

## **ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA DI KABUPATEN MANOKWARI PAPUA BARAT TAHUN 2019**

### **Analysis Of Quality Of Education Services To The Level Of Student Satisfaction At Private Tertiary Institutions In Manokwari Regency, West Papua In 2019**

**Oleh: Nurul Abidin\*, Gilang Ary Sandy\*\*, dan Hawa Hasan\*\*\***

STKIP Muhammadiyah Manokwari, Papua Barat, Indonesia

Email: masroel86@gmail.com

#### **ABSTRAK**

Keberhasilan kualitas pelayanan pendidikan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan perguruan tinggi itu sendiri, khususnya pada perguruan tinggi swasta yang notabennya segala pembiayaan operasional lembaga tidak disubsidi oleh pemerintah. Keberhasilan pelayanan pendidikan dilihat dari tingkat kepuasan mahasiswa sebagai konsumen utama dari perguruan tinggi tersebut. Berdasarkan masalah tersebut tujuan penelitian ini untuk melihat gambaran mengenai kualitas layanan pendidikan dan tingkat kepuasan mahasiswa perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari serta melihat bagaimana pengaruhnya antara kualitas layanan pendidikan dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif jenis *ex-post-facto*. Populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa aktif pada PTS di Kabupaten Manokwari. Ukuran sampel yang digunakan 364 mahasiswa dengan teknik pengambilan sampel yaitu purposive sampling. Teknik pengumpulan data dengan kuisioner/angket dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pendidikan mahasiswa yang diberikan oleh perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari Papua Barat termasuk dalam kategori baik (50,3%) dan tingkat kepuasan mahasiswa dalam kategori baik (52,7%). Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terdapat pengaruh antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari Papua Barat. Oleh karena itu perlu bagi lembaga meningkatkan kualitas layanan pendidikan agar kepuasan mahasiswa meningkat.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan Pendidikan, Tingkat Kepuasan Mahasiswa.

#### **ABSTRACT**

*The success of the quality of education services is very influential on the sustainability of the tertiary institution itself, especially in private tertiary institutions which in fact all institutional operational funding is not subsidized by the government. The success of education services can be seen from the level of student satisfaction as the main consumer of the university. Based on these problems the aim of this research is to see an overview of the quality of education services and the level of satisfaction of private tertiary education students in Manokwari Regency and to see how they affect the quality of education services with the level of student satisfaction. This research uses an ex-post-facto quantitative approach. The population used was all active students at PTS in Manokwari Regency. The sample size used 364 students with a sampling technique that is purposive sampling. Data collection techniques with questionnaires and data analysis techniques used are simple regression analysis. The results showed that student education services provided by private tertiary institutions in Manokwari Regency, West Papua were included in the good category*

(50.3%) and the level of student satisfaction in the good category (52.7%). Based on the results of the analysis conducted there is an influence between the quality of educational services on the satisfaction of students of private tertiary institutions in Manokwari Regency, West Papua. Therefore it is necessary for institutions to improve the quality of education services so that student satisfaction increases.

**Keywords:** *Education Service Quality, Student Satisfaction.*

## **PENDAHULUAN**

Perguruan tinggi merupakan satuan pendidikan penyelenggara pendidikan tinggi yang dapat berbentuk akademi, institute, politeknik, sekolah tinggi dan universitas. Perguruan tinggi sebagai salah satu bentuk lembaga pendidikan yang merupakan bentuk organisasi yang memberikan pelayanan kepada *stakeholder* baik internal ataupun eksternal. Salah satu *stakeholder internal* utama pada perguruan tinggi adalah mahasiswa.

