

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MATARAM

H. Burhanudin¹, H. Akhmad Saufi², Handri Amin Effendi³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram, burhanudin_mtr@yahoo.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram, akh.saufi72@gmail.com

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram, bwien58@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa tentang kinerja dan harapan atas pelayanan pendidikan serta mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara menggunakan kuesioner. Populasi adalah semua mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang masih aktif sebanyak 3.524 orang, dipilih 150 responden sebagai sampel berdasarkan pertimbangan kemudahan (*convenience sampling*). Variabel pelayanan pendidikan dalam penelitian ini terdiri atas lima dimensi yaitu Reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang selanjutnya dijabarkan menjadi 44 indikator.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar mahasiswa (67%) meyakini bahwa pelayanan pendidikan FEB Unram sudah baik. Pelayanan pendidikan di FEB Unram memiliki skor rata-rata kinerja sebesar 3,84. Jika dihubungkan antara kinerja dan harapan pelayanan pendidikan pada FEB Unram menunjukkan bahwa tingkat pencapaian harapan pelayanan pendidikan masih di bawah 100% yaitu sebesar 84,5%. Hal ini berarti mahasiswa masih tidak puas atas pelayanan pendidikan FEB Unram. Berdasarkan Diagram Kartesius diperoleh bahwa pelayanan pendidikan FEB Unram kecenderungan berada pada kuadran 2 (dua), yang bermakna semua unsur pelayanan pendidikan harus tetap dipertahankan.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan Pendidikan, Harapan Mahasiswa, Tingkat Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

This study entitled "Analysis of Student Satisfaction Level on the Quality of Education in the Faculty of Economics and Business, University of Mataram". The purpose of this study was to determine students' perceptions about the performance and expectations for educational services as well as to measure the level of student satisfaction with the service of education in the Faculty of Economics and Business, University of Mataram.

This type of research is descriptive research. Data collection methods used were interviews using a questionnaire. The population is all students of the Faculty of Economics and Business who are still active as many as 3,524 people, selected 150 respondents in the sample is based on consideration of ease (convenience sampling). Variable educational services in this study consists of five dimensions, namely Reliability (Reliability), responsiveness (Responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy), and the physical evidence (tangible). Of the five dimensions of educational services have been translated into 44 indicators.

The results showed that the responses of students to education services shows that an average of 100 students out of 150 students, or about 67% stated that the ministry of education in the Faculty of Economics and Business Unram good. Educational services in the Faculty of Economics and Business Unram good also evidenced by the average performance scores on educational services FEB reached 3.84, with the highest average scores achieved on the dimensions of empathy by 4.06, while the lowest average scores achieved the physical evidence dimension of 3.52. If connected between performance and expectations of educational services at the FEB Unram showed that the level of educational attainment of

service expectations show a figure of 84.5%, this means that the student is still not satisfied with the educational services Unram FEB. Based on the Cartesian diagram obtained that Unram FEB educational services trend is in quadrant 2 (two), which means all the elements of educational services must be maintained.

Keywords: *Education Service Performance, Expectations Students, Student Satisfaction Rate*

PENDAHULUAN

Salah satu amanat yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah Pemerintah Negara Indonesia berkewajiban untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan merupakan salah satu bidang yang memperoleh perhatian serius dari pemerintah, karena pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam Pembangunan Nasional, tanpa adanya pendidikan pastinya negara tidak akan memiliki tingkat persaingan di dunia internasional. Melalui pendidikan diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat masyarakat Indonesia, baik dikalangan nasional maupun kalangan internasional.

Menurut Mohammad Nuh (2012): “Kesadaran masyarakat terhadap pendidikan mulai meningkat. Ditambah lagi anggaran pendidikan nasional yang terus meningkat, menyebabkan harapan masyarakat terhadap layanan pendidikan menjadi tinggi”.

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap dunia pendidikan secara otomatis akan meningkatkan permintaan masyarakat terhadap dunia pendidikan. Hal ini tentunya akan mempengaruhi persaingan di antarapenyedia layanan pendidikan. Didasari dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu institusi penyedia layanan pendidikan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. “Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan atau instansi, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan” Fandy Tjiptono (2011: 423). Oleh karena itu perusahaan atau instansi dalam hal ini penyedia layanan pendidikan harus memulai memikirkan pentingnya kepuasan pelanggan yaitu melalui pelayanan pelanggan secara lebih matang dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Di tengah ketatnya persaingan penyedia layanan pendidikan, hal ini yang menjadi dasar dan motivasi bagi Universitas Mataram (Unram) sebagai salah satu institusi pendidikan negeri yang berada dibawah pengelolaan pemerintah, berkomitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu dengan mengutamakan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan harapan masyarakat, agar menambah minat masyarakat untuk menggunakan layanan pendidikan yang disediakan oleh Unram, diantaranya melalui Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram yang telah berdiri sejak tanggal 1 Oktober 1962 sampai dengan saat ini memiliki sejumlah jurusan/program studi Strata 1 (S1) yang terdiri atas Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan; Manajemen;

Akuntansi; Manajemen Reguler Sore; dan Akuntansi Reguler Sore. Pada saat ini Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram memiliki sarana dan prasarana gedung kantor dan gedung pendidikan yang berlokasi di jalan Majapahit seluas 6.700 m². Gedung tersebut secara fungsional meliputi: gedung kantor dan gedung pendidikan. Ruang kuliah, ruang kantor dan ruang lainnya secara fungsional pada saat sekarang dirasakan sudah tidak representatif lagi. Oleh karena itu dipandang perlu ruang-ruang tersebut untuk dilakukan renovasi sesuai dengan kebutuhan pelayanan kegiatan perkuliahan pada saat ini. Jumlah mahasiswa yang terdaftar untuk mengikuti pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram untuk semua Program Studi sampai tahun 2016 menurut Program Studi adalah sebagai berikut.

Jumlah mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram sampai tahun terakhir sejumlah 3.524 orang. Program Studi Manajemen Reguler Sore memiliki jumlah mahasiswa terbanyak yaitu 1.058 orang atau 30% sedangkan Program Studi Akuntansi Reguler Sore memiliki jumlah mahasiswa paling sedikit yaitu 324 orang atau 9%. (Sub Bag. Registrasi dan Statistik Unram, tahun 2016)

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya” (Fandy Tjiptono, 2004: 146). Seperti yang diungkapkan Craves (dalam Srinadi, 2008: 218) bahwa “Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Srinadi (2008: 218), Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Untuk itu pelayanan pendidikan harus dimulai dari kebutuhan konsumen akan pelayanan dan berakhir pada tingkat kepuasan konsumen akan mutu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan/pemakai jasa pendidikan yaitu mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram.

KAJIAN TEORI

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran yang dapat dilakukan oleh lembaga pendidikan (sekolah) kepada peserta didik yang berisi tindakan untuk mengembangkan potensi peserta didik yang meliputi aspek kognitif, afektif dan psikomotori supaya dapat mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara agar mereka sebagai manusia dan sebagai anggota masyarakat dapat mempunyai kemampuan yang sempurna serta memiliki kesadaran penuh terhadap hubungan-hubungan dan tugas-tugas sosial mereka untuk mencapai keselamatan dan kebahagiaan yang setinggi-tingginya. (Undang Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003), Lift Anis Ma“shumah (2001), dan Redja Mudyaharjo (2010).

Kata pelayanan atau jasa atau service sebenarnya bukan merupakan istilah asing di telinga kita, misalnya pelayanan kesehatan, pelayanan publik, pelayanan pendidikan,

dan sebagainya. Dalam istilah ilmu ekonomi, pelayanan lebih dikenal dengan istilah jasa (service).

