

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia pendidikan saat ini dengan semakin bertambahnya perguruan tinggi baik negeri maupun swasta di Indonesia khususnya di kota Medan, menyebabkan semakin ketatnya persaingan di dalam dunia pendidikan terkhusus dalam memberikan pelayanan pendidikan yang baik kepada mahasiswa. Kompetisi dalam dunia perguruan tinggi di Indonesia saat ini semakin besar, dimana disisi lainnya, perubahan faktor lingkungan yang cepat semakin mendukung kompetisi yang saat ini sedang terjadi, baik kompetisi tersebut bersifat lokal maupun global.

Saat ini, perguruan tinggi di Indonesia baik yang berstatus negeri maupun swasta tidak hanya berkompetisi dengan perguruan tinggi lokal (tingkat provinsi), tetapi juga berkompetisi dengan berbagai perguruan tinggi di tingkat nasional bahkan sampai internasional. Dengan semakin meningkatnya kuantitas perguruan tinggi ini, tentu akan semakin menuntut masing-masing perguruan tinggi maupun lembaga pendidikan untuk memperhatikan mutu pendidikan dan kelebagaannya sehingga mampu unggul dalam kompetisi tersebut. Disisi lainnya, perguruan tinggi juga dituntut untuk menggali dan meningkatkan kualitas segala aspek pelayanan pendidikan yang prima sehingga akan memberikan dampak positif pada peningkatan citra perguruan tinggi tersebut, namun sebaliknya pelayanan pendidikan yang buruk akan menurunkan citra perguruan tinggi itu sendiri. Seperti

yang dikatakan oleh Kotler, bahwa **salah satu cara menempatkan sebuah perusahaan jasa lebih unggul daripada pesaingnya ialah dengan memberikan pelayanan yang lebih bermutu dibandingkan dengan para pesaingnya.**^[1]

Kualitas pelayanan merupakan sebuah strategi dasar dalam berbisnis yang menghasilkan barang ataupun jasa yang mana membuat pelanggan puas dan mudah terpenuhi segala bentuk kebutuhan dan kepentingannya. Melalui pelayanan yang baik, cepat, teliti serta akurat dapat menciptakan suatu kepuasan pelanggan. Jika kinerja di bawah harapan daripada mutu pelayanan maka konsumen tidak puas. Dan sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan daripada mutu pelayanan, maka konsumen akan merasa puas. Penjelasan mutu pelayanan yang baik yang ditekankan pada sebuah perusahaan kepada konsumennya dapat menjadi contoh buat universitas dalam menghadapi atau melayani mahasiswa. Oleh karena itu, pengelola lembaga perguruan tinggi dituntut untuk semakin profesional dalam memberikan jasa atau pelayanan pendidikan yang terbaik kepada mahasiswanya.

Tujuan utama dalam pelayanan perguruan tinggi adalah tercapainya kepuasan mahasiswa yang ditandai dengan adanya pemberian apresiasi yang baik dari para mahasiswa dan menciptakan kualitas yang baik. Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan pendidikan yang diberikan oleh perguruan tinggi, dimana pelayanan yang bermutu dapat

¹ Vinny Jennifer Rahareng dan Nurnida Relawan, “*The Influence of The Academic Service Quality Toward Student Satisfaction (Study on Students of Business Administration of Telkom University)*”, *Jurnal AdBispreneur*, Volume 2 No. 2, Agustus 2017, hal. 126.

diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus selalu memikirkan pentingnya pelayanan terhadap mahasiswa secara lebih matang, karena pada saat ini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa merupakan aspek yang sangat penting dalam rangka mempertahankan mutu dan memenangkan kompetisi. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa dan hal itu akan ditunjukkan dengan adanya pernyataan positif dari mahasiswa kepada perguruan tinggi tersebut dan akan menceritakan pelayanan pendidikan yang memuaskan itu kepada orang lain. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang mahasiswa rasakan.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Mahasiswa akan merasa puas apabila harapan mereka dapat terpenuhi dengan baik dari universitas yang mereka masuki. Adanya kualitas layanan yang baik dan profesional di sebuah perguruan tinggi akan menimbulkan kepuasan mahasiswa dan efeknya akan berpengaruh pada *behavioral intentions* (keinginan berperilaku dari mahasiswa tersebut). Kualitas pelayanan inilah yang harus dimiliki oleh setiap universitas termasuk Universitas HKBP Nommensen yang saat ini merupakan tempat saya belajar secara khusus Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen yang merupakan jurusan saya dan sekaligus akan menjadi populasi saya dalam penelitian ini. *Behavioral intentions* inilah yang akan menjelaskan apakah seseorang mahasiswa akan memberikan rekomendasi positif atau negatif kepada sesama mahasiswa atau

calon mahasiswa yang ingin melanjutkan kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan. Jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat dinilai pelayanan itu memuaskan, dan sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat disimpulkan pelayanan itu tidak memuaskan.

Perguruan tinggi sebagai suatu lembaga penyedia jasa pendidikan dituntut dapat memberikan pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan maksimal kepada mahasiswa sebagai pengguna jasanya, yang pada gilirannya justru akan mampumendorong kemajuan Perguruan Tinggi tersebut. Dalam hal ini, salah satu ukuran kinerja penting pada perguruan tinggi adalah kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terkait dengan program dan pelayanan yang diberikan. Setelah memasuki perguruan tinggi, proses pelayanan menjadi bagian yang interaksinya paling sering dilakukan dan dapat dirasakan langsung oleh mahasiswa, dilihat dari penampilan fisik bangunan, mutu pengajaran, kesopanan dan keramahan para pegawai dan dosen dalam melayani kebutuhan mahasiswa, hingga kesediaan pegawai dan dosen untuk membantu mengatasi kesulitan yang berhubungan dengan bidang akademik. Kualitas pelayanan dalam industri pendidikan dinyatakan sebagai keseluruhan evaluasi pelayanan yang diterimanya sebagai bagian dari pengalaman selama proses pendidikan, yang meliputi aktivitas selama di luar maupun di dalam kelas seperti ruangan kelas yang tersedia berdasarkan jenis kegiatan, interaksi pegawai dan

mahasiswa, ketersediaan fasilitas yang mendukung pembelajaran dan hubungan dengan parapengajar.

