

ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN LABORATORIUM KOMPUTER UNIVERSITAS SIMALUNGUN

Rosita Manawari Girsang
Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun
Rosita.girsang@gmail.com

Liharman Saragih
Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun
liharmanSaragih@usi.ac.id

Abstrak This research aims to analyze evidence physical factor (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy). how far have association to with satisfaction of students at Laboratorium Pusat Komputer, USI Pematangsiantar, and to know most dominant factor in influencing satisfaction of student. Data and source data use primary data stemming from responder through questioner answer. Technique data collecting at this research is questioner . Taken Sample equal to 50 people Technique Intake of simple conducted with sampling random. Used by method at this research is regression by used SPSS versi 22. The result is variable reliability affect positif and significant to students .Variable tangible and assurance affect positif but not significant to students satisfaction. The others sides variable empathy and responsiveness affect negative and not significant to the students satisfaction to learn in Puskom USI

Kata Kunci *Kepuasan, Keandalan, Tanggapan, Jaminan, Bukti fisik, Empati*

I. PENDAHULUAN

Pengolahan data dengan bantuan SPSS merupakan salah satu alat bantu bagi peneliti untuk memudahkan pengolahan data statistik. Begitu juga bagi mahasiswa yang sedang melakukan tugas penelitian secara khusus yang sedang melakukan penulisan skripsi.

Berkaitan dengan hal di atas, Perguruan Tinggi juga memiliki peran dalam memfasilitasi menghasilkan alumni yang berkualitas. Proses belajar dan mengajar saja tidak cukup tetapi perlu didukung dengan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya seperti Laboratorium Komputer. Kepuasan pelanggan (mahasiswa) menjadi salah satu tujuan pelayanan suatu Laboratorium Komputer. Untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas, Laboratorium Komputer dituntut untuk memenuhi kebutuhan penggunaannya. Tidak saja terpenuhinya fasilitas-fasilitas fisik tetapi perlu juga diperhatikan sumber daya manusia dan akses informasi, kualitas pelayanan, dan teknologi informasi yang dapat membantu proses pelayanan sehingga tercapainya kepuasan.

Laboratorium Komputer USI merupakan salah satu unit pelaksana teknis di lingkungan Universitas Simalungun dengan fasilitas yang relatif memadai. Memiliki

ruang laboratorium dengan 30 unit komputer, akses Internet dengan kecepatan tinggi. Berbagai kegiatan seperti pelatihan *Microsoftoffice* (*word, excell*), SPSS, ujian *online* kompetensi untuk SMA/SMK, Ujian CBT (*computer based test*) buat calon mahasiswa baru dan ujian *online* Asuransi (AAJI). Selain itu ruangan juga dilengkapi dengan AC (ruangan sejuk) , instruktur yang berpengalaman, *generator* listrik otomatis.

Namun demikian, masih terdapat keluhan yang disampaikan oleh para mahasiswa, seperti keterlambatan pembuata sertifikat pelatihan, ruang kantor yang terlambat dibuka. Tentu hal ini tidak boleh dibiarkan begitu saja diperlukan perhatian dan penanganan yang efektif agar kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sarana Laboratorium Komputer dapat diciptakan.

Untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam penggunaan sarana Laboratorium Komputer, peneliti mencoba melihat pengaruh tersebut berdasarkan pada lima dimensi, yaitu: Bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*renponsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*Emphaty*).

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan Laboratorium Komputer Universitas Simalungun.

II. LANDASAN TEORI

Rangkuti (2004:36) mendefinisikan kualitas jasa sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Kualitas jasa dipengaruhi oleh 2 (dua) variabel, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Dalam menilai kualitas jasa maka perilaku konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor (Kotler, 2000), adalah :Faktor-Kebudayaan,Faktor Pribadi, Faktor Psikologis.

Sedangkan Menurut Sugiarto (2002), suatu kualitas disebut baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan. Kualitas tersebut dinilai baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan setara harapan pelanggan. Jika nasabah/pelanggan mendapatkan pelayanan lebih rendah dari harapannya maka kualitas jasa tersebut di nilai jelek. Pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan.

