

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Subbag Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI SUBBAG AKADEMIK, KEMAHASISWAAN, DAN ALUMNI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

**Nur Amalina Dzakiratullah**

Jurusan Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya

E-mail: [nurdzakiratullah@mhs.unesa.ac.id](mailto:nurdzakiratullah@mhs.unesa.ac.id)

**Karwanto**

Jurusan Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya

E-mail: [karwanto@unesa.ac.id](mailto:karwanto@unesa.ac.id)

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Subbag Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif, terdiri dari dua variabel yaitu kualitas pelayanan administrasi akademik (X) dan kepuasan mahasiswa (Y). Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya sebanyak 337 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data berupa skala dengan menggunakan skala likert, observasi, studi dokumentasi. Uji prasyarat analisis data menggunakan uji normalitas dan uji linieritas. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dan analisis uji T untuk menjawab hipotesis dengan bantuan program SPSS (*Statistical Program Smart Solution*) ver.20 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  kualitas pelayanan administrasi akademik (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) adalah 6,771 dimana lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,968. Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Subbag Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Selanjutnya kualitas pelayanan administrasi akademik (X) berpengaruh sebesar 12% terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa*

## **THE INFLUENCE OF ACADEMIC ADMINISTRATION SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION IN ACADEMIC, STUDENT AND GRADUATE SUB DIVISION, FACULTY OF ECONOMICS SURABAYA STATE UNIVERSITY**

### **Abstract**

The purpose of this research is to find out the influence of academic administration service quality on student satisfaction in Academic, Student and Graduate Sub Division, Faculty Of Economics Surabaya State University. The research uses quantitative approach with asosiative method which consist of two variable academic administration service quality (X) and student satisfaction (Y). The sample in this study is 337 student in Faculty of Economy UNESA. Sampling technique in this research use purposive sampling. Technique of collecting data using likert scale, observation, documentation study. Prerequisite test data is using normality test and linearity test. Data analysis technique use simple regression analysis and T test analysis to answer the hypothesis with of SPSS (*Statistical Program Smart Solution*) ver.20 for windows. The results of this research shows t value service quality of academic administration (X) on the student statified 6,771 which means greater than  $t_{table}$  of 1,968. Therefore, we can conclude that service quality of academic administration influenced significant on the student statifaction. Futhermore, the influence of service quality of academic administration on students satisfaction is 12% and the rest variable that influenced are not researched.

**Keywords :** *service quality, student satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Pendidikan tinggi merupakan jenjang setelah pendidikan menengah yang memiliki peran strategis untuk meningkatkan kualitas hidup dengan memperoleh pendidikan yang layak serta mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatkan daya saing bangsa dalam menghadapi

globalisasi. Menurut UU no. 12 Tahun 2012 pasal 1 menjelaskan bahwa Pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program spesialis yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa indonesia. Perguruan tinggi

merupakan satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi yang dapat berbentuk universitas, sekolah tinggi, institut, akademi dan politeknik.

Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Ristekdikti) Mohammad Nasir mengemukakan bahwa tahun 2015 angka partisipasi kasar (APK) perguruan tinggi 29,15% sedangkan pada tahun 2016 angka partisipasi kasar (APK) perguruan tinggi mencapai 31,61%, hal ini menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat terhadap pendidikan khususnya pada perguruan tinggi semakin meningkat. Seiring dengan hal tersebut, perubahan pola pikir masyarakat mengenai pentingnya pendidikan tinggi juga semakin meningkat, dimana masyarakat menganggap bahwa perguruan tinggi menjadi wadah penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, berkompeten, dan berdaya saing.