Pada umumnya di dalam suatu perguruan tinggi, apabila mahasiswa menghadapimasalah dengan pelayanan yang tidak baik, mahasiswa tersebut tidak tahu kemana harusmelaporkan ketidakpuasan atas pelayanan yang diterimanya sehingga rasa ketidakpuasan tersebut dianggap hal yang biasa. Namun yang menjadi salah satu masalahnya yaitu mahasiswa tersebut akan menceritakankualitas pelayanan yang tidak baik tersebut ke keluarga, teman, bahkan masyarakat umum.Efeknya bagi universitas jika terus dibiarkan maka suatu institusi tidakakan mampu menilai dan memperbaiki kesalahan itu karena tidak adanya saranapenyampaian keluhan bagi mahasiswa. Namun hal ini berbeda dengan Perguruan TinggiSwasta Universitas HKBP Nommensen, yang dimana pada perguruan tinggi ini biasanya sering menyediakan angket penilaian di setiap kegiatannya yang bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa, baik yang diberikan stafadministrasi maupun staf pengajar demi perbaikankualitas perguruan tinggi tersebut.

Berdasarkan hasil prasurvei wawancara yang telah dilakukan, peneliti mendapatinformasi keluhan mahasiswa atas fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan yang masih kurang memadai.

Berikut informasi keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa mengenai kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan yang disajikan pada tabel 1.1.

Tabel 1.1. Keluhan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan

| No. | Dimensi | Hasil Pemantauan Peneliti |
|-----|--------------|---|
| 1. | Bukti Fisik | <ul style="list-style-type: none"> • In Focus di beberapa ruangan kuliah masih ada yang tidak berfungsi dengan baik. • Adanya kursi yang kurang nyaman untuk dipakai dalam proses pembelajaran. • Kamar mandi yang kurang terawat kebersihannya. • Area parkir yang masih belum tertata rapi dan banyak sepeda motor yang parkir sembarangan (tidak pada tempatnya). • Ruangan yang kurang nyaman karena sampah yang berserakan. |
| 2. | Keterandalan | <ul style="list-style-type: none"> • Adanya pegawai yang kurang dapat diandalkan dalam menangani masalah mahasiswa dalam hal administrasi. • Adanya dosen yang memiliki kesibukan di luar kampus sehingga tidak tepat waktu sesuai janjinya dalam membimbing mahasiswanya yang membuat mahasiswa sering kecewa dan sebagainya. |
| 3. | Daya Tanggap | <ul style="list-style-type: none"> • Adanya pegawai yang lamban dalam melayani mahasiswa khususnya pada awal perkuliahan atau semester baru. • Adanya dosen wali mahasiswa yang kurang tanggap membantu mahasiswanya dalam membimbing. |
| 4. | Jaminan | <ul style="list-style-type: none"> • Adanya pegawai yang kurang memiliki kemampuan dalam menjalankan tugasnya sehingga tidak memuaskan mahasiswa. |
| 5. | Empati | <ul style="list-style-type: none"> • Sebagian besar pegawai kurang ramah dalam melayani setiap keluhan dan keterbatasan yang dialami mahasiswa. |

Sumber: Diolah oleh peneliti (2017)

Respon negatif adalah keluhan yang disampaikan mahasiswa kepada Peneliti ketika melakukan prasurvei yang merupakan bentuk ketidakpuasan mahasiswa karena mereka merasa masih adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang mereka alami dari kualitas pelayanan yang mereka terima di Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan. Ketidakpuasan ini

dapat diteruskan dengan menunjukkan sikap menginformasikan secara negatif kekurangan fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan kepada oranglain. Para mahasiswa lebih senang mendiskusikan masalah ketidakpuasan diantarapara mahasiswa itu sendiri ketimbang melaporkannya kepada pihak pengelola. Hal initerjadi karena ketakutan dan keraguan yang mana apabila dilaporkan akan memilikipengaruh terhadap nilai maupun kelangsungan pendidikan mereka di kemudian hari. Jika hal ini terus dibiarkan tanpa ada solusi maka akan mencoreng nama baikFakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen di mata masyarakat dan pada akhirnya akan merosotnya jumlah mahasiswa yang masuk tahun ajaran yang baru.

Berdasarkan uraian di atas, maka sangat penting untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian ini mencoba menganalisis secara objektif dan empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan sehingga mampumemberikan gambaran kongkrit kondisi tersebut serta berusaha mencari solusi yangtepat guna mengatasi masalah tersebut sehingga penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan)”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Sub bab ini memaparkan tentang masalah yang terdapat di dalam penelitian ini. Masalah tersebut akan diidentifikasi dan dirumuskan untuk mempermudah

peneliti dalam melakukan penelitian ini agar penelitian ini lebih terarah dan tidak keluar dari masalah yang diteliti.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang di atas maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan yang masih kurang baik diterima oleh mahasiswa seperti keramahan, ketelitian, kecepatan, serta tanggungjawab dari pegawai dan dosen.
2. Mahasiswa tidak puas dengan Fasilitas yang Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan yang kurang lengkap.
3. Kurangnya ruang bagi mahasiswa untuk menyampaikan saran, opini, dan masukan lainnya kepada Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dipaparkan pada latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan di atas, permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan?
2. Bagaimana pengaruh keterandalan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan?

3. Bagaimana pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan?
4. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan?
5. Bagaimana pengaruh empati terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan umum dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan.

6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi pengelola Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan, sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan kebijakan dan pengambilan keputusan mengenai pelayanan yang diberikan sehingga tercapai kepuasan mahasiswa.
- b. Bagi peneliti, dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan masalah pengaruh kualitas pelayanan pada bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen serta tata cara menyusun suatu penelitian.
- c. Bagi pihak lain, teori-teori yang disampaikan dari para ahli dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi peneliti yang akan membahas topik dengan judul penelitian serupa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Jasa

Perguruan tinggi merupakan lembaga nirlaba yang bergerak di bidang jasa pendidikan. Jasa pendidikan memegang peranan penting untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Keberhasilan jasa pendidikan dapat diwujudkan dalam bentuk pemberian layanan pendidikan berkualitas kepada pelanggan jasa pendidikan, yaitu mahasiswa.