Parasuraman (1994) menilai bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh *expected service and perceived service*. Jika pelayanan yang di terima sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanan tersebut adalah baik dan memuaskan, dan jika pelayanan yang diterima melampaui harapan, maka kualitas pelayanan tersebut adalah ideal.

Indikator Kualitas Pelayanan dikemukakan Engel (1995), menurut meliputi :

- 1) *Reability*, adalah kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 2) *Responsiveness*, yakni keinginan para karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan baik.
- 3) *Emphaty*, meliputi kemudahan dalam hubungan, komunikasi yang baik, perhatian yang baik dan memenuhi kebutuhan konsumen.
- 4) *Assurance*, adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat

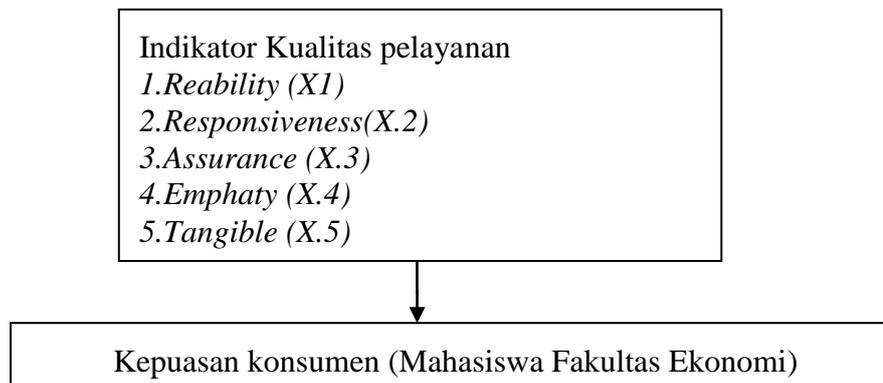
dipercaya yang dimiliki para karyawan dari bahaya, dan resiko dan keragu-raguan.

5) *Tangibles*, meliputi fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

Setelah konsumen mendapatkan pelayanan yang berkualitas maka konsumen akan menilai dengan tingkat kepuasan tertentu. Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2000). Sedangkan Tse dan Wilton (1988) dalam Lupiyoado (2004:349) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Dalam penelitian ini, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan. Menurut Kotler dkk (2000) yaitu “*Customer satisfaction is closely linked to quality. Quality has a direct impact of product performance and customer satisfaction*” artinya, kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat dengan kualitas. Kualitas memiliki dampak langsung terhadap kinerja produk dan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (1997:125) yaitu “Dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada pelanggan, akan meningkatkan indeks kepuasan kualitas pelanggan yang diukur dalam ukuran apapun”. Kesimpulan dari teori- teori yang menyatakan hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan adalah kepuasan pelanggan berhubungan dengan beberapa aspek salah satunya kualitas pelayanan dan sangat berkaitan erat dengan kualitas, karena kualitas merupakan tolak ukur dan indeks dari kepuasan pelanggan.

Pada dasarnya ada 5 (lima) yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Penilaian terhadap kelima dimensi tersebut, diharapkan pihak Laboratorium Kompter USI dapat mengetahui tanggapan dari mahasiswa tentang kualitas pelayanan yang telah diberikan dengan menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan.



GAMBAR 1. KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Penelitian Terdahulu

Syukhri, S. (2018) menganalisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan *Importance-Performance Analysis*. hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diterima mahasiswa belum sesuai dengan yang diharapkan seperti adalah kondisi ruang laboratorium yang nyaman, akses internet yang baik, kualitas *hardware* yang baik, keramahan teknisi laboratorium,

kemudahan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan, keberadaan tenaga teknis laboratorium, kemudahan teknis laboratorium untuk dihubungi.

Santoso, E. D. P. P., Susanto, B., & Linawati, L. (2018) menganalisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Klinik UKSW). Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dokter umum memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pelanggan.

Wahyuni, M. A., Dewi, N. W. Y., & Dewi, G. R. S. (2017) menganalisis Kebutuhan Sarana dan Prasarana Laboratorium Perpajakan Sebagai Penunjang Proses Pembelajaran Pada Jurusan Akuntansi Program S1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan sarana dan prasarana laboratorium perpajakan sebagai penunjang proses pembelajaran sangatlah penting dalam upaya meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam bidang perpajakan. Laboratorium perpajakan memerlukan sebuah perencanaan yang baik sehingga dapat menciptakan sebuah laboratorium yang ideal guna memenuhi kebutuhan mahasiswa saat ini.