Kemenristek Dikti menunjukkan data statistic mengenai kuantitas perguruan tinggi tahun 2015 yaitu universitas sebanyak 532, Institut 73, sekolah tinggi 1426, akademi 1020 dan politeknik 186. Selain itu dengan banyaknya perguruan tinggi asing yang perlahan tumbuh dengan segala atributnya mengindikasikan semakin meningkatnya daya saing perguruan tinggi. Berdasarkan data tersebut mengungkapkan bahwa persaingan antar perguruan tinggi sebagai pemberi jasa semakin kompetitif dan menyebabkan tuntutan masyarakat akan kualitas pada bidang jasa pendidikan semakin tinggi. Semakin tingginya daya saing menuntut perguruan tinggi sebagai penyelenggara pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikannya. Laporan UNESCO *Education For All Monitoring Report* 2014, Indeks Pembangunan Pendidikan untuk Semua atau *The Education For All Development Index* (EDI) menyatakan mutu pendidikan Indonesia berada pada peringkat 57 dari 115 negara khususnya pada wilayah ASEAN berada pada peringkat 5 dari 10 negara di ASEAN (<https://www.kemendiknas.go.id>). Hal ini menunjukkan mutu pendidikan di Indonesia cukup rendah dibandingkan dengan negara Singapura, Malaysia, Brunei Darussalam, dan Thailand.

Menghadapi kondisi tersebut, mengharuskan perguruan tinggi memiliki strategi untuk dapat bertahan dan meningkatkan mutu pendidikannya. Berdasar pada suatu upaya dalam meningkatkan mutu pendidikan, perubahan yang dapat dilakukan salah satunya menggunakan model pengelolaan pendidikan berbasis industri. Pengelolaan model ini menjabarkan adanya upaya pihak pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Adapun dasar manajemen ini ialah konsep *Total Quality Management* yang secara filosofis menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Salah satu strategi yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi yaitu kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan hal utama yang harus di prioritaskan dalam menghadapi hal tersebut. Mahasiswa sebagai pelanggan menjadi fokus utama dalam pembahasan kepuasan dan mutu pelayanan karena mahasiswa memegang peranan penting dalam mengukur

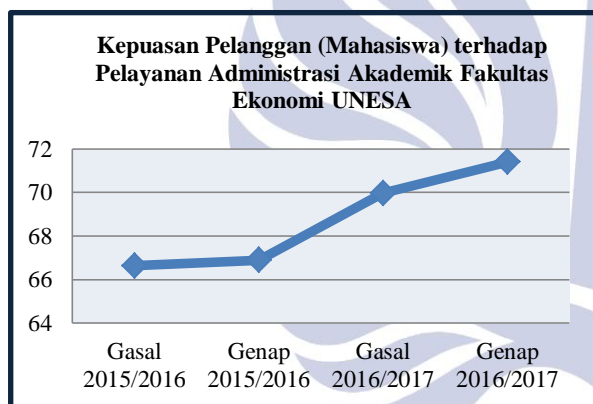
kepuasan terhadap apa yang telah diberikan oleh perguruan tinggi. Schnaars (Tjiptono,2005:134) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Kepuasan mahasiswa menjadi fokus utama dalam kesuksesan pelayanan di perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi (Maisaroh,2005).

Kualitas pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi penilaian pelanggan sehingga perubahan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi akan mendorong terwujudnya kepuasan mahasiswa serta dapat mempertahankan mahasiswa. Hal tersebut didukung oleh Kotler dalam Tjiptono dan Chandra (2005:61) bahwa kualitas layanan dimulai dari pelanggan dan berakhir pada keputusan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Tjiptono (2005:14) mengungkapkan terdapat lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yaitu bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty). Melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi dapat menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang telah diterima serta meningkatkan animo masyarakat, citra dan bargaining position perguruan tinggi tersebut. Selain itu, melalui kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan juga dapat berdampak pada perkembangan jumlah calon mahasiswa tiap tahunnya, mahasiswa yang merasa puas akan memberikan rekomendasi kepada orang lain sehingga dapat menarik mahasiswa baru untuk memilih perguruan tinggi tersebut.