Mahasiswa selaku konsumen/pelanggan utama dari produk jasa suatu perguruan tinggi tentunya berharap mendapatkan layanan pendidikan terbaik dari perguruan tingginya sebagai perusahaan penyedia jasa pendidikan. Layanan pendidikan dapat juga diartikan sebagai jasa pendidikan yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan kepada konsumennya. Jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk (Rambat et al., 2006). Keberhasilan kualitas layanan pendidikan dari perguruan tinggi dapat dilihat dari tingkat kepuasan mahasiswa sebagai konsumen utamanya. Sesuai dengan penjelasan Mulyawan & Sidharta bahwa kepuasan pengguna jasa dalam hal ini adalah mahasiswa menjadi salah satu ukuran dari keberhasilan lembaga pendidikan tinggi dalam mengelola lembaga pendidikannya serta tetap memperhatikan mutu akademik sebagai produk jasa yang harus dicapai (Mulyawan et al., 2013).

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kenyataan atas kinerja produk atau jasa yang diterima terhadap harapan atas produk atau jasa tersebut (Kotler, 2009). Kepuasan mahasiswa dapat diartikan sebagai sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dengan kenyataan yang diterimanya. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini juga didukung dari hasil penelitian sebelumnya oleh Yuniarti yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Yenny, 2014).

Keberhasilan standar layanan pendidikan menjadi sesuatu hal yang sangat berarti bagi lembaga pendidikan tinggi khususnya pada perguruan tinggi swasta. Mengingat perguruan tinggi swasta tidak mendapatkan subsidi dari pemerintah, sehingga setiap lembaga berusaha semaksimal mungkin dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan kepada mahasiswa baik dari sarana-prasarana fisik, kualitas dosen dan kualitas pelayanannya. Jika hal tersebut tidak dilakukan, maka dapat berpengaruh terhadap keberlanjutan perguruan tinggi itu sendiri.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari Papua Barat. Tujuannya yaitu untuk melihat

gambaran mengenai kualitas layanan pendidikan dan tingkat kepuasan mahasiswa perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari serta melihat bagaimana pengaruhnya antara kualitas layanan pendidikan dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada *stakeholder* dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikannya agar sesuai tujuan dan harapan mahasiswa, sehingga dapat meningkatkan kualitas perguruan tinggi itu sendiri.

Perguruan tinggi sebagai pelaku penjual jasa pendidikan tinggi, tentunya mampu memberikan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap konsumen utamanya yaitu mahasiswa. Layanan atau *service* adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu (Kotler et al., 2008). Produksi dari layanan itu sendiri dapat berupa produk fisik ataupun tidak. Oleh sebab itu, perguruan tinggi sebagai produsen jasa setidaknya mampu memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan konsumennya, khususnya mahasiswa sebagai konsumen utama.

Kualitas layanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2007). Keunggulan suatu produk jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa, apakah sesuai atau belum dengan ekspektasi pelanggan. Pelayanan yang optimal dari penyedia jasa akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi konsumennya.

Pelayanan dalam penelitian ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang diberikan oleh

perguruan tinggi terhadap mahasiswanya. Kualitas pelayanan ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan mahasiswanya. Pelayanan yang diberikan dapat berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang dilakukan oleh perguruan tinggi dalam melayani kebutuhan mahasiswanya. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan mahasiswa harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan yang diberikan oleh pihak perguruan tinggi.