Rahayu, D. R., & Fathoni, A. (2017) menganalisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel (Studi Kasus pada Hotel Gumaya di Semarang). Hasil penelitian T test menyatakan bahwa: *tangibles* (X1) memiliki pengaruh langsung pada kepuasan konsumen (Y1), kehandalan (X2) memiliki dampak langsung pada kepuasan konsumen (Y1), responsif (X3) memiliki signifikan pengaruh terhadap (kepuasan konsumen Y1), jaminan (X4) memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan konsumen (Y1) keprihatinan (X5) memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan konsumen (Y1). kepuasan konsumen (X1), fisik bukti (X2), responsif (X3) jaminan (X4) mempunyai efek *simultaneously* pada kepuasan konsumen (Y1), kepuasan konsumen (X1), fisik bukti (X2), responsif (X3) jaminan (X4) perhatian (X5) bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil tes memperoleh nilai t untuk bukti fisik (nyata) menunjukkan nilai $t = 3.430$ dengan pentingnya nilai $0.001 < 0,05$. Hasil tes memperoleh nilai t.

Sarjono, H., & Natalia, N. (2014) menganalisis metode *Servqual* dalam Pelayanan Kelas pada Laboratorium Manajemen di Universitas Nina Nusantara (Binus) Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi *Servqual* memiliki kualitas tidak memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari semua celah negatif dalam dimensi *tangibles*, keandalan, responsif, jaminan dan empati. Dari semua nilai negatif, kehandalan dimensi (-6.58) memiliki kesenjangan dengan nilai tertinggi negatif atau kualitas yang paling memuaskan.

Mulyana, M., Effendy, M., & Hidayat, L. (2015) meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Laboratorium Komputer. Hasil penelitian menunjukkan variabel Bukti Fisik, Empati, Jaminan, Kehandalan dan Ketanggapan mampu menjelaskan *variability* konstruk Kualitas Pelayanan dengan kuat sebesar 69,53%. Kelima unsur Kualitas Pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Laboratorium Komputer USI (Universitas Simalungun), Jln. Sisingamangaraja Barat, Pematangsiantar, Sumatera Utara. Waktu penelitian yaitu bulan September 2018. Populasi dari penelitian ini adalah semua mahasiswa yang telah pernah mengikuti pelatihan di Laboratorium Komputer USI. Dalam penelitian dilakukan *Sampling Kuota* yaitu teknik untuk menentukan sampel dari

populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu yang digunakan oleh peneliti. Kuisisioner disebarakan terhadap mahasiswa dengan jumlah responden sebanyak 50. Responden adalah mahasiswa yang telah pernah mengikuti pelatihan di Laboratorium Komputer, USI. Analisis data kuantitatif dan cara pembahasannya dengan uji statistik. Kriteria penilaian didasarkan pada pengukuran skala Likert.

Adapun tahap-tahap analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Uji Validitas, Uji Reliabilitas. Kemudian setelah lolos uji tersebut maka akan dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan alat statistik dengan bantuan SPSS versi 22 (Ghozali, 2001). Adapun tahap yang dilakukan adalah melakukan uji Asusmi Klasik (uji normalitas, uji hetereskedisitas, Uji Multikolinieritas), baru kemudian dilakukan uji T, Uji F dan Uji Determinasi. Untuk menjawab/menguji hipotesis digunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \varepsilon$$

Dimana Y= Kepuasan Mahasiswa, α =Intercept, X1=Reliability , X2=Responsiveness, X3=Assurance, X4=Tangibles, X5=Emphaty

IV. HASIL PENELITIAN

Responden terdiri dari 50 orang mahasiswa dari 3 jurusan yaitu Manajemen (68 %), Ekonomi Pembungan (12 %) dan Biologi (20%). Dimana laki-laki (44% dan 56 % Perempuan) dengan usia dibawah 22 tahun (82%). Uji *validitas* dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua *instrument* kuesioner layak.

