HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

HAMENGKU WAHYU RIADI
8115083552

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013

CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITYWITH SATISFACTIONIN STUDENT FACULTY OF ECONOMIC STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

HAMENGKU WAHYU RIADI
8115083552

Skripsi is Writtenas Part Of Bachelor Degree in EducationAccomplishment

STUDY PROGRAM OF ECONOMIC
CONCENTRATIONIN COOPERATIVE ECONOMIC
DEPARTMENT OF ECONOMIC AND ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2013

ABSTRAK

HAMENGKU WAHYU RIADI. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Skripsi, Jakarta : Konsentrasi Pendidikan Administrasi dan Perkantoran, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta. 2013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keeratan hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pada Mahasiswa. Penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa yang ada pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berlokasi di Jalan Rawamangun Muka, Jakarta Timur dilakukan sejak bulan Januari hingga April tahun 2013. Penelitian ini menggunakan metode *survey* dengan pendekatan korelasional. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswaFakultas Ekonomi Universitas NegeriJakarta yang berjumlah 80 orang dengan menggunakan penelitian sensus.Untuk menjaring data kedua variabel penelitian digunakan instrumen penelitian berbentuk kuesioner model skala Likert pada Variabel X (Kualitas Pelayanan) dan pada Variabel Y (Kepuasan pada Mahasiswa). Sebelum digunakan, dilakukan uji validitas konstruk *(Construct Validity)* melalui proses validasi yaitu perhitungan koefisien korelasi skor butir dengan skor total dan uji reabilitas menggunakan *Alpha Cronbach.* Hasil reabilitas instrumen Variabel X (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,895 dan instrumen Variabel Y (Kepuasan pada Mahasiswa) sebesar 0,818. Uji persyaratan analisi yang digunakan adalah dengan mencari persamaan regresi yang didapat adalah $\hat{Y} = 5{,}07 + 0{,}350X$. Hasil uji normalitas Liliefors menghasilkan L_{hitung} = 0,094 sedangkan L_{tabel} untuk n = 80 pada taraf signifikansi 0,05 adalah 0,099 karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka variabel X dan Y berdistribusi normal. Pengujian hipotesis dengan uji keberartian regresi menghasilkan F_{hitung} (37,27) > F_{tabel} (3,98) yang berarti persamaan regresi tersebut signifikan. Uji kelinieran regresi menghasilkan F_{hitung} (1,07) < F_{tabel}(1,70) sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Uji koefisien korelasi *Product Moment* menghasilkan r_{xy} = 0,569. Selanjutnya dilakukan uji-t, menghasilkan t_{hitung} (6,11) > t_{tabel} (1,67). Berdasarkan hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa. dengan uji koefisien determinasi atau penentu diperoleh hasil 32,34% Kepuasan pada Mahasiswa (Y) ditentukan oleh Kualitas Pelayanan (X). Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pada Mahasiswa dengan katagori cukup pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

ABSTRACT

HAMENGKU WAHYU RIADI. Correlation BetweenService Quality WithSatisfaction In Student Faculty EconomicState University Of JakartaConcentration Administration Office Study Program of Economics Education, Department Economics Administration, faculty of Economic, State University of Jakarta. 2013.

: *This study aims to determine the Correlation Between Sercive Quality With Satisfaction In Student Faculty Economic State University Of Jakarta. The research was conducted on Student in Satisfaction on located at Jalan Rawamangun Muka East Jakarta conducted from January to May 2013. This study uses survey correlational approach. In this study, the population is all student of 80 people on Study program of Economics Education, using census research.Collecting X Variable data (service quality) and Y Variable (satisfaction in student), using likert scale model questioner, before that it has construct validity test by validation process, that is correlation coefficient valuing score with the total score and reliability test using Alpha Cronbach formula. Reliability X Variable (job satisfaction) is 0,895 and Y Variable (satisfaction in student)is 0,818. The analysis test by finding regression equation, that is* $\hat{Y} = 5,07 + 0,350X$*. After that data normally test by using Liliefors formula and the result is* $L_{count} = 0,094$ *in significant level 0,05 and* $L_{table} = 0,099$ *so* $L_{count} < L_{table}$*. It mean the mistake of prediction regression Y to X has normal distribution. For regression significance test and the result is* $F_{count}(37,27) > F_{tabel}$ *(3,98). Showing that, it has significanced regression . while regression linierity test,* F_{count} *(1,07)* $< F_{tabel}$ *(1,70), showing that regression is linier. The result of product moment of correlation coefficient test is* $r_{xy} = 0,569$ *continued by using correlations coefficient test with t-test. Counting result* t_{count} *(6,11) while* t_{tabel} *(1,67) and so* $t_{count} > t_{tabel}$*. It mean that there are significance correlations between service quality with satisfaction in student.Besides that, the result of determination coefficient test is 32,24% it mean that satisfaction in student(Y) is determined by the service quality(X). The conclusion of the research have shown that there is a positive correlation between service quality with student satisfactionin faculty economy Jakarta University with enough catagory.*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 1999203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Darma Rika S. S.Pd, M. SE NIP.198303242009122002	Ketua	.....	16-07-2013 .....
2. Roni Faslah, S.Pd, MM NIP.1975015200121001	Sekretaris	.....	18-07-2013 .....
3. Dra Sudarti NIP.19480510 197502 2 001	Penguji Ahli	.....	17-07-2013 .....
4. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus NIP. 19761207 1999203 1 001	Pembimbing I	.....	16-07-2013 .....
5. Umi Widyastuti,SE,ME NIP.197612112000122001	Pembimbing II	.....	17-07-2013 .....

Tanggal Lulus : 5 Juli 2013

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, keculi secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2013

METERAI TEMPEL

4617DABF279457110

6000 DJP

Hamengku Wahyu Riadi
8115083552

LEMBAR PENGESAHAN SHP

Mengetahui,

Ketua Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Darma Rika Swaramarinda, M.SE
NIP. 19830324 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Segalapuji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan petunjuk-NYA serta memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.Tak lupa shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabat serta umatnya.Amin

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Konsentrasi Pendidikan Administrasi dan Perkantoran, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Skripsi ini masih terlampau jauh dari sempurna, namun dengan niat, tekad,bimbingan dan bantuan baik moril dan materil dari berbagai pihak, syukur alhamdulillah pembuatan skripsi ini dapat diselesaikan.Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini terutama kepada :

1. Bapak Drs. Dedi Purwana M.Bus Selaku dosen pembimbing I yang penuh kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan peneliti.
2. Ibu Umi Widyastuti SE, ME. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan masukan yang membangun bagi peneliti.
3. Ibu Darma Rika S,Pd, M.SE selaku Ketua Kosentrasi Pendidikan Administrasi dan Perkantoran.

4. Bapak Saparudin, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.
5. Bapak Drs. Nurdin Hidayat MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.
6. Dra. Nurahma Hajat, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
7. Seluruh Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi, Kosentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran.
8. Rekan - rekan mahasiswa FE yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dan memberikan dorongan selama menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari jika dalam proses penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis menerima saran dan masukan yang membangun, agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua .

Jakarta, Juli 2013

Peneliti

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, keculi secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2013

Hamengku Wahyu Riadi
8115083552

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu. Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui"

(Qs. Al-Baqoroh:216)

Skripsi ini ku persembahkan kepada :

Ibu dan bapak tercinta,

Kalian adalah malaikat tanpa sayap yang telah Allah swt berikan padaku di dunia ini..

Tak pernah mengeluh membesarkan dan mendidikku..

Tak pernah lelah menghidupiku demi masa depanku..

Aku berjanji akan mengurangi beban kalian walau mungkin umur ini tak akan cukup untuk membalas semua kasih sayang kalian..

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL PENELITIAN i

TITLE ii

ABSTRAK iii

ABSTRACK..... iv

LEMBAR PENGESAHAN SHP..... v

LEMBAR ORISINALITAS vi

LEMBAR PERSEMBAHAN vii

KATA PENGANTAR …….. viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR ……... xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 7

C. Pembatasan Masalah 7

D. Perumusan Masalah 8

E. Kegunaan Masalah 8

BAB II PENYUSUNAN KERANGKA TEORETIS DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

A. Deskripsi Teoretis 9

B. Kerangka Berpikir 27

C. Perumusan Hipotesis 28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian 29

B. Waktu dan Tempat Penelitian 29
C. Metode Penelitian 30
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel 30
E. Instrumen Penelitian 31
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel 38
G. Teknik Analisis Data..... 38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data 44
1. Data Variabel (Y) Kepuasan pada Mahasiswa..... 45
2. Data Variabel (X) Kualitas Pelayanan 47
B. Analisis Data 50
1. Uji Persamaan Regresi 51
2. Uji Persyaratan Analisis..... 52
3. Uji Hipotesis 53
C. Interprestasi Hasil Penelitian..... 57
D. Keterbatasan Penelitian..... 58

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan 59
B. Implikasi..... 60
C. Saran..... 61

DAFTAR PUSTAKA..... 63

LAMPIRAN..... 65

RIWAYAT HIDUP..... 125

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
III. 1	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan pada Mahasiswa	32
III. 2	Skala penilaian instrumen Kepuasan pada Kepuasan	33
III. 3	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	35
III. 4	Skala penilaian instrumen Kualitas Pelayanan	36
III. 5	Tabel Analisa Varians Regresi Linier Sederhana	41
III. 6	Interpretasi Koefisien Korelasi *Product Moment*	42
IV. 1	Distribusi frekuensi kepuasan pada mahasiswa	45
IV. 2	Rata-rata hitung skor kepuasan pada mahasiswa	47
IV. 3	Distribusi frekuensi kualitas pelayanan	48
IV. 4	Rata-rata hitung skor kualitas pelayanan	50
IV. 5	Hasil uji normalitas galat taksiran	52
IV. 6	Tabel ANAVA	54
IV. 7	Pengujian signifikan koefisien korelasi	55
V. 8	Tabel interpretasi koefisien korelasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
IV. 1	Histogram kepuasan pada mahasiswa ……..	46
IV. 2	Histogram kualitas pelayanan ……...	49
IV. 3	Persamaan garis regresi ……....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Judul** **Halaman**

1. Kuisioner Uji coba 66

2. Kuisioner Penelitian Final..... 67

3. Hasil Uji Coba Instrumen Variabel X 66

4. Hasil Uji Validitas Variabel Variabel X 67

5. Langkah Perhitungan Uji Validitas Butir Variabel X 68

6. Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel X Valid 69

7. Hasil Perhitungan Kembali Uji validitas Variabel X 70

8. Hasil Realibilitas Variabel X 71

9. Hasil Uji Validitas Variabel Variabel Y..... . 72

10. Hasil Uji Validitas Variabel Variabel Y 73

11. Langkah Perhitungan Uji Validitas Butir Variabel Y 74

12. Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel Y Valid 75

13. Hasil Perhitungan Kembali Uji validitas Variabel Y 76

14. Hasil Realibilitas Variabel Y 77

15. Data Penelitian Variabel X 78

16. Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel X 81

17. Grafik Histogram Variabel X..... 82

18. Data Penelitian Variabel Y 83

19. Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel Y 85

20. Grafik Histogram Variabel Y..... 86

21. Tabulasi Data 87

22. Tabel Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku X dan Y..... 89

23. Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku……..……. 91

24. Data berpasangan variabel X dan Y …..... 92

25. Perhitungan Uji Linieritas dengan persamaanRegresLinier…… 94

26. Tabel untuk menghitung Y = a+bX ……... 95

Lampiran 27 Grafik Persamaan Regresi.. ……..... 97

Lampiran 28. Perhitungan rata,varian dan simpang baku Regresi ……... 98

Lampiran 29Rumus Perhitungan rata,varian dan simpang baku Regresi 100

Lampiran 30 Perhitungan normalitas galat taksiran Y atas X…….. 101

Lampiran 31.Langkah Perhitungan normalitas galat taksiran X atas Y ……. 103

Lampiran 32. Perhitungan Uji Keberartian Regresi…….....104

Lampiran 33. Perhitungan Uji Kelinieran Regresi……... .106

Lampiran 34. Perhitungan JK (G)……..... 107

Lampiran 35. Tabel Anava Keberartian dan Kelinieran Regresi..... 109

Lampiran 36.Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment..... 110

Lampiran 37. Perhitungan Uji Signifikansi... 111

Lampiran 38.Perhitungan Uji Koefisien Determinasi..... 112

Lampiran 39.Koefisien Determinasi Variabel X..... 113

Lampiran 40 Koefisien Determinasi Variabel Y.....116

Lampiran 41 Tabel Z..... 118

Lampiran 42 Tabel Distribusi T..... 119

Lampiran 43 Tabel L Uji Lilifors..... 120

Lampiran 44 Surat Penelitian Kuisioner Setelah Uji Coba..... 122

Lampiran 45 Surat Izin Penelitian 123

Lampiran 46 Surat Permohonan Izin Penelitian..... 124

Lampiran 47 Riwayat Hidup 128

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Upaya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia merupakan tugas yang besar dan membutuhkan jangka waktu yang panjang karena mengangkat pendidikan bangsa, dan juga masa depan suatu bangsa banyak ditentukan oleh kualitas pendidikannya.

Pembinaan tersebut perlu mendapatkan perhatian yang sangat serius baik dari pemerintah maupun lembaga-lembaga swasta. Hal tersebut disebabkan karena pribadi dan sumber daya manusia yang bermutu menjadi syarat mutlak bagi keberhasilan pembangunan. Pembinaan potensi dan kekuatan ini memerlukan pendekatan metode dan prosedur yang tepat agar memberikan hasil yang optimal.

Dalam era globalisasi serta persaingan antar bangsa, manusia diharapkan pada perubahan-perubahan yang cepat dan sinergi jika tidak, hal tersebut mengakibatkan hubungan yang tidak sinergi antara pendidikan dengan lapangan kerja, karena perkembangan yang terjadi dalam lapangan kerja sulit diikuti oleh dunia pendidikan, sehingga terjadi kesenjangan dan ketidakcocokan antara pendidikan dengan lapangan kerja.

Oleh karena itu perlu ditingkatkan kualitas pendidikan itu sendiri untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Untuk meningkatkan kualitas

pendidikan tidak hanya dilihat dari sumber daya manusia sarjana muda dan aspek lain yang dapat meningkatkan kualitas pendidikan salah satunya adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh instansi pendidikan tersebut.

Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi Universitas Negeri Jakarta memiliki tugas utama yaitu meningkatkan Tridharma perguruan tinggi, yang meliputi Dharma Pendidikan, Dharma Penelitian, dan Dharma Pengabdian Masyarakat. Jika dilihat dari jenis lembaganya, UNJ sebagai perguruan tinggi termasuk sebagai kategori lembaga penyedia jasa bagi para pelangganya. Jasa utama yang dikelola oleh UNJ adalah jasa pendidikan. Sedangkan pelanggan utama UNJ adalah mahasiswa. Oleh karena itu salah satu kewajiban UNJ adalah bagaimana melaksanakan Tridharma perguruan tinggi dengan sebaik – baiknya sehingga sesuai dengan tuntutan mahasiswa sebagai pelanggan utamanya.

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta mulai berdiri sejak tanggal 2 Mei 2005 dengan dikuatkan oleh SK Rektor UNJ Nomor: 297/SP/2005 sebagai tindak lanjut dari Surat Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor : 1193/D/T/2005 Perihal Pembukaan Fakultas Ekonomi tertanggal 11 April 2005. Fakultas Ekonomi adalah unsur pelaksana universitas yang mengkaji, mengembangkan, meningkatkan, menerangkan ilmu pengetahuan dalam bidang kependidikan dan non-kependidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat. Fakultas Ekonomi memiliki 3 (tiga) Jurusan dan 7 Program Studi yang terdiri dari dua Program Studi Kependidikan dan lima Program Studi Non Kependidikan. Salah satu Program Studi Kependidikan yaitu Program Studi Pendidikan Ekonomi memiliki tiga Konsentrasi Kependidikan

yaitu Pendidikan Administrasi Perkantoran, Pendidikan Ekonomi Koperasi dan Pendidikan Akuntansi. Fakultas Ekonomi mengelola bidang studi S1 dan juga Diploma 3.

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta menghadapi tantangan yang sangat besar untuk dapat memberikan kualitas pendidikan yang setara dengan perguruan tinggi negeri lainnya. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah beberapa program sudah dijalankan oleh institusi ini dalam kaitanya dengan peningkatan kualitas pendidikan, misalnya dengan memberikan pelatihan-pelatihan dalam bentuk magang bagi tenaga pengajar maupun staff administrasi, menggelar lokakarya, baik ditingkatkan internal maupun eksternal, sampai pada penyediaan sarana fisik untuk memperlancar dan mempermudah proses pembelajaran

Ada beberapa hal yang dapat diindikasikan dapat mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa misalnya, lingkungan kehidupan kampus. Lingkungan kehidupan kampus merupakan salah satu hal yang dapat menunjang salah satu hal yang dapat menunjang kepuasan pada mahasiswa. Lingkungan yang baik adalah lingkungan yang dapat memberikan kenyamanan, rasa aman, dan ketentraman bagi mahasiswa. Kondisi lingkungan kampus yang baik salah satunya dapat dilihat dari kebersihan lingkungan dan tata ruang yang baik. Pada kenyataanya keadaan lingkungan di Fakultas Ekonomi UNJ kurang mendukung terhadap proses pembelajaran yang berlangsung di Fakultas Ekonomi tersebut.

Tenaga pengajar juga diindikasikan sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pada mahasiwa. Jika tenaga pengajar sudah professional maka akan

memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitasnya sebagai tenaga pengajar sehingga dapat meningkatkan pula kualitas pembelajaran bagi mahasiswa dan mahasiswa merasa puas dengan apa yang diberikan tenaga pengajar. Pada kenyataannya masih adanya tenaga pengajar di Fakultas Ekonomi memiliki kekurangan misalnya masih ada tenaga pengajar yang mengajar tidak sesuai dengan disiplin ilmu yang dimilikinya.

Proses Pembelajaran di Perguruan Tinggi (PT), seharusnya menggunakan cara-cara pembelajaran orang dewasa, yaitu pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa, karena mahasiswa merupakan sosok yang tumbuh sebagai pribadi dan memiliki kematangan konsep diri, bergerak dari ketergantungan seperti pada masa kanak-kanak, kematangan diri adalah kematangan psikologis mahasiswa, sebagai pribadi yang mampu mengarahkan diri sendiri, mendorong timbulnya kebutuhan psikologis, yaitu keinginan dipandang dan diperlakukan orang lain sebagai pribadi yang mengarahkan dirinya sendiri, bukan diarahkan, dipaksa ataupun dimanipulasi oleh orang lain. Namun pada kenyataanya masih banyak mahasiswa yang kurang puas terhadap proses pembelajaran.

Faktor lain yang diindikasikan dapat mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa adalah pembenahan infrastruktur pada fakultas ekonomi. Infrastruktur merupakan hal penting yang dapat menunjang proses belajar mahasiswa sehingga dapat menciptakan kepuasan. Namun, pada kenyataanya pembenahan infrastruktur kurang memadai sehingga terkadang mengganggu proses pembelajaran.

Hubungan antara dosen dan mahasiswa pun diindikasikan dapat mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa karena hubungan yang terjlain baik cenderung memiliki pengaruh yan baik bagi mahasiswa. Namun, masih banyak terjadi kesalahpahaman komunikasi yang menyebabkan tidak terciptanya kepuasan pada mahasiswa.

Kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dalam industri pendidikan bergerak dalam bidang jasa, pengukuran tentang kualitas jasa merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan. Mengukur kualitas jasa itu sendiri sangatlah sulit, karena terdapat 2 unsur yang melekat didalamnya, yaitu *tangible factors* dan *intangible factors*. Jika *tangible factors* relatif lebih mudah diukur, tidak halnya dengan *intangible factors*, karena faktor ini melibatkan reaksi emosi dari seseorang yang didasarkan pada pengalaman penggunaan jasa pendidikan. Secara konseptual, menyarankan marketing mix untuk industri pendidikan sebagai 4 E, yaitu *Ecperience, Exchance, Environment* dan *Expectation*. Model 4 E ini dapat digunakan sebagai ukuran kulitas jasa pendidikan, meskipun sebenarnya juga tidak boleh mengabaikan harapan dan persepsi konsumen, yang dapat membuat kualitas jasa pendidikan menjadi terlihat lebih baik.

Dari hasil beberapa penelitian tentang dunia pendidikan dan kualitas jasa yang dilakukan diluar Indonesia, banyak dieskplorasi tentang kualitas jasa di dunia pendidikan yang seharusnya ditingkatkan untuk mencapai standar internasional. Relevansi dari perguruan tinggi sebagai lembaga yang bergerak dibidang pendidikan dengan hasil penelitian tersebut adalah perguruan tinggi

harus dapat menesuaikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pendidikan, seperti *Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance* dan *Empathy*.

Dengan meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan, diharapkan mahasiswa dapat merubah mind set – nya, dari yang awalnya hanya sebatas pada *expectation* (harapan), menjadi suatu kenyataan. Pada akhirnya mind set yang terbentuk menjadi persepsi, sehingga mahasiswa bersikap loyal terhadap institusi. Selain itu efek dari persepsi dan harapan pengguna pelayanan akademik diidentifikasikan sebagai gambaran yang memiliki arti setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda sehingga penelitian mengenai kualitas pelayanan akademik harus dilakukan secara hati-hati dengan memperhatikan homogenitas persepsi dan ekspetasinya.

Kepuasan pada mahasiswa yang diterapkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta pada akhirnya diharapkan dapat menciptakan kesan baik dan loyalitas terhadap Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Mahasiswa yang loyal memberikan keuntungan bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, karena secara tidak langsung mereka dapat meningkatkan potensi yang dimiliki, sehingga mahasiswa mampu meningkatkan prestasi akademiknya. Pelaksanaan pelayanan yang diterapkan di Universitas Negeri Jakarta tidak terlepas dari pemenuhan dan pemuasan kebutuhan yang belum terpenuhi oleh setiap mahasiswa, memahami kebutuhan dan keinginan adalah hal penting yang pada gilirannya diharapkan akan dapat mempertahankan mahasiswa potensial dan lebih dari itu akan dapat menarik minat potensial baru.

Pada kenyataannya, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta merupakan salah satu gambaran dari universitas yang kurang memperhatikan bagaimana pentingnya kualitas pelayanan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi tersebut. Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan bahwa rendahnya kepuasan pada mahasiswa juga disebabkan oleh hal berikut :

1. Lingkungan kehidupan kampus yang kurang kondusif
2. Tenaga pengajar yang kurang sesuai dengan bidang disiplin ilmu yang dimiliki.
3. Proses pembelajaran yang kurang bervariasi.
4. Pembenahan infrastruktur yang kurang memadai.
5. Hubungan antara dosen dan mahasiswa yang kurang terjalin dengan baik.
6. Kualitas pelayanan akademik yang kurang baik.

C. Pembatasan Masalah

Dilihat dari identifikasi masalah di atas, ternyata masalah kepuasan pada mahasiswa menyangkut aspek, dimensi, dan lingkup permasalahan yang luas.

Berhubung penelitian dilakukan sesuai dengan fenomena yang ada, maka pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta penelitian ini dibatasi hanya pada masalah hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa sebagai kepuasan pelanggan.

D. Perumusan Masalah

Sesuai dengan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah yaitu : "Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa?"

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk :

1. Kegunaan Teoretis

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman serta meningkatkan wawasan berpikir yang telah diperoleh mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa.

2. Kegunaan Praktis

Dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan untuk pihak Fakultas Ekonomi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga terciptanya kepuasan pada mahasiwa.

BAB II

PENYUSUNAN KERANGKA TEORETIS DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

A. Deskripsi Teoretis

1. Kepuasan

Kepuasan merupakan hal yang diharapkan bagi setiap orang. Kepuasan itu sendiri berbeda-beda tergantung dari apa yang diterima dan dirasakan setiap masing-masing individu yang merupakan ungkapan dari perasaan terpenuhi akan sesuatu dan menimbulkan perasaan yang senang.

Kepuasan menurut Kotler dalam Mohammad Arief adalah "perasan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan – harapannya"[1]. Jadi kepuasan adalah sebuah perasaan puas yang terpenuhi dari jasa yang telah diberikan, sehingga memunculkan kepuasan dari pelanggan itu sendiri.

Oliver yang dikutip oleh Barnes mengajukan definisi berikut: "Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang, jasa ataupun pelayanan jasa itu sendiri, sehingga memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan

[1] Mohammad Arief, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Mahasiswa Universitas Trunojoyo", *Jurnal Studi Manajemen*, Vol. 4, No. 1, April 2010, p. 44.

pemenuhan suatu kebutuhan, temasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan"[2].

Sedangkan menurut Irawan dalam I Nyoman Kaler kepuasan adalah "persepsi terhadap suatu produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya"[3]. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan suatu perasaan yang timbul dan menimbulkan persepsi tentang apa yang telah diterimanya.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan berbagai macam bentuk kepuasaan yang ada, salah satu bentuk fenomena kepuasan itu sendiri adalah kepuasan pelanggan. Konsep mendasar dalam kepuasan pelanggan itu sendiri adalah untuk dapat mengukur pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Pengerucutan masalah yang diteliti pada kepuasan pelanggan mengharuskan pentingnya pembahasan mengenai salah satu indikator dari kepuasan pelanggan ini. Berikut ini merupakan jabarannya menurut beberapa ahli

Sementara itu kaitanya kepuasan pelanggan Giese dan Cote mengemukakan bahwa:

> "*While the literature contains significant differences in the definition of satisfaction, all the definitions share some common elements. When examined as a whole, three general components can be identified: 1) consumer satisfaction is a response (emotional or cognitive); 2) the response pertains to a particular focus (expectations, product, consumption experience, etc.); and 3) the response occurs at a particular time (after consumption, after choice, based on accumulated experience, etc)*"[4].

---

[2] Didi Zulyanto, "*Kajian Kritis Kulitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*", Jurnal Manajemen Vol 4, No 3, 2006, p. 498

[3] I Gusti Nyoman Kaler, "*Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIMI Handayani Denpasa*r", Forum Manajemen, Vol 7, No 1, 2009.p.15.

[4] Joan L. Giese dan Joseph A. Cote, "*Defining Consumer Satisfaction*", Academy of Marketing Science Review, Vol. 2000 , No. 1, 2002, p. 1.

Menurut pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa ada tiga komponen dalam membentuk kepuasan yaitu 1) kepuasan konsumen adalah Suatu respon (emosional atau kognitif); 2) respon tersebut mengenai suatu fokus khusus (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan lain-lain); dan 3) respon tersebut terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah memilih, berdasar pada akumulasi pengalaman, dan lain-lain).

Wilkie dalam Fandy Tjiptono mendefinisikan "kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa".[5] Artinya bahwa kepuasan merupakan reaksi dari pengalaman yang didapat oleh pelanggan dengan mengkonsumsi suatu jenis produk atau jasa.

Lebih lanjut lagi menurut Fandy Tjiptono menyatakan bahwa:

> "terdapat dua model kepuasan pelanggan, yaitu respon kognitif dan respon emosi/afektif. Model kognitif adalah respon yang mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk/jasa, Ekspetasi dan apa yang sesungguhnya ditawarkan oleh perusahaan. Sedangkan model afektif/ emosional menyatakan bahwa penilaian pelanggan individual terhadap suatu produk atau jasa tidak semata-mata bedasarkan perhitungan rasional namun juga bedasarkan kebutuhan subjektif, aspirasi, dan pengalaman".[6]

> Sependapat dengan Fandi Tjiptono, Evangelos Grigoroudis dan Yannis Siskos yang dikutip oleh Westbrook juga mengatakan dalam *Customer Satisfaction Evaluation "an emotional response to the experience provided by, (or associated with particular product or service purchase retail outlet or even molar pattern of behavior as well as the overall market place*"[7].

Jadi dapat dikatakan bahwa Sebuah respon emosi terbentuk dari pengalaman yang disediakan dan terkait dengan produk atau jasa tertentu.

---

[5] Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran (Yogyakarta: Andi, 2001), p. 24.

[6] *Ibid, p. 24*

[7] Evangelos Grigoroudis dan Yannis Siskos, *Customer Satisfaction Evaluation* (New York: Springer, 2010), p. 5.

Neda Shishavi dalam Mandeepsingh mengatakan "*concludes that a consumer satisfaction is an emotional response pertaining to a particular focus (such as expectation, product, consumption experience, etc.) that occurs at a certain time (after consumption or after choice or based on accumulated experience, etc)*"[8].

Pendapat tersebut menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon emosional yang berkaitan dengan fokus tertentu (seperti ekspektasi, produk, dll pengalaman konsumsi, yang terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pilihan, atau berdasarkan pengalaman dikurangai akumulasi, dll).