Jasa merupakan setiap tindakan atau aktivitas ekonomi yang diberikan perusahaan kepada konsumen atau pelanggan yang secara prinsip tidak berwujud produk fisik atau konstruksi dan tidak mengakibatkan peralihan kepemilikan, serta dapat memberikan nilai tambah kepada konsumen atau pelanggan. Produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun non fisik, bentuk jasa non fisik seperti bentuk jasa murni contohnya jasa pendidikan, jasa konsultasi, jasa bimbingan, jasa penyimpanan uang (bank) dan sebagainya. Farida Jasfar (2009), Kotler dalam bukunya Rambat Lupiyoadi (2008), dan Valarie A. Zaithaml and Mary Jo Binter (1996)

M. Nur Nasution (2010) menyatakan bahwa secara umum terdapat empat karakteristik pokok jasa yaitu sebagai berikut:

- 1) tidak berwujud (*Intangibility*), nilai penting dari konsep ini adalah nilai yang dialami oleh pelanggan dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, dan rasa aman
- 2) tidak dapat dipindahkan (*Inseparability*), dalam memasarkan jasa antara penyedia jasa dan pelanggannya merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa, dimana keduanya mempengaruhi hasil jasa tersebut.
- 3) keaneka rupa (*Variability*), ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa yaitu partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral atau motivasi karyawan dalam melayani pelanggan dan beban kerja perusahaan
- 4) tidak tahan lama (*Perishability*), jasa tidak dapat disimpan atau dimasukkan ke dalam gudang ataupun dijadikan persediaan.

Perilaku konsumen pada dasarnya hanya mengacu pada perilaku yang ditunjukkan oleh para konsumen dalam membeli dan menggunakan produk dan jasa. Pada hakikatnya, lingkup studi perilaku konsumen pada dasarnya meliputi sejumlah aspek krusial seperti 4W dan 2 H, antara lain: 1) siapa yang membeli produk atau jasa? (*Who*), 2) apa yang dibeli? (*What*), 3) mengapa membeli produk dan jasa tersebut? (*Why*), 4) kapan membeli? (*When*), 5) dimana membelinya? (*Where*), 6) bagaimana proses keputusan pembeliannya? (*How*) dan 7) berapa sering membeli dan/ atau menggunakan produk/jasa? (*How often*) Fandy Tjiptono (2011: 50).

Pelayanan pendidikan dapat membuat kebijakan-kebijakan yang dapat meningkatkan kinerja usaha dengan mempertimbangkan beberapa faktor diantaranya memperbaharui jasa yang ditawarkan, melokalisasi sistem Point of Service, melakukan kontrak layanan untuk meningkatkan konsumen, menggunakan kekuatan Informasi, dan menentukan suatu nilai strategis jasa pada konsumen supaya dapatmensekseskan usaha jasa pelayanan pendidikan tersebut.

Menurut Parasuraman, et al., (1985) dalam Fandy Tjiptono (2011: 347-349) terdapat sepuluh faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan, antara lain:

- 1) *Reliability* (reliabilitas), merupakan kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal
- 2) *Responsiveness* (Daya tanggap), merupakan kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat
- 3) *Competence* (kompetensi), merupakan penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan
- 4) *Acces* (akses), merupakan kemudahan untuk dihubungi dan ditemui
- 5) *Courtesy* (kesopanan), merupakan sikap santun, respek, perhatian, dan keramahan para staf lini depan

- 6) *Communication* (komunikasi), merupakan memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka
- 7) *Credibility* (kredibilitas), merupakan sifat jujur dan dapat dipercaya
- 8) *Security*, (keamanan), merupakan bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
- 9) *Understanding know the customer*, (kemampuan memahami pelanggan), yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan mereka
- 10) *Tangible*, (bukti fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi.

Namun pada penelitian berikutnya, Parasuraman, et al., 1988 dalam Fandy Tjiptono (2011:346) menyempurnakan dan merangkum sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi kualitas pelayanan. “Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*), sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (*empathy*)”

Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan, diantaranya:

- 1) Reliabilitas (*Reliability*), merupakan kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*), merupakan kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat
- 3) Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 4) Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan permasalahan atas kebutuhan individu para pelanggan.
- 5) Bukti fisik (*Tangible*), merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi. Fandy Tjiptono (2011:347).

Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut lebih dikenal dengan model SERVQUAL (*Service Quality Model*). Model SERVQUAL merupakan model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran jasa. Model SERVQUAL sering digunakan untuk menilai kualitas suatu layanan dan digunakan untuk menjadi penentu tingkat kepuasan pelanggan.

Menurut Olson dan Dover yang dikutip Fandy Tjiptono (2004: 61) menyatakan “Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut”. Harapan pelanggan dibagi menjadi tiga macam tipe (rust, et al 1996 dalam Fandy Tjiptono (2011: 331) antara lain:

- 1) *Will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya
- 2) *Should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatutnya diterima konsumen
- 3) *Ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Jadi harapan pelanggan merupakan keinginan atau suatu yang diharapkan oleh pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

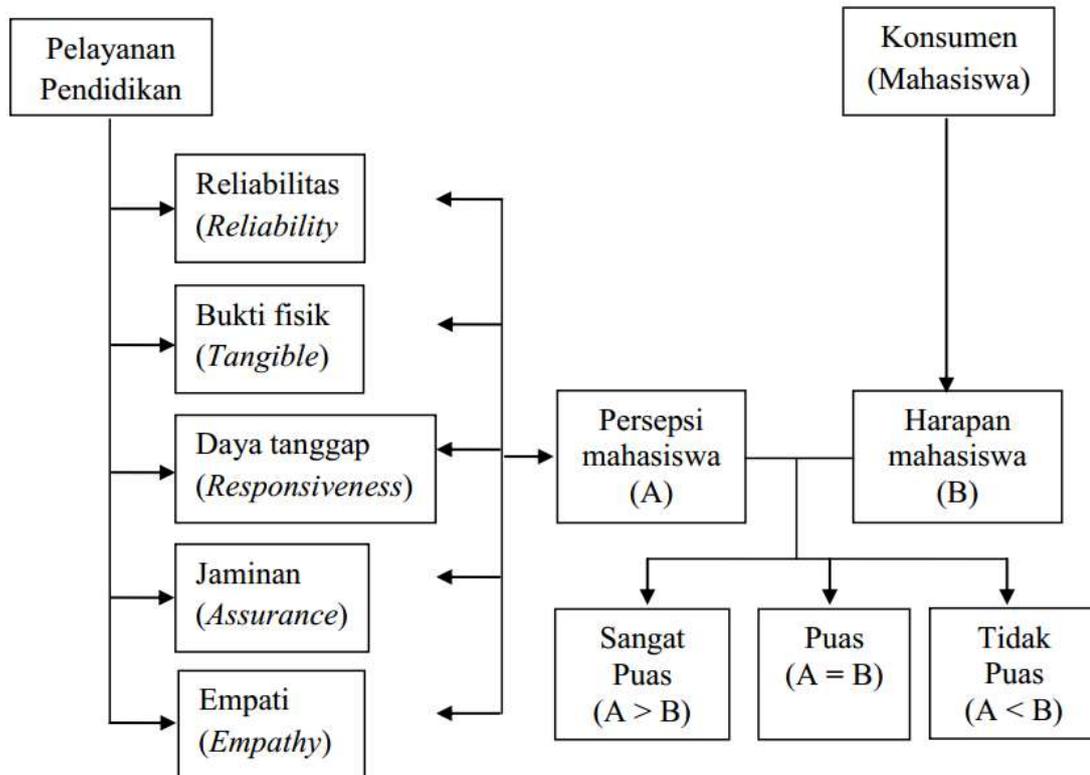
Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan atau instansi, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan

meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan. Engel, et al (1990) dalam Fandy Tjiptono mengungkapkan “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan” (2011: 433). Menurut Kotler dalam bukunya Fandy Tjiptono (2004: 146) “Kepuasan (satisfaction) pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibanding dengan harapan”. Fornell (1992) dalam bukunya Fandy Tjiptono (2011: 433) “Kepuasan merupakan evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi kinerja produk dengan ekspektasi pra pembelian”. Mowen (1995) dalam Fandy Tjiptono, merumuskan “Kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (acquisition) dan pemakaiannya” (2011: 434). Dengan kata lain, kepuasan pelanggan merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi spesifik.