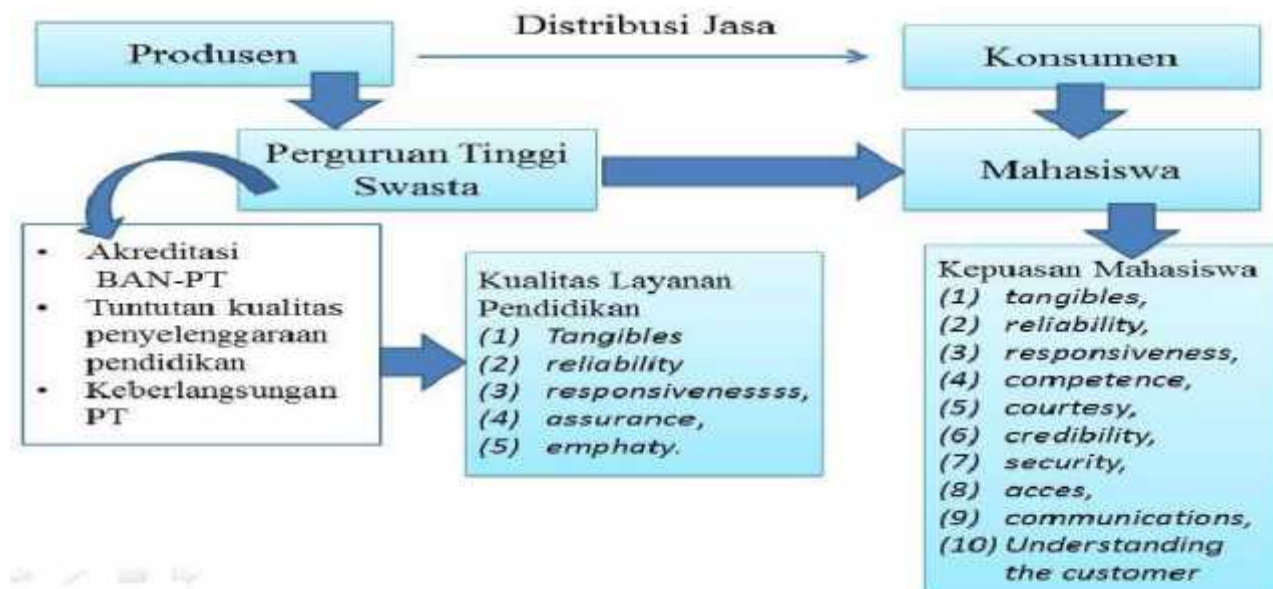
Kualitas pelayanan dapat diukur melalui: (1) bukti fisik (*tangibles*), yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain; (2) kendala (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan; (3) daya tanggap (*responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya: mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera; (4) jaminan (*assurance*), yaitu: kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan dan (5) kepedulian (*emphaty*), yaitu kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan

dan peduli kepada pelanggannya (Kotler, 2007).

Tolak ukur dari keberhasilan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa yaitu melalui tingkat kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan mahasiswa sangatlah berarti bagi perkembangan kualitas perguruan tinggi tersebut. Tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi mencerminkan bahwa kualitas layanan yang diberikan pihak perguruan tinggi sesuai dengan harapan mahasiswa. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Zeithaml, 2004). Berdasarkan dua pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan respon atau tanggapan mahasiswa yang diberikan oleh perguruan tinggi mengenai pemenuhan kebutuhannya.

Terdapat 10 faktor utama dalam mengukur kepuasan yaitu: (1) *tangible*, yaitu keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik,

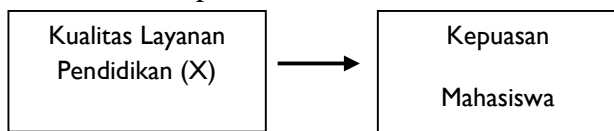
peralatan dan perlengkapan modern, (2) *reliability*, mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*), (3) *responsiveness*, pelayanan yang disertai dengan tingkat keikutsertaan/keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah, (4) *competence*. pelayanan yang didasarkan kepada kecakapan/ keterampilan yang tinggi; (5) *access*, meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungkan, (6) *Courtesy*, pelayanan yang disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani; (7) *communication*, didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang dilayani; (8) *Credibility*, pelayanan dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang dilayani; (9) *security*, pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang dilayani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan; (10) *understanding the customer*. Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani (Parasuraman et al., 1985). Kerangka berfikir ditunjukkan sebagai berikut:



**Gambar 1**  
Bagan Kerangka Berfikir Penelitian

**METODOLOGI PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian yaitu *ex post facto*. Hal ini dikarenakan penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan kausalitas (pengaruh) variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y) yaitu kualitas layanan pendidikan dengan kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari Papua Barat.