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Sejauh ini banyak pakar pemasaran jasa yang berusaha mendefinisikan pengertian dari jasa. Keanekaragaman makna dalam hal pemakaian istilah *service* juga dijumpai dalam literatur manajemen.

Stanton dalam Wijaya mendefinisikan **jasa sebagai aktivitas yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud yang merupakan objek utama transaksi, yang dirancang untuk menyediakan kepuasan yang diinginkan pelanggan.**^[2] Sementara itu, Lovelock, Patterson dan Walker dalam Tjiptono mengemukakan perspektif “*service*” sebagai sebuah sistem. Dalam perspektif ini, setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama:

²David Wijaya, *Pemasaran Jasa pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016), hal. 2.

1. **Operasi jasa (*service operations*), dimana masukan (*input*) diproses dan elemen-elemen produk jasa diciptakan,**
2. **Penyampaian jasa (*service delivery*), dimana elemen-elemen produk jasa tersebut dirakit, dirampungkan dan disampaikan kepada pelanggan.^[3]**

Defenisi lainnya yang berorientasi pada aspek proses atau aktivitas dikemukakan oleh Gronroos yang mendefinisikan jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa atau sumber daya fisik atau barang atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.^[4]

Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk barang (fisik). Kotler dan Keller menyebutkan empat karakteristik yang membedakan produk jasa dengan produk barang, sebagai berikut:

1. **Tidak Berwujud.** Tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar, atau dibaui sebelum jasa itu dibeli.
2. **Tidak Terpisahkan.** Sementara barang fisik dibuat, dimasukkan dalam persediaan, didistribusikan melalui berbagai perantara, dan dikonsumsi kemudian, jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus.
3. **Bervariasi.** Karena kualitas jasa tergantung pada siapa yang menyediakannya, kapan dan dimana, dan kepada siapa, jasa harus sangat bervariasi.
4. **Dapat Musnah.** Jasa tidak dapat disimpan, jadi dapat musnahnya jasa bisa menjadi masalah ketika permintaan berfluktuasi.^[5]

Dalam memberikan kepuasan kepada pengguna jasa tidak terlepas dari sisi kualitas, baik kualitas produk atau dari segi layanan yang diberikan. Kualitas

³ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI, 2016, hlm. 11.

⁴ Sujadi Kusdiyantoro, "The Effect of Service Quality Toward Satisfaction of Graduates Students of Management Magister Program of STIE ABI Surabaya", *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan*, Volume 1 No. 2, September 2014, hal. 124.

⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, London: Pearson Education, 2013, hlm. 39-41.

pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan suatu perusahaan dalam hal ini adalah perguruan tinggi supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari mahasiswa.

2.1.2 Pelanggan

Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa karena dalam hal ini pelangganlah yang memegang peranan penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

Kotler dan Keller dalam Fandy Tjiptono menyatakan:

Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada 11 orang lain. Bila setiap dari 11 orang ini meneruskan informasi tersebut kepada orang yang lain lagi, maka berita buruk ini bisa berkembang secara eksponensial. Bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan harapan pelanggan.^[6]

Dengan kata lain, pelanggan adalah seseorang yang secara continue dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki atau mendapatkan suatu jasa dengan membayar produk atau jasa tersebut.

Dalam menentukan tingkat kepuasan, seseorang pelanggan seringkali melihat dari nilai lebih suatu produk maupun kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembelian produk (jasa). Besarnya nilai lebih yang diberikan oleh suatu produk (jasa) kepada pelanggan merupakan jawaban dari pertanyaan tentang

⁶Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, ANDI, Yogyakarta, 2014, hlm. 348.

mengapa seseorang pelanggan menentukan pilihannya. Pelanggan pada dasarnya mencari nilai terbesar yang diberikan oleh suatu produk (jasa).

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Faktor terpenting yang menentukan keberhasilan dan kualitas perguruan tinggi adalah kemampuan perguruan tinggi memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan perguruan tinggi agar memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan ditentukan oleh pendekatan yang dilakukan oleh perguruan tinggi. Pada dasarnya dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Banyak pakar dan organisasi yang mencoba mendefinisikan kualitas pelayanan berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:

Parasuraman, *et al.* Menyatakan kualitas layanan merupakan **perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang diharapkan dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.**^[7]

Pendekatan yang dikemukakan Parasuraman, *et al.* ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk atau jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang

⁷ Aida Batubara, Paham Ginting, Arlina Lubis, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan *Word of Mouth* Mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan FISIP USU", *Jurnal Manajemen dan Bisnis, Volume 14 No. 2, Oktober 2014*, hal. 193.

perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Dengan demikian tidak benar jika organisasi mengklaim diri telah memberikan kualitas terbaik lewat produk atau jasa pada pelanggan, sebab yang dapat mengambil kesimpulan baik dan tidaknya kinerja sebuah produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan hanyalah konsumen atau pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan, menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono, didefinisikan sebagai **ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan, serta sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya bahwa kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.**^[8]

Sedangkan Russel dan Taylor dalam Wibowo menyatakan bahwa **kualitas sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.**^[9]

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak digunakan sebagai acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Berry, serta Parasuraman. Model ini diterapkan dengan melakukan perbandingan terhadap dua faktor utama yang memengaruhi

⁸ Komang Mahayana Putra dan Nyoman Kerti Yasa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa, Citra, dan *Positive Word of Mouth* Politeknik Negeri Bali", *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, Volume 11 No. 1, Maret 2015, hal. 92.

