



PENGARUH KUALITAS JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

PENULIS

*Nenden Anggi Rustami*¹⁾, *Nuraedi*²⁾, *Taufani Chusnul Kurniatun*³⁾
Departemen Administrasi Pendidikan – FIP UPI

¹⁾e-mail: anggirustami@gmail.com

²⁾e-mail: nuraedi@upi.edu

³⁾e-mail: taufani@upi.edu

ABSTRAK

This study entitled "Effect of Service Quality Education Student Satisfaction at the university education of Indonesia ". The problem that the writer suggested in this study is the student satisfaction about the quality of education services in university education of Indonesia. In general, this study aims to determine the effect of the quality of educational services to the student satisfaction at the university education of Indonesia. The method used in this research is descriptive with quantitative approach. Data collection techniques using a questionnaire that is through online by using google form and a questionnaire to the respondent directly spread through print out the questionnaire, the number of questionnaires that are spread as much as 99. The result of the calculation Weight Mean Score (WMS), showed that the quality of educational services included in the high category with a score of 3.69 and student satisfaction with a score of 3.68, including the high category. Analysis of the correlation between the quality of educational services to the student satisfaction has a strong relationship with a correlation coefficient of 0.724. The regression equation of these two variables, namely $Y = 10\,175 + 0.820X$, this means every one-unit change in the quality of education services will provide updates to the satisfaction of the students of 0,820. The results of significance test using t-test, namely $t_{hitung} (10,350) > t_{tabel} (1.984)$ means that there is a significant relationship between the variables X and Y, then the coefficient of determination test results showed that the degree of connectedness between the quality of educational services to the student satisfaction affects 52.5 % while the remaining 47.5% influenced by other factors not examined. It is concluded that there is a positive and significant relationship between the quality of education services to the satisfaction of students in university education Indonesia.

Keywords: *Quality of Educational Services, Student Satisfaction*



PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan institusi yang memiliki peran dan posisi strategis dalam pencapaian tujuan pendidikan secara makro dan perlu melakukan upaya perbaikan secara terus menerus untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas. Menurut undang-undang no 12 tahun 2012 disebutkan bahwa:

Pendidikan tinggi sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional memiliki peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora serta kebudayaan dan pemberdayaan bangsa Indonesia yang berkelanjutan.

Merujuk pada pentingnya peran perguruan tinggi yang diperoleh untuk menghasilkan lulusan-lulusan kompeten yang mampu bersaing di era global, maka penting untuk diselenggarakan layanan pendidikan yang berkualitas. Penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas diharapkan dapat mengembangkan potensi peserta didik secara maksimal serta memberikan peluang bagi peserta didik dalam upaya mengembangkan minat ,bakat, serta kompetensi yang harus dikuasai, sehingga siap bersaing dan memberikan kontribusi positif bagi kemajuan Bangsa

Keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur dari kepuasan mahasiswanya. Hal ini senada dengan Wijaya (2012 hlm 75) yang mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetensi pendidik.

Hasil studi pendahuluan wawancara dengan delapan mahasiswa universitas pendidikan Indonesia, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa akan kualitas Perguruan tinggi merupakan institusi yang memiliki peran dan posisi strategis dalam pencapaian tujuan

pendidikan secara makro dan perlu melakukan upaya perbaikan secara terus menerus untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas. Menurut undang-undang no 12 tahun 2012 disebutkan bahwa:

Pendidikan tinggi sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional memiliki peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora serta kebudayaan dan pemberdayaan bangsa Indonesia yang berkelanjutan.

Merujuk pada pentingnya peran perguruan tinggi yang diperoleh untuk menghasilkan lulusan-lulusan kompeten yang mampu bersaing di era global, maka penting untuk diselenggarakan layanan pendidikan yang berkualitas. Penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas diharapkan dapat mengembangkan potensi peserta didik secara maksimal serta memberikan peluang bagi peserta didik dalam upaya mengembangkan minat ,bakat, serta kompetensi yang harus dikuasai, sehingga siap bersaing dan memberikan kontribusi positif bagi kemajuan Bangsa

Keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur dari kepuasan mahasiswanya. Hal ini senada dengan Wijaya (2012 hlm 75) yang mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetensi pendidik.