Rambat Lupiyoadi (2001: 158) menyatakan, dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat 5 dimensi atribut faktor utama yang harus diperhatikan penyedia jasa yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional pelanggan, harga produk dan biaya. Pengukuran kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pengukuran kepuasan pelanggan yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan model SERVQUAL. Model SERVQUAL berasal dari penilaian kepuasan pelanggan terhadap lima dimensi utama kualitas pelayanan, diantaranya: “Reliabilitas (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy) dan bukti fisik (Tangible)” (Parasuraman, et al., 1988 dalam Fandy Tjiptono, 2011: 347). Penilaian kepuasan pelanggan menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan masing-masing dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan yang diharapkan (expected service) dan pelayanan yang dipersepsikan (perceived service).

Kerangka Berpikir

Gambar.1 Kerangka Berpikir Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram.



METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa yang terdaftar dan masih aktif pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram yaitu sebanyak 3.524 orang. Untuk penentuan ukuran sampel, Sugiyono (2009:13)) menyarankan bahwa ukuran sampel terbaik untuk penelitian *multivariate* adalah 5 – 10 observasi setiap estimasi parameter. Dalam penelitian ini terdapat 15 indikator, sehingga jumlah sampel yang ditetapkan adalah 10 observasi setiap indikator, sehingga totalnya adalah 150 responden. Berdasarkan jumlah responden tersebut selanjutnya dipilih sampel untuk masing-masing Program Studi secara proporsional, yaitu $(150: 3.524) \times 100\% = 4,26\%$ untuk masing-masing Jurusan. Setelah penentuan sampel, tehnik pengambilan sampel menggunakan sampel yang dipilih dengan pertimbangan kemudahan (*convenience sampling*).

Tabel 3.1. Jumlah Sampel Responden Menurut Program Studi (Orang)

Program Studi	Populasi	Sampel
IESP Reguler Pagi	707	30
Manajemen Reguler Pagi	692	29
Akuntansi Reguler Pagi	743	32
Manajemen Reguler Sore	1.058	45
Akuntansi Reguler Sore	324	14
Jumlah	3.524	150

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung kepada responden mengenai data-data yang diperlukan dalam penelitian berdasarkan kuesioner.

Untuk memudahkan dalam melaksanakan analisis, maka variable-variabel dalam penelitian ini terdiri atas kualitas jasa pendidikan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) yang dapat dilihat pada tabel 3.2

Tabel 3.2. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel	Jumlah Indikasi	Indikator	Item	Jumlah
Reliabilitas (Reliability)	2	Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara Akurat	1,2,3*	3
		Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara secara anda	4,5,	2
Daya tanggap (Responsiveness)	2	Kesediaan untuk mendengar dan mengatasi keluhan mahasiswa	6,7,8,9	4
		Kesediaan untuk menyampaikan pelayanan secara cepat	10,11,12,13,	4
Jaminan (Assurance)	4	Kemampuan yang mencakup pengetahuan, kompetensi terhadap pelayanan yang diberikan	14,15,16	3
		Kemampuan yang mencakup kesopanan terhadap pelayanan yang diberikan	17,18,	2
		Kemampuan yang mencakup kredibilitas atau sifat dapat dipercaya terhadap pelayanan yang diberikan	19,20,21	3
		Kemampuan menimbulkan rasa aman atau bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan atas pelayanan yang diberikan	22,23,24	3
Empati (Empathy)	3	Kemudahan dalam menjalin relasi (akses)	25,26,27	3
		Kemudahan dalam menjalin komunikasi yang baik	28,29,	2
		Kesediaan dalam memberikan perhatian dan mengatasi Permasalahan kebutuhan mahasiswa	30,31,32	3
Bukti fisik	4	Penampilan fasilitas	33,34,35,36	4

Variabel	Jumlah Indikasi	Indikator	Item	Jumlah
(Tangible)		Fisik		
		Penampilan peralatan yang dimiliki	37,38,39,40	4
		Penampilan personil (pegawai)	41,42	2
		Bahan komunikasi yang dimiliki	43,44	2
Jumlah Kisi-kisi Instrumen Angket Penelitian				44

Untuk mengetahui penilaian terhadap harapan pelanggan dan kinerja aktual perusahaan, maka skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Untuk harapan pelanggan, maka jawaban itu dapat diberi skor: 1: Sangat Tidak Penting, 2: Tidak Penting, 3: Netral, 4: Penting dan 5: Sangat Penting. Sedangkan untuk menilai kinerja aktual kualitas pelayanan pendidikan FEB Unram digunakan ketentuan skor: 1: Sangat tidak Baik, 2: Tidak Baik, 3: Netral, 4: Baik dan Skor 5: Sangat baik

TEKNIK ANALISIS DATA

Uji Validasi dan Rehabilitas Instrumen

Menurut Sugiono (2006:240), bila nilai r hitung lebih besar dari nilai r kritis (r hitung $\geq 0,30$) maka instrumen dikatakan valid, dan jika sebaliknya dikatakan tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS.

Pengujian reliabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *one shot* di mana kuisioner akan disebarakan terlebih dahulu kepada 30 (tiga puluh) orang responden dan setiap responden hanya berhak mengisi kuisioner satu kali. Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap nilai hasil perbandingan antara kinerja aktual dan harapan pelanggan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Aloha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika member nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

Teknis Analisis Data

Dalam penelitian ini terdapat variabel yang diwakilkan huruf X dan huruf Y, di mana X adalah tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para nasabah dan Y adalah tingkat harapan mahasiswa, dengan menggunakan rumus

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Kinerja penilaian yang diberikan menurut Nugroho (2003: 115) adalah:

- Kinerja $>$ harapan mahasiswa, berarti mahasiswa sangat puas. Ditandai dengan perbandingan antara skor kinerja aktual dan skor harapan lebih besar dari 100%.
- Kinerja = harapan, berarti mahasiswa puas, ditandai dengan perbandingan antara skor kinerja katual dan skor harapan sama dengan 100%.
- Kinerja $<$ harapan, berarti mahasiswa tidak puas. Diitandai dengan perbandingan antara skor kinerja aktual dan skor harapan kurang dari 100%.