⁹ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016), hlm. 113.

kualitas jasa, yaitu persepsi pelanggan terhadap jasa nyata yang diterima (*perceived service*) dan persepsi pelanggan terhadap jasa yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingannya, yaitu:

1. **Keterandalan (*Reliability*)**, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. **Daya tanggap (*Responsiveness*)**, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. **Jaminan (*Assurance*)**, yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. **Empati (*Emphaty*)**, berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. **Bukti fisik (*Tangibles*)**, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.^[10]

Oleh karena harus mempertimbangkan kelima dimensi tersebut agar tidak terjadi kegagalan dalam memuaskan konsumen. Kotler dan Keller mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan pengiriman jasa:

1. **Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen**
Manajemen tidak selalu mempunyai anggapan yang benar tentang apa yang diinginkan pelanggan.
2. **Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa**

¹⁰Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, Op. Cit., hlm 137

Manajemen mungkin mempunyai anggapan yang benar terhadap keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan standar kinerja.

- 3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penghantaran jasa**
Personel mungkin tidak terlatih, atau tidak mampu, atau tidak memenuhi standar; atau mungkin terikat dengan standar yang bertentangan, seperti meluangkan waktu untuk mendengarkan pelanggan dan melayani mereka dengan cepat.
- 4. Kesenjangan antara penghantaran jasa dan komunikasi eksternal**
Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh iklan dan perwakilan perusahaan.
- 5. Kesenjangan antara jasa anggapan dan jasa yang diharapkan**
Kesenjangan terjadi ketika konsumen salah menanggapi kualitas jasa.^[11]

Oleh karena itu, dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah disebutkan terdahulu harus diramu dengan baik. Apabila tidak, hal tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dan pelanggan, karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan.

2.1.4 Kepuasan Pelanggan

Dalam dunia pendidikan yang penuh persaingan seperti saat ini, kepuasan jasa pendidikan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan kompetisi pendidikan. Apabila perguruan tinggi menghasilkan produk jasa pendidikan yang tidak bermutu, pelanggan jasa pendidikan akan segera pergi meninggalkan perguruan tinggi. Demikian pula apabila sekolah menghasilkan produk jasa pendidikan dengan harga yang mahal, pelanggan jasa pendidikan akan berpindah ke penyedia jasa pendidikan yang lebih murah, tetapi memiliki kualitas pendidikan yang sama.

¹¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Op.Cit., hlm. 51.

Tse dan Wilton dalam Tjiptono mendefinisikan **kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.**^[12]

Selanjutnya Anderson, et al. Dalam Tjiptono menyatakan:

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan.^[13]

Dari beberapa definisi tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kunci keberhasilan suatu organisasi sebenarnya sangat tergantung kepada pelanggan/konsumen, di mana organisasi dikatakan sukses dan berhasil apabila organisasitersebut dapat memuaskan kebutuhan para pelanggannya.

Dilembaga perguruan tinggi pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan mahasiswa merupakan hal yang sangat esensial, karena langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan mahasiswa.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

¹²Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2014, hlm. 353.

¹³Ibid., hlm. 353.

2.1.5 Perguruan Tinggi Sebagai Penyedia Jasa

Kotler dan Amstrong, menyatakan bahwa **lembaga pendidikan termasuk dalam bisnis jasa seperti halnya rumah sakit dan kantor pos. Lembaga pendidikan memiliki beberapa pelanggan yaitu pelajar/mahasiswa, staf, dosen, alumni, penyandang dana, dan industri yang sudah dan akan menyerap lulusannya.**^[14]

Lembaga pendidikan dikenal sebagai penghasil jasa pendidikan yang diharapkan masyarakat dapat mewujudkan kualitas sumber daya manusia melalui sistem dan proses pembelajaran di kampus. Perguruan Tinggi sebagai penyelenggara pendidikan tentunya harus menyelaraskan dengan tujuan pendidikan nasional tersebut. Sebagai konsekwensinya, Perguruan Tinggi dituntut memiliki kualitas yang memadai sesuai dengan perkembangan yang terjadi. Untuk menghasilkan kualitas yang baik, sebuah perguruan tinggi mesti membarenginya dengan peningkatan kualitas kinerja semua SDM yang ada. Di perguruan tinggi sendiri, pemegang utama kendali manajemen adalah rektor yang tentunya perlu didukung oleh pejabat struktural, mulai dari tingkat pembantu rektor hingga dekan dan ketua program studi serta semua staf yang ada.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaan dari penelitian terdahulu adalah untuk

¹⁴ Komang Mahayana Putra dan Nyoman Kerti Yasa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa, Citra, dan *Positive Word of Mouth* Politeknik Negeri Bali", *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, Volume 11 No. 1, Maret 2015, hal. 90.

mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Berikut hasil penelitian terdahulu yang disajikan pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| Peneliti | Judul | Hasil Penelitian |
|--|---|--|
| Hery Susanto | Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram | Secara parsial indikator dimensi reliability, responsiveness dan assurance tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, hal ini disebabkan PPs-UT pada UPBJJ Mataram belum memberikan pelayanan seperti yang diharapkan oleh mahasiswa. Selanjutnya, pada indikator tangibles dan empathy secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dari ke lima indikator tersebut, dimensi empathy memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana UT pada UPBJJ Mataram. |
| Sujadi Kusdiantoro | The Effect of Service Quality Toward Satisfaction of Graduates Students of Management Magister Program of STIE ABI Surabaya | 1) Faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri atas bukti fisik (tangible), keterandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance) secara serempak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE ABI Surabaya, 2) Seluruh faktor kualitas layanan yang terdiri atas bukti fisik (tangible), keterandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance) secara parsial mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE ABI Surabaya, 3) Faktor yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE ABI Surabaya adalah jaminan (assurance). |
| Aida Batubara, Paham Ginting, dan Arlina Lubis | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word of Mouth Mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan | 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan word of mouth mahasiswa, 2) Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap word of mouth |

2.3 Kerangka Konseptual

Hal yang paling mendasar dalam peningkatan pelayanan pada dunia pendidikan adalah faktor infrastruktur dan sarana prasarana penunjang proses

belajar mengajar. Akan tetapi di era-globalisasi sekarang ini bukan hanya dari faktor infrastrukturnya saja, akan tetapi dari sisi pelayanan belajar mengajar di lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus memusatkan perhatian lebih dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa agar mahasiswa merasa puas, terutama dalam hal pelayanan akademik maupun nonakademik.