Salah satu lembaga penyelenggara pendidikan tinggi di Indonesia adalah Universitas Negeri Surabaya. UNESA merupakan lembaga penyedia jasa pendidikan yang memiliki wewenang menyelenggarakan program kependidikan dan nonkependidikan dengan tugas utama tetap sebagai Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan (LPTK). Pada tahun 2018 UNESA telah menjadi perguruan tinggi negeri yang memiliki akreditasi "A", hal ini menunjukkan peningkatan dalam segala aspek dimana sebelumnya UNESA terakreditasi "B". Selain itu, UNESA memiliki dua kampus dengan delapan fakultas salah satunya yaitu Fakultas Ekonomi. Fakultas Ekonomi UNESA memiliki empat jurusan yaitu Jurusan Pendidikan Ekonomi yang terdiri dari Prodi Pendidikan Ekonomi, Prodi Pendidikan Akuntansi, Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Prodi Pendidikan Tata Niaga. Jurusan Manajemen yang terdiri dari Prodi Manajemen, Jurusan Akuntansi yang terdiri dari Program Studi Akuntansi, dan Jurusan Ilmu Ekonomi yang terdiri dari Prodi Ekonomi Islam serta Prodi Ekonomi. Sebanyak lima dari tujuh program studi telah terakreditasi "A", hal ini menunjukkan bahwa terdapat bukti penjaminan mutu penyelenggaraan pendidikan di Fakultas Ekonomi UNESA. Selain itu, penjaminan mutu di Fakultas Ekonomi UNESA sangat terjaga dengan melakukan

monitoring secara berkala terhadap segala aspek dalam proses perkuliahan, terlebih pada kepuasan pelanggan. Setiap semester mahasiswa Fakultas Ekonomi diwajibkan untuk mengisi kuisioner survey kepuasan pelanggan dimana akan menjadi feedback bagi fakultas untuk memperbaiki, menjaga serta meningkatkan aspek – aspek yang menunjang dalam proses perkuliahan.

Layanan pendidikan yang dilaksanakan di Fakultas Ekonomi UNESA dibagi menjadi beberapa fungsi salah satunya Subbag Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada Subbag Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya khususnya pada kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi menunjukkan fenomena dimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik yang ditunjukkan melalui survey kepuasan mahasiswa dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dengan rata – rata nilai kepuasan mahasiswa pada setiap semester semakin meningkat. Adapun hasil rekap kuisioner survey kepuasan pelanggan (mahasiswa) Fakultas Ekonomi UNESA mengenai penilaian mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik setiap semesternya menunjukkan peningkatan, hal tersebut dapat dilihat dari grafik berikut :



Sumber : Gugus Penjamin Mutu Fakultas Ekonomi UNESA

Kotler dan Keller (2007:177) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diberikan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Indikator dari kepuasan pelanggan menurut Gabriano dan Johnson (2001), Anderson dan Narus (1990), Garvin dalam Tjiptono (2001:85) indikator dari kepuasan diantaranya : (a) senang, (b) share positive information, dan (c) tidak komplain. Senang, artinya pelanggan yang puas akan menunjukkan rasa senang terhadap apa yang telah diberikan oleh perusahaan. Share positive information, artinya pelanggan yang puas akan berbagi informasi positif. Tidak komplain artinya tidak ada keluhan yang berarti terhadap segala aspek yang dimiliki oleh perusahaan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor. Lupiyoadi (2001:182) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh beberapa faktor yakni kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

Kotler (Alma,2007:286) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk, dan service yang dihasilkan perusahaan. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada keputusan pelanggan, Sebagaimana disampaikan oleh Kotler (2000:50) yakni beberapa nilai total pelanggan salah satunya adalah nilai pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Uraian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat penting dalam menciptakan serta meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal tersebut sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Kotler & Armstrong (2000:7) yaitu “ Customer satisfaction is closely linked to quality. Quality has a direct impact of product performance and customer satisfaction” yang artinya, kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat dengan kualitas serta kualitas memiliki dampak langsung terhadap performa produk dan kepuasan pelanggan. Selain itu Tjiptono (2001:125) mengemukakan bahwa dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada pelanggan, akan meningkatkan indeks kepuasan pelanggan yang diukur dalam ukuran apapun.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Tjiptono,2005:14) mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa, yaitu: (a) *tangible*, (b) *reliability*, (c) *responsiveness*, (d) *assurance*, dan (e) *emphaty*. Dimensi-dimensi dapat mempermudah dalam pengukuran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dimana setiap dimensinya terdapat ciri khusus yang mencakup pada kualitas pelayanan. Pada ranah pendidikan tinggi kepuasan akan kualitas pelayanan akan dinilai langsung oleh mahasiswa yang merupakan salah satu stakeholder yang paling penting dari kualitas pendidikan. Untuk memenuhi kepuasan mahasiswa merupakan salah satu tujuan utama di bidang pendidikan. Mahasiswa sebagai pelanggan dalam jasa pendidikan memiliki hak dalam menilai kualitas pelayanan dengan membandingkan antara pelayanan yang diperoleh dengan pelayanan yang diharapkan. Dalam hal ini dikarenakan mahasiswa yang memegang peranan penting dalam mengukur kepuasan terhadap kualitas yang diberikan suatu institusi pendidikan.