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Ket	Variabel	Validitas	Relibilitas
Reliability	x1.1	.770**	,831
	x1.2	.863**	
	x1.3	.696**	
Responsivene	x2.1	.612**	,736
	x2.2	.830**	
	x2.3	.631**	
Assurance,	x3.1	.575**	,695
	x3.2	.736**	
	x3.3	.709**	
Tangibles	x4.1	.532**	,646
	x4.2	.725**	
	x4.3	.659**	
Emphaty	x5.1	.833**	,840
	x5.2	.855**	
	x5.3	.663**	
Kepuasan	y1	.767**	,780
	y2	.839**	
	y3	.562**	

Sumber : Data Diolah, 2018

Kemudian dilakukan dengan uji asumsi klasik maka hasil menunjukkan data terdistribusi normal, tidak terjadi *kolineritas* dan tidak terjadi *heterekodesitas* (Tabel 4, Tabel 5, Gambar 6, Gambar 7). Untuk uji T (Tabel 3) maka hanya variabel kehandalan

(*Reliability*) yang berpengaruh secara signifikan. Untuk uji serentak yaitu Uji F (tabel 3) maka secara serempak kelima variabel *independent* dapat berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa. Adapun persamaan Regresi adalah

$$Y=0,694+0,916X1-0,026X2+0,052X3+0,027X4-0.123X5+e$$

Dari persamaan regresi di atas maka variabel kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan sedangkan variabel jamanan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif tapi tidak signifikan, sedangkan variabel tanggapan (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) berpengaruh negatif tapi tidak signifikan. Sedangkan kelima variabel *independent* (sebesar 85,9 %) dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Laboratorium Komputer, USI

Tabel 3.ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.661	5	1.932	60.854	.000 ^b
	Residual	1.397	44	.032		
	Total	11.058	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), EMPHATY, Assurance, Responsiveness , TANGIBLES, Reliability

Sumber : Data Diolah, 2018

Tabel 4 .Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.694	.414		1.679	.100		
Reliability	.916	.178	1.049	5.152	.000	.069	14.430
Responsiveness	-.026	.062	-.024	-.414	.681	.839	1.192
Assurance	.052	.070	.041	.737	.465	.932	1.073
Tangibles	.027	.069	.027	.396	.694	.637	1.571
Empathy	-.123	.180	-.135	-.686	.496	.074	13.566

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

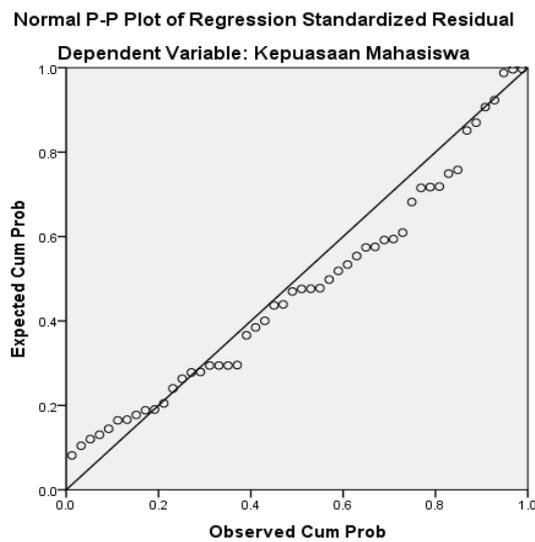
Sumber : Data Diolah, 2018

Tabel 5. Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.935 ^a	.874	.859	.17819	2.231