Kotler dan Keller dalam Tjiptono mendefenisikan jasa atau layanan **sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.**^[15]Walaupun demikian, produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Maksudnya, ada produk jasa murni (seperti konsultasi psikologi dan konsultasi manajemen), ada pula jasa yang membutuhkan produk fisik sebagai persyaratan utama (misalnya kapal untuk angkutan laut, pesawat dalam jasa penerbangan, dan makanan di restoran).

Menurut Lovelock dalam Wijaya, jasa dapat didefinisikan sebagai berikut:

- 1. Tindakan atau perbuatan yang ditawarkan satu kelompok kepada kelompok lain;**
- 2. Aktivitas ekonomi yang menciptakan nilai serta menyediakan manfaat untuk pelanggan pada waktu dan tempat tertentu;**
- 3. Sesuatu yang dapat dibeli dan dijual.**^[16]

¹⁵ Fandy Tjiptono, Op. Cit. hal. 26.

¹⁶ David Wijaya, Op.Cit., hal. 1.

Sedangkan Zeithaml dan Bitner dalam Wijaya menyatakan bahwa **jasa meliputi seluruh aktivitas ekonomi dengan *output* selain produk fisik atau konstruksi, yang dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, serta menyediakan nilai tambah (kenyamanan, hiburan, ketepatan waktu, kesenangan, atau kesehatan) yang tidak berwujud bagi pembeli pertamanya.**^[17]

Dari definisi jasa yang telah dikemukakan, kita dapat menyimpulkan bahwa jasa pendidikan merupakan aktivitas yang dilaksanakan seseorang atau organisasi untuk memberikan manfaat bagi pelanggan khususnya mahasiswa.

Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu bergantung pada sudut pandang yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi kualitas. Goetsh dan Davis dalam Tjiptono dan Chandra mendefinisikan **kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.**^[18]

Peningkatan kualitas layanan bukan hanya dari bentuk fisik saja, akan tetapi dapat dilihat dari beberapa dimensi yang harus dilakukan oleh instansi manapun yang ingin para konsumennya merasa puas.

Zeithaml et al, menyederhanakan kualitas pelayanan menjadi lima dimensi yang dinyatakan dengan SERVQUAL dimensions, yaitu:

- 1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya);**

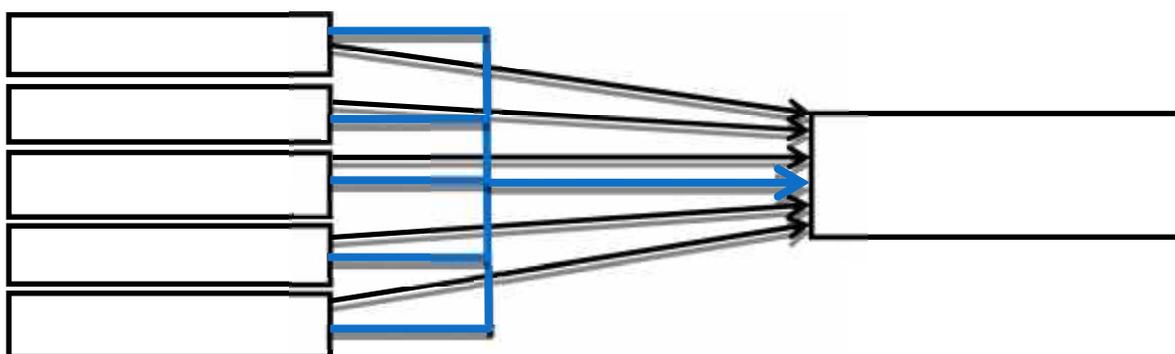
¹⁷David Wijaya, Op. Cit., hal. 2.

¹⁸Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. Op. Cit, hal. 115.

2. **Reliability** (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya);
3. **Responsiveness** (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen);
4. **Assurance** (kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen);
5. **Emphaty** (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen).^[19]

Dari uraian menunjukkan bahwa puas atau tidaknya mahasiswa sangat dipengaruhi oleh bagaimana mahasiswa tersebut mempresepsikan kualitas pelayanan yang dirasakan terhadap layanan pendidikan tersebut serta kualitas pelayanan yang dilihat dari beberapa dimensi yang harus dilakukan oleh instansi manapun khususnya lembaga pendidikan yang ingin para mahasiswanya merasa puas. Semakin baik kualitas layanan pendidikan yang dirasakan oleh mahasiswa maka tingkat kepuasan yang dirasakannya akan semakin tinggi, sebaliknya semakin buruk kualitas layanan yang dirasakan oleh mahasiswa maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa tersebut akan rendah.

KUALITAS PELAYANAN



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

¹⁹Hery Susanto, "Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram", *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Volume 15 No. 2, September 2014, hal. 90.

Dari kerangka konseptual tersebut digambarkan beberapa faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keterandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama maupun secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan. Dengan melakukan penelitian ini diharapkan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan dengan menyempurnakan faktor-faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keterandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diterapkan.

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah Pernyataan tentatif yang merupakan dugaan atau terkaan tentang apa saja yang kita amati dalam usaha untuk memahaminya. Jadi secara singkat dapat disimpulkan bahwa hipotesis berfungsi untuk menguji kebenaran suatu teori, memberi ide untuk mengembangkan suatu teori, dan memperluas pengetahuan mengenai gejala-gejala yang dipelajari.

Dari uraian tersebut, maka peneliti merumuskan beberapa hipotesis antara lain:

1. Kualitas pelayanan bukti fisik secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan.
2. Kualitas pelayanan keterandalan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan.

3. Kualitas pelayanan daya tanggap secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan.
4. Kualitas pelayanan jaminan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan.
5. Kualitas pelayanan empati secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan.
6. Kualitas pelayanan pendidikan yang terdiri dari bukti fisik, keterandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Tiap penelitian harus direncanakan dan dirancang dengan baik. Untuk itu diperlukan suatu rancangan penelitian. Menurut Nasution, **desain penelitian merupakan rencana tentang cara mengumpulkan dan menganalisis data agar dapat dilaksanakan secara ekonomis serta serasi dengan tujuan penelitian.**^[20]

Penelitian ini merupakan penelitian kausal. Dengan kata lain, penelitian kasual mempertanyakan masalah sebab-akibat. Menurut Kuncoro, **studi kausalitas adalah penelitian yang menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, disamping mengukur kekuatan hubungannya.**^[21]

Kualitas pelayanan pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen dikaji pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk melakukan analisis kasual, maka teknik analisis data yang dapat digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda (*multiple linear regression*). Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*.