Hasil studi pendahuluan wawancara dengan delapan mahasiswa universitas pendidikan Indonesia, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa akan kualitas jasa pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia diduga masih ada yang belum sesuai harapan, hal ini diungkapkan mahasiswa dengan melihat dan merasakan langsung terutama pada fasilitas internet penunjang perkuliahan di kelas dan di Perpustakaan masih



belum maksimal, fasilitas laboratorium masih minim, masih adanya dosen jarang masuk kelas diakibatkan jadwal yang bentrok dan pelayanan akademik yang kurang ramah, selain itu informasi yang diberikan pegawai akademik masih kurang jelas yang mengakibatkan mahasiswa harus mundar-mandir untuk mendapatkan kejelasan informasi.

Sejalan dengan hasil studi pendahuluan, penelitian terdahulu, dan konsep tentang kualitas jasa pendidikan, serta keinginan untuk mengidentifikasi kepuasan mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia terhadap kualitas jasa pendidikan, maka penulis melakukan penelitian dengan judul : “Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia”

KAJIAN TEORI

KEPUASAN MAHASISWA

Menurut Suharno dan Retnoningsih (2012 Hlm 393) Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan.

Menurut Sugito (dalam Srinadi 2008 hlm 11) mengatakan bahwa kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya, Sopiati (2010 hlm 33).

Terdapat beberapa alasan mengapa peserta didik (mahasiswa) harus dapat

dipenuhi kebutuhan dan keinginannya, seperti yang dijelaskan oleh Suhardan (2006, hlm.86-87) bahwa peserta didik adalah client yang kebutuhan belajarnya harus dapat dipenuhi oleh pendidik dengan baik sebab:

1. Peserta didik adalah orang yang memiliki kekuatan dalam bentuk kebebasan memilih lembaga pendidikan mana yang ia sukai, karena kecocokannya dengan keinginannya, harapan dan kebutuhannya.
2. Peserta didik adalah orang yang mempunyai pilihan untuk menempuh ilmu sesuai dengan cita-cita dan harapan masa depan.
3. Peserta didik adalah individu yang memiliki kepribadian, tujuan, cita-cita hidup dan potensi diri, oleh karena itu ia tak dapat diperlakukan semena-mena.
4. Peserta didik adalah seseorang yang selalu berkembang dan berubah, kebutuhannya pada hari ini belum tentu sama dengan kebutuhan kemarin, implikasinya perlakuan yang diberikan harus dapat diperbaiki menyusul perubahan dan kemajuan yang diinginkannya.
5. Peserta didik menuntut pelayanan individual dan kelompok.
6. Peserta didik tumbuh dan berkembang, memperoleh kemajuan belajar, menuntut evaluasi untuk diketahui perubahannya.

Menurut Dib dan Alnazer (2013, hlm.2) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah: 1.

Service Quality (mutu layanan)

Alves dan Rapso (dalam Dib dan Alnazer, 2013 hlm 3) menyimpulkan pengaruh kualitas yang dirasakan dalam kepuasan lebih tinggi pada bagian fungsi kualitas, hasil ini dapat di hubungkan dengan fakta layanan pendidikan menjadi sangat penting untuk kebutuhan mahasiswa. Mutu layanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan mahasiswa.



2. Image (Citra)

Citra merupakan kesan keseluruhan yang muncul dalam benak masyarakat tentang perguruan tinggi. Sementara Palacio (Dib dan Alnazer, 2013 hlm 3) menyimpulkan bahwa citra mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas.