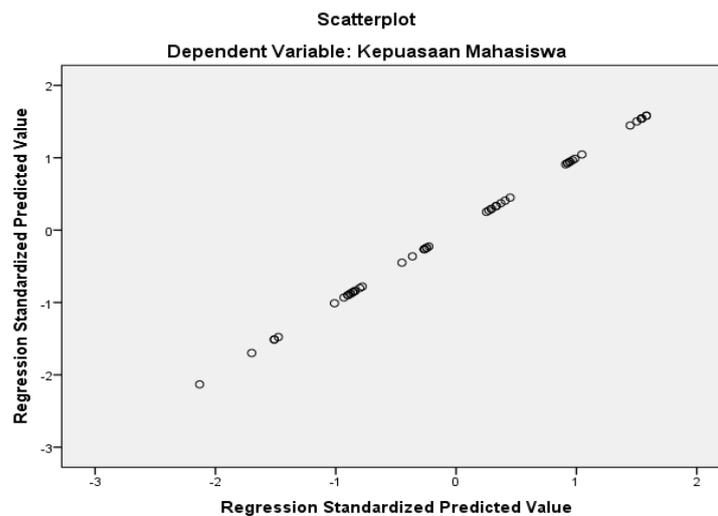
a. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Responsiveness, Tangibles, Reliability
 Sumber : Data Diolah, 2018

Gambar 6



Sumber : Data Diolah, 2018

Gambar 7



Sumber : Data Diolah, 2018

V. KESIMPULAN

Mahasiswa ingin belajar guna menambah ilmu pengetahuan secara khusus belajar pengolahan data dengan program SPSS di Laboratorium Komputer, USI. Adapun mahasiswa berasal dari jurusan Manajemen, Ekonomi Pembangunan dan Biologi. Keinginan untuk belajar karena pada umumnya dalam pengolahan data di Skripsi menggunakan program SPSS. Fasilitas Komputer yang baru dan suasana belajar dengan sejuk, generator listrik, instruktur, pegawai, dan sarana komunikasi (*Tangibles*), dan juga pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai dalam melayani para mahasiswa (*Assurance*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan bagi kepuasan mahasiswa, berbeda halnya dengan keinginan pegawai untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan baik (*Responsiveness*), serta meliputi kemudahan dalam hubungan, komunikasi yang baik, perhatian yang baik (*Emphaty*) memiliki hubungan terbalik dengan kepuasan mahasiswa, hal ini disebabkan karena mahasiswa lebih mengutamakan fasilitas dan jaminan pengetahuan dalam pengolahan data serta sertifikat, serta instruktur yang handal.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Engel, James F., Roger D. Blackwell & Paul W. Miniard. 1994, Perilaku Konsumen. Jilid I. Edisi Keenam, Jakarta : Binarupa Aksara.
- Fandy Tjiptono, (1997). Strategi Pemasaran (Edisi II). Yogyakarta: Penerbit Andi 2004. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.
- Ghozali Imam, (2001) Analisis Multivariate Dengan SPSS. Semarang. BP-Undip 2006. Analisis Multivariate Lanjutan Dengan SPSS. Edisi I Semarang. BP-Undip.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. (2000) . Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz. (2005). Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan). PT. Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, (2001). Manajemen Pemasaran Jasa. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Mulyana, M., Effendy, M., & Hidayat, L. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Laboratorium Komputer. Karya Ilmiah Dosen STIE Kesatuan, 1(2).
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L. Berry, (1994) "SERVQUAL: Review, Critique Research Agenda", Journal of Marketing, page 111-124
- Rahayu, D. R., & Fathoni, A. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel (Studi Kasus pada Hotel Gumaya di Semarang). Journal of Management, 3(3).
- Rambat Lupiyoadi, (2004). Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek. Jakarta: PT salemba Empat.
- Rangkuti, F. (2004). The Power Of Brands: Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek + Analisis Kasus dengan SPSS. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

- Santoso, E. D. P. P., Susanto, B., & Linawati, L. (2018). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Klinik UKSW). *de CARTESIAN*, 7(2), 47-51.
- Sarjono, H., & Natalia, N. (2014). Servqual dalam Pelayanan Kelas pada Laboratorium Manajemen. *Binus Business Review*, 5(1), 404-417.
- Sugiarto, E. (2002). Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa (Cetakan Kedua). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Syukhri, S. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional dan Teknologi*, 18(2), 109-114.
- Wahyuni, M. A., Dewi, N. W. Y., & Dewi, G. R. S. (2017). Analisis Kebutuhan Sarana dan Prasarana Laboratorium Perpajakan Sebagai Penunjang Proses Pembelajaran Pada Jurusan Akuntansi Program S1. *Proceeding TEAM*, 2, 530-540.