²⁰ Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016, hal. 23.

²¹ Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009, hlm. 15.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sangadji dan Sopiah, **populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: subyek dan obyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.**^[22]

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan angkatan 2014-2016, karena selain sedang dalam masa penyelesaian studi mahasiswa tersebut juga sudah merasakan pelayanan pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan selama lebih dari satu tahun. Sedangkan untuk mahasiswa angkatan 2017 belum merasakan pelayanan pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan selama lebih dari satu tahun.

Berikut jumlah populasi pada Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan yang disajikan pada tabel 3.1.

²² Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, Yogyakarta:ANDI, 2010, hal. 185.

Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan Angkatan 2014-2016

| ANGKATAN | JUMLAH POPULASI PER ANGKATAN | JUMLAH POPULASI PER PRODI |
|--|------------------------------|---------------------------|
| • Prodi Akuntansi | | |
| 2014 | 274 | 862 |
| 2015 | 293 | |
| 2016 | 298 | |
| • Prodi Administrasi Perpajakan | | |
| 2014 | 14 | 34 |
| 2015 | 9 | |
| 2016 | 11 | |
| • Prodi Ekonomi Pembangunan | | |
| 2014 | 19 | 75 |
| 2015 | 26 | |
| 2016 | 30 | |
| • Prodi Manajemen | | |
| 2014 | 111 | 443 |
| 2015 | 169 | |
| 2016 | 162 | |
| TOTAL POPULASI | | 1.414 |

Sumber: Biro Administrasi Akademik Universitas HKBP Nommensen

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiono, sampel adalah **bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.**^[23]

Menurut pendapat Slovin dalam Sangadji dan Sopiah, pengambilan sampling dapat dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin* yaitu:

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2017, hal. 118.

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

Dimana: n = Ukuran Sampel
 N = Jumlah populasi
 e = Presentase kelonggaran ketelitian yang ditoleransi (10%)

Sehingga ukuran sampel yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1.414}{1+1.414(0,1)^2} = 93,39$$

Dengan perhitungan di atas maka diketahui jumlah sampel sebesar 93,39 yang dibulatkan menjadi 93 sampel. Metode pengambilan sampel ataupun responden adalah dengan menggunakan teknik *accidental sampling*.

Kemudian untuk memperoleh jumlah sampel tiap prodi dihitung berdasarkan proporsional jumlah mahasiswa per prodi dengan menggunakan rumus metode alokasi proporsional sebagai berikut:

$$ni = \frac{Ni \cdot n}{N}$$

Keterangan : ni = Jumlah sampel unit
 Ni = Populasi unit
 N = Populasi
 n = Sampel Keseluruhan

Berdasarkan pada rumus di atas, maka jumlah sampel tiap prodi dapat kita lihat pada tabel 3.2 di bawah ini.

Tabel 3.2 Jumlah Sampel Berdasarkan Prodi dan Angkatan

| ANGKATAN | JUMLAH SAMPEL PER ANKATAN | JUMLAH SAMPEL PER PRODI |
|--|---------------------------|-------------------------|
| • Prodi Akuntansi | | |
| 2014 | 18 | 57 |
| 2015 | 19 | |
| 2016 | 20 | |
| • Prodi Administrasi Perpajakan | | |
| 2014 | 1 | 2 |
| 2015 | - | |
| 2016 | 1 | |
| • Prodi Ekonomi Pembangunan | | |
| 2014 | 1 | 5 |
| 2015 | 2 | |
| 2016 | 2 | |
| • Prodi Manajemen | | |
| 2014 | 7 | 29 |
| 2015 | 11 | |
| 2016 | 11 | |
| TOTAL SAMPEL | | 93 |

Sumber : Diolah oleh peneliti (2017)

Kemudian untuk memperoleh jumlah sampel tiap angkatan dihitung berdasarkan proporsional jumlah mahasiswa per angkatan dengan menggunakan rumus metode alokasi proporsional sebagai berikut:

$$ni = \frac{Ni}{N} \cdot n$$

Keterangan : ni = Jumlah sampel per angkatan
n = jumlah sampel keseluruhan
Ni = Jumlah populasi per angkatan
N = Jumlah populasi per prodi

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Kuncoro, data primer dan data sekunder adalah:

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data.^[24]

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan secara tertulis yang akan dijawab oleh responden penelitian, agar peneliti memperoleh data lapangan untuk memecahkan masalah penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pertanyaan kuesioner pada penelitian ini bersifat tertutup.

2. Observasi

Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.

²⁴ Mudrajat Kuncoro, Op. Cit., hal. 148.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mencatat berbagai referensi buku, jurnal, artikel, dan lain-lain (internet) yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3.5 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

Menurut Sangadji dan Sopiah, **Variabel adalah konstrak yang dapat diukur dengan berbagai macam nilai untuk memberikan gambaran lebih nyata mengenai fenomena-fenomena.**^[25]

Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yang terdiri dari tingkat kualitas pelayanan pendidikan sebagai variabel bebas (variabel X) dan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat (variabel Y) sebagai berikut:

1. X adalah variabel kualitas pelayanan pendidikan yaitu tingkat kualitas pelayanan yang diberikan terdiri dari 5 dimensi kualitas jasa yang meliputi: *tangibles*(X1), *reliability*(X2), *responsiveness*(X3), *assurance*(X4), dan *empathy*(X5).
2. Kepuasan mahasiswa sebagai variabel *dependen* (variabel Y) adalah tanggapan mengenai tingkat kepuasan keseluruhan mahasiswa berdasarkan pengalaman yang dirasakannya.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert* sebagai alat pengukuran sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang kejadian atau gejala

²⁵ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, Lock. Cit., hal. 133.

sosial. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan yang akan diberikan skor. Skor yang diberikan dapat dilihat pada tabel 3.3.