3. Perceived Value (Nilai yang dirasakan)

Nilai yang dirasakan adalah penilaian konsumen secara keseluruhan dari utilitas suatu produk berdasarkan persepsi yang dirasakan dan diberikan, Zithaml (dalam Dib et al, 2013:3)

4. Students perceived price (biaya yang dirasakan mahasiswa)

Biaya yang dirasakan mahasiswa sebagai evaluasi mahasiswa tentang apa yang diberikan atau dikorbankan untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pendidikan.

Buchari Alma (2009, Hlm 233), penyebab munculnya rasa tidak puas pelanggan terhadap suatu perusahaan yaitu :

1. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami.
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
3. Perilaku personil kurang menyenangkan
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang
5. Cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga terlalu tinggi.
6. Promosi atau iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan

Menurut Kolter (dalam Alma 2009, hlm 34) ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan diantaranya:

1. Sistem keluhan dan saran. Misalnya menyediakan kotak saran dan keluhan, kartu komentar, customer hot lines, mempekerjakan petugas pengumpul pendapat atau keluhan pelanggan, dan lain-lain.

2. Survei kepuasan. Survei biasanya dilakukan dengan kuesioner (dikirim lewat pos atau dibagikan pada saat pelanggan berbelanja), lewat telepon, e-mail, faks atau dengan wawancara langsung.

3. Lost customer analysis. Perusahaan/lembaga menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli dari perusahaan atau mereka yang telah beralih pemasok.

4. Ghost shopping (Mystery shopping) Perusahaan/lembaga menggunakan ghost shopping untuk mengamati kekuatan dan kelemahan produk serta pelayanan perusahaan dan pesaing

5. Sales-related methods. Kepuasan pelanggan diukur dengan kriteria pertumbuhan penjualan, pangsa pasar dan rasio pembelian ulang. Walaupun banyak digunakan, metode ini dapat bias dalam menyimpulkan kepuasan pelanggan, terutama dalam situasi struktur pasar monopoli, kelebihan permintaan dan pada kasus pelanggan yang enggan atau sulit pindah pemasok, meskipun tidak puas.

6. Customer panels. Perusahaan membentuk panel pelanggan yang nantinya dijadikan sampel secara berkala untuk mengetahui apa yang mereka rasakan dari perusahaan dan semua pelayanan perusahaan. Dalam hal ini, anggota panel dapat diambil dari sukarelawan yang dibayar untuk itu.

Menurut Tjiptono (2011, 453-454) ada enam indikator kepuasan konsumen diantaranya:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (Overaal Customer Satisfaction) Pelanggan langsung ditanya seberapa puas dengan produk atau jasa. Kepuasan diukur



- berdasar produk atau jasa perusahaan bersangkutan dan membandingkan dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk atau jasa pesaing.
2. Dimensi kepuasan pelanggan. Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan dan meminta pelanggan menilai produk atau jasa berdasar item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan atau keramahan staff. Meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasar item spesifik serta menentukan dimensi-dimensi yang paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.
 3. Konfirmasi harapan. Kepuasan tidak diukur langsung. Namun disimpulkan berdasar kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual produk pada sejumlah atribut atau dimensi penting.
 4. Minat pembelian ulang. Indikator kepuasan konsumen menurut Tjiptono yang keempat adalah minat pembelian ulang. Kepuasan pelanggan diukur berdasar perilaku dengan jalan menyakan pelanggan apakah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
 5. Kesiediaan untuk merekomendasi. Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bukan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling) kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga
 6. Ketidakpuasan pelanggan. Indikator kepuasan konsumen menurut Tjiptono yang terakhir

adalah adanya ketidakpuasan pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan meliputi complain, retur, biaya garansi, product recall, gethok tular negatif dan konsumen yang beralih ke pesaing.