Senada dengan pendapat diatas Chen dalam Ching Ku Yeh mengatakan:

"*indicated three general components of satisfaction after reviewing sizeable literature. They claim that satisfaction comprises emotion or cognitive response, the response pertain to particular focus, the response occurs at particular time*"[9].

Artinya Chen menunjukkan tiga komponen umum kepuasan pelanggan setelah meninjau literatur yang cukup besar. mereka mengklaim bahwa kepuasan terdiri emosi atau respon kognitif, respon berkaitan dengan fokus tertentu, respons yang terjadi pada waktu tertentu.

Rust and Oliver yang dikutip oleh Gloria Q Agyapong mengatakan bahwa:

suggest that "customer satisfaction or dissatisfaction - a "cognitive or affective reaction" - emerges as a response to a single or prolonged set of service encounters. Rust dan Oliver menunjukkan bahwa pelanggan atau ketidakpuasan - sebuah reaksi kognitif atau afektif - muncul sebagai tanggapan terhadap suatu pelayanan jangka panjang dari sebuah pelayanan"[10].

Engel yang dikutip oleh Gloria K.Q Agyapong menyatakan bahwa "kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang

---

[8] Mandeepsingh, "*Building Customer Loyalty Through Value Added Services*", *A Case of Telecom Sector*, Vol. 17, p. 30.

[9] Ching Ku Yeh, *Leadership (Alabama: Umi Microform, 2008), p. 37.*

[10] *Gloria K.Q Agyapong, "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone* (Ghana)", *International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 5; May 2011, p. 205.

> dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil *(outcome)* tidak memenuhi harapan"[11].

Jadi kepuasan pelanggan akan muncul apabila hasil yang diharapkan sama atau melebihi harapan pelanggan dan apabila hasilnya tidak sama dengan harapan maka akan timbul ketidakpuasan dari pelanggan.

Menurut Johnston teori diskonfirmasi memperlihatkan bahwa:

> "Kepuasan pelanggan sangat berhubungan dengan pengalaman diskonfirmasi dimana diskonfirmasi tersebut tergantung pada ekspetasi awal dari seseorang terhadap pelanggan. Jika persepsi konsumen sesuai dengan harapan konsumen, diharapkan konsumen atau pelanggan akan puas dan sebaliknya jika tidak terpenuhi maka konsumen akan merasa tidak puas."[12]

Selain itu Menurut Bearden dan Teel dalam Woodside, Freey, dan Daly yang dikutip oleh Abror "kepuasan konsumen merupakan determinan yang signifikan dari pengulangan pembelian, informasi dari mulut ke mulut yang positif dan kesetiaan pelanggan"[13]. Jadi menurut Keduanya kepuasan pelanggan akan mempengaruhi intensitas perilaku untuk membeli jasa dari penyedia jasa yang sama.

> Sedangkan Ziethaml dan Bitner yang dikutip oleh Muhammad Arief menyatakan "bahwa kepuasan pelanggan akan dipengaruhi suatu fitur produk atau servis oleh persepsi-persepsi mutu. Selanjutnya dikatakan bahwa *satisfaction is generally viewed as a broader a concept while service quality assessment focuses specially on dimention of services*"[14].

---

[11] *Ibid* ,p. 205

[12] Abror, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negri Padang", *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Budaya dan Ekonomi,* Vol. 7, No. 2, Oktober 2011, pp. 119-120.

[13] Mohammad Assegaff, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Ekobis,* Vol. 10, No. 2, Juli 2009, p. 174.

[14] Mohammad Arief, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Mahasiswa Universitas Trunojoyo", *Jurnal Studi Manajemen,* Vol. 4, No. 1, April 2010, p. 45.

Selain itu Menurut Schiffman dan Kanuk dalam Agung Kresnamurti "Kepuasan Pelanggan *is the individuals perception of the performance of the product or service in relation to his or her expectation*"[15]. Jadi kepuasan pelanggan adalah persepi individual terhadap performa barang atau jasa yang berhubungan dengan ekspetasi pelanggan.

> Menurut Kotler dan Amstrong yang dikutip oleh Richard A Spreng, Scot B.Makenzie, dan Richard W. Olshavsky "Kepuasan pelanggan pada sebuah pembelian bergantung pada kinerja aktual produk tersebut dibandingkan dengan harapan-harapan seorang pembeli.seorang pelanggan mungkin mengalami bermacam – macam tingkat kepuasan. Jika kinerja produk itu jauh dari harapan, pelanggan tersebut merasa tidak puas. Jika kinerja produk itu sesuai dengan harapan, pelanggan tersebut puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau sangat senang"[16].

Pada intinya kepuasan pelanggan yang dihasilkan dari masing-masing pelanggan berbeda-beda. Hal tersebut bergantung pada bagaimana kinerja yang dihasilkan dari produk dan jasa mengenai tingkat kualitas yang dihasilkan dari produk tersebut.

> Menurut Fandy Tjiptono yang dikutip oleh Oliver dan DeSarbo "kepuasan pelanggan akan terjadi bila rasio hasil *(outcome)* yang diperolehnya dibandingkan dengan input yang digunakan dirasakan fair atau adil. Dengan kata lain kepuasan terjadi bila konsumen merasakan bahwa rasio hasil terhadap inputnya proporsional terhadap rasio yang sama (*outcome* dibanding *input*) yang diperoleh orang lain"[17].

Jadi equity theory itu sendiri merupakan suatu penggambaran dari apa yang telah diberikan kepada konsumen dalam bentuk suatu bentuk produk dan jasa. yang dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu hasil sehingga dapat menentukan suatu pembelian memuaskan atau tidak.

---

[15] Agung Kresnamurti R.P,"Analisis Kualitas Pelayanan Serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan", Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Vol.2,No1, Juli 2011.p.137.

[16] Kotler dan Amstrong, Dasar-dasar Pemasaran (Jakarta: Indeks, 2001), p.793.

[17] Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran (Yogyakarta: Andi, 2001), p. 25.

> Menurut Tjiptono dalam Anggoro Panji N, bicara mengenai pelayanan pelanggan atau kepuasan pelanggan, fokus permasalahanya adalah kreativitas. Kreativitas memungkinkan institusi menangani dan memecahkan masalah-masalah yang sedang maupun yang akan dihadapi dalam praktek bisnis sehari-hari. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, institusi harus melakukan empat hal yaitu mengidentifikasi siapa pelanggannya, memahami tingkat harapan pelanggan, memahami strategi kualitas pelayanan pelanggan, memahami siklus pengukuran umpan balik dari kepuasan pelanggan"[18].

Persepsi pelanggan itu sendiri merupakan suatu proses yang harus dilewati yang berkaitan erat dengan kreativitas dengan memahami segala sudut yang dibutuhkan konsumen serta bagaimana cara untuk memenuhi ekspetasi konsumen tersebut yang dimulai dari pengidentifikasian pelanggan hingga cara untuk mendapatkan umpan balik dari pelanggan tersebut.

Menurut Dutka dalam Agung Krisnamuti berpendapat bahwa kepuasan pelanggan terdiri dari tiga dimensi utama yaitu:

> "1. *atributes related to product* meliputi hubungan harga nilai, kualitas produk, 2. *atributes realated to services* meliputi jaminan atau garansi,penghantaran, penanganan keluhan dan penyelesaian masalah. 3.*atributes related to purchase* meliputi kesopanan, komunikasi, dan kemampuan suatu perusahaan untuk mewujudkan permintaan yang diajukan oleh konsumen"[19].

Senada dengan pendapat diatas, Lupioyadi dalam Agung Krisnamukti mendefinisikan kepuasan pelanggan didefinisikan dalam beberapa faktor yaitu:

> "1. *atributes related to product* (hal-hal yang berhubungan dengan produk) *Value to price relationship, Product quality,* 2. *atributes realated to services* (hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan) *Guarantee or warranty, Complaint Handling, Resolution of problem*, Delivery; 3. *atributes related to purchase* (hal-hal yang berhubungan dengan pembelian*) Ease or convenience of acquisition, Courtesy"*[20].

---

[18] Anggoro Panji N, "Analisis Faktor-Faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi "AUB" Surakarta,

[19] Agung Krisnamurti R.P dan Dian Siskawati Sinambela, " Analisis Kualitas Pelayanan serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Riset Manajamen Sains Indonesia*, Vol. 2, No. 1, Juli 2011, p. 115.

[20] *Ibid, p. 115.*

Jadi dalam membentuk suatu kepuasan pelanggan dibutuhkan tiga komponen yang saling berkaitan, dari ketiga komponen tersebut merupakan hal yang diharapkan oleh konsumen dalam rangka menilai suatu pelayanan yang telah diterima oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan pendapat-pendapat ahli yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan akan muncul setelah pelayanan yang diberikan memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan. Lebih dikerucutkan lagi pada permasalahan dasar yang diteliti, dalam hal ini kepuasan pelanggan lebih ditekankan kepada mahasiswa sebagai pelanggan internal .

Menurut Lewis yang dikutip oleh Gaguk Margono mengatakan bahwa:

> "Pelanggan pendidikan tinggi terdiri dari: (1) pelanggan internal akademik (mahasiswa, fakultas, program studi), (2) pelanggan internal administratif (pegawai divisi pelayanan), (3) pelanggan eksternal langsung (sekolah,industri/*stakeholder*, universitas lain), dan (4) pelanggan eksternal tidak langsung yaitu masyarakat[21]".

Sejalan dengan pendapat diatas Edi Kusnadi mengatakan bahwa:

> "Pelanggan merupakan pribadi paling penting dalam organisasi, pelanggan pendidikan tinggi terdiri dari (1) mahasiswa sebagai pelanggan akademik, (2) unit divisi pelayanan sebagai internal administratif, (3) industri,perusahaan sebagai pelanggan eksternal langsung, dan (4) masyarakat luas sebagai pelanggan eksternal tidak langsung. Jadi di dalam pendidikan tinggi itu sendiri mahasiswa merupakan pelanggan internal dan pelanggan eksternal terdiri dari industri, perusahaan dan masyarakat[22]".

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya mahasiswa merupakan pelanggan internal akademik, Jadi dapat disimpulkan

---

[21] Gaguk Margono, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Internal", Vol. 2, No. 4, Agustus 2004, pp. 6

[22] Edi Kusnadi, "*Menentukan Karakteristik Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Internal Melalui Aplikasi Analisis Faktor*", Vol 28, No 1, November 2008, p.10

bahwa mahasiswa disini adalah sebagai pelanggan internal. Karena mahasiswa bersentuhan langsung dengan pelayanan akademik yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, sedangkan pelanggan eksternal langsung disini adalah *stakeholder*/ perusahaan. Oleh karena itu bedasarkan pendapat yang dikemukakan para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kepuasan pada mahasiswa yang dijabarkan menurut beberapa ahli berikut:

Menurut Kelsey dan Bond dalam Agung Krisnamurti mengemukakan "terdapat beberapa atribut yang menentukan kepuasan pelanggan terhadap suatu lembaga pendidikan yaitu :

1. Kepuasan akan pelayanan staf yang diberikan.
2. Perhatian yang diberikan staf pengajar akan apa yang dipelajari.
3. Kelengkapan fasilitas yang diberikan,
4. Biaya pendidikan terjangkau.
5. Respon dalam menghadapi keluhan.
6. Lembaga memberikan informasi dan solusi bagi setiap masalah yang ada
7. Latar belakang staf pengajar.
8. Promosi yang dilakukan lembaga pendidikan.
9. Image lembaga pendidikan"[23].

Sedangkan menurut Heskett "kepuasan pelanggan adalah hasil dari persepsi pelanggan pada nilai yang diterima dalam sebuah transaksi atau hubungan dimana nilai seimbang dengan kualitas jasa yang dirasakan terhubung dengan harga dan biaya yang dikeluarkan sebagai pemenuhan kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa"[24].

Sejalan dengan hal tersebut, menurut Kotler yang dikutip oleh Gaguk Margono kepuasan pelanggan adalah "*the student satisfaction level of a customer felt state resulting from comparing a product's perceived performance (outcome) in relations to the person's expectation*"[25].

---

[23] *Ibid.* p. 121

[24] Arthur Sitanipessy, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa jurusan administrasi niaga politeknik Negri Ambon", Vol. 3, No. 1, Maret 2009, pp. 65-66.

[25] Gaguk Margono, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Internal", Vol. 2, No. 4, Agustus 2004, pp. 6

Penjelasan tersebut dapat diartikan Kepuasan pada mahasiswa merupakan pelanggan dimana kondisi yang dirasakan merupakan hasil dari perbandingan antara hasil yang diharapkan atas suatu produk/jasa (pelayanan pendidikan) dengan kenyataan.

> Le Blanc & Ngunyen dalam Arthur Sitanipessy *indicated the demand of students has a strong influance on student satisfaction. a study ranking the order of service quality finds that responsiveness is the fifth important factor leading to student satisfaction as costumer satisfaction.*[26]

Artinya Le Blanc & Ngunyen mengindikasikan terdapat pengaruh yang kuat pada kepuasan mahasiswa. sebuah studi peringkat urutan kualitas pelayanan menemukan respon yang merupakan faktor penting kelima mengarah ke kepuasan pada mahasiswa sebagai kepuasan pelanggan.

E.G Nicholson *in* Tema Nord *said*:

> *" student should for example be looked upon as valuable customers and be regard as co producers in the education process. this is common in service design and service production where interaction and communication between the customer and the supplier are essential for customer satisfaction"* [27].

Artinya mahasiswa sebagai pelanggan yang berharga dan akan dapat menentukan kebijakan penyedia pelayanan dalam proses pendidikan. Hal ini umum di desain pelayanan dan produksi pelayanan, di mana interaksi dan komunikasi antara pelanggan dan penyedia pelayanan sangat penting untuk kepuasan pelanggan.

---

[26] Lawrence A.Tomel, *Advancing Education with information Communication Technologies* (New York: IGI, 2012), p. 81.

[27] Tema Nord, Towards *Best Practise* (copenhagen: Nordic Council of Ministers, 2000), p. 30.

Dari pengertian-pengertian kepuasan pada mahasiswa yang telah diuraikan para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kepuasan pada mahasiswa, yang dirasakan oleh mahasiswa sebagai pelanggan, setelah menggunakan suatu pelayanan akademik yang memiliki indikator respon emosional dan respon kognitif .

2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kinerja yang baik pula dan sesuai dengan harapan sehingga timbul penilaian terhadap suatu pelayanan tersebut. Hal ini dikarenakan pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri dengan harapan pada akhirnya akan dapat dikatakan berkualitas.