Tabel 3.3 Skor Skala Pengukuran Instrumen

| Pernyataan | Skor |
|---------------------------|-------------|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Netral (N) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

3.5.2 Defenisi Operasional

Menurut Sangadji dan Sopiah, **defenisi operasional adalah suatu defenisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstrak dengan cara memberikan arti atau melakukan spesifikasi kegiatan maupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstrak atau variabel.**^[26]

Defenisi operasional dalam penelitian ini dapat kita lihat pada tabel 3.4.

²⁶ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, Lock. Cit.,hal. 134.

Tabel 3.4Defenisi Variabel Operasional

| Variabel | Defenisi | Indikator | Skala |
|------------------------|--|--|--------|
| Tangible (X1) | Menurut Parasuraman, <i>et al.</i> <i>Tangible</i> adalah berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Tjiptono, Chandra, <i>Service, Quality, dan Satisfaction</i> , (Yogyakarta: ANDI, 2016), hlm. 137. | <ul style="list-style-type: none"> a. Dosen fakultas ekonomi UHN berpenampilan rapi b. Pegawai Fakultas Ekonomi UHN berpenampilan rapi c. Keadaan ruang tata usaha Fakultas Ekonomi UHN teratur d. Keadaan fasilitas pendukung belajar mengajar seperti infocus yang memadai e. Keadaan ruang perkuliahan nyaman f. Laboratorium komputer yang sesuai dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa | Likert |
| Reliability (X2) | Menurut Kotler, <i>Reliability</i> adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Fandy Tjiptono, <i>Pemasaran Jasa</i> , (Yogyakarta: ANDI, 2014), hlm. 282. | <ul style="list-style-type: none"> a. Dosen Fakultas Ekonomi UHN dapat diandalkan dalam menangani masalah akademis b. Dosen Fakultas Ekonomi UHN melayani anda tepat waktu sesuai yang dijanjikan c. Pegawai Fakultas Ekonomi dapat diandalkan dalam menangani masalah administrasi d. Pegawai Fakultas Ekonomi UHN memberikan informasi yang jelas kepada anda e. Pegawai Fakultas Ekonomi UHN melayani anda tepat waktu sesuai yang dijanjikan | Likert |
| Responsive ness (X3) | Menurut Parasuraman, <i>et al.</i> <i>Responsiveness</i> adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Tjiptono, Chandra, <i>Service, Quality, dan Satisfaction</i> , (Yogyakarta: ANDI, 2016), hlm. 137. | <ul style="list-style-type: none"> a. Dosen Fakultas Ekonomi UHN tanggap membantu anda b. Pegawai Fakultas Ekonomi UHN tanggap membantu anda c. Pegawai Fakultas Ekonomi UHN melayani anda dengan cepat | Likert |
| Assurance (X4) | Menurut Parasuraman, <i>et al.</i> <i>Assurance</i> adalah perilaku pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Tjiptono, Chandra, <i>Service, Quality, dan Satisfaction</i> , (Yogyakarta: ANDI, 2016), hlm. 137. | <ul style="list-style-type: none"> a. Dosen Fakultas Ekonomi UHN memiliki kompetensi b. Pegawai Fakultas Ekonomi UHN memiliki kompetensi c. Pengetahuan yang anda dapatkan di Fakultas Ekonomi UHN membuat anda percaya diri dalam menghadapi dunia kerja dan masa depan d. Kurikulum yang anda dapatkan di Fakultas Ekonomi UHN sesuai dengan kebutuhan kerja | Likert |
| Empathy (X5) | Menurut Parasuraman <i>dkk.</i> <i>Empathy</i> adalah kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan pribadi ke pelanggan jasa pendidikan dengan memahami keinginan pelanggan. David Wijaya, <i>Pemasaran Jasa Pendidikan</i> , (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016), hlm. 182 | <ul style="list-style-type: none"> a. Dosen Fakultas Ekonomi UHN mengulang kembali materi pada saat perkuliahan b. Dosen Fakultas Ekonomi UHN mengerti dan memahami keinginan serta kebutuhan anda c. Dosen Fakultas Ekonomi UHN memberikan perhatian secara khusus kepada anda d. Pegawai Fakultas Ekonomi UHN memberikan perhatian secara khusus kepada anda e. Pegawai Fakultas Ekonomi UHN memahami dan mengerti keinginan serta kebutuhan anda | Likert |
| Kepuasan Mahasiswa (Y) | Menurut Kotler, <i>Kepuasan</i> merupakan tingkat dimana seseorang merasakan dari perbandingan antara kenyataan yang dihasilkan produsen dalam kaitannya dengan harapan seseorang. Fandy Tjiptono, <i>Pemasaran Jasa</i> , (Yogyakarta: ANDI, 2014), hlm. 353. | <ul style="list-style-type: none"> a. Pengetahuan dan kompetensi dosen sesuai dengan harapan anda b. Perhatian dosen dalam memahami keinginan dan kebutuhan anda sesuai dengan harapan anda c. Perhatian pegawai dalam memahami keinginan dan kebutuhan anda sesuai dengan harapan anda d. Pengetahuan dan kompetensi pegawai sesuai dengan harapan anda e. Sarana dan prasarana pendukung pembelajaran sesuai dengan harapan anda | Likert |

3.6 Metode Analisis Data

Dalam pengolahannya, tahap pertama yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner. Pengujian ini dilakukan agar kuesioner yang digunakan akurat dan layak untuk disebarakan kepada responden.

3.6.1 Uji Validitas

Sugiyono dalam Sangadji dan Sopiah, mendefenisikan:

Validitas adalah mengukur kecermatan instrumen. Uji validitas tujuannya mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Pengukuran validitas instrumen penelitian dilakukan dengan analisis item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan seluruh nilai total butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus *product moment*.^[27]

Korelasi Product Moment digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel atau lebih adalah sama. Kemudian r_{xy} dibandingkan dengan r-tabel (dengan taraf kesalahan tertentu/DF=N-2 dan Probabilitas 0,05). Jika nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel maka berarti item dinyatakan valid. Syarat minimal untuk dinyatakan Valid dalam penelitian ini adalah 0,2039.

Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{[\sum X^2 - (\sum X)^2] [\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi product moment antara X dan Y
- X = Skor Pernyataan setiap nomor
- Y = Skor total
- N = Jumlah responden

²⁷ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, Lock. Cit., hal. 248.

Dengan degree of freedom (df) = (n-2) dan alpha = 0,05 maka:

- Variabel dikatakan valid jika r hitung positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$
- Variabel dikatakan tidak valid jika r hitung tidak positif dan $r_{hitung} < r_{tabel}$.

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Masing-masing item dikatakan valid apabila r hitung > r tabel.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah mengetahui konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran suatu instrument apabila instrument tersebut digunakan lagi sebagai alat ukur suatu objek atau responden. Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila dicobakan secara berulang-ulang terhadap kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan teknik Alpha Cronbach. Syarat minimal untuk dinyatakan reliable adalah 0,60.

Rumus umum untuk mengukur reliabilitas adalah:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \partial^2 b}{\partial^2 t} \right)$$

Keterangan :

- r_{11} = Realibilitas instrumen
 k = Banyaknya butir pernyataan
 $\sum \partial^2 b$ = Jumlah varian butir
 $\partial^2 t$ = Varian total

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach

Alpha > 0,60.

3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan antara satu dependen variabel dengan lebih satu independen variabel. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan konsumen. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

b_0 = konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien regresi variabel X2 (*reliability*)

x_1 = Bukti fisik (*Tangible*)

x_2 = Keandalan (*Reliability*)

x_3 = Daya tanggap (*Responsiveness*)

x_4 = Jaminan (*Assurance*)

x_5 = Empati / kepedulian (*Empathy*)

e = Standard error / variabel pengganggu

Selanjutnya untuk menentukan pengaruh dan tingkat signifikan digunakan 0.05 atau 5% dapat diuji dengan menggunakan uji-F dan uji-T melalui program SPSS.

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji salah satu asumsi dasar analisis regresi berganda, yaitu variabel-variabel independen dan dependen harus berdistribusi normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah data-data

tersebut memenuhi asumsi normalitas, maka dilakukan proses uji normalitas dengan *probability plot*, dimana :

- Jika data menyebar di sekitar daerah diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari sekitar daerah diagonal dan atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.7.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel-variabel bebas atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah melihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai tolerance, di mana nilai tolerance mendekati 1 atau tidak kurang dari 0,10 serta nilai VIF disekitar angka 1 serta tidak lebih dari, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi.

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan yang lain. Uji

Heterokedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas.

Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot, dengan memplotkan nilai prediksi dengan nilai residualnya. Heteroskedastisitas akan muncul jika terdapat pola tertentu antara keduanya, seperti gelombang atau menyempit atau melebar antara keduanya.

3.8 Uji Ketepatan Model (*Goodness of Fit*)

3.8.1 Uji Parsial (Uji – t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen.

Langkah-langkah Uji Hipotesis untuk Koefisien Regresi adalah :

- Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa
 $H_1 : 1 = 0$ artinya tidak ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa.
 $H_1 : 1 \neq 0$ artinya ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa.
- Pengaruh keterandalan terhadap kepuasan mahasiswa
 $H_2 : 1 = 0$ artinya tidak ada pengaruh keterandalan terhadap kepuasan mahasiswa.
 $H_2 : 1 \neq 0$ artinya ada pengaruh keterandalan terhadap kepuasan mahasiswa.
- Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa
 $H_3 : 1 = 0$ artinya tidak ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa.
 $H_3 : 1 \neq 0$ artinya ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa.
- Pengaruh jaminan terhadap kepuasan mahasiswa
 $H_4 : 1 = 0$ artinya tidak ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan mahasiswa.
 $H_4 : 1 \neq 0$ artinya ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan mahasiswa

- Pengaruh empati terhadap kepuasan mahasiswa
 $H_5 : 1 = 0$ artinya tidak ada pengaruh empati terhadap kepuasan mahasiswa.
 $H_5 : 1 \neq 0$ artinya ada pengaruh empati terhadap kepuasan mahasiswa
- Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa
 $H_6 : 1 = 0$ artinya tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.
 $H_6 : 1 \neq 0$ artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

Penentuan harga t-table berdasarkan taraf signifikan dan taraf derajat Kebebasan.

- Taraf signifikansi = 5% (0,05)
- Derajat kebebasan = $(n-1-k) = (93 - 1 - 6) = 86$

Dengan diketahuinya taraf signifikansi dan taraf kebebasan maka dapat kita lihat besar t-table adalah 1,980. Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka variabel bebas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dan apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka variabel bebas tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

3.8.2 Uji F (Anova)

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara bersama-sama dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa, maka cara yang dilakukan adalah :

1. Merumuskan Hipotesis

H_0 : Tidak ada pengaruh yang positif antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan secara bersama-sama.

Ha : Ada pengaruh yang positif antara antara bukti fisik, keterandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan secara bersama-sama.

2. Mencari F Hitung

$$F = \frac{R^2/(k - 1)}{(1 - R^2)/(n - k)}$$

Keterangan :
 R² = Koefisien Determinasi
 K = Banyaknya variabel bebas
 N = Banyaknya sampel

Dengan asumsi (F hitung) :

Ho : diterima bila sig. > = 0,05

Ho : ditolak bila sig. = 0,05

3.8.3 Koefisien Determinasi (R²)

Menurut defenisi kuncoro, **koefisien determinasi adalah perangkat yang mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.**^[28] Koefisien determinasi digunakan untuk melihat besarnya pengaruh variabel dependen (Y) terhadap variabel independen (X). Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain.

Formula untuk menghitung koefisien determinasi adalah:

$$R^2 = \frac{(TSS - SSE)}{TSS} = \frac{SSR}{TSS}$$

Dimana: R² = koefisien korelasi
 TSS = total jumlah kuadrat
 SSE = variasi kesalahan
 SSR = variasi regresi

²⁸ Mudrajat Kuncoro, Op. Cit., hlm. 240.

Nilai R^2 adalah di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.