Untuk mendapatkan hasil data yang diinginkan sesuai dengan tujuan penelitian, maka digunakan tehnik analisis tingkat kepuasan konsumen dan digunakan kepentingan kinerja actual atau dikenal dengan nama diagram kartesius. Diagram ini dasarnya

berisikan rata-rata skor harapan dan kinerja aktual. Posisi kuadran dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut;

Gambar 2. Matriks Harapan Kinerja

Tinggi (\bar{Y})	1	2
Harapan (\bar{Y})		
Rendah	3	4
	Kinerja aktual (\bar{X})	High (\bar{X})

Makna dari masing-masing kuadran tersebut adalah sebagai berikut (Rangkuti,2006):

1. Kuadran yang memuat atau atribut yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi belum sesuai seperti yang diharapkan pelanggan. Perusahaan harus melakukan perbaikan terus menerus sehingga *performance* variabel yang ada di dalam kuadran ini akan meningkat.
2. Kuadran yang memuat factor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasan relative tinggi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk tersebut unggul di mata pelanggan
3. Kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan sangat kecil.
4. Kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Sarana dan Prasarana Pelayanan Pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

Ketersediaan prasarana sangat mendukung proses belajar mengajar sehingga visi, misi dan tujuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram dapat terealisasi dengan baik. Kampus utama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram terletak di Jalan Majapahit Nomor 62 Mataram dengan luas area 7.296 m². Sedangkan kampus lama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram yang terletak di Jalan Pendidikan Nomor 37 digunakan sebagai kampus Diploma III sebanyak 3 program studi (Diploma III Perpajakan, Akuntansi an

Pariwisata) dibawah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram. Fasilitas ruang untuk kantor dan layanan peroses pembelajaran seperti pada tabel berikut:

Penyediaan prasarana ruang kuliah dipandang cukup untuk perkuliahan, namun dipandang penting untuk pembangunan gedung baru dalam upaya meningkatkan daya tampung yang pada gilirannya untuk meningkatkan penerimaan fakultas. Prasarana lain terdapat ruang laboratorium komputer, laboratorium House keeping, dan ticketing untuk menunjang pembelajaran mahasiswa diploma 3. Disamping itu terdapat prasarana parkir untuk kenyamanan dan keamanan kendaraan mahasiswa, karyawan, dosen dan pengelola program studi.

Saat ini rasio pemanfaatan gedung/ruangan adalah 40% untuk sirkulasi (termasuk untuk penempatan meubelair dan fasilitas penunjang lainnya) dan 60% untuk kegiatan. Berdasarkan hal tersebut, maka luas gedung pendidikan yang tersedia adalah 4.500 m² dan luas gedung kantor 1.500 m².

Standar rasio antara ruang kuliah dan mahasiswa adalah 1:1 m², ruang kerja Dosen 1:4 m², ruang kerja pegawai administrasi 1:4 m². Mengacu pada rasio ini maka Fakultas dan Bisnis Universitas Mataram belum dapat memenuhi standar rasio tersebut. Ruangan pada gedung yang ada saat sebagian besar untuk perkuliahan, seminar, dan layanan administrasi. Masih terbatasnya ruang rapat jurusan, ruang pusat kajian dan ruang baca.

Saat ini (tahun 2016) sedang dibangun gedung kuliah berlantai 3 yang sumber dananya berasal dari luncluran dana PNBPN sebesar Rp 10.200.000.000,- yang dikelola universitas. Disamping itu pula sedang dilaksanakan pemeliharaan gedung lantai 3 gedung utama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram. Sementara ini baru dilaksanakan pemeliharaan gedung lantai 1 dan 2. Demikian pula rencana penataan ruang dosen untuk memberi pelayanan konsultasi mahasiswa yang nyaman. Penataan ruang dosen dilakukan secara bertahap untuk ruang dosen jurusan IESP, Manajemen dan ruang dosen jurusan akuntansi. Semua ini dimaksudkan untuk peningkatan kenyamanan proses pembelajaran.

Penyediaan sarana ini dibiayai dari PNBPN Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram. Besaran dana PNBPN setiap tahunnya dipandang cukup untuk penyediaan sarana tersebut. Dana penerimaan fakultas pada setiap tahun terus mengalami kenaikan seiring dengan jumlah mahasiswa baru yang diterima dan kebijakan verifikasi pembayaran UKT mahasiswa.

Sarana pendidikan merupakan sarana utama dari proses belajar mengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram. Kebutuhan sarana ini diperoleh dengan memanfaatkan anggaran dana yang bersumber dari pemerintah maupun dari mahasiswa cukup menjamin ketersediaan, kelayakan dan kesesuaiannya dalam mendukung semua aktivitas belajar mengajar dan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi di semua program studi yang ada. Dari semua sarana yang dimiliki, sarana yang dipasang dikelas dalam kondisi baik, sedangkan sarana yang rusak tidak digunakan.

Sarana yang tersedia untuk dosen dan mahasiswa terutama untuk menunjang PBM cukup memadai. Hingga tahun 2015, sudah tersedia 159 buah komputer, 78 buah LCD, 28 buah laptop, 50 buah printer, 14 Wireless (*sound system*) yang digunakan secara bersama-sama untuk ketiga program studi. Fasilitas di ruang kuliah juga sudah memadai, tersedia kursi di tiap ruang kuliah sebanyak 50 sampe 100 buah, *whiteboard* sebanyak 18 buah. Fasilitas di ruang kuliah, di ruang dosen dan di ruang tata usaha juga sudah dilengkapi dengan pendingin udara (AC sebanyak 126 buah). Selain itu untuk

mendukung tugas-tugas operasional, Fakultas Ekonomi dan Bisnis juga memiliki fasilitas pendukung berupa 2 buah genset, 7 buah mobil dan 12 buah sepeda motor.

Gambaran Karakteristik Responden

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram Mataram dengan kriteria adalah mahasiswa yang masih aktif. Dari 150 mahasiswa yang dipilih menjadi responden tampak bahwa Prodi Manajemen Reguler Sore yang terbanyak yaitu 45 orang atau 30%. Sedangkan Prodi Akuntansi Reguler Sore yang paling sedikit yaitu 14 orang atau 9.3%. Adapun prodi yang lain relatif seimbang yaitu masing-masing IESP Reguler Pagi 30 (20%) orang, Akuntansi Reguler Pagi 32 (21.3%) orang, dan Prodi Manajemen Reguler Pagi 29 orang (19.3%). Data responden angkatan 2013 yang terbanyak yaitu 77 orang (51.3%) diikuti dengan angkatan 2015 sebanyak 43 orang (28.7%). Sedangkan angkatan lainnya yaitu angkatan 2011 sebanyak 14 orang (9.3%), angkatan 2014 sebanyak 11 orang (7.3%), dan angkatan 2012 yang paling sedikit yaitu sebanyak 5 orang (3.3%). Responden jenis kelamin wanita lebih banyak dari jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 104 orang (69.3%) dan sisanya jenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang (30.7%). Responden wanita dipilih paling banyak, karena ketika pengumpulan data melalui wawancara mahasiswa wanita yang paling banyak ditemukan di lokasi.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas kuisioner atas 30 responden dinyatakan secara empiris, hasil instrumen penelitian valid karena nilai *alpha Pearson Correlation* lebih besar dari 0,3 ($\alpha \geq 0,3$). Untuk menguji reliabilitas butir pernyataan/pertanyaan dalam studi ini adalah metode uji reliabilitas koefisien *variant alpha* (Singgih Santoso, 2004) dengan program SPSS. Standar nilai reliabilitas instrumen memiliki nilai $r > 0,6$. Nilai *Cronbach's alpha based on standardized items* yang dihasilkan sebesar 0,948 atau $> 0,6$ sehingga indikator-indikator tersebut reliabel dan dapat disebar kepada responden.

Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pendidikan

Pelayanan pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram dinilai atas lima dimensi pernyataan, yaitu dimensi Reliabilitas (*Reliability*), dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*), dimensi Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan dimensi Bukti fisik (*Tangible*).