Menurut Hezer dan Render dalam Mohammad Asegaf "Kualitas pelayanan adalah derajat sejauh mana produk memenuhi spesifikasinya"[28]. Jadi kualitas merupakan suatu tingkatan penilaian terhadap apa yang dirasakan mahasiswa dan menjadi bahan pertimbangan dari mahasiswa terhadap suatu pelayanan atau jasa tertentu.

> Menurut Gilmore yang dikutip oleh Mohammad Asegaf mengartikan "Kualitas pelayanan sebagai derajat sejauh mana produk memenuhi suatu design atau spesifikasi. Kualitas yang baik berarti menghemat biaya-biaya seperti biaya untuk memperoleh pelanggan yang baru, untuk memperbaiki kesalahan, membangun kembali citra karena wan prestasi dan sebagainya"[29].

---

[28] Mohammad Asegaf, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Ekobis*, Vol. 10, No.2, Juli 2009, p. 173.

[29] *Ibid*. p. 173

Kualitas pelayanan itu sendiri merupakan suatu standarisasi dalam rangka pemenuhan kebutuhan mahasiswa yang dapat menggambarkan bagaimana cara mendapatkan pelanggan serta memperbaiki keluhan atau nama baik perusahaan dimata pelanggan .

Menurut Goetsh dan Davis dalam Tjiptono yang dikutip oleh Karsono mengatakan "bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan"[30].

Selain itu menurut Aydin dan Ozer dalam Karsono "Secara umum kualitas pelayanan merupakan faktor untuk menciptakan profitabilitas dan sukses perusahaan"[31]. Dengan adanya kualitas pelayanan maka suatu perusahaan dapat melihat tingkat keuntungan yang diperolehnya sehingga perusahaan tersebut dapat melihat prospek perusahaan tersebut.

> Sejalan dengan pendapat diatas *American Society for Quality Control* dalam Mohammad Asegaf mengatakan bahwa "kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari sesuatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten"[32].

Jadi kualitas pelayanan merupakan suatu kriteria yang diberikan oleh perusahaan dengan melihat pesaing sebagai acuan dalam membuat suatu produk atau jasa yang memiliki karakteristik tersendiri untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

---

[30] Karsono, "Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Biaya Switching dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kesetiaan Pelanggan", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 2, September 2008, p. 11.

[31] *Ibid.*p. 11

[32] Mohammad Asegaf, *loc.cit.*

Gronroos yang dikutip oleh Mohammad Assegaff menyatakan bahwa "persepsi kualitas pelayanan adalah fungsi dari apa yang diterima secara actual oleh pelanggan (kualitas teknis) dan bagaimana cara layanan tersebut disampaikan (kualitas fungsional). Sehingga pengertian kualitas pelayanan ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan dimana kualitas pelayanan selalu berubah dan berkembang secara dinamis menurut tuntutan pelanggannya"[33].

Selain itu Definisi kualitas pelayanan (*service of excellence)* menurut Wyckop sebagaimana dikutip oleh Tjiptono dalam Rosady Ruslan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Artinya ada dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan"[34].

Sejalan dengan pendapat diatas menurut Wyckof dalam Bilson Simamora yang dikutip oleh Arthur Sitaniapessy, Kualitas pelayanan dapat di definisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkanuntuk memenuhi keinginan pelanggan"[35].

Berdasarkan pendapat-pendapat ahli di atas, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa seseorang dapat dikatakan merasa puas terhadap suatu pelayanan apabila apa yang diharapkan sudah terpenuhi atau sesuai dengan tingkat harapan yang diinginkannya

Ada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk dalam Arthur Sitaniapessy, yaitu:

1. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan.
2. *Responsiveness*, Yaitu keinginan perusahaan atau lembaga untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. *Assurance*, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan.
4. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi.

---

[33] Mohammad Assegaff, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Ekobis*, Vol. 10, No. 2, Juli 2009, p. 173.

[34] Rosady Ruslan, Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), pp.280-281.

[35] Arthur Sitaniapessy, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negri Ambon", Vol. 3, No. 1, Maret 2009, p. 64.

5. *Tangible*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi"[36].

Sejalan dengan pendapat diatas menurut Kotler dalam Maya Arianti:

"Kualitas pelayanan diukur dari komponen-komponen (1) Keandalan (*Realibility*), yaitu kemampuan menyelenggarakan jasa dengan dapat diandalkan, (2) Cepat Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang segera. (3) Kepastian (*Assurance*) pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan. (4) empati (*empathy*) yaitu memperhatikan konsumen secara individual..(5) Berwujud (*Tangible*) yaitu bukti fisik dari jasa, yaitu meliputi fasilitas fisik, perkakas, dan peralatan yang digunakan untuk menghasilkan jasa"[37].

Lebih lanjut lagi Ziethaml dan Bitner dalam Mohammad Arief mengatakan "Kualitas pelayanan terdiri dari kelima dimensi penting yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Kelima dimensi ini menggambarkan bagaimana cara konsumen mengelola informasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di dalam pemikiranya"[38].

Lebih dikerucutkan lagi pada permasalahan dasar yang diteliti kualitas pelayanan yang dimaksud disini lebih ditekankan kepada kualitas pelayanan pendidikan. Berikut ini merupakan jabarannya menurut beberapa ahli.

Umiarso dan Imam gojali dalam manajemem mutu sekolah berpendapat bahwa "kualitas pelayanan pendidikan terdiri dari hal- hal sebagai berikut:

1. *(Ingtangibility)* yaitu kualitas pelayanan pendidikan disini ialah lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan berupa jasa yang tidak dapat dilihat, tapi dapat dirasakan secara langsung
2. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability)* kualitas pelayanan pendidikan tidak dapat terpisahkan dari sumbernya, yaitu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa tersebut.
3. Bervariasi *(Variability)* kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan seringkali berubah-ubah. Hal ini sangat bergantung kepada siapa yang menyajikannya, kapan dan dimana disajikan jasa pendidikan tersebut.

---

[36] *Ibid*. p.64

[37] Maya Ariyanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Widyatama", *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi,* Vol. 7, No. 3, Feb 2006, p. 875.

[38] Mohammad Arief, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Mahasiswa Universitas Trunojoyo", *Jurnal Studi Manajemen,* Vol. 4, No. 1, April 2010, p. 42.

4. Tidak dapat disimpan *(Perishability)* penilaian kualitas pelayanan pendidikan tidak dapat disimpan dalam jangka waktu tertentu, dengan kata lain penilaian kualitas pelayanan pendidikan berbeda-beda”[39].

Sementara itu, Berry Parasuraman mengungkapkan lima faktor dominan penentu kualitas pelayanan pendidikan sebagai berikut :

1. *Tangible* (Berwujud) Kemampuan suatu lembaga pendidikan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, berupa penampilan fisik, kebersihan, dan kelengkapan peralatan peralatan.
2. *Reliability* (Keandalan) sebuah lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap) kemauan/kesediaan para staf untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) Sebagaimana tercantum dalam Pasal 28 Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2005 yang berisi “ Pendidikan harus memiliki kualifikasi akademis dan kompetensi sebagai agen pembelajaran serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan.
5. *Empathy* (Empati) Kesediaan dosen, karyawan dan pengelola untuk lebih peduli memperhatikan secara pribadi kepada mahasiswa sebagai pelanggan”[40] .

Sedangkan Sallis dalam Alifuddin (2012) mengemukakan bahwa:

> “Kualitas pelayanan pendidikan adalah jasa yang berupa proses pembudayaan. Produk yang diberikan lembaga pendidikan adalah jasa pelayanan. Kualitas jasa pelayanan pendidikan sangat bergantung pada sikap pemberi pelayanan di lapangan dan sikap serta harapan pemakai jasa pendidikan”[41].

Dari pengertian-pengertian kualitas pelayanan pendidikan yang telah diuraikan para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan disini lebih difokuskan kepada kualitas pelayanan pendidikan.

---

[39] Umiarso dan Imam Gojali, Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan (Jakarta: Ircisod,2010), p.22.

[40] *Ibid*, p.21.

[41] Sallis, E, *Total Quality Management in Education* (Manajemen Mutu Pendidikan Jogjakarta: Ircisod,2004), p.24.

Lebih dikerucutkan lagi pada permasalahan dasar yang diteliti antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa, McDougall dan Levesque dalam Abror menemukan bahwa mengungkapkan hubungan antara keduanya sebagai berikut:

"*service quality* dan *perceive value* merupakan pendorong utama dalam menciptakan kepuasan pada mahasiswa "[42].

Selain itu Menurut Kotler dalam Abror "mahasiswa akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan"[43].

Dari beberapa pengertian diatas hal tersebut dapat menjelaskan bahwa penilaian dari mahasiswa dapat dilihat dari pelayanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan ekspetesi dan harapan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan penyedia pelayanan kepada pelanggan.

Marshal Sashkin dan Kisser yang dikutip oleh Umiarso dan Imam Gojali berpendapat "Kualitas pelayanan yang didapatkan pelanggan pendidikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan pendidikan tersebut, sehingga yang didapatkan antara sekolah dengan konsumen pendidikan adalah kepuasan pelanggan "[44].

Kotler dalam Rambat dan Lupiyoadi juga menambahkan:

> "Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu, kualitas produk, kualitas pelayanan terutama untuk industri jasa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, ketiga

---

[42] Abror, " Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negri Padang", *Jurnal Ilmiah, Ilmu-ilmu Social Budaya dan Ekonomi*, Vol. 7, No. 2, Oktober 2011, p. 123.

[43] *Ibid.* p. 45.

[44] Umiarso dan Imam Gojali, Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan (Jakarta: Ircisod,2010), p.22

adalah perasaan emosional setelah mendapatkan pelayanan, keempat ialah harga dimana produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah. Sedangkan faktor yang terakhir adalah biaya”[45].

Jadi kepuasan pada mahasiswa dapat terbentuk karena adanya pengelolaan yang baik oleh lembaga-lembaga pendidikan sehingga dapat menimbulkan perasaan puas akan kualitas pelayanan yang diberikan.

Indikator kepuasan pelanggan itu, menurut ahli manajemen mutu seperti Deming dan Juran dalam Umiarso dan Iman Gojali “Ditetapkan oleh kesanggupan kualitas pelayanan pendidikan dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan pengguna dalam hal ini adalah mahasiswa ”[46].

Jadi kepuasan pelanggan dapat terjadi apabila terpenuhinya ekspetasi pelanggan sebagai peserta didik akan pelayanan pendidikan yang diberikan oleh suatu instansi pendidikan tersebut.

Selain itu menurut Husein Umar “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa adalah mutu produk dan kualitas pelayanan, kegiatan penjualan, pelayanan setelah penjualan dan nilai-nilai ”[47].

Dalam studinya di swedia, Fornell yang dikutip oleh Karsono membuktikan bahwa “Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan yang dirasakan atau kinerja dengan kepuasan pelanggan ”[48].

Jadi kepuasan pada mahasiswa dapat dirasakan apabila adanya kualitas jasa yang baik yang dilihat dari kinerja yang diberikan penyedia pelayanan sebagai pemberi layanan kepada mahasiswa sebagai pelanggan.

---

[45] Rambat dan Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa (Jakarta: Salemba Empat,2001), p.158.

[46] *Ibid* .,

[47] Husein Umar , Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen (Jakarta: PT.Gramedia Pusaka Utama,2000), p. 51.

[48] Karsono, “Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Switching dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesetiaan Pelanggan”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6, No.2, September 2008, p. 13.

> Cronin dan Taylor dalam Mohammad Assegaff menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan berpengaruh pada perilaku yang akan datang, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh pada intensitas pembelian"[49].

Jadi menurut teori yang dikemukakan diatas, kualitas pelayanan menimbulkan suatu efek secara berkelanjutan. Pelayanan yang diberikan oleh produsen saat ini akan dapat menentukan pola pikir mahasiswa sebagai pelanggan dalam memutuskan untuk memilih produk atau jasa yang akan dipilih selanjutnya.

Menurut Bolton, Drew, dan Bitner dalam Mohammad Assegaff menyatakan bahwa "Kepuasan pelanggan mempengaruhi intensitas pembelian melalui kualitas pelayanan"[50].

Berdasarkan pendapat-pendapat ahli di atas, Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal tersebut meliputi apa yang dia rasakan yang dilihat bedasarkan tingkat keunggulan dari produk tersebut sehingga dapat mengukur sejauh mana kualitas pelayanan tersebut dapat diterima di masyarakat.

Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila memiliki pelayanan yang sesuai dengan harapan yang diberikan kepada pelanggan dan berpusat pada penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan tersebut, sehingga pelanggan tersebut merasa puas dengan apa yang diterimanya oleh karena itu produsen harus optimal agar dapat menarik minat pelanggan dalam menggunakan pelayanan atau jasa tersebut secara berkelanjutan.

---

[49] Mohammad Assegaff, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Ekobis,* Vol. 10, No. 2, Juli 2009, p. 174.

[50] *Ibid.* p.174

Dari pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang berhubungan dengan produk maupun jasa yang dapat mempunyai nilai lebih yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan dinilai memiliki 5 dimensi yaitu berwujud, empati, keandalan, cepat tanggap, dan jaminan .

B. Kerangka Berpikir

Kepuasan pada setiap mahasiswa tidaklah sama, ketidaksamaan tersebut disebabkan oleh banyak hal yang mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa, sehingga mahasiswa tersebut dapat dikatakan merasa puas atau tidak puas. Ada sebagian mahasiswa yang peduli dengan kepuasan di dalam suatu kegiatan pembelajaran, sedangkan sebagian mahasiswa lainya kurang mempedulikan pentingnya dalam mencapai kepuasan.

Padahal kepuasan dalam belajar sangat dibutuhkan karena jika mahasiswa merasa puas dengan apa yang didapatkannya di tempat mereka belajar maka mahasiswa akan meningkatkan kualitas belajarnya sehingga pada akhirnya dapat menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas.

Salah satu faktor yang diindikasikan dapat mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa adalah tingkat kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Jika Fakultas memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa tentu akan meningkatkan kepuasan bagi para mahasiswa. Selain itu pelayanan yang baik berupa sarana maupun administrasi menggambarkan bagaimana kualitas Fakultas tersebut.

Kepuasan pada mahasiswa itu sendiri dapat terlihat dengan adanya penilaian yang baik dari mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan fakultas. Selain itu dengan terciptanya kepuasan bagi para mahasiswa hal tersebut akan menjadi tolak ukur dan kesan tersendiri terhadap apa yang telah diberikan, sehingga pada akhirnya akan menimbulkan kesan yang baik dan positif setelah mahasiswa tersebut lulus nantinya.