Penelitian dilakukan di perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari, Papua Barat. Penelitian mulai dari persiapan dilakukan pada bulan Januari 2019 sampai dengan bulan November 2019.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang

mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan mahasiswa aktif pada perguruan tinggi swasta yang minimal berakreditasi C di Kabupaten Manokwari, Papua Barat dengan ukuran populasi 3973 mahasiswa (Forlap Ristek Dikti, 2018). Sedangkan ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :  
N = Besar populasi  
n = Besar sampel  
d<sup>2</sup> = Tingkat kepercayaan (0,05)

sehingga diperoleh ukuran sampel secara keseluruhan :

$$n = \frac{3973}{1 + (3973 \times 0,05^2)} = 363,4 \cong 364$$

\*Nurul Abidin, \*\*Gilang Ary Sandy, dan \*\*\*Hawa Hasan  
STKIP Muhammadiyah Manokwari

**Tabel I**

Jumlah Populasi dan Sampel penelitian

PTS	Populasi (N)	Sampel (n)
Sekolah Tinggi Hukum Manokwari STKIP Muhammadiyah Manokwari	2057	$\frac{2057}{3973} \times 364 = 189$
Sekolah Tinggi Ilmu EkonomiMah-Esa	1225	$\frac{1225}{3973} \times 364 = 112$
<b>Total</b>	<b>3973</b>	<b>364</b>

Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan kriteria sebagai berikut: mahasiswa jenjang strata satu (S-1) dan mahasiswa aktif minimal semester 3 (tiga).

Variabel *independent* (X) kualitas layanan pendidikan. Pelayanan pendidikan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu meliputi: (1) *tangibles*, (2) *reliability*, (3) *responsiveness*, (4) *assurance*, dan (5) *emphaty*.

Variabel *dependent* (Y) yaitu tingkat kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kondisi dimana mahasiswa merasa apa yang diterima dari pihak perguruan tinggi sama atau melebihi harapannya. Kepuasan mahasiswa diukur dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *courtesy*, *credibility*, *security*, *acces*, *communications*, dan *understanding the customer*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan angket dengan skala likert-4 yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS) dan Tidak Setuju (TS) yang berbentuk *checklist*. Angket digunakan

untuk mengumpulkan informasi tentang kualitas layanan pendidikan dan kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari, Papua Barat.

Teknik analisis data meliputi analisis univariate dan bivariate. Analisis univariate digunakan untuk mengetahui gambaran kualitas layanan pendidikan dan tingkat kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari, Papua Barat. Total skor yang diperoleh akan dikonversikan dalam bentuk data kualitatif skala lima seperti berikut.

**Tabel II.**

Konversi data kuantitatif menjadi data kualitatif dengan skala lima

Interval	Kriteria
$X \geq x_1 + 1.5 SB_i$	Sangat Baik
$\bar{x}_i + SB_i < X < \bar{x}_i + 1.5 SB_i$	Baik
$x_1 - 0.5 SB_i < X \leq x_1 + SB_i$	Cukup Baik
$x_1 - 1.5 SB_i < X \leq x_1 - 0.5 SB_i$	Kurang Baik
$X \leq x_1 - 1.5 SB_i$	Tidak Baik

Sumber : Saifulin Azwar, 2010: 163

Keterangan:

$\bar{x}_i$  = Rerata skor ideal =  $\frac{1}{2}$  (skor maksimal ideal + skor minimal ideal)

$SB_i$  = Simpangan baku ideal =  $\frac{1}{6}$  (skor maksimal ideal - skor minimal ideal)

X = Skor total aktual

Skor maksimal ideal = butir kriteria x skor tertinggi

Skor minimal ideal = butir kriteria x skor terendah

Analisis bivariate dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan pendidikan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari, Papua Barat Uji hipotesis dilakukan dengan analisis regresi sederhana menggunakan bantuan program statistik SPSS. Hipotesis penelitian diterima ( $H_a$  diterima) jika nilai signifikansi-p pada uji regresi sederhana lebih kecil dari taraf signifikansi ( $p < 0,05$ ).