Pelayanan pendidikan dimensi reliabilitas dinilai 5 item pernyataan, berdasarkan tanggapan responden atas pelayanan pendidikan dimensi reliabilitas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan sudah baik masing-masing item pernyataan dalam pelaksanaan perkuliahan dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan jelas 131 orang (87%), dosen memberikan penilaian hasil perkuliahan secara objektif 129 orang (86%), dosen memberikan perkuliahan dengan tepat waktu sesuai jadwal 119 orang (79%), serta tidak terjadi kesalahan dalam pembuatan surat-surat izin penelitian oleh karyawan 117 orang (78%). Sedangkan untuk item prosedur pelayanan yang diberikan oleh karyawan bertele-tele hanya 67 orang (45%) yang menyatakan baik.

Pelayanan pendidikan dimensi daya tanggap dinilai 8 item pernyataan, berdasarkan tanggapan responden atas pelayanan pendidikan dimensi daya tanggap diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan sudah baik masing-masing item pernyataan dosen antusias ketika membimbing penelitian (Skripsi) 122 orang (81%), kesediaan dosen Pembimbing Akademik (PA) dalam membantu mahasiswa yang

mengalami masalah akademik 122 orang (81%), karyawan segera menyampaikan informasi apabila ada hal penting tentang pelayanan pendidikan 113 orang (76%), kesediaan Pimpinan Fakultas untuk mendengar keluhan dari mahasiswa 106 orang (70%), dosen segera menindaklanjuti keluhan mahasiswa tentang hasil perkuliahan 104 orang (69%), kesediaan karyawan untuk dikomplain ketika terjadi kesalahan pembuatan surat 103 orang (68%), serta dosen mengumumkan hasil perkuliahan dengan tepat waktu 92 orang (67%). Sedangkan sisanya menyatakan netral bahkan menyatakan pelayanan pendidikan berdasarkan dimensi daya tanggap masih tidak baik.

Pelayanan pendidikan dimensi jaminan dinilai 11 item pernyataan, berdasarkan tanggapan responden atas pelayanan pendidikan dimensi jaminan diketahui bahwa dari 11 item pernyataan tersebut 9 item pernyataan direspon baik oleh responden, bahkan item pernyataan dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan jelas serta dosen menguasai materi perkuliahan yang diajarkan direspon baik oleh 142 orang (95%). Tapi ada 2 item pernyataan masih direspon tidak baik yaitu karyawan FEB mengingkari apabila membuat janji dengan mahasiswa 126 orang (84%) serta komputer di Laboratorium Komputer aman dari virus computer 81 orang (54%).

Pelayanan pendidikan dimensi empati dinilai 8 item pernyataan, berdasarkan tanggapan responden atas pelayanan pendidikan dimensi empati diketahui bahwa seluruh item pernyataan tersebut direspon baik oleh responden, bahkan item pernyataan dalam pelaksanaan perkuliahan dosen menghargai pendapat mahasiswa direspon baik oleh 136 orang (91%) dan item pernyataan yang direspon terendah adalah dosen memberitahu mahasiswa ketika kuliah kosong 99 orang (66%).

Pelayanan pendidikan dimensi jaminan dinilai 11 item pernyataan, berdasarkan tanggapan responden atas pelayanan pendidikan dimensi jaminan diketahui bahwa dari 11 item pernyataan tersebut 9 item pernyataan direspon baik oleh responden, bahkan item pernyataan dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan jelas serta dosen menguasai materi perkuliahan yang diajarkan direspon baik oleh 142 orang (95%). Tapi ada 2 item pernyataan masih direspon tidak baik yaitu karyawan FEB mengingkari apabila membuat janji dengan mahasiswa 126 orang (84%) serta komputer di Laboratorium Komputer aman dari virus computer 81 orang (54%).

Pelayanan pendidikan dimensi bukti fisik dinilai 12 item pernyataan, berdasarkan tanggapan responden atas pelayanan pendidikan dimensi bukti fisik diketahui bahwa dari 12 item pernyataan tersebut ada 6 item pernyataan direspon baik oleh responden, dan sisanya 6 item pernyataan direspon tidak baik. Respon tertinggi mahasiswa yang menilai baik pada item pernyataan dosen berpenampilan rapi 140 orang (93%). Sedangkan item pernyataan yang perlu diperhatikan adalah kenyamanan fasilitas AC di ruang kuliah, jumlah komputer yang tersedia di laboratorium komputer sesuai dengan jumlah mahasiswa, serta peralatan komputer di laboratorium komputer dapat berfungsi dengan baik karena sebagian besar memberikan respon tidak baik yaitu masing-masing 110 orang (73%), 104 orang (69%) dan 99 orang (66%).

Tingkat Kesesuaian Harapan Responden Terhadap Pelayanan Pendidikan

Pengukuran kepuasan mahasiswa (pelanggan) merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan pendidikan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Pengukuran kepuasan mahasiswa (pelanggan) merupakan suatu keadaan dimana, keinginan, harapan dan kebutuhan mahasiswa atas pelayanan pendidikan dapat dipenuhi. Terpenuhinya harapan mahasiswa tersebut diukur berdasarkan tingkat kesesuaian harapan yang dihitung dengan membagi skor rata-rata kinerja dengan skor

rata-rata harapan. Jika tingkat kesesuaian harapan di atas 100% berarti mahasiswa sangat puas atas pelayanan pendidikan, dan jika tingkat kesesuaian harapan sebesar 100% berarti mahasiswa puas atas pelayanan pendidikan namun jika tingkat kesesuaian harapan di bawah 100% berarti mahasiswa tidak puas atas pelayanan pendidikan.

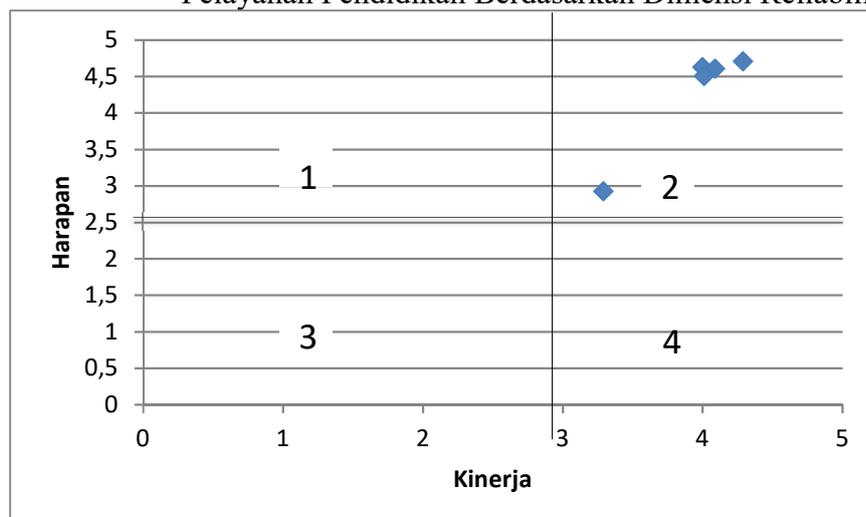
Tabel 4.11. Tingkat Kinerja (X) dan Harapan (Y) Responden Terhadap Pelayanan Pendidikan Berdasarkan Dimensi Reliabilitas (*Reliability*)

Pernyataan	Skor Rata-rata		Tingkat Kesesuaian Harapan (%)	Ket.
	Kinerja	Harapan		
Dosen memberikan perkuliahan dengan tepat waktu sesuai jadwal	4.00	4.63	86.3	TP
Dosen memberikan penilaian hasil perkuliahan secara objektif	4.09	4.61	88.7	TP
Prosedur pelayanan yang diberikan oleh karyawan bertele-tele	3.29	2.93	112.3	SP
Dalam pelaksanaan perkuliahan dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan jelas	4.29	4.71	90.9	TP
Tidak terjadi kesalahan dalam pembuatan surat-surat izin penelitian oleh karyawan	4.01	4.51	89.1	TP

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.11 terlihat bahwa untuk dimensi reliabilitas dinilai 5 item pernyataan. Tampak bahwa empat item pernyataan memiliki skor rata-rata kinerja di atas 4 namun masih di bawah skor rata-rata harapan hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden tidak puas mengenai pelayanan pendidikan berdasarkan dimensi reliabilitas. Namun hanya satu item pernyataan yang respon dari mahasiswa menyatakan puas yaitu Prosedur pelayanan yang diberikan oleh karyawan bertele-tele.