Kualitas pelayanan yang semakin baik dari waktu ke waktu akan meningkatkan kepuasan pada mahasiswa. Oleh karena itu kualitas pelayanan secara teoretik berhubungan dengan kepuasan pada mahasiswa. Dengan demikian dengan adanya kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan pada mahasiswa. karena kualitas pelayanan itu sendiri berhubungan erat dengan pemberian suatu jasa yang berkaitan erat dengan harapan dan apa yang diinginkan pelanggannya sebagai tolak ukur kepuasan.

C. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut : “Terdapat Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pada Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta”, maka semakin baik tingkat kualitas pelayanan semakin baik tingkat kepuasan pada mahasiswa tersebut.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dengan mengetahui keeratan hubungan Kualitas Pelayanan dapat diprediksi dari hubungannya dengan Kepuasan pada Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang beralamatkan di Jalan Rawamangun Muka, Jakarta Timur. Alasan dipilihnya lokasi tersebut adalah karena Universitas Negeri Jakarta ini merupakan salah satu-satunya Universitas Negeri yang ada di Jakarta serta adanya fenomena mengenai kurangnya Kepuasan pada Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Waktu penelitian dilaksanakan selama 5 bulan, yakni dari bulan Januari sampai Mei 2013. Alasan memilih waktu tersebut karena data yang diperoleh merupakan data yang paling baru bagi peneliti untuk melakukan penelitian sehingga lebih akurat dalam mendapatkan hasil penelitian.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey . Metode survey adalah "penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok atau suatu daerah"[1]. Metode ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel bebas (Kualitas Pelayanan) dengan variabel terikat (Kepuasan pada Mahasiswa). Dengan demikian dapat diketahui sebab akibat antara dua variabel tersebut.

Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu untuk memperoleh informasi yang bersangkutan dengan status gejala pada saat penelitian dilakukan, terutama keterkaitan yang positif dengan memberikan kuisioner secara langsung kepada responden.

D. Populasi & Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah "wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya"[2].Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi yang berjumlah 2768. Adapun jumlah populasi terjangkau diambil oleh peneliti adalah mahasiswa angkatan 2009 sederajat yang berjumlah sebanyak 397 dengan rincian 179 mahasiswa reguler

---

[1] Mohammad Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), p. 56
[2] Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: CV Alfabetha, 2005. p.7.

dan 218 mahasiswa non reguler . "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut"[3]. Sedangkan sampel dari populasi terjangkau tersebut yaitu 80 orang. Sampel tersebut diambil dengan menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 10% $n = \frac{N}{N(d)^2+1}$ [4]. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling.

Keterangan :

- n = sampel
- N = populasi
- d = nilai presisi 90% atau sig. = 0,10.

E. Instrumen Penelitian

Penelitian ini meneliti dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (variabel X) dan kepuasan pada mahasiswa (variabel Y). Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kedua variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Kepuasan Pada Mahasiswa

a. Definisi Konseptual

Kepuasan pada Mahasiswa adalah respon yang dirasakan oleh mahasiswa setelah dia menggunakan suatu produk atau jasa yang terlihat dari respon emosional dan respon kognitif.

---

[3] *Ibid.*

[4] Riduwan,*Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung : Alfabeta, 2005), p. 65

b. Definisi Operasional

Kepuasan pada mahasiswa sebagai data primer dinilai dari respon mahasiswa yang memiliki indikator respon emosional dan memiliki sub indikator pengalaman, sedangkan indikator respon kognitif memiliki sub indikator ekspetasi dan tanggapan terhadap pelayanan jangka panjang yang dapat dituangkan dengan instrument berbentuk kuisioner serta menggunakan skala likert.

c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pada Mahasiswa

Kisi-kisi yang mengukur Kepuasan Pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III. 1
Kisi-kisi Kepuasan Pada Mahasiswa

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Uji coba		Sesudah uji coba	
			+	-	+	-
Kepuasan pada Mahasiswa	Respon emosional	➢ Pengalaman	1,4	2,3* 5,6	1,3	2,4,5
	Respon kognitif	➢ Tanggapan terhadap pelayanan jangka panjang ➢ Ekspetasi	7	8,9 10,11	6	7,8, 9,10

* Instrument drop

Selanjutnya untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian menggunakan model skala likert, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Setiap jawaban bernilai 1 sampai 5 sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat Tabel III.2

Tabel III. 2
Skala penilaian untuk variabel Y
Kepuasan Pada Mahasiswa

No.	Kategori Jawaban	Positif	Negatif
1	Sangat setuju	5	1
2	Setuju	4	2
3	Ragu-ragu	3	3
4	Tidak Setuju	2	4
5	Sangat tidak setuju	1	5

d. Validasi Instrumen Kepuasan Pada Mahasiswa

Proses pengembangan instrumen kepuasan pada mahasiswa dimulai dengan penyusunan instrumen model skala likert yang mengacu pada indikator-indikator variabel kepuasan pelanggan.

Tahap berikutnya konsep instrumen diuji validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut telah mengukur indikator dari variabel kepuasan pelanggan. Setelah konsep instrumen ini disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen ini diuji cobakan kepada mahasiswa yang secara acak.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien antara skor butir dengan skor total. Rumus yang digunakan untuk uji validitas butir sebagai berikut

$$r_{it} = \frac{\Sigma x_i . x_t}{\Sigma X_i^{\,2} . X_t^{\,2}}$$

Keterangan:
r = Koefisien Korelasi
X_i = Skor X
$\sum X_i$ = Jumlah Skor data x
Xt = Jumlah nilai total sampel
$\sum X_t$ = Skor Total sampel
$\sum X_i X_t$ = Jumlah hasil kali tiap butir dengan skor total

Kriteria batas minimum pernyataan diterima adalah r_{tabel} = 0,361. Jika r_{hitung}> r_{tabel}, maka butir pertanyaan tersebut dianggap valid. Sedangkan jika r_{hitung}< r_{tabel}, maka butir pernyataan tersebut dianggap tidak valid, yang kemudian pernyataan tersebut tidak digunakan atau *drop.*

Rumus untuk menghitung varians butir dan varians total adalah sebagai berikut:

$$St^2 = \frac{\Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{n}}{n}$$

Keterangan:
St^2 : Varians butir
ΣX^2 :Jumlah dari hasil kuadrat dari setiap butir soal
$(\Sigma X)^2$:Jumlah butir soal yang dikuadratkan.
n : Jumlah sampel

Selanjutnya dilakukan perhitungan reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dengan menggunakan rumus uji reliabilitas sebagai berikut :

$$r_{ii} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\Sigma S_i^2}{S_t^2}\right)$$

Keterangan :
r_{ii} = Koefisien reliabilitas instrumen
k = Jumlah butir instrumen
S_i^2 = Varians butir
S_t^2 = Varians total

2. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang berhubungan dengan produk maupun jasa yang dapat mempunyai nilai lebih yang

diharapkan oleh pelanggan yang memiliki 5 dimensi yaitu yaitu berwujud *(tangible)*, empati *(empathy)*, keandalan *(reliability)*, cepat tanggap *(responsiveness)*, dan jaminan *(assurance).*

b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan merupakan data primer berupa penilaian terhadap mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang memiliki 5 dimensi yaitu berwujud *(tangible)* empati *(empathy)* keandalan *(reliability)* cepat tanggap *(responsiveness)* jaminan *(assurance)* yang dapat diukur melalui instrument berbentuk kuisioner dengan menggunakan skala Likert .

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Kisi-kisi yang mengukur Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.3
Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Uji coba		Setelah uji coba	
		+	-	+	-
1.	**Berwujud**	1,3,4*	2,5,6	1,3	2,4,5
2.	**Empati**	7,9,10,11	8	6,8, 9,10	7
3.	**Keandalan**	12*,13, 14,16, 17	15	11,12, 14,15	13
4.	**Cepat tanggap**	18,19, 20,21	22*	16,17 18,19	
5.	**Jaminan**	23,24, 25,26, 27		20,21, 22,23, 24	

* Instrument drop

Selanjutnya untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian menggunakan model skala likert, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Setiap jawaban bernilai 1 sampai 5 sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat Tabel III.4

Tabel III. 4
Skala Penilaian untuk Kualitas Pelayanan

No.	Kategori Jawaban	Positif	Negatif
1	Sangat Setuju	5	1
2	Setuju	4	2
3	Ragu-ragu	3	3
4	Tidak Setuju	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	5

d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan

Tahapan pengembangan instrumen kualitas pelayanan dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala likert dengan pernyataan yang mengacu kepada dimensi-dimensi dari variabel kualitas pelayanan yang disebut sebagai rancangan instrumen untuk mengukur variabel kualitas pelayanan. kemudian rancangan instrumen dikonsultasikan dengan dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, untuk mengetahui seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut telah mengukur indikator dari variabel kualitas pelayanan. Setelah disetujui selanjutnya instrumen diuji cobakan kepada mahasiswa

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antar skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan untuk uji validitas yaitu:

$$r_{it} = \frac{\Sigma x_i . x_t}{\Sigma X_i^{\ 2} . X_t^{\ 2}}$$

Keterangan:
r = Koefisien Korelasi
X_i = Skor X
$\sum X_i$ = Jumlah Skor data x
Xt = Jumlah nilai total sampel
$\sum X_t$ = Skor Total sampel
$\sum X_i\ X_t$ = Jumlah hasil kali tiap butir dengan skor total

Kriteria batas minimum butir pernyataan yang diterima adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid.Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan yang dianggap tidak valid akan di drop atau tidak digunakan.

Selanjutnya, untuk menghitung reliabilitasnya, maka digunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum S_i^{\ 2}}{S_t^{\ 2}}\right]$$

Keterangan :
r_{ii} = Koefisien reliabilitas instrumen
k = Jumlah butir instrumen
S_i^2 = Varians butir
S_t^2 = Varians total

Sedangkan varians dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$S_t^{\ 2} = \frac{\Sigma x^2 - \frac{(\Sigma x)^2}{n}}{n}$$

Keterangan:

St^2 = Varians butir

$\sum X^2$ =Jumlah dari Hasil kuadrat dari setiap butir soal

$(\sum x)^2$ = Jumlah butir soal yang dikuadratkan

F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Konstelasi Hubungan Antar Variabel digambarkan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan ⟶ **Kepuasan pada Mahasiswa**

Variabel X **Variabel Y**

Keterangan:

X : Variabel Bebas

Y : Variabel Terikat

⟶ : Arah Hubungan

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan uji regresi dan korelasi dengan langkah- langkah sebagai berikut

1. Persamaan Regresi

Analisis regresi digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen (Y) dapat berdasarkan nilai variabel independen (X). Adapun perhitungan persamaan regresi linear dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut[5]:

$$\hat{Y} = \alpha + bX$$

Keterangan:

$\hat{Y}$: subyek dalam variabel terikat yang diprediksikan
a : harga Y bila X=0 (harga konstan)
b : angka arah atau koefisien regresi
X : subyek pada variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu

Dimana koefisien a dan b dapat dicari dengan rumus sebagai berikut[6]

[5] Sugiyono, *op.Cit*, h.261

$$a = \frac{(\Sigma Y)(\Sigma X^2) - (\Sigma X)(XY)}{N.\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

$$b = \frac{N.(\Sigma XY) - (\Sigma X)(XY)}{N.\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

Keterangan:

∑Y : Jumlah skor sebaran X
∑X : Jumlah skor sebaran Y
n : Jumlah sampel
∑XY : Jumlah skor X dan Y berpasangan
$\sum X^2$: Jumlah skor yang dikuadratkan

2. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah galat taksiran atas regresi Y atas X berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan terhadap galat taksiran regresi Y atas X dengan menggunakan Liliefors pada taraf signifikan (α) = 0,05. Rumus yang digunakan adalah:[7]

$$Lo = |F(Zi) - S(Zi)|$$

Keterangan :

F(Zi) = merupakan peluang baku
S(Zi) = merupakan proporsi angka baku
L_o = L observasi (harga mutlak terbesar)

Hipotesis Statistik:

Ho : Galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal

---

[6] *Ibid*., h.262
[7] Sudjana, *Metode Statistika* (Bandung: Tarsito, 2005), h. 466-467

Hi : Galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi tidak normal

Kriteria Pengujian:

Jika L_o (hitung) < L_t (tabel), maka H_o diterima, berarti galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal, sebaliknya data tidak berdistribusi normal apabila L_o (L_{hitung}) > L_t (tabel

b. Uji Linieritas Regresi

Uji linieritas ini dilakukan untuk mengetahui apakah persamaan regresi tersebut berbentuk linier atau non linier. Selain itu pengujian kelinieran regresi dilakukan dalam rangka menguji model persamaan regresi suatu variabel Y atas suatu variabel X

Hipotesis Statistika[8]. :

H_o : $Y = \alpha + \beta X$ (linier)

H_i : $Y \neq \alpha + \beta X$ (tidak linier)

Kriteria Pengujian:

Terima H_o jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan tolak H_o jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, persamaan regresi dinyatakan linier jika $F_{hitung} > F_{tabel.}$

3. Uji Hipotesis

a. Uji Keberartian Regresi

Uji Keberartian Regresi digunakan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh berarti atau tidak (signifikan).

Hipotesis Statistik:

[8] Supardi,*Aplikasi Statistika dalam Penelitian*, (Jakarta: PT Ufuk Publishing Home,2012), h.145-146

$H_o : \beta \leq 0$

$H_i : \beta > 0$

Kriteria Pengujian:

Tolak H_o jika $F_{hitung} > F_{tabel,}$ terima H_o jika $F_{hitung} < F_{tabel.}$ Regresi dinyatakan sangat berarti jika berhasil menolak H_o.

Untuk mengetahui keberartian dan linieritas persamaan regresi di atas digunakan tabel ANAVA pada Tabel III. 5 berikut.