\*Nurul Abidin, \*\*Gilang Ary Sandy, dan \*\*\*Hawa Hasan STKIP Muhammadiyah Manokwari

Proses pengambilan dan analisis data seluruhnya dilakukan oleh tim peneliti secara bersama-sama. Pada proses pengambilan data Ketua peneliti mendapat bagian untuk mengambil data pada dua PTS. Sedangkan anggota peneliti mendapat bagian satu PTS.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui gambaran mengenai kualitas

layanan pendidikan dan tingkat kepuasan mahasiswa perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari serta melihat bagaimana pengaruhnya antara kualitas layanan pendidikan dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Gambaran mengenai kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel III.** Deskripsi Kualitas Pelayanan Mahasiswa

No	Interval	Kategori	F	Percentase (%)
1	X > 98	Sangat Baik	58	15,9
2	83 < X 98	Baik	183	50,3
3	68 < X 83	Cukup Baik	85	23,4
4	53 < X 68	Kurang Baik	26	7,1
5	X 53	Tidak Baik	12	3,3
Total		Total	364	100.0

Hasil statistic deskripsi pada Tabel III menunjukkan bahwa sebagian besar kualitas layanan pendidikan mahasiswa yang diberikan oleh perguruan tinggi swasta di

Kabupaten Manokwari dalam kategori baik (50,3%), namun demikian masih terdapat 10,4% kategorinya dibawah cukup. Jika dilihat berdasarkan indikator,

**Tabel IV**

Perbandingan Deskripsi Masing-masing Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan Mahasiswa

No	Kategori	Tangibles	Reliability	Responsivness	Assurance	Emphaty
1	Sangat Baik	12,9 %	15,7 %	18,7 %	20,6 %	19,0 %
2	Baik	37,6 %	47,3 %	40,1 %	48,1 %	48,4 %
3	Cukup Baik	26,4 %	19,2 %	25,3 %	17,3 %	20,1 %
4	Kurang Baik	15,1 %	13,7 %	9,3 %	9,6 %	7,4 %
5	Tidak Baik	8,0 %	4,1 %	6,6 %	4,4 %	5,2 %

*\*Nurul Abidin, \*\*Gilang Ary Sandy, dan \*\*\*Hawa Hasan  
STKIP Muhammadiyah Manokwari*

Total	100%	100%	100%	100%	100%
-------	------	------	------	------	------

Tabel di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mahasiswa dilihat dari masing-masing indikator tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy menunjukkan bahwa sebagian besar dalam kategori baik. Namun demikian masih terdapat ± 4 % sampai dengan 15% masih dalam kategori kurang dan tidak baik.

Indikator bukti fisik (*tangible*) memiliki kualitas pelayanan dengan persentase tertinggi di bawah kategori cukup baik sebanyak 23,1%. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan bentuk fisik dari institusi perguruan tinggi seperti ruang perkuliahan, ruang baca, sarana umum, fasilitas penunjang pembelajaran masih terdapat kekurangan dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa. Selain itu indikator *reliability* atau berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai dengan yang di harapkan mahasiswa juga masih 17,8% dibawah cukup, sedangkan *responsiveness* atau sebagai sikap tanggap,

mendengarkan dan merespon mahasiswa dalam upaya memuaskan pelayanan mahasiswa, aspek jaminan (*assurance*) yang berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan mahasiswa dan kepedulian (*emphaty*) atau kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada mahasiswa rata-rata 10 % – 15% dibawah cukup. Hal-hal yang masih kurang ini hendaknya dapat lebih diperhatikan lagi oleh setiap perguruan tinggi agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dapat lebih optimal.

Tidak dipungkiri bahwasanya kualitas pelayanan mahasiswa berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Berikut adalah hasil deskripsi tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diberikan.