Gambar 4.1 Grafik Hubungan Kinerja (X) dan Harapan (Y) Responden Terhadap Pelayanan Pendidikan Berdasarkan Dimensi Reliabilitas



Dari hasil Grafik 4.1 diperoleh hasil bahwa hubungan antara nilai kinerja dengan nilai harapan pelayanan pendidikan berdasarkan dimensi reliabilitas cenderung berada di kuadran 2 (dua), dengan skor rata-rata kinerja sebesar 3,94 dan skor rata-rata harapan

sebesar 4,28. Hal ini bermakna faktor-faktor yang dianggap penting oleh mahasiswa sudah sesuai dengan yang diharapkan, dimana variabel-variabel pelayanan pendidikan berdasarkan dimensi reliabilitas yang termasuk dalam kuadran ini harus dipertahankan karena variabel ini yang menjadikan pelayanan pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram memiliki keunggulan berdasarkan penilaian mahasiswa.

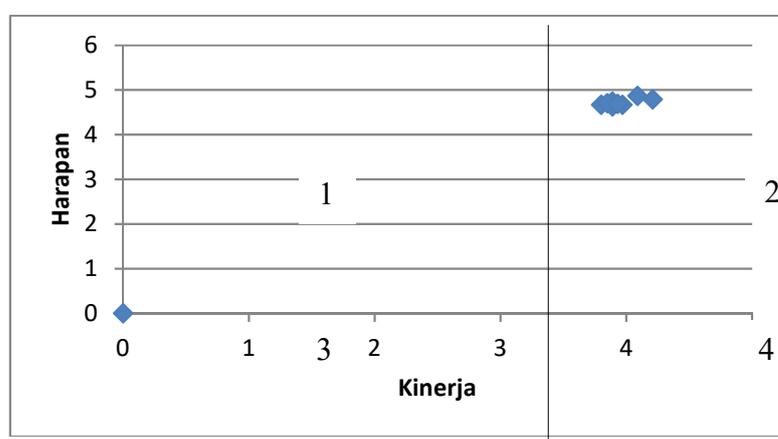
Tabel 4.12. Tingkat Kinerja (X) dan Harapan (Y) Responden Terhadap Pelayanan Pendidikan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pernyataan	Skor Rata-rata		Tingkat Kesesuaian Harapan (%)	Ket.
	Kinerja	Harapan		
Dosen antusias ketika membimbing penelitian (Skripsi)	4.09	4.87	84.0	TP
Kesediaan dosen Pembimbing Akademik (PA) dalam membantu mahasiswa yang mengalami masalah akademik	4.21	4.79	87.9	TP
Kesediaan karyawan untuk dikomplain ketika terjadi kesalahan pembuatan surat	3.89	4.63	84.0	TP
Kesediaan Pimpinan Fakultas untuk mendengar keluhan dari mahasiswa	3.89	4.74	82.1	TP
Dosen mengumumkan hasil perkuliahan dengan tepat waktu	3.80	4.67	81.4	TP
Dosen segera menindaklanjuti keluhan mahasiswa tentang hasil perkuliahan	3.85	4.70	81.8	TP
Karyawan segera menyampaikan informasi apabila ada hal penting tentang pelayanan pendidikan	3.97	4.67	85.0	TP
Pimpinan Fakultas segera menindaklanjuti keluhan mahasiswa	3.93	4.69	83.9	TP

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.12 terlihat bahwa untuk dimensi daya tanggap dinilai 8 item pernyataan. Tampak bahwa hanya 2 item pernyataan memiliki skor rata-rata kinerja di atas 4 sedangkan 6 item sisanya di bawah 4, namun skor rata-rata kinerja masih di bawah skor rata-rata harapan hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden tidak puas mengenai pelayanan pendidikan berdasarkan dimensi daya tanggap.

Gambar 4.2 Grafik Hubungan Kinerja (X) dan Harapan (Y) Responden Terhadap Pelayanan Pendidikan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap



Dari hasil Grafik 4.2 diperoleh hasil bahwa hubungan antara nilai kepuasan dengan nilai harapan terhadap pelayanan pendidikan berdasarkan dimensi daya tanggap cenderung berada di kuadran 2 (dua) dengan skor rata-rata kinerja sebesar 3,95 dan skor rata-rata harapan sebesar 4,72. Hal ini bermakna faktor-faktor yang dianggap penting oleh mahasiswa sudah sesuai dengan yang diharapkan, dimana variabel-variabel pelayanan pendidikan berdasarkan dimensi daya tanggap yang termasuk dalam kuadran ini harus dipertahankan karena variabel ini yang menjadikan pelayanan pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram memiliki keunggulan berdasarkan penilaian mahasiswa.

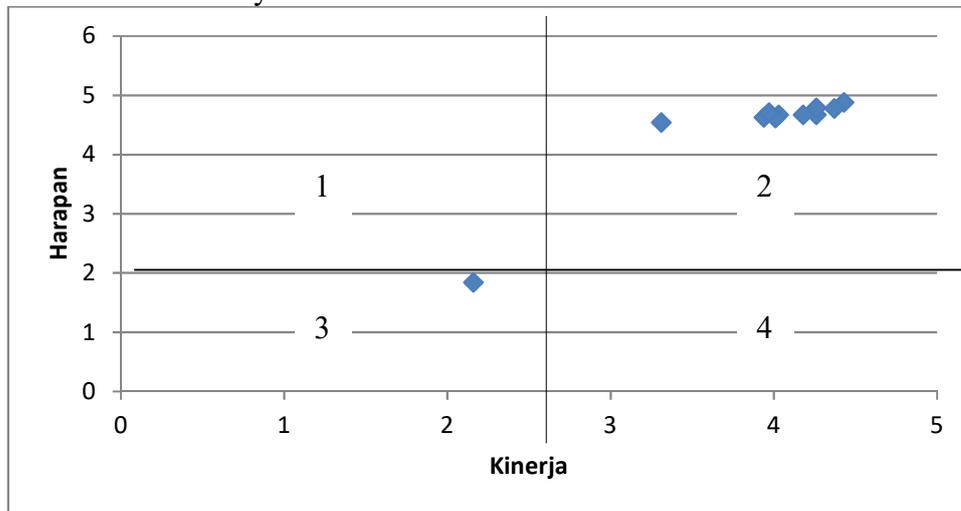
Tabel 4.13. Tingkat Kinerja (X) dan Harapan (Y) Responden Terhadap Pelayanan Pendidikan Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pernyataan	Skor Rata-rata		Tingkat Kesesuaian Harapan (%)	Ket.
	Kinerja	Harapan		
Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan jelas	4.43	4.88	90.8	TP
Dosen menguasai materi perkuliahan yang diajarkan	4.37	4.78	91.4	TP
Dosen tidak merendahkan mahasiswa yang belum menguasai materi perkuliahan	4.26	4.67	91.3	TP
Karyawan FEB memberikan pelayanan dengan ekspresi yang penuh perhatian	3.94	4.63	85.2	TP
Jajaran FEB ramah dalam melayani keluhan mahasiswa	4.03	4.67	86.2	TP
Dosen tidak mengingkari apabila membuat janji dengan mahasiswa	4.18	4.67	89.6	TP
Karyawan FEB mengingkari apabila membuat janji dengan mahasiswa	2.16	1.84	117.4	SP
Jajaran pada FEB dapat menjamin kerahasiaan keluhan mahasiswa	4.01	4.62	86.7	TP
Reputasi dan citra FEB baik dimata masyarakat	4.26	4.79	89.0	TP
Komputer di Laboratorium Komputer aman dari virus komputer	3.31	4.54	73.0	TP
Mata kuliah yang ditawarkan oleh Pimpinan Fakultas sesuai dengan kebutuhan dunia kerja	3.97	4.71	84.2	TP