Menurut Garbarino dan Jhnson, Anderson dan Narus, Gervin (dalam Tjiptono 2005 hlm 85) indikator dari kepuasan mahasiswa diantaranya: 1) senang, artinya mahasiswa yang puas akan menunjukkan rasa senang terhadap apa yang telah diberikan oleh perguruan tinggi. 2) share positive information artinya mahasiswa yang puas akan berbagi informasi positif, seperti merekomendasikan kampus sebagai tempat menimba ilmu serta menceritakan keunggulan kampus kepada kerabat dekat. 3). Tidak complain artinya tidak ada keluhan yang berarti terhadap apa yang telah di berikan perguruan tinggi

KUALITAS JASA PENDIDIKAN

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono 2009 hlm 52) mengemukakan bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Kotler (dalam Sangadji Dan Sopiah 2013 hlm 93) mengemukakan bahwa jasa merupakan setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

Kualitas jasa sering didefinisikan sebagai usaha pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian jasa dalam rangka memenuhi harapan pelanggan. Menurut Kotler (dalam Tjiptono dan Chandra 2011 hlm.180) kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa.



Berdasarkan definisi ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pendidikan merupakan jaminan bahwa proses penyelenggaraan pendidikan di universitas sesuai dengan yang seharusnya terjadi dan sesuai pula dengan yang diharapkan mahasiswa. Menurut Kotler (dalam Sangadji Dan Sopiah 2013, hlm 94), karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Tidak berwujud (Intangible) Jasa tidak berwujud seperti produk fisik, yang menyebabkan pengguna jasa pendidikan tidak dapat melihat, mencium, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum mereka mengkonsumsinya (menjadi subsistem lembaga pendidikan).
- b. Tidak terpisahkan (inseparability). Jasa pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa tersebut. Artinya, jasa pendidikan dihasilkan dikonsumsi secara serempak (simultan) pada waktu yang sama
- c. Bervariasi (Variability). Jasa pendidikan yang diberikan sering kali berubah-ubah. Hal ini akan sangat tergantung kepada siapa yang menyajikannya, kapan, serta dimana disajikan jasa pendidikan tersebut. Oleh karena itu jasa pendidikan sulit untuk mencapai kualitas yang sesuai dengan standar.
- d. Tidak tahan lama (Perishability) Jasa pendidikan tidak dapat disimpan dalam jangka waktu tertentu atau jasa pendidikan tersebut mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada waktu mendatang

Menurut Wolkins (dalam Tjiptono dan Chandra 2005 hlm.137) enam prinsip tersebut diantaranya:

1. Kepemimpinan
Strategi kualitas perusahaan / lembaga harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus

memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas.

2. Pendidikan
Semua pegawai mulai dari manajer puncak sampai pegawai operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas.
3. Perencanaan strategic
Proses perencanaan strategic harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan lembaga untuk mencapai visi dan misinya.
4. Review
Proses review merupakan satu satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran kualitas.
5. Komunikasi
Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan maupun stakeholder lainnya.
6. Total human reward
Reward dan recognition merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap pegawai berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini motivasi semangat kerja rasa bangga dan rasa memiliki setiap anggota organisasi dapat meningkat.

Parasuraman dalam (Sangadji Dan Sopiah 2013 hlm. 101) mengidentifikasi lima gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa. Kelima gap tersebut adalah :

1. Gap antar harapan konsumen dan persepsi manajemen yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa



- dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa
2. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas dan tidak adanya penyusunan tujuan.
 3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (service delivery).
 4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Ekspektasi pelanggan atas kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perusahaan mengenai komunikasi pemasaran.
 5. Gap antara jasa yang dirasa dan jasa yang diharapkan, yaitu adanya perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan.