Tabel III. 5
Tabel Analisa Varians Regresi Linier Sederhana

Sumber Varians	**Derajat Bebas (db)**	**Jumlah Kuadrat (JK)**	**Rata-rata Jmlah Kuadrat**	**F hitung (Fo)**	**Ket**
Total	N	$\sum Y^2$			
Regresi (a)	1	$\frac{\sum Y^2}{N}$			
Regresi (a/b)	1	$\sum XY$	$\frac{Jk(b/a)}{Dk(b/a)}$	$\frac{RJK(b/a)}{RJK(s)}$ *)	Fo > Ft Maka Regresi Berarti
Sisa (s)	n-2	JK(T) – JK(a) – Jk (b)	$\frac{Jk(s)}{Dk(s)}$		
Tuna Cocok (TC)	k-2	Jk (s) – Jk (G) – (b/a)	$\frac{Jk(TC)}{Dk(TC)}$	$\frac{RJK(TC)}{RJK(G)}$ ns)	Fo < Ft Maka regresi Berbentuk Linear
Galat	n-k	Jk(G) $= \sum Y^2 - \frac{\sum Y}{nk}$	$\frac{Jk(G)}{Dk(G)}$		

Keterangan : *) Persamaan regresi berarti
ns) Persamaan regresi linier

b. Perhitungan Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui besar kecilnya hubungan antara dua variabel yang diteliti digunakan koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson dengan rumus sebagai berikut:[9]

$$r_{xy} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{(\Sigma x^2)(\Sigma y^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Korelasi *Product Moment*
Σ x = jumlah skor dalam sebaran X
Σ y = jumlah skor dalam sebaran Y

Tabel III. 6
Interpretasi Koefisien Korelasi *Product Moment*

Besarnya "r" Product Moment	Intepretasi
0,00 – 0,200	Korelasi antara variable X dengan variable Y sangat lemah/rendah sehingga dianggap tidak ada korelasi
0,200 – 0,400	Korelasinya lemah atau rendah
0,400 – 0,700	Korelasinya sedang atau cukup
0,700 – 0,900	Korelasinya kuat atau tinggi
0,900 – 1,000	Korelasinya sangat kuat atau sangat tinggi

Sumber : Hartono, *Statistik untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011)

c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)

Menggunakan Uji-t untuk mengetahui keberartian hubungan dua variabel, dengan rumus:[10]

$$t\ hitung = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Keterangan :

t_{hitung} = skor signifikansi koefisien korelasi
r = koefisien korelasi *product moment*
n = banyaknya data/ sampel

[9] Sugiyono, *Op. Cit.,* h. 228
[10] *Ibid.,* h. 230

Hipotesis Statistik:

$H_o : \beta \leq 0$

$H_i : \beta > 0$

Kriteria Pengujian: Korelasi dinyatakan positif signifikan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Hal ini dilakukan pada taraf signifikan (α) = 0,05 dengan derajat kebebasan (dk) = n – 2. Jika Ho ditolak maka koefisien korelasi signifikan, sehingga dapat disimpulkan antara variabel X dan variabel Y terdapat hubungan positif.

d. Koefisien Determinasi

Selanjutnya dilakukan perhitungan koefisien determinasi (penentu) yaitu untuk mengetahui besarnya variasi variabel Y yang ditentukan oleh variabel X. Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut[11] :

$$KD = r_{xy}^2 \times 100$$

Keterangan :

KD = koefisien determinasi

r_{xy} = koefisien korelasi

[11] Supardi, *Op.cit,* h.180

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Deskripsi data hasil penelitian merupakan gambaran umum mengenai hasil pengolahan data dari dua variabel dalam penelitian ini, yang diperoleh melalui proses pengisian kuesioner. Pengolahan skor dalam hasil penelitian ini menggunakan Ms. Excel 2007.

Deskripsi data hasil penelitian dimaksudkan untuk menyajikan gambaran umum mengenai hasil pengolahan data dari dua variabel dalam penelitian ini. Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi dilambangkan dengan X, dan Kepuasan pada Mahasiswa sebagai variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi dilambangkan dengan Y.

1. Kepuasan pada Mahasiswa (Variabel Y)

Data kepuasan pada mahasiswa diperoleh melalui pengisian instrumen penelitian berupa kuesioner pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan mengambil sebanyak 80 responden. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai terendah untuk variabel ini adalah 27 dan nilai tertinggi adalah 47 Rata-rata adalah $\overline{Y}$ = 37,34 , Varians (S^2)= 24,100 dan simpangan baku (S)= 4,909 (proses perhitungan pada lampiran 23).

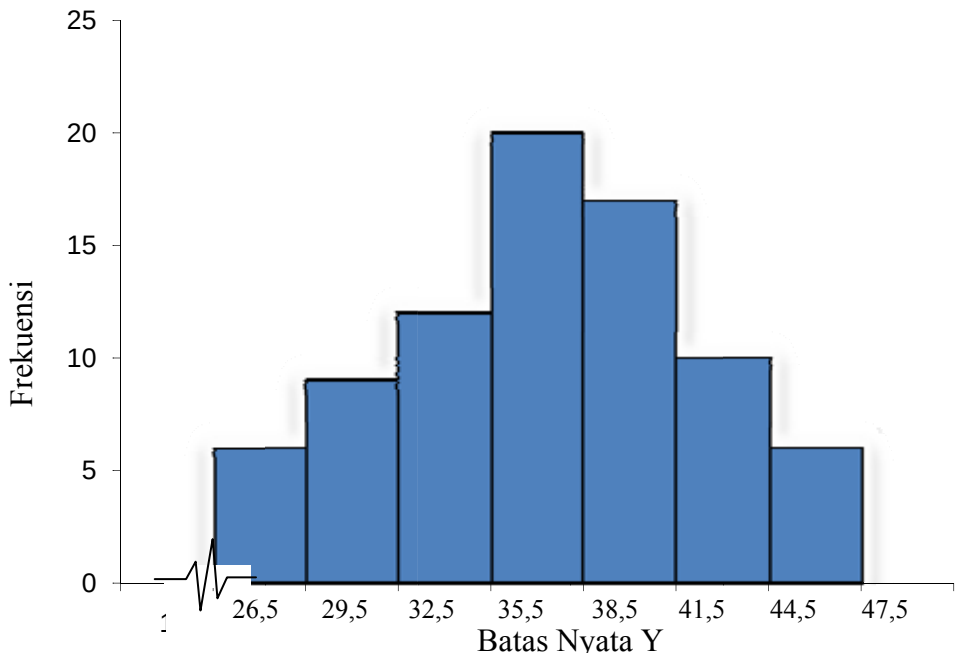
Distribusi data kepuasan pada mahasiswadapat dilihat berikut ini. Rentang skor adalah 20, banyak kelas interval 7 dan panjang kelas adalah 3 (proses penghitungan pada lampiran 19). Untuk menentukan kelas interval menggunakan rumus Sturges K = 1 + (3,3) Log n. Data selengkapnya tentang kepuasan pada mahasiswa dapat dilihat dalam tabel distribusi frekuensi dan grafik histogram berikut ini:

Tabel IV. 1
Distribusi Kepuasan pada Mahasiswa (Y)

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif/presentase
27 – 29	26,5	29,5	6	7,5
30 – 32	29,5	32,5	9	11,3
33 – 35	32,5	35,5	12	15,0
36 – 38	35,5	38,5	20	25,0
39 – 41	38,5	41,5	17	21,3
42 –44	41,5	44,5	10	12,5
45 – 47	44,5	47,5	6	7,5
Jumlah			80	100

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2013

Penafsiran tabel distribusi diatas tentang variabel Kepuasan pada Mahasiswadisajikan dalam bentuk grafik histogram berikutini :



Gambar IV. 1
Grafik Histogram Kepuasan pada Mahasiswa (Variabel Y)

Berdasarkan Tabel IV.1 dan Gambar IV.1, dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tertinggi variabel kepuasan pada mahasiswa yaitu 20 terletak pada interval kelas ke-4 (empat) yakni 36-38 dengan frekuensi relatif sebesar 25% Sedangkan frekuensi kelas terendah yaitu 6 terletak pada interval kelas ke-1 (satu) dan ke-7 (tujuh) yakni 27-29 dan 45-47 dengan frekuensi relatif sebesar 7,5%.

Tabel IV. 2
Rata-rata HitungSkorKepuasan pada Mahasiswa

Kepuasan pada Mahasiswa		
Indikator	**Respon Kognitif**	**Respon Emosional**
Jumlahsoal	5	5
Skor	1492	1495
Rata-rata	298,4	299
Presentase	**49,95%**	**50,05%**

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2013

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kepuasan pada mahasiswa yang memiliki skor paling besar adalah indikatorrespon kognitifyaitu sebesar 50,05%. (proses perhitungan terdapat pada lampiran 40).

Dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pada Mahasiswa yang tinggi ditentukan oleh mahasiswa yang memiliki respon kognitif.

2. Kualitas Pelayanan (Variabel X)

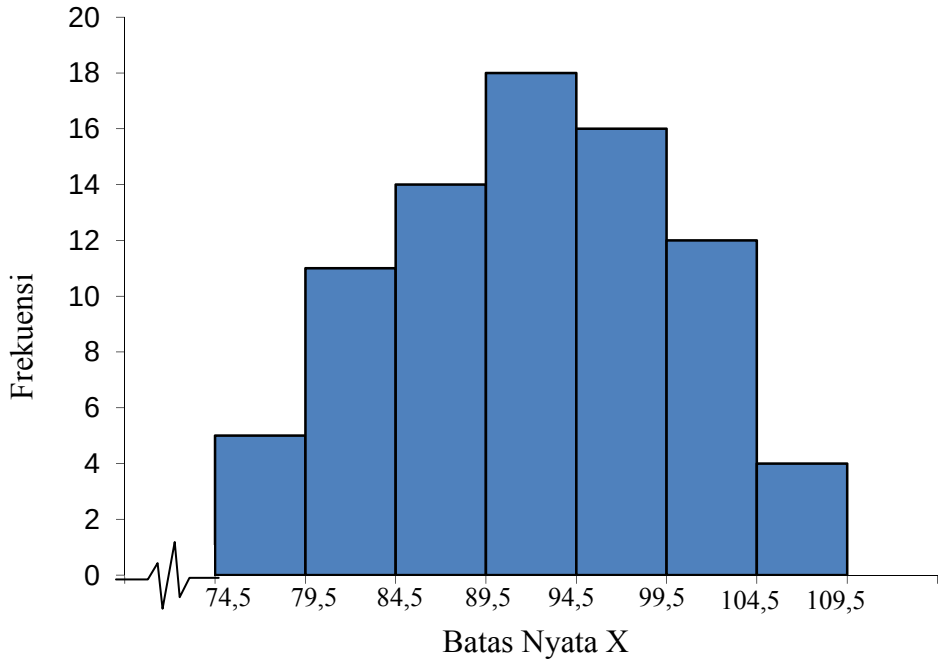
Data kualitas pelayanan diperoleh melalui pengisian instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri dari 24 butir pernyataan yang telah melalui proses validasi dan reliabilitas. Kuesioner diisi oleh mahasiswa Universitas Negeri Jakarta sebanyak 80 responden. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai terendah untuk variabel ini adalah 75 dan nilai tertinggi adalah 109. Skor rata-rata $\overline{X}_1$ sebesar 92,25 varians (S^2) sebesar 63,709 dan simpangan baku (SD) sebesar 7,982 (proses perhitungan pada lampiran 23).

Distribusi frekuensi kepuasan kerja dapat dilihat pada Tabel IV.6 dimana rentang skor adalah 34 banyak kelas interval 7 dan panjang kelas adalah 5 (proses penghitungan pada lampiran 16). Untuk menentukan kelas interval menggunakan rumus Sturges K = 1 + 3,3 log n.

Tabel IV. 3
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
75– 79	74,5	79,5	5	6,3
80– 84	79,5	84,5	11	13,8
85– 89	84,5	89,5	14	17,5
90 – 94	89,5	94,5	18	22,5
95 – 99	94,5	99,5	16	20
100 – 104	99,5	104,5	12	15
105 – 109	104,5	109,5	4	5
Jumlah			80	100

Penafsiran Tabel IV.6 distribusi tentang variabel kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk grafik histogram, dapatdilihatpadaGambar IV.2



Gambar IV. 2
Grafik Histogram Kualitas Pelayanan Variabel (X)

Berdasarkan Grafik Histogram pada Gambar IV.2 dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tertinggi variabel kualitas pelayanan yaitu 18 terletak pada kelas interval keempat yakni 90-94 dengan frekuensi relatif sebesar 22,5%.Sedangkan frekuensi terendahnya adalah 4 terletak pada kelas interval ketujuh yakni 105-109 dengan frekuensi relatif sebesar 5%.

Tabel IV. 4
Rata-rata HitungSkor Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan					
Dimensi	**Berwujud**	**Empati**	**Keandalan**	**Cepat tanggap**	**Jaminan**
Jumlahsoal	5	5	5	4	5
Skor	1513	1587	1502	1220	1558
Rata-rata	302,6	317,4	300,4	305	311,6
Presentase	**20,50%**	**21,50%**	**20,36%**	**16,53%**	**21,11%**

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2013

Berdasarkan rata-rata hitung skor kualitas pelayanan di atas, dapat diketahui kualitas pelayanan yang paling tinggi adalah pada dimensi empati yaitu sebesar 21,50%. Sedangkan kualitas pelayanan yang paling rendah adalah pada dimensi cepat tanggap yaitu sebesar 16,53% (proses perhitungan pada lampiran 39).

B. Analisis Data

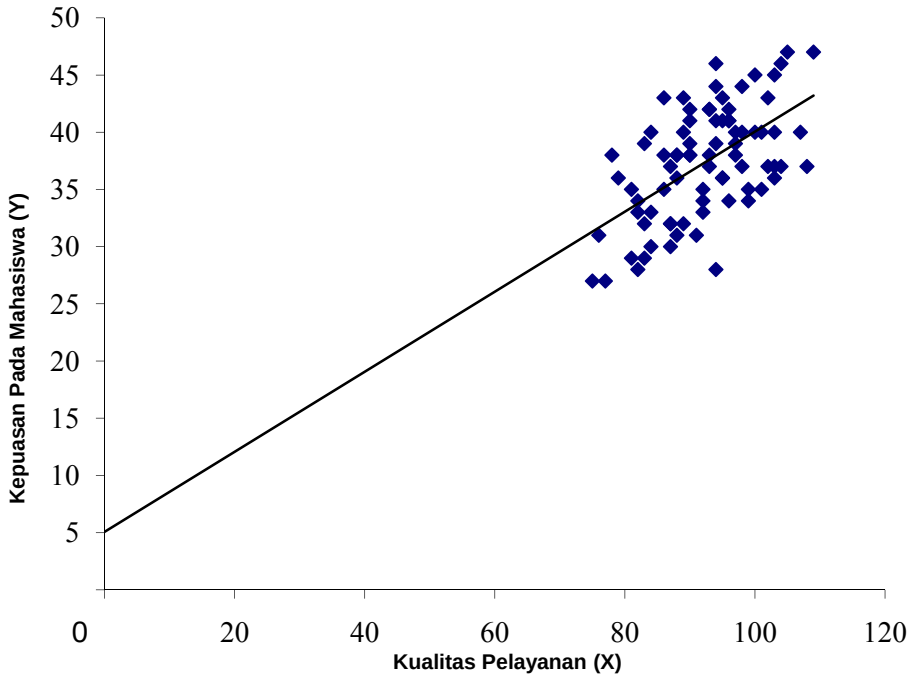
1. Uji Persamaan Regresi

Persamaan regresi yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Analisis regresi linier sederhana terhadap kedua variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswamenghasilkan koefisien arah regresi sebesar 0,350 dan konstanta sebesar 5,07. Dengan demikian bentuk hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswamemiliki persamaan regresi $\hat{Y}$ = 5,07+0,350X (proses perhitungan pada lampiran 25)

Persamaan regresi ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu skor kualitas pelayanandapat menyebabkan kenaikan kepuasan pada mahasiswa sebesar 0,350 pada konstanta 5,07.