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.13 terlihat bahwa untuk dimensi jaminan akan dinilai 11 item pernyataan. Sebagian besar item pernyataan (7 item) memiliki rata-rata skor di atas 4, dan sisanya masih di bawah 4, bahkan item pernyataan Karyawan FEB mengingkari apabila membuat janji dengan mahasiswa dengan skor hanya 2,16. Namun skor rata-rata kinerja masih di bawah skor rata-rata harapan hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden tidak puas mengenai pelayanan pendidikan berdasarkan dimensi jaminan.

Gambar 4.3 Grafik Hubungan Kinerja (X) dan Harapan (Y) Responden Terhadap Pelayanan Pendidikan Berdasarkan Dimensi Jaminan



Dari hasil Grafik 4.3 diperoleh hasil bahwa hubungan antara nilai kepuasan dengan nilai harapan terhadap pelayanan pendidikan berdasarkan dimensi jaminan cenderung berada di kuadran 2 (dua) dengan skor rata-rata kinerja sebesar 3,90 dan skor rata-rata harapan sebesar 4,44, namun hanya item Karyawan FEB mengingkari apabila membuat janji dengan mahasiswa yang berada di kuadran 3 (tiga) . Hal ini bermakna faktor-faktor yang dianggap penting oleh mahasiswa sudah sesuai dengan yang diharapkan, dimana variabel-variabel pelayanan pendidikan berdasarkan dimensi jaminan yang termasuk dalam kuadran ini harus dipertahankan karena variabel ini yang menjadikan pelayanan pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram memiliki keunggulan berdasarkan penilaian mahasiswa. Namun faktor Karyawan FEB mengingkari apabila membuat janji dengan mahasiswa memiliki skor kinerja 2,16 dan harapan 1,84 sehingga berada pada kuadran 3 berarti yang faktor ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa.

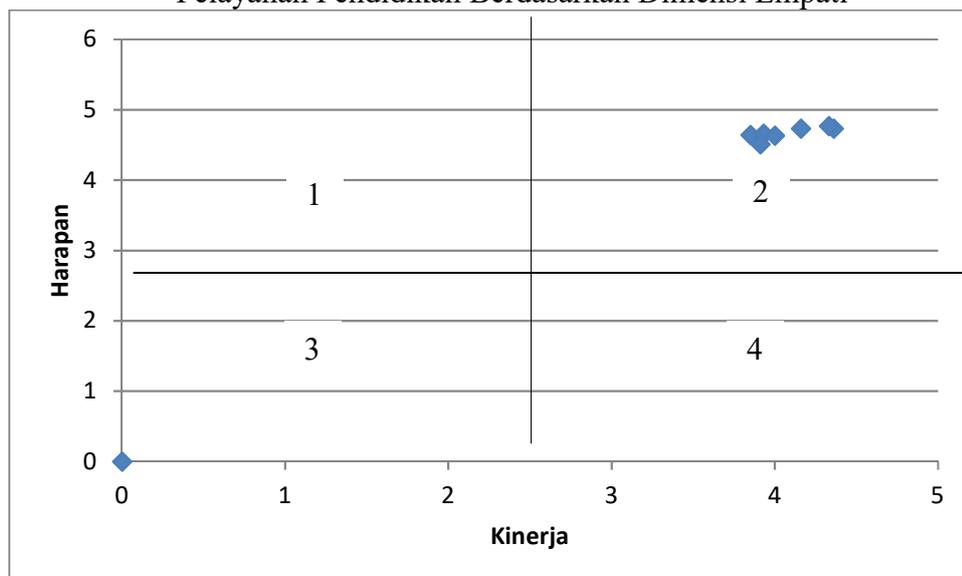
Tabel 4.14. Tingkat Kinerja (X) dan Harapan (Y) Responden Terhadap Pelayanan Pendidikan Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*)

Pernyataan	Skor Rata-rata		Tingkat Kesesuaian Harapan (%)	Ket.
	Kinerja	Harapan		
Dosen selalu hadir dalam pelaksanaan perkuliahan	3.93	4.66	84.3	TP
Pimpinan Fakultas mudah untuk ditemui	3.85	4.64	82.9	TP
Dosen memberitahu mahasiswa ketika kuliah kosong	3.93	4.65	84.5	TP
Bahasa yang digunakan karyawan dalam menyampaikan informasi pelayanan pendidikan mudah dipahami	4.16	4.73	87.9	TP
Dosen melibatkan mahasiswa dalam kegiatan penelitian	3.91	4.51	86.7	TP
Dalam pelaksanaan perkuliahan dosen menghargai pendapat mahasiswa	4.36	4.73	92.2	TP
Dosen memberikan waktu luang di luar jam pelajaran untuk diskusi tentang materi perkuliahan	4.00	4.63	86.5	TP
Dalam pelaksanaan perkuliahan dosen mampu memberikan motivasi kepada mahasiswa	4.33	4.77	90.8	TP

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.14 terlihat bahwa untuk dimensi empati akan dinilai 8 item pernyataan. Ada 4 item pernyataan skor rata-rata di atas 4 dan sisanya masih di bawah 4. Namun skor rata-rata kinerja masih di bawah skor rata-rata harapan hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden tidak puas mengenai pelayanan pendidikan berdasarkan dimensi empati.

Gambar 4.4 Grafik Hubungan Kinerja (X) dan Harapan (Y) Responden Terhadap Pelayanan Pendidikan Berdasarkan Dimensi Empati



Dari hasil Grafik 4.4 diperoleh hasil bahwa hubungan antara nilai kepuasan dengan nilai harapan terhadap pelayanan pendidikan berdasarkan dimensi empati cenderung berada di kuadran 2 (dua) dengan skor rata-rata kinerja sebesar 3,61 dan skor rata-rata harapan sebesar 4,15. Hal ini bermakna faktor-faktor yang dianggap penting oleh mahasiswa sudah sesuai dengan yang diharapkan, dimana variabel-variabel pelayanan pendidikan berdasarkan dimensi empati yang termasuk dalam kuadran ini harus dipertahankan karena variabel ini yang menjadikan pelayanan pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram memiliki keunggulan berdasarkan penilaian mahasiswa.