Temuan yang serupa pernah diteliti oleh I Komang Mahayana Putra dan Nyoman Kerti Yasa (2015) dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa, Citra, dan Positive of Mouth Politeknik Negeri Bali” yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, citra dan positive of mouth di Politeknik Negeri Bali.

Merujuk pada fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Subbag Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Subbag

Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

#### METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Terdapat dua variabel yaitu kualitas pelayanan administrasi akademik (X) dan kepuasan mahasiswa (Y). Teknik pengumpulan data menggunakan skala likert, observasi dan studi dokumentasi. Lokasi penelitian ini bertempat di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya yang beralamatkan di Jl. Ketintang No.2, Gayungan, Surabaya, Jawa Timur

Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya angkatan 2015-2017 yang masih terdaftar aktif pada periode 2017/2018 sebanyak 337 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dan penentuan jumlah sampel ini ditentukan berdasarkan rumus yang dikembangkan dari Slovin dengan taraf kesalahan 5% terhadap populasi.

Uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian dilakukan dengan menyebar skala uji coba kepada 40 responden dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya yang tidak termasuk dalam sampel penelitian. Uji validitas menggunakan rumus Pearson sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Butir pernyataan pada skala penelitian dikatakan valid apabila jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  (5%) maka instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid. Skala penelitian dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ )  $> 0,6$ . Setelah diuji cobakan pada 40 responden, jumlah soal valid dan reliabel sebanyak 49 butir dengan rincian 36 butir pada variabel kualitas pelayanan administrasi akademik dan 13 butir pada variabel kepuasan mahasiswa sehingga skala penelitian boleh digunakan untuk penelitian.

Uji persyaratan analisis data pada penelitian ini menggunakan dua jenis uji data yaitu uji normalitas, dan uji linieritas. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi ganda serta analisis uji T untuk menguji pengaruh variabel X terhadap Y secara parsial dan menjawab hipotesis yang diajukan dengan bantuan pengolahan menggunakan *software SPSS (Statistical Program Smart Solution) Ver.20 For Windows*.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari uji prasyarat analisis data penelitian menyatakan bahwa data pada variabel kualitas pelayanan administrasi akademik dan kepuasan mahasiswa berdistribusi normal. Variabel kualitas pelayanan administrasi akademik berhubungan linear dengan variabel kepuasan mahasiswa.

Hasil dari perhitungan uji analisis data variabel kualitas pelayanan administrasi akademik (X) dan kepuasan mahasiswa (Y) diperoleh persamaan regresi yaitu  $Y = 26,661 + 0,133 X$ . dengan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,120 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya dengan pengaruh sebesar 12 %. Pada uji T, kualitas pelayanan

administrasi akademik (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05, dengan demikian kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik sebagai variabel X memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNESA sebagai variabel Y. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin besar kualitas pelayanan administrasi akademik akan diikuti oleh semakin tingginya kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat diterangkan oleh persamaan regresi  $Y = 26,661 + 0,133X$ .

Persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan bahwa jika kualitas pelayanan administrasi akademik (X) dengan kepuasan mahasiswa (Y) diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini, maka setiap perubahan skor variabel kualitas pelayanan administrasi akademik sebesar satu satuan dapat diestimasikan skor kepuasan mahasiswa akan berubah sebesar 0,133 satuan pada arah yang sama. Perhitungan analisis data menunjukkan besarnya nilai signifikansi (*sig*) variabel kualitas pelayanan administrasi akademik (X) terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,000, nilai signifikansi ini lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih kecil daripada nilai *alpha* 0,05, dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik di Subbag Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNESA (Y).

Penelitian ini menunjukkan angka koefisien korelasi (R) sebesar 0,347 dan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,120. Hasil pengujian hipotesis tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik di Subbag Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni sebagai variabel bebas berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat sebesar 12%. Sedangkan sisanya 88% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini. Selain itu, tidak adanya tanda negatif pada skor korelasi menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan administrasi akademik maka akan meningkat pula kepuasan mahasiswa.

Adapun teori yang diujikan dalam penelitian ini adalah teori dari Kotler (2000:50) yang mengemukakan bahwa kualitas apapun nilai suatu pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Lupiyoadi (2001:182) dalam menentukan kepuasan pelanggan terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu : a) kualitas produk, b) kualitas pelayanan, c) emosional, d) harga dan e) biaya. Melalui hal tersebut salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas

pelayanan dimana terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Kotler dan Keller (2007:177) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diberikan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas serta jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan sangat puas atau senang.

Kotler (Alma, 2007:286) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk, dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Model kualitas layanan dalam penelitian ini terdiri dari lima dimensi, diantaranya adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi-dimensi tersebut berdasar pada pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Tjiptono, 2005:14) yang mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa. Melalui hal tersebut dapat mempermudah dalam pengukuran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dimana setiap dimensinya terdapat ciri khusus yang mencakup pada kualitas pelayanan.

Dimensi dimensi kualitas layanan tersebut telah mencerminkan pelayanan di Subbag Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ekonomi UNESA dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam kegiatan pelayanan administrasi akademik. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui skor perolehan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan administrasi akademik (X) yang diperoleh dari 337 mahasiswa di Fakultas Ekonomi UNESA sebagai responden. Berdasarkan hasil analisis data tersebut diperoleh data bahwa sebagian besar responden menganggap kualitas pelayanan administrasi akademik di Subbag Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ekonomi UNESA sangat baik karena responden cenderung memilih angka 3 dan 4 sejumlah 88,9%.

Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ekonomi UNESA selalu dalam pengawasan Dekan maupun Gugus Penjamin Mutu Fakultas Ekonomi UNESA. Monitoring dan evaluasi senantiasa dilakukan secara rutin dengan pemecahan masalah secara musyawarah. Selain itu, pembinaan juga dilakukan melalui pengembangan profesionalisme pegawai melalui kegiatan diklat, kursus dan lainnya. Proses pengawasan dan pengembangan senantiasa dilakukan oleh Fakultas Ekonomi UNESA untuk menghindari penurunan kualitas pelayanan. Paparan tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengawasan yang ketat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Tjiptono (2001:125) mengatakan bahwa dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada pelanggan akan meningkatkan indeks kepuasan pelanggan. Untuk mewujudkan suatu layanan berkualitas yang bermuara pada kepuasan mahasiswa, pihak Fakultas harus mampu