**Tabel V.** Deskripsi Tingkat Kepuasan Mahasiswa

No	Interval	Kategori	F	Percentase (%)
1	X > 153	Sangat Baik	47	12,9
2	129 < X 153	Baik	192	52,7
3	106 < X 129	Cukup Baik	94	25,8
4	82 < X 106	Kurang Baik	21	5,8
5	X 82	Tidak Baik	10	2,7
Total		Total	364	100.0

Tabel V menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori baik (52,7%), sedangkan pada kategori dibawah cukup baik hanya 8,5%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi

swasta di Kabupaten Manokwari dapat dikatakan baik. Jika dilihat dari masing-masing aspek pada variabel kepuasan mahasiswa, maka akan tampak perbandingan sebagai berikut ini.



**Tabel VI.** Perbandingan Deskripsi Masing-masing Dimensi Kepuasan Mahasiswa

No	Dimensi	Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total (%)
		Persentase (%)					
1	<i>Tangibles</i>	8,5	18,4	14,8	44,5	13,7	100
2	<i>Reliability</i>	4,9	12,1	23,6	44,5	14,8	100
3	<i>Responsivness</i>	4,1	6	20,1	53,8	15,9	100
4	<i>competence</i>	4,1	8,5	25,8	46,7	14,8	100
5	<i>courtesy</i>	3	9,3	20,9	53,6	13,2	100
6	<i>credibility</i>	3,8	12,6	21,7	51,9	9,9	100
7	<i>security</i>	4,4	15,4	14,6	57,4	8,2	100
8	<i>acces</i>	4,7	15,7	14,6	56,6	8,5	100
9	<i>communication</i>	3,8	8,5	20,9	56	10,7	100
10	<i>Understanding the customer</i>	3,3	12,9	12,6	59,9	11,3	100

Tabel VI menunjukkan bahwa sebagian besar rata-rata kepuasan mahasiswa pada masing-masing aspek dalam kategori baik. Meskipun demikian, masih terdapat  $\pm 10\%$  -  $20\%$  masih dibawah cukup dengan aspek tangibles yang tertinggi yaitu  $26,9\%$  dibawah kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan fisik pemberi pelayanan, seperti tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern masih belum optimal sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Selanjutnya aspek *security* dan *acces* masih terdapat  $\pm 19\%$  kepuasan

mahasiswa di bawah kategori cukup. *Security* berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang baik, memberikan rasa aman kepada dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan terhadap mahasiswa selaku pelanggan jasa dari layanan perguruan tinggi, sedangkan *access*, berkaitan dengan memberikan/menyediakan keinginan mahasiswa dan memberikan pelayanan yang mudah dihubungi atau di akses. Berdasarkan hasil perbandingan pada Tabel VI setidaknya mampu memberikan gambaran kepada perguruan tinggi untuk membenahi atau melakukan perbaikan-perbaikan terhadap apa saja yang masih banyak terdapat kekurangan,

\*Nurul Abidin, \*\*Gilang Ary Sandy, dan \*\*\*Hawa Hasan  
STKIP Muhammadiyah Manokwari

sehingga akan mengoptimalkan kualitas pelayanan sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi akan semakin baik/ tinggi.

#### Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari Papua Barat. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji F yang terdapat di dalam regresi yang dilihat berdasarkan nilai signifikansi ( $p$ ). Jika nilai  $p < (5\%)$  maka  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya atau jika dilihat dari F hitung, dikatakan ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Hasil rangkuman analisis regresi dengan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel VII**

Hasil Uji Estimasi Regresi Linear Sederhana

Variabel	Koefisien Regresi	t-hit.	Sig. (p)	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan Mahasiswa	1,062	19,925	0,000	Signifikan
Konstanta : 41,750				
F hitung : 396,998, sig. = 0,000 (Signifikan)				
r hitung : 0,723				
R <sup>2</sup> : 0,523				

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien regresi linear sederhana variabel kualitas pelayanan mahasiswa sebesar 1,062 dengan nilai konstanta sebesar 41,750. Koefisien-koefisien tersebut apabila ditransformasikan ke persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = 41,750 + 1,062 X$$