Persamaan regresi yang telah ditemukan dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana pola variabel dependen (kepuasan pada mahasiswa) dapat diprediksikan melalui variabel independen (kualitas pelayanan).

Lebihjelasnya, persamaangarisregresidapatdilihatpadaGambarGrafik IV.3berikut:



Gambar IV.3
PersamaanGarisRegresi
$\hat{Y}$ = 5,07 + 0,350X

2. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas galat taksiran regresi Y atas X dilakukan dengan Uji Liliefors pada taraf signifikan (α = 0,05) dengan sampel sebanyak 80 mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Pengujian ini dilakukan dengan melihat L_{hitung} atau data $|F_{zi}-S_{zi}|$ terbesar, dengan kriteria pengujian berdistribusi normal apabila L_{hitung} (L_o) < L_{tabel} (L_t), dan sebaliknya jika L_{hitung} (L_o) > L_{tabel} (L_t) maka galat taksiran regresi Y atas X tidak berdisribusi normal

Tabel IV.5
Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran

n	α	L_{hitung}	L_{tabel}	Keterangan
80	0,05	0,094	**0,099**	Normal

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2013

Hasil perhitungan Uji Liliefors menyimpulkan galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan diperoleh L_o maksimum= 0,094 sedangkan L_t = 0,099. Ini berarti $L_o < L_t$, maka pengujian hipotesis statistiknya adalah H_o diterima artinya datanya berdistribusi normal. (proses perhitungan lihat lampiran 30).

b. Uji Linieritas Regresi

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui model regresi yang didapat melalui persamaan regresi sederhana tersebut bersifat linier atau tidak linier. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan Tabel Anava bersama dengan pengujian keberartian regresi seperti terlihat pada Tabel IV.6. Dengan kriteria pengujian Linearitas regresi adalah jika $F_{hitung} < F_{tabel,}$ maka H_o diterima dan jika $F_{hitung} > F_{tabel,}$ maka H_o tolak. Dari hasil perhitungan diperoleh F_{hitung} = 1,07 sedangkan F_{tabel} = 1,70. Hal ini menunjukkan bahwa $F_h < F_t$ yang berarti regresi linier.

Selanjutnya, hasil perhitungan dikonsultasikan pada tabel ditribusi F dengan menggunakan dk pembilang (k-2) = 30 dan dk penyebut (n – k) = 48 dengan $\alpha = 0,05$ diperoleh F_{hitung} = 1,07 sedangkan F_{tabel} = 1,70. Hal ini menunjukkanbahwa $F_{hitung} < F_{tabel}$yang berarti regresi berbentuk linier. (proses perhitungan lihat lampiran 33). Dapat disimpulkan bahwa bentuk hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa adalah linier atau searah.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Keberartian Regresi

Pengujian regresi ini digunakan untuk mengetahui berarti atau tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa yang telah dibentuk melalui persamaan regresi sederhana. Pengujian ini dilakukan bersama dengan pengujian kelinieran regresi dengan menggunakan Tabel Anava seperti terlihat pada Tabel IV.6

Tabel IV. 6

Tabel ANAVA untuk pengujian Keberartian dan Linieritas atas Persaman Regresi Kualitas Pelayanandengan Kepuasan pada Mahasiswa

Sumber Varians	Dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{hitung}	F_{tabel}
Total	80	113431,00			
Regresi (a)	1	111527,11			
Regresi (b/a)	1	615,63	615,63	*37,27	*3,98
Sisa	78	1288,25	16,52		
Tuna Cocok	30	515,60	17,19	**1,07	**1,70
Galat Kekeliruan	48	772,65	16,10		

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2013
Keterangan :
*) Regresi berarti (signifikan) karena F_{hitung} (37,27) > F_{tabel} (3,98)
**) Linier karena F_{hitung} (1,07) < F_{tabel} (1,70)

Berdasarkan tabel diatas, untuk uji keberartian dengan tabel distribusi F dengan menggunakan dk pembilang 1 dan dk penyebut (n-2) = 78 pada taraf signifikansi (α = 0,05) diperoleh F_{hitung} sebesar 37,27 dan F_{tabel} sebesar 3,89 sehingga diketahui F_{hitung}> F_{tabel}, yaitu 37,27 > 3,98. Berdasarkan kriteria pengujian ini berarti bahwa H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa regresi dinyatakan positif berarti atau signifikan (Proses perhitungan lihat lampiran 35).

Hasil pengujian hipotesis juga menunjukkan kualitas pelayanan bukan secara kebetulan mempunyai hubungan dengan kepuasan pada mahasiswa, melainkan

didasarkan pada analisis statistik yang menguji signifikansi hubungan dengan taraf signifikan ($\alpha = 0.05$).

b. Perhitungan Koefisien Kolerasi

Perhitungan koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui besar atau kuatnya tingkat keterikatan hubungan antara variabel X dan variabel Y. Dimana variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa. Perhitungan menggunakan rumus koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson.

Tabel IV. 7
Interpretasi Koefisien Korelasi *Product Moment*

Besarnya "r" Product Moment	Intepretasi
0,00 – 0,200	Korelasiantara variable X dengan variable Y sangatlemah/rendahsehinggadianggaptidakadakorelasi
0,200 – 0,400	Korelasinyalemahataurendah
0,400 – 0,700	Korelasinyasedangataucukup
0,700 – 0,900	Korelasinyakuatatautinggi
0,900 – 1,000	Korelasinyasangatkuatatausangattinggi

Sumber : Hartono, *Statistik untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011)

Hasil perhitungan koefisien kolerasi antara Kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa diperoleh r_{hitung} (r_{xy}) sebesar 0,569 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 36). Ini menunjukkan $r_{xy} > 0$, sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan (variabel X) dengan kepuasan pada mahasiswa (variabel Y) dengan interpretasi yang cukup.

c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji - t)

Uji keberartian koefisien korelasi dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa signifikan atau tidak, maka selanjutnya dilakukan uji keberartiankorelasi dengan menggunakan uji - t pada taraf signifikan α = 0,05 dengan dk = n-2. Kriteria pengujiannya adalah H_0 ditolak apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka korelasi yang terjadi signifikan.

Data hasil perhitungan menunjukkan t_{hitung} sebesar6,11 dan t_{tabel} sebesar 1,67 Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan terdapat kolerasi yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa (proses perhitungan lihat lampiran 37).

d. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui besarnya variasi variabel Y yang ditentukan oleh variabel X. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 32,34% (proses perhitungan lihat lampiran 38).

Tabel IV. 8
Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pada Mahasiswa

KoefisienKorelasi	KoefisienDeterminasi	t_{hitung}	t_{tabel}
0,569	32,34%	6,11	1,67

Sumber : data primer yang diolah tahun 2013
Keterangan: $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 6,11>1,67

Hal ini berartikepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 32,34% dan sisanya 67,66% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Interpretasi Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa model persamaan regresi $\hat{Y} = 5{,}07+0{,}350X$ adalah signifikan dan linear. Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu skor kualitas pelayanan dapat menyebabkan kenaikan kepuasan pada mahasiswa sebesar 0,350 pada konstanta 5,07.

Selanjutnya diketahui nilai koefisien korelasi r_{xy} sebesar 0,569 dan t_{hitung} sebesar 6,11> t_{tabel} sebesar 1,67 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa. Uji koefisien determinasi menghasilkan KD sebesar 32,34 %. Hasil ini menunjukkan 32,34 % variasi kepuasan pada mahasiswaditentukan oleh kualitas pelayanan. Kontribusi positif yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada mahasiswa sebanyak 32,34 % dan sisanya 67,66% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui adanya hubungan positif antara kualitas pelayanandengan kepuasan pada mahasiswa. Dari hasil itu pula dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang berbanding lurus dengan kepuasan pada mahasiswa, atau dengan kata lain semakin tinggi kualitas

pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pada mahasiswa. Demikian pula sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah pula kepuasan pada mahasiswa.

D. Keterbatasan Peneliti

Peneliti menyadari meski telah berhasil menguji hipotesis yang diajukan, penelitian ini tidak sepenuhnya sampai pada tingkat kebenaran mutlak. Dari hasil uji hipotesis tersebut peneliti juga menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa kelemahan antara lain:

1. Keterbatasan faktor yang diteliti yaitu hanya mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa. Sedangkan banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa.
2. Keterbatasan waktu dan biaya peneliti dalam melakukan penelitian.
3. Hasil dari penelitian hanya berlaku pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan tidak dapat digeneralisasikan pada Fakultas lainnya, karena setiap respondennya memiliki karakteristik yang berbeda.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian tentang Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pada Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa :

1) Kepuasan pada mahasiswa adalah respon yang dirasakan oleh mahasiswa setelah dia menggunakan suatu produk atau jasa yang terlihat dari respon emosional dan respon kognitif.
2) Kualitas pelayanan adalah persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang berhubungan dengan produk maupun jasa yang dapat mempunyai nilai lebih yang diharapkan oleh pelanggan yang memiliki 5 dimensi yaitu yaitu berwujud *(tangible)*, empati *(empathy)*, keandalan *(reliability)*, cepat tanggap *(responsiveness)*, dan jaminan *(assurance).*
3) Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan koefisien kolerasi sebesar 0,569 maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki interpretasi korelasi yang cukup. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan mahasiswa.

4) Kepuasan pada Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 32,34 % dan sisanya sebesar 67,66% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan pada mahasiswa.

Implikasi yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian adalah bahwa Fakultas Ekonomi harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pada mahasiswa.Kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Fakultas Ekonomi dapat menimbulkan kepuasan pada mahasiswa, dimana hal ini dapat meningkatkan efektifitas Fakultas Ekonomi.

Berdasarkan hasil pengolahan data dimensi terbesar kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi timbul karena empati.Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Meskipun penelitian ini telah dapat membuktikan secara empiris bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa. Namun bukan hanya kualitas pelayanan saja yang dapat

mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa. Oleh karena itu diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat, antara lain:

1) Fakultas Ekonomi harus memperhatikan faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya kepuasan pada mahasiswa, karena dengan adanya kepuasan pada mahasiswa tersebut, kedepan nya dapatbergunabagi Fakultas Ekonomi untuk meningkatkan tujuan dan kemajuan Fakultas, sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi mahasiswa.
2) Cepat tanggap menjadi dimensi yang terendah, sehingga Fakultas Ekonomi hendaknya lebih memperhatikan harapan mahasiswa terhadap kecepatan pelayanan yang dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Selain itu para dosen dan karyawan juga harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan keluhan mahasiswa, karena untuk mengukur kualitas pelayanan yang berbasis sumber daya manusia harus memiliki tingkat cepat tanggap yang tinggi sehingga pada nantinya akan dapat menimbulkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
3) Fakultas Ekonomi hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Karena kualitas pelayanan tidak semata – mata berdasarkan perhitungan rasional, namun lebih dititikberatkan pada tingkat aspirasi

mahasiswa agar lebih diperhatikan oleh pejabat,dosen dan karyawan. Sehingga pada nantinya dapat meningkatkan respon emosional terkait dengan dimensi yang rendah yaitu respon emosional

4) Bagi peneliti lain agar dapat terus menggali faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa, sehingga nantinya penelitian akan dapat bermanfaat bagi kemajuan Fakultas Ekonomi.

DAFTAR PUSTAKA

Abror. " PengaruhKualitasPelayananterhadapKepuasanMahasiswaUniversitasNegri Padang", *JurnalIlmiah, Ilmu-ilmu Social BudayadanEkonomi*, Vol. 7, No. 2, Oktober 2011, p. 123.

AgungKresnamurti R.P,"AnalisisKualitasPelayanan Serta PengaruhnyaterhadapKepuasanPelanggandanLoyalitasPelanggan", JurnalRisetManajemenSains Indonesia, Vol.2,No1, Juli 2011.p.137.

AnggoroPanji N, "AnalisisFaktor-Faktorkualitaspelayanan yang mempengaruhikepuasanmahasiswapadaperguruantinggi "AUB" Surakarta,

Arikunto,Suharsimi. *ProsedurPenelitianSuatuPendekatanPraktik.*,Jakarta: PT

Arthur Sitaniapessy, "PengaruhKualitasPelayananterhadapkepuasanmahasiswajurusanadministrasi niagapoliteknikNegri Ambon", Vol. 3, No. 1, Maret 2009, p. 64.

Ching Ku Yeh.Leadership.Alabama: UmiMicroform, 2008.

Djaali, danPudjiMuljono.*PengukurandalamBidangPendidikan*,.Jakarta: Grasindo, 2008.

DjokoLesmanaRadji,"Hubungan Citra Merk, Kepuasan, danLoyalitasKonsumen", *JurnalBisnisdanManajemen*, Vol. 10, No. 1, p. 25.

EvangelosGrigoroudisdanYannisSiskos.*Customer Satisfaction Evaluation.* New York: Springer, 2010

FandyTjiptono.StrategiPemasaran. Yogyakarta: Andi, 2001

GagukMargono, "Pengukuran Tingkat KepuasanMahasiswasebagaiPelanggan Internal", *JurnalIlmiahEconosains*, Vol. 2, No. 4, Agustus 2004, p. 4.

Gloria K.Q Agyapong, "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility

Hartono.*StatistikuntukPenelitian*. Yogyakarta: PustakaPelajar, 2011

Husein Umar. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PT.Gramedia Pusaka Utama, 2000.

Industry – A Case of Vodafone (Ghana)", *International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 5; May 2011, p. 205

J. Supranto, Pengukuran Tingkat KepuasanPelanggan

Joan L. Giese dan Joseph A. Cote, "Defining Consumer Satisfaction", Academy of Marketing Science Review, Vol. 2000 , No. 1, 2002, p. 1.