mengidentifikasi mahasiswanya, sehingga mampu memahami tingkat persepsi dan harapan mahasiswa atas kualitas layanan administrasi akademik. Pengelola harus dapat memberikan jasa pelayanan yang bermutu dan lebih baik daripada pesaingnya dikarenakan pada dasarnya mahasiswa harus dipuaskan dengan totalitas nilai yang tinggi, bila tidak maka mahasiswa dapat dengan mudah berpindah ke tempat lain. Karena saat ini mahasiswa dapat dengan mudah berpindah dari satu kampus ke kampus lainnya, yang dapat memberikan kepuasan sesuai dengan tingkat pelayanan yang diinginkannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Naser (2014) dengan judul "*The Effect of Service Quality on Student Satisfaction : A Field Study for Health Service Administration Students*" yang menghasilkan kesimpulan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa administrasi layanan kesehatan. Vijayand Sunduram, D. Ramkumar, dan Poorna Shankar (2017) dengan judul penelitian "*Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business*" yang mengemukakan hasil penelitian kualitas *e-service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Emmanuel Nondzor Horsu dan Solomon Tawiah Yeboah (2011) dengan judul penelitian "*Influence Of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study of Minicab Taxi Services in Cape Coast, Ghana*" yang menghasilkan kesimpulan kualitas pelayanan yang terdiri dari kenyamanan, keterjangkauan, kehandalan serta layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan tetapi perilaku pengemudi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Yenny (2013) dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kualitas Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*" yang juga menghasilkan kesimpulan terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 54,2%. I Komang Mahayana Putra dan Nyoman Kerti Yasa (2015) dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa, Citra, dan Positive of Mouth di Politeknik Negeri Bali*" yang menghasilkan kesimpulan kualitas pelayanan, citra dan *positive of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, Lusi Rakasiwi (2013) dengan judul penelitian "*Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Ketersediaan Sarana Akademik Biro Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta*" menghasilkan pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dengan diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $7,400 > 1,969$ .

Dari beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik di Subbag Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni (X) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, sehingga untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa antara lain dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yang dikelola dengan baik akan memberikan dampak positif pada pencapaian kepuasan mahasiswa yang lebih baik dengan kata lain hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan administrasi akademik maka akan mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Begitu pula sebaliknya, apabila kualitas pelayanan administrasi akademik rendah akan berdampak pada kepuasan mahasiswa yang rendah pula.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan administrasi akademik (X) memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 6,771 dengan taraf signifikan sebesar 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik di Subbag Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNESA. Adapun pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik di Subbag Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 12% sedangkan sisanya sebesar 88% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan, saran diberikan terhadap pihak-pihak yang terkait di dalam penelitian ini, antara lain:

1. Dekan Fakultas Ekonomi, hendaknya melakukan *monitoring* dan evaluasi terkait pelayanan administrasi akademik secara rutin sehingga pelayanan yang diberikan berkualitas dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.
2. Staf Subbag Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni, hendaknya mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap mahasiswa sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.
3. Peneliti lain, diharapkan untuk melakukan penelitian mengenai faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya untuk memperkaya pengetahuan

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Emmanuel Nondzor Horsu and Solomon Tawiah Yeboah. (2015). Influence Of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study of Minicab Taxi Service In Cape Coast, Ghana. *International Journal of Economics, Commerce and Management Vol. III, Issue 5*, 1451-1464.
- Himpunan Lengkap Undang Undang Sistem Pendidikan Nasional. (2014). Yogyakarta: Saufa.
- Humas. 2005. Indonesia Peringkat ke-57 EDI dari 115 Negara Tahun 2014. (Online), (<https://www.kemenkopmk.go.id>.) diakses 18 Januari 2018)
- I Komang Mahayana Putra dan Nyoman Kerti Yasa. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa, Citra, dan Positive of Mouth Politeknik Negeri Bali. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan. Vol 11. No. 1*, 90-102.
- Kemenristekdikti. (2016). *Statistik Perguruan Tinggi 2014/2015*. Jakarta: Pangkalan Data Pendidikan Tinggi.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maisaroh, S. (2005). Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta. *Laporan Penelitian Universitas PGRI Yogyakarta*.
- Nenden Anggi Rustami, dkk. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal ADPEN Vol.1 No.1*, 42-52.
- Philip Kotler dan Gary Armstrong. (2000). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Philip Kotler dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Rakasiwi, L. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Ketersediaan Sarana Akademik Biro Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Riduwan. (2005). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Saif, N. I. (2014). The Effect of Service Quality on Student Satisfaction : A Field Study for Health Service Administration Students. *International Journal of Humanities and Social Science Vol. 4, No. 8*, 172-181.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Vijayanand Sundaram, D. R. (2017). Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Onlue Business. *KINERJA Volume 21, No. 1*, 48-69.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Yuniarti, Y. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. *Trikonomika Volume 13, No. 1*, 49-61.