Dimana Y adalah kepuasan mahasiswa dan X adalah kualitas pelayanan mahasiswa. Nilai konstanta sebesar 41,750 berarti bahwa apabila kualitas pelayanan mahasiswa 0 konstanta, maka kepuasan mahasiswa sebesar 41,750 konstanta, sedangkan nilai koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan mahasiswa sebesar 1,062 menunjukkan bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan mahasiswa 1 poin, maka kepuasan mahasiswa meningkat sebesar 1,062. Nilai

positif pada koefisien regresi ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan pendidikan mahasiswa, maka kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari Papua Barat semakin baik/ tinggi. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ho: Tidak terdapat pengaruh antarakualitas layanan pendidikan terhadap Kepuasan mahasiswa perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari Papua Barat.

Ha: Terdapat pengaruh antarakualitas layanan pendidikan terhadap Kepuasan mahasiswa perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari Papua Barat.

Berdasarkan Tabel VII diperoleh nilai F hitung sebesar 396,998 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Hal ini berarti bahwa nilai signifikansi (p) lebih kecil dari

taraf signifikansi 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan pendidikan mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari Papua Barat.

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,723 ( $r=0,723$ ) dan koefisien korelasi ganda ( $R^2$ ) sebesar 0,523 menunjukkan bahwa besarnya kontribusi variabel kualitas layanan pendidikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari Papua Barat sebesar 52,3%, sedangkan sisanya 47,7% kepuasan mahasiswa perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari Papua Barat dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Gambaran layanan pendidikan mahasiswa yang diberikan oleh perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari Papua Barat termasuk dalam kategori baik (50,3%).
- 2) Gambaran tingkat kepuasan mahasiswa perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari Papua Barat termasuk dalam kategori baik (52,7%).
- 3) Terdapat pengaruh antara kualitas layanan pendidikan terhadap Kepuasan mahasiswa perguruan tinggi swasta di Kabupaten Manokwari Papua Barat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 396,998 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti bahwa nilai signifikansi (p) lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).

## DAFTAR PUSTAKA

- <https://forlap.ristekdikti.go.id>. Diakses pada tanggal 03 Oktober Tahun 2018. Pukul 23.00 WIT.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin, Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi Dua Belas. Jilid Kedua*. Jakarta: PT. INDEKS.
- Mulyawan, A., & Sidharta, I. 2013. *Analisis Deskripsi Pemasaran Jasa di STMIK Mardina Indonesia Bandung*. Jurnal Computech & Bisnis. Vol.7, No.1, 42-45.
- Ningsih, Ayu Putri & Diplan. 2018. *Konseling Kelompok Dengan Teknik Relaksasi Kesadaran Indera Untuk Meningkatkan Kontrol Diri Terhadap Emosi Marah Pada Remaja di Panti Sosial Bina Remaja Palangka Raya*. *Suluh: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 3(2):12-18.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *Model Service Its Quality and Implications for Future*, *Journal of Retailing*, 49(4), 41–50.
- Putra, Chandra Anugrah. 2017. *Pemanfaatan Teknologi Gadget Sebagai Media Pembelajaran*. *Bitnet : Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(2):1-10.
- Rambat, Lupiyadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Safithry, Esty Aryani & Niky Anita. 2019. *Konseling Kelompok Dengan Teknik Self Management Untuk Menurunkan Prasangka Sosial Peserta Didik*.

- Suluh: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 4(2):33-41.
- Setiawan, M Andi. 2017. *Belajar dan Pembelajaran*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Setyawan, Dedy. 2014. Pembelajaran Matematika yang Mengacu Multiple Inteligences pada Materi Statistik di Kelas XI Ips Sma Negeri 2 Batu. *Anterior Jurnal*, 14(2):51-58.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yenny Yuniarti. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. *Jurnal Trikonomika*. Vol. 13, No. 1, Juni 2014, Hal. 49–61.
- Zeithaml Valarie, A. & Mary Jo Bitner. 2004. *Service Marketing: Integrating Customer focus Across the Firm 3th Eddition*. New York: The Mcgraw Hill Book Companies.