Tabel 4.15. Tingkat Kinerja (X) dan Harapan (Y) Responden Terhadap Pelayanan Pendidikan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

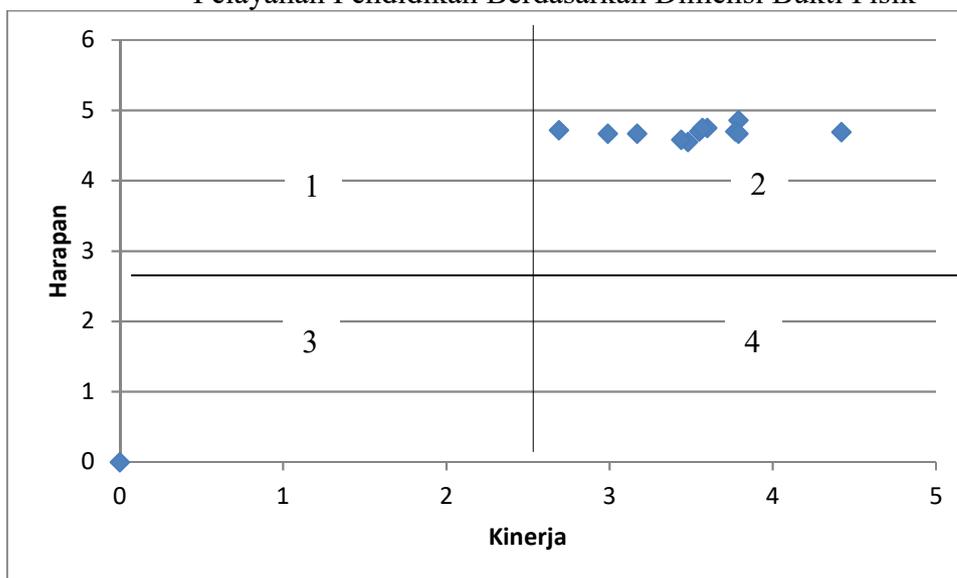
Pernyataan	Skor Rata-rata		Tingkat Kesesuaian Harapan (%)	Ket.
	Kinerja	Harapan		
Kursi kuliah nyaman digunakan untuk perkuliahan	3.79	4.86	78.1	TP
Jumlah kursi sesuai dengan kapasitas mahasiswa	3.77	4.70	80.1	TP
Penataan ruang kuliah nyaman untuk digunakan	3.60	4.75	75.8	TP
Kondisi pencahayaan di ruang kuliah nyaman untuk belajar	3.79	4.67	81.3	TP
Jumlah komputer yang tersedia di laboratorium komputer sesuai dengan jumlah mahasiswa	2.99	4.67	64.1	TP
Peralatan komputer di laboratorium komputer dapat berfungsi dengan baik	3.17	4.67	67.8	TP
Kenyamanan fasilitas AC di ruang kuliah	2.69	4.72	57.1	TP

Pernyataan	Skor Rata-rata		Tingkat Kesesuaian Harapan (%)	Ket.
	Kinerja	Harapan		
Media pembelajaran (LCD) di ruang kuliah berfungsi dengan baik	3.55	4.70	75.5	TP
Dosen berpenampilan rapi	4.42	4.69	94.3	TP
Karyawan menggunakan tanda pengenal	3.48	4.55	76.4	TP
Informasi dalam <i>social media</i> (Facebook) selalu <i>update</i>	3.44	4.58	75.1	
<i>Website</i> Fakultas Ekonomi dan Bisnis memberikan informasi yang lengkap	3.57	4.75	75.2	TP

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.15 terlihat bahwa untuk dimensi bukti fisik akan dinilai 12 item pernyataan. Hanya 1 item yang memiliki skor di atas 4 yaitu Dosen berpenampilan rapi, sisanya 11 item masih di bawah 4, bahkan item jumlah komputer yang tersedia di laboratorium komputer sesuai dengan jumlah mahasiswa dan item Kenyamanan fasilitas AC di ruang kuliah skore masih di bawah 3. Secara keseluruhan skor rata-rata kinerja masih di bawah skor rata-rata harapan hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden tidak puas mengenai pelayanan pendidikan berdasarkan dimensi bukti fisik.

Gambar 4.5 Grafik Hubungan Kinerja (X) dan Harapan (Y) Responden Terhadap Pelayanan Pendidikan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik



Dari hasil Grafik 4.5 diperoleh hasil bahwa hubungan antara nilai kepuasan dengan nilai harapan terhadap pelayanan pendidikan berdasarkan dimensi bukti fisik cenderung berada di kuadran 2 (dua) dengan skor rata-rata kinerja sebesar 3,25 dan skor rata-rata harapan sebesar 4,33. Hal ini bermakna faktor-faktor yang dianggap penting oleh mahasiswa sudah sesuai dengan yang diharapkan, dimana variabel-variabel pelayanan pendidikan berdasarkan dimensi bukti fisik yang termasuk dalam kuadran ini harus dipertahankan karena variabel ini yang menjadikan pelayanan pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram memiliki keunggulan berdasarkan penilaian mahasiswa.

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan pada Bab IV dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan menunjukkan bahwa rata-rata 100 mahasiswa dari 150 mahasiswa atau sekitar 67% menyatakan bahwa pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram baik dan sangat baik.
2. Pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram yang baik tersebut juga dibuktikan dengan skor rata-rata kinerja atas pelayanan pendidikan FEB mencapai angka 3,84, dengan skor rata-rata tertinggi dicapai pada dimensi empati sebesar 4,06, sedangkan skor rata-rata terendah dicapai pada dimensi bukti fisik sebesar 3,52.
3. Jika dihubungkan antara kinerja dan harapan pelayanan pendidikan pada FEB Unram menunjukkan bahwa tingkat pencapaian harapan pelayanan pendidikan menunjukkan angka sebesar 84,5%, hal ini berarti mahasiswa masih tidak puas atas pelayanan pendidikan FEB Unram, hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa atas pelayanan pendidikan lebih tinggi dari kinerja yang mampu diberikan oleh FEB Unram atas pelayanan pendidikan.
4. Dari hasil analisis dengan menggunakan Diagram Kartesius diperoleh bahwa pelayanan pendidikan FEB Unram kecenderungan berada pada kuadran 2 (dua), yang bermakna semua unsur pelayanan pendidikan harus tetap dipertahankan, karena unsur pelayanan ini menjadikan pelayanan pendidikan FEB Unram memiliki keunggulan di mata mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, Edisi Revisi 2010
- Assail, H. 2004. *Consumer Behavior: A Strategic Approach*. Houghton Mifflin Company. USA.
- Assauri, S. 1999. *Manajemen Pemasaran. Dasar Konsep, dan Strategi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Asubonteng, P., K J. McCleary., dan J. E. Swan. 1996. SERVQUAL Revisited: A Critical Review of Service Quality. *The Journal of Service Marketing*. Santa Barbara. Vol. 10, Iss 6; pg. 62
- Blumberg, B., D. R. Cooper., dan P. S. Schindler. 2005. *Business Research Methods*. McGraw-Hill, United Kingdom.
- Cooper, D. R., dan P. S. Schindler. 2006. *Marketing Research*. Eight Edition. McGraw-Hill. New York
- Cravens, D.W. 2006. *Pemasaran Strategis*. Terjemahan Lina Salim. Jakarta: Erlangga.
- Evans, J. R., dan W. Lindsay. 2009. *The management and Control of Quality*. Sixth Edition. Thomson, Singapore
- Ghozali, I. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Irawan d, H. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kedelapan PT. Elex Media Komputindo. Jakarta

- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Edisi Kesembilan, Jilid 1&2. Salemba Empat: Prentice Hall.
- Kotler ,Philip dan Gary Amstrong. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi kesembilan. Indeks kelompok gramedia. Jakarta
- Kotler, P., dan Amstrong. 2005. *Dasar-dasar Pemasaran* Jilid 2. Terjemahan Alexandor Sindoro. Jakarta: Pernhallindo.
- Kotler, P. and Kervin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid I & II. PT. Indeks, PT. Mancana Jaya Cemerlang, Jakarta.
- Lovelock, C., dan J. Wirtz. 2007. *Service Marketing: people, Technology, Strategy*.Sixth Edition. Pearson Prentive Hall. USA
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Malhotra, N. K. 2007. *Marketing Research: An Applied Orientation*. Pearson Prentice Hall, United States of America.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.