terdapat gap/kesenjangan antara rata-rata (mean) harapan dengan rata-rata (mean) persepsi responden tentang kualitas pelayanan. Nilai kesenjangan negatif menunjukkan responden tidak puas terhadap item indikator. Nilai kesenjangan negatif terdapat pada item dimensi bukti fisik yaitu fasilitas perpustakaan, keandalan yaitu koneksi wifi yang baik, dimensi jaminan pada indikator akreditasi instansi, jaminan keamanan lingkungan kampus dan ketersediaan buku-buku referensi di perpustakaan.
2. Dari hasil uji hipotesis menggunakan uji t sampel berpasangan dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan kualitas pelayanan yang diharapkan dengan kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh mahasiswa.

### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian diatas, maka saran yang dapat diberikan untuk perbaikan selanjutnya, yaitu :

Penulis menyarankan kepada manajemen STIE MDP untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya ditekankan pada fasilitas perpustakaan, meningkatkan keandalan koneksi wifi, serta akreditasi institusi serta meningkatkan keamanan di sekitar lingkungan kampus. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat kesenjangan yang cukup tinggi antara harapan dengan persepsi mahasiswa pada item tersebut. Dengan demikian diharapkan dapat tercapai keseimbangan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada peserta mahasiswa di kampus STIE Multidata Palembang

## REFERENSI

- , Direktorat Kelembagaan dan Kerjasama Kemenristekditi. 2015. *Penyelenggaraan Perguruan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi*
- Fandy Tjiptono, 2013, Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.
- Herminingsih, Anik. 2013. *Analisis Dimensi Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Berdasarkan Persepsi Mahasiswa*. Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial Jilid 2 nomor 2 November 2013
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat
- Philip, Kotler dan Gary Armstrong. 2015. *Principles of Marketing*. Edisi Kelima belas, Pearson Global edition.
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Andi. Yogyakarta



Nasukah, Binti. 2014. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi Kasus Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)*. Online [etheses.uin-malang.ac.id/3269/1/12710049.pdf](http://etheses.uin-malang.ac.id/3269/1/12710049.pdf)

Qodri, Usman Ahmad. 2015. *Measuring Service Quality Expectation and Perception Using SERVQUAL : A Gap Analysis*. Business and Economics Journal Volume 3 Issue 6

Schiffman, Leon G ; Kanuk, Leslie Lazar, 2009, *Consumer Behavior*, Published by Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung

Wiwik Widianingsih, 2010, Analisis harapan dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien diinstalasi rawat jalan RSUD Ambarawa <http://eprints.dinus.ac.id/15062/1/JURNAL.pdf>