Menurut Kotler (dalam Sangadji Dan Sopiah 2013, hlm 94), karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*Ingtangible*) Jasa tidak berwujud seperti produk fisik, yang menyebabkan pengguna jasa pendidikan tidak dapat melihat, mencium, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum mereka mengkonsumsinya (menjadi subsistem lembaga pendidikan).
2. Tidak terpisahkan (*inseparability*) Jasa pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa tersebut. Artinya, jasa pendidikan dihasilkan dikonsumsi secara serempak (simultan) pada waktu yang sama
3. Bervariasi (*Variability*) Jasa pendidikan yang diberikan sering kali berubah-ubah. Hal ini akan sangat tergantung kepada siapa

yang menyajikannya, kapan, serta dimana disajikan jasa pendidikan tersebut. Oleh karena itu jasa pendidikan sulit untuk mencapai kualitas yang sesuai dengan standar.

4. Tidak tahan lama (*Perishability*) Jasa pendidikan tidak dapat disimpan dalam jangka waktu tertentu atau jasa pendidikan tersebut mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada waktu mendatang.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh dari variabel kualitas jasa pendidikan yaitu X, terhadap variabel kepuasan mahasiswa yaitu Y, dengan cara mengukur dan menghitung apa yang menjadi indikator-indikator variabel sehingga diperoleh deskripsi dan korelasi diantara variabel-variabel penelitian dalam perhitungan statistika.

Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia Semester Genap tahun 2015/2016. Sebelum melakukan penyebaran instrumen kepada responden, peneliti menilai perlu melakukan uji coba terlebih dahulu dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Adapun uji validitas instrumen dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus korelasi Pearson Product Moment. Sedangkan untuk uji reliabilitas dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Alpha dan instrumen penelitian yang digunakan adalah angket. Setelah semua data terkumpul, peneliti melakukan analisis data sehingga dapat memperoleh hasil penelitian.



Adapun langkah-langkah analisis data pada penelitian ini dimulai dari seleksi data, menghitung kecenderungan umum variabel dengan rumus Weighted Means Score (WMS), kemudian uji normalitas data yang digunakan untuk mengetahui apakah pengolahan data menggunakan analisis data parametrik atau non-parametrik. dan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak, untuk menghitung normalitas data peneliti menggunakan aplikasi penghitungan SPSS 21.0 for Windows, Setelah pengolahan data kemudian dilanjutkan dengan menguji hipotesis guna menganalisis data yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Adapun yang akan dianalisis berdasarkan hubungan antar variabel dengan melakukan uji koefisien korelasi untuk menunjukkan kuat lemahnya hubungan antara variabel serta memperlihatkan arah korelasi antara variabel yang diteliti, apakah positif atau negatif. Uji signifikansi dilakukan untuk mengetahui apakah nilai korelasi yang dihasilkan berlaku dan dapat diterapkan pada keseluruhan sampel. Uji determinasi dipergunakan dengan maksud untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X (Pengaruh kualitas jasa pendidikan) terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa), dan analisis regresi Analisis regresi digunakan untuk melakukan prediksi seberapa jauh nilai dependen (variabel Y) dipengaruhi oleh nilai independen (variabel X).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh dari pengolahan instrumen angket yang telah diisi oleh responden. Pengolahan hasil penelitian dibantu dengan aplikasi

penghitungan Microsoft Excel 2010 dan SPSS 21.0 for Windows untuk menganalisa seberapa besar pengaruh antara Variabel X (kualitas jasa pendidikan) terhadap Variabel Y (kepuasan mahasiswa), untuk menganalisa seberapa besar pengaruhnya, Penyebaran angket dilakukan kepada 99 mahasiswa universitas pendidikan Indonesia dengan diambil sampel dari masing-masing di delapan fakultas.

Dari hasil perhitungan Weight Means Score (WMS) diperoleh variabel Y (Kepuasan mahasiswa) ada pada skor rata-rata sebesar 3,68 yaitu dalam kategori tinggi dengan rata-rata indikator kesesuaian Harapan sebesar 3,68 yang artinya dalam kategori tinggi. sedangkan untuk Variabel X (kualitas jasa pendidikan) ada pada skor rata-rata sebesar 3,69 yang termasuk kategori tinggi, dengan rata-rata indikator tangible (bukti fisik) sebesar (3,92), reliability (kehandalan) sebesar (3,60), responsiveness (daya tanggap) diperoleh skor sebesar (3,58), assurance (jaminan) diperoleh skor sebesar (3,69) dan empathy (empati) diperoleh skor sebesar (3,66). Semua sub indikator dalam kategori tinggi. maka dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pendidikan di Universitas pendidikan Indonesia sudah terlaksana dengan baik.