Karsono, "PeranMediasiKepuasanPelanggan, Citra Perusahaan dan Switching dalamPengaruhKualitasPelayananKesetiaanPelanggan", *JurnalManajemendanKewirausahaan*, Vol. 6, No.2, September 2008, p. 13.

KotlerdanAmstrong.Dasar-dasarPemasaran. Jakarta: Indeks, 2001.

Mandeepsingh, "*Building Customer Loyalty Through Value Added Services*", *A Case of Telecom Sector*, Vol. 17, p. 30.

Maya Ariyanti, "PengaruhKualitasPelayananterhadapKepuasanMahasiswaUniversitasWidyatama", *JurnalBisnis, Manajemen, danEkonomi*, Vol. 7, No. 3, Feb 2006, p. 875.

Mohammad Arief, "PengaruhKualitasPelayananTerhadapKepuasandanDampaknyapadaLoyalitas MahasiswaUniversitasTrunojoyo", *JurnalStudiManajemen*, Vol. 4, No. 1, April 2010, p. 44.

Mohammad Asegaf, "PengaruhKualitasPelayananterhadapKepuasanPelanggan", *JurnalEkobis*, Vol. 10, No.2, Juli 2009, p. 173.

Rambat dan Lupiyoadi. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat,2001.

RosadyRuslan, Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Jakarta: PT RajaGrafindoPersada, 2008.

Sudjana. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito, 2005.

Supardi.*AplikasiStatistikadalamPenelitian*. Jakarta: PT Ufuk Publishing Home,2012.

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

HAMENGKU WAHYU RIADI
8115083552

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013

CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITYWITH SATISFACTIONIN STUDENT FACULTY OF ECONOMIC STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

HAMENGKU WAHYU RIADI
8115083552

Skripsi is Writtenas Part Of Bachelor Degree in EducationAccomplishment

STUDY PROGRAM OF ECONOMIC
CONCENTRATIONIN COOPERATIVE ECONOMIC
DEPARTMENT OF ECONOMIC AND ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2013

ABSTRAK

HAMENGKU WAHYU RIADI. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Skripsi, Jakarta : Konsentrasi Pendidikan Administrasi dan Perkantoran, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta. 2013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keeratan hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pada Mahasiswa. Penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa yang ada pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berlokasi di Jalan Rawamangun Muka, Jakarta Timur dilakukan sejak bulan Januari hingga April tahun 2013. Penelitian ini menggunakan metode *survey* dengan pendekatan korelasional. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswaFakultas Ekonomi Universitas NegeriJakarta yang berjumlah 80 orang dengan menggunakan penelitian sensus.Untuk menjaring data kedua variabel penelitian digunakan instrumen penelitian berbentuk kuesioner model skala Likert pada Variabel X (Kualitas Pelayanan) dan pada Variabel Y (Kepuasan pada Mahasiswa). Sebelum digunakan, dilakukan uji validitas konstruk *(Construct Validity)* melalui proses validasi yaitu perhitungan koefisien korelasi skor butir dengan skor total dan uji reabilitas menggunakan *Alpha Cronbach.* Hasil reabilitas instrumen Variabel X (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,895 dan instrumen Variabel Y (Kepuasan pada Mahasiswa) sebesar 0,818. Uji persyaratan analisi yang digunakan adalah dengan mencari persamaan regresi yang didapat adalah $\hat{Y} = 5{,}07 + 0{,}350X$. Hasil uji normalitas Liliefors menghasilkan L_{hitung} = 0,094 sedangkan L_{tabel} untuk n = 80 pada taraf signifikansi 0,05 adalah 0,099 karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka variabel X dan Y berdistribusi normal. Pengujian hipotesis dengan uji keberartian regresi menghasilkan F_{hitung} (37,27) > F_{tabel} (3,98) yang berarti persamaan regresi tersebut signifikan. Uji kelinieran regresi menghasilkan F_{hitung} (1,07) < F_{tabel}(1,70) sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Uji koefisien korelasi *Product Moment* menghasilkan r_{xy} = 0,569. Selanjutnya dilakukan uji-t, menghasilkan t_{hitung} (6,11) > t_{tabel} (1,67). Berdasarkan hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa. dengan uji koefisien determinasi atau penentu diperoleh hasil 32,34% Kepuasan pada Mahasiswa (Y) ditentukan oleh Kualitas Pelayanan (X). Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pada Mahasiswa dengan katagori cukup pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

ABSTRACT

HAMENGKU WAHYU RIADI. Correlation BetweenService Quality WithSatisfaction In Student Faculty EconomicState University Of JakartaConcentration Administration Office Study Program of Economics Education, Department Economics Administration, faculty of Economic, State University of Jakarta. 2013.

: *This study aims to determine the Correlation Between Sercive Quality With Satisfaction In Student Faculty Economic State University Of Jakarta. The research was conducted on Student in Satisfaction on located at Jalan Rawamangun Muka East Jakarta conducted from January to May 2013. This study uses survey correlational approach. In this study, the population is all student of 80 people on Study program of Economics Education, using census research.Collecting X Variable data (service quality) and Y Variable (satisfaction in student), using likert scale model questioner, before that it has construct validity test by validation process, that is correlation coefficient valuing score with the total score and reliability test using Alpha Cronbach formula. Reliability X Variable (job satisfaction) is 0,895 and Y Variable (satisfaction in student)is 0,818. The analysis test by finding regression equation, that is* $\hat{Y} = 5,07 + 0,350X$*. After that data normally test by using Liliefors formula and the result is* $L_{count} = 0,094$ *in significant level 0,05 and* $L_{table} = 0,099$ *so* $L_{count} < L_{table}$*. It mean the mistake of prediction regression Y to X has normal distribution. For regression significance test and the result is* $F_{count}(37,27) > F_{tabel}$ *(3,98). Showing that, it has significanced regression . while regression linierity test,* F_{count} *(1,07)* $< F_{tabel}$ *(1,70), showing that regression is linier. The result of product moment of correlation coefficient test is* $r_{xy} = 0,569$ *continued by using correlations coefficient test with t-test. Counting result* t_{count} *(6,11) while* t_{tabel} *(1,67) and so* $t_{count} > t_{tabel}$*. It mean that there are significance correlations between service quality with satisfaction in student.Besides that, the result of determination coefficient test is 32,24% it mean that satisfaction in student(Y) is determined by the service quality(X). The conclusion of the research have shown that there is a positive correlation between service quality with student satisfactionin faculty economy Jakarta University with enough catagory.*

LEMBAR PENGESAHAN SHP

Mengetahui,

Ketua Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Darma Rika Swaramarinda, M.SE
NIP. 19830324 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Segalapuji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan petunjuk-NYA serta memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.Tak lupa shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabat serta umatnya.Amin

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Konsentrasi Pendidikan Administrasi dan Perkantoran, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Skripsi ini masih terlampau jauh dari sempurna, namun dengan niat, tekad,bimbingan dan bantuan baik moril dan materil dari berbagai pihak, syukur alhamdulillah pembuatan skripsi ini dapat diselesaikan.Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini terutama kepada :

1. Bapak Drs. Dedi Purwana M.Bus Selaku dosen pembimbing I yang penuh kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan peneliti.
2. Ibu Umi Widyastuti SE, ME. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan masukan yang membangun bagi peneliti.
3. Ibu Darma Rika S,Pd, M.SE selaku Ketua Kosentrasi Pendidikan Administrasi dan Perkantoran.

4. Bapak Saparudin, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.
5. Bapak Drs. Nurdin Hidayat MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.
6. Dra. Nurahma Hajat, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
7. Seluruh Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi, Kosentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran.
8. Rekan - rekan mahasiswa FE yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dan memberikan dorongan selama menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari jika dalam proses penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis menerima saran dan masukan yang membangun, agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua .

Jakarta, Juli 2013

Peneliti

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, keculi secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2013

Hamengku Wahyu Riadi
8115083552

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu. Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui"

(Qs. Al-Baqoroh:216)

Skripsi ini ku persembahkan kepada :

Ibu dan bapak tercinta,

Kalian adalah malaikat tanpa sayap yang telah Allah swt berikan padaku di dunia ini..

Tak pernah mengeluh membesarkan dan mendidikku..

Tak pernah lelah menghidupiku demi masa depanku..

Aku berjanji akan mengurangi beban kalian walau mungkin umur ini tak akan cukup untuk membalas semua kasih sayang kalian..

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL PENELITIAN i

TITLE ii

ABSTRAK iii

ABSTRACK..... iv

LEMBAR PENGESAHAN SHP..... v

LEMBAR ORISINALITAS vi

LEMBAR PERSEMBAHAN vii

KATA PENGANTAR …….. viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR ……... xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 7

C. Pembatasan Masalah 7

D. Perumusan Masalah 8

E. Kegunaan Masalah 8

BAB II PENYUSUNAN KERANGKA TEORETIS DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

A. Deskripsi Teoretis 9

B. Kerangka Berpikir 27

C. Perumusan Hipotesis 28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian 29

B. Waktu dan Tempat Penelitian 29
C. Metode Penelitian 30
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel 30
E. Instrumen Penelitian 31
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel 38
G. Teknik Analisis Data..... 38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data 44
1. Data Variabel (Y) Kepuasan pada Mahasiswa..... 45
2. Data Variabel (X) Kualitas Pelayanan 47
B. Analisis Data 50
1. Uji Persamaan Regresi 51
2. Uji Persyaratan Analisis..... 52
3. Uji Hipotesis 53
C. Interprestasi Hasil Penelitian..... 57
D. Keterbatasan Penelitian..... 58

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan 59
B. Implikasi..... 60
C. Saran..... 61

DAFTAR PUSTAKA..... 63

LAMPIRAN..... 65

RIWAYAT HIDUP..... 128

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
III. 1	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan pada Mahasiswa	32
III. 2	Skala penilaian instrumen Kepuasan pada Kepuasan	33
III. 3	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	35
III. 4	Skala penilaian instrumen Kualitas Pelayanan	36
III. 5	Tabel Analisa Varians Regresi Linier Sederhana	41
III. 6	Interpretasi Koefisien Korelasi *Product Moment*	42
IV. 1	Distribusi frekuensi kepuasan pada mahasiswa	45
IV. 2	Rata-rata hitung skor kepuasan pada mahasiswa	47
IV. 3	Distribusi frekuensi kualitas pelayanan	48
IV. 4	Rata-rata hitung skor kualitas pelayanan	50
IV. 5	Hasil uji normalitas galat taksiran	52
IV. 6	Tabel ANAVA	54
IV. 7	Pengujian signifikan koefisien korelasi	55
V. 8	Tabel interpretasi koefisien korelasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
IV. 1	Histogram kepuasan pada mahasiswa ……..	46
IV. 2	Histogram kualitas pelayanan ……...	49
IV. 3	Persamaan garis regresi ……....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Judul** **Halaman**

1. Kuisioner Uji coba 66

2. Kuisioner Penelitian Final..... 67

3. Hasil Uji Coba Instrumen Variabel X 66

4. Hasil Uji Validitas Variabel Variabel X 67

5. Langkah Perhitungan Uji Validitas Butir Variabel X 68

6. Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel X Valid 69

7. Hasil Perhitungan Kembali Uji validitas Variabel X 70

8. Hasil Realibilitas Variabel X 71

9. Hasil Uji Validitas Variabel Variabel Y..... . 72

10. Hasil Uji Validitas Variabel Variabel Y 73

11. Langkah Perhitungan Uji Validitas Butir Variabel Y 74

12. Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel Y Valid 75

13. Hasil Perhitungan Kembali Uji validitas Variabel Y 76

14. Hasil Realibilitas Variabel Y 77

15. Data Penelitian Variabel X 78

16. Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel X 81

17. Grafik Histogram Variabel X..... 82

18. Data Penelitian Variabel Y 83

19. Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel Y 85

20. Grafik Histogram Variabel Y..... 86

21. Tabulasi Data 87

22. Tabel Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku X dan Y..... 89

23. Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku……..……. 91

24. Data berpasangan variabel X dan Y …..... 92

25. Perhitungan Uji Linieritas dengan persamaanRegresLinier…… 94

26. Tabel untuk menghitung Y = a+bX ……... 95

Lampiran 27 Grafik Persamaan Regresi.. ……..... 97

Lampiran 28. Perhitungan rata,varian dan simpang baku Regresi ……... 98

Lampiran 29Rumus Perhitungan rata,varian dan simpang baku Regresi 100

Lampiran 30 Perhitungan normalitas galat taksiran Y atas X…….. 101

Lampiran 31.Langkah Perhitungan normalitas galat taksiran X atas Y ……. 103

Lampiran 32. Perhitungan Uji Keberartian Regresi……. 104

Lampiran 33. Perhitungan Uji Kelinieran Regresi…….. 106

Lampiran 34. Perhitungan JK (G)……..... 107

Lampiran 35. Tabel Anava Keberartian dan Kelinieran Regresi..... 109

Lampiran 36.Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment..... 110

Lampiran 37. Perhitungan Uji Signifikansi... 111

Lampiran 38.Perhitungan Uji Koefisien Determinasi..... 112

Lampiran 39.Koefisien Determinasi Variabel X..... 113

Lampiran 40 Koefisien Determinasi Variabel Y.....116

Lampiran 41 Tabel Z..... 118

Lampiran 42 Tabel Distribusi T..... 119

Lampiran 43 Tabel L Uji Lilifors..... 120

Lampiran 44 Surat Penelitian Kuisioner Setelah Uji Coba..... 122

Lampiran 45 Surat Izin Penelitian 123

Lampiran 46 Surat Permohonan Izin Penelitian..... 124

Lampiran 47 Riwayat Hidup 125

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

HAMENGKU WAHYU RIADI dilahirkan di Jakarta, 29 April 1990. Anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan BapakAlm. Sumardi dan Ibu Sri Sukarti Bertempat tinggal di Jalan Dahlia 5 Rt. 03 /Rw. 26 No. 25. Pendidikan formal yang telah ditempuh adalah SD Negeri Setiadarma 6 Bekasi lulus tahun 2002. Pada tahun yang sama masuk SMP Negeri 1Tambun Selatan, lulus pada tahun 2005,kemudian melanjutkan ke SMA Negeri 1Tambun Selatan pada tahun 2008. Pada tahun 2008 penulis diterima sebagai mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran. Pengalaman Mengajar Penulis: Program Pengalaman Lapangan (PPL) di SMK Negeri 31 Jakarta(Mengajar mata pelajaran Mengelola Data dan Informasi di kelas XI) dan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kementrian Keuangan Republik Indonesia di Jakarta.