Hasil uji normalitas untuk Variabel X dan Variabel Y berdistribusi normal, dengan menggunakan penghitungan SPSS 21.0 for Windows dengan uji adalah 1-Samples Kolmogorov Smirnov. Adapun hipotesis dan dasar keputusan yang diajukan berdasarkan pada rumus Kolmogorov Smirnov yaitu:

Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) berdistribusi normal, diperoleh Standar deviation sebesar 0,256, Variabel X (Kualitas jasa pendidikan) berdistribusi normal, diperoleh Standar deviation sebesar 0,121.



Selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis, hal ini dilakukan untuk menjawab hipotesis apakah penelitian ini ditolak atau diterima. Korelasi antara Variabel X dan Variabel Y. Korelasi Variabel X dan Variabel Y yaitu sebesar 0,724 artinya kualitas jasa pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia berkorelasi kuat terhadap kepuasan mahasiswa.

Nilai koefisien determinasi variabel X dan Y sebesar (52,5%) hal ini menggambarkan bahwa Kepuasan Mahasiswa dipengaruhi oleh Kualitas Jasa Pendidikan sebesar (52,5%) sedangkan sisanya (47,5%) dipengaruhi oleh variabel lain. Dari perhitungan signifikansi korelasi diketahui t_{hitung} sebesar 10.350 dan nilai t_{tabel} ($dk = n - 2$) dengan $\alpha = 0,05$ yaitu sebesar 1.984.. karena $10.350 > 1.984$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, artinya bahwa koefisien korelasi antara variabel X dan Y adalah signifikan.. Sehingga, $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kualitas jasa pendidikan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan mahasiswa.

Adapun persamaan yang diperoleh dari hasil perhitungan diatas yaitu ($Y = a + bX$) = $Y = 10.175 + 0.820X$, artinya konstanta (a) sebesar 10.175 . Artinya jika konstanta (a) sebesar 10.175 menyatakan bahwa jika tidak ada kualitas jasa pendidikan maka kepuasan mahasiswa tetap mendapat nilai 10.175. Koefisien regresi sebesar 0.820 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 poin kualitas jasa pendidikan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0.820. Hal tersebut menyatakan arah prediksi yang searah (linear). Keterangan kenaikan atau penurunan variabel bebas (X) Akan Mengakibatkan Kenaikan Atau Penurunan Variabel terikat (Y) dengan nilai sebesar 0.820.

Hal ini menyatakan bahwa variabel X mempunyai hubungan yang erat dengan variabel Y. Begitupun dengan variabel Y yang mempunyai

ketergantungan terhadap variabel X dengan arah perubahan yang positif. Sehingga hipotesis yang telah dirumuskan diterima, yaitu terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia" Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Jasa Pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas jasa pendidikan yang ada di Universitas Pendidikan Indonesia dikategorikan dalam kondisi baik. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan kecenderungan WMS diperoleh rata-rata seluruh variabel kualitas jasa pendidikan menunjukan kategori tinggi. Artinya Universitas Pendidikan Indonesia terus berupaya meningkatkan dan memberikan kualitas jasa pendidikan yang sesuai dengan harapan pelanggan pendidikan.
2. Kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia Hasil penelitian menunjukan bahwa kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia dikategorikan dalam kondisi tinggi. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi, produk atau jasa yang dirasakan dan yang diharapkannya. Berdasarkan uji kecenderungan dengan menggunakan teknik WMS berada pada kategori tinggi. Hal tersebut menunjukan bahwa



sebagian besar Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia merasa puas akan jasa yang diberikan pihak universitas.

3. Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Jasa Pendidikan dan Kepuasan Mahasiswa terdapat pengaruh secara nyata, maksudnya apabila kualitas jasa pendidikan di Universitas itu baik, maka akan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, begitupun sebaliknya.

Berdasarkan pengujian koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar (52,5 %) hal ini menggambarkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas jasa pendidikan sebesar (52,5 %) sedangkan sisanya (47,5%) dipengaruhi oleh variabel lain seperti image (citra), perceived value (nilai yang dirasakan mahasiswa), biaya yang dirasakan mahasiswa dan yang lainnya yang tidak diteliti.

Berdasarkan uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas jasa pendidikan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia" Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Jasa Pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia

Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas jasa pendidikan yang ada di Universitas Pendidikan Indonesia dikategorikan dalam

kondisi baik. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan kecenderungan WMS diperoleh rata-rata seluruh variabel kualitas jasa pendidikan menunjukkan kategori tinggi. Artinya Universitas Pendidikan Indonesia terus berupaya meningkatkan dan memberikan kualitas jasa pendidikan yang sesuai dengan harapan pelanggan pendidikan.

2. Kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia

Hasil penelitian menunjukan bahwa kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia dikategorikan dalam kondisi tinggi. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi, produk atau jasa yang dirasakan dan yang diharapkannya. Berdasarkan uji kecenderungan dengan menggunakan teknik WMS berada pada kategori tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia merasa puas akan jasa yang diberikan pihak universitas.

3. Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia.

Hasil penelitian menunjukan bahwa hubungan antara Kualitas Jasa Pendidikan dan Kepuasan Mahasiswa terdapat pengaruh secara nyata, maksudnya apabila kualitas jasa pendidikan di Universitas itu baik, maka akan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, begitupun sebaliknya.

Berdasarkan pengujian koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar (52,5 %) hal ini menggambarkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas jasa pendidikan sebesar (52,5 %) sedangkan sisanya (47,5%) dipengaruhi oleh variabel lain seperti image (citra), perceived value (nilai yang dirasakan mahasiswa), biaya yang dirasakan



mahasiswa dan yang lainnya yang tidak diteliti.

Berdasarkan uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas jasa pendidikan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari (2009). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. CV Alfabeta: Bandung.
- Dib, H. & Alnazer, M. (2013). Conceptual Model of Student Satisfaction in Syrian Universities. *European Journal of Economics Finance and Administrative Sciences*. hlm. 12-20.
- Sangadji, Etta Mamang. (2013). Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Cv Andi: Yogyakarta
- Sopiatin, P. (2010). Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa. Bogor: Ghalia Indonesia
- Srinadi dan Nilakusmawati. (2008). "Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIP, Universitas Udayana)" *Jurnal Cakrawala Pendidikan*. November. Th. XXVII.
- Suhardan, Dadang. (2006). Supervisi Bantuan Profesional (Layanan dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran). Bandung: Mutiara Ilmu.
- Suharno dan Ana Retnoningsih. (2005). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Semarang: CV. Widya Karya
- Tjiptono, Fandy (2011), Pemasaran Jasa, Malang : Bayumedia,.
- Tjiptono, Fandy. (2009). Strategi Pemasaran Jasa. CV. Andi: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra, (2005), Manajemen Kualitas Jasa, Yogyakarta. ANDI

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2005). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi

Wijaya, D. 2012. Pemasaran Jasa Pendidikan. Jakarta: Salemba Empat.

Biodata Penulis:

1. Nenden Anggi Rustam adalah Mahasiswa S1 tingkat akhir Departemen Administrasi Pendidikan FIP UPI
2. Dr. Nur Aedi, M.Pd adalah Dosen Departemen Administrasi Pendidikan FIP UPI
3. Dr. Taufani Chusnul Kurniatun, M.Si adalah Dosen Departemen Administrasi Pendidikan FIP UPI