

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TENAGA ADMINISTRATIF KAMPUS 2 STIE PANCASETIA

**Melania**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin  
Jl. Ahmad Yani Km 5,5 Banjarmasin, Kalimantan Selatan  
*e-mail* : melaniasjachrani@yahoo.com

**Abstract:** The aims of this research are to know the performance of service quality at Kampus 2 STIE Pancasetia and how to improve them. Result suggest that the best performance was from assurance, the worst performance was from tangibles and overall satisfaction lay on level 3.63 which is mean that the students satisfaction more than “sufficient” but did not reach a “good” qualification. Tangibles and empathy have positive and significant influence on student satisfaction. To improve the performance, STIE Pancasetia should fix the physical facilities, improving the quality of human resources through training and seminars which related to character building.

**Keywords:** performance, service quality.

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja kualitas pelayanan pada Kampus 2 STIE Pancasetia dan bagaimana meningkatkannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang terbaik adalah jaminan dan yang terburuk adalah bukti fisik, serta rata-rata kepuasan berada di level 3,63 yang berarti lebih dari nilai “cukup” tapi masih dibawah nilai “baik”. Bukti fisik dan empati memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk meningkatkan kinerja pelayanannya, STIE Pancasetia harus memperbaiki fasilitas fisik dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya melalui pelatihan dan seminar yang berkaitan dengan pengembangan karakter.

**Kata Kunci:** kinerja, kualitas pelayanan

## Latar Belakang

Berdasarkan data yang dimuat dalam PDDIKTI per 1 Februari 2017, secara nasional terdapat 3.255 perguruan tinggi umum (dibawah dikti), yang terdiri dari 122 PTN dan 3.133 PTS. Ada 1.058 perguruan tinggi agama (dibawah kementerian agama), yang terdiri dari 76 PTA Negeri dan 982 PTA Swasta. Dan ada 224 perguruan tinggi kedinasan (semua selain dikti dan kementerian agama), yang terdiri dari 223 PTK Negeri dan 1 PTK Swasta. Jumlah program studi yang ditawarkan ada 25.034 (dalam 10 bidang ilmu), khusus untuk bidang ilmu ekonomi ditawarkan 3340 program studi. Untuk propinsi Kalimantan Selatan, yang termasuk dalam koordinasi Kopertis Wilayah XI Kalimantan, terdapat 45

PTS, 37 diantaranya berlokasi di kota Banjarmasin, Banjarbaru, dan Kabupaten Banjar.

Dari gambaran singkat ini, untuk kota Banjarmasin, Banjarbaru dan Kabupaten Banjar, dapatlah dikatakan bahwa kompetisi antar perguruan tinggi, khususnya perguruan tinggi swasta, dalam menerima mahasiswa baru dan retensi mahasiswa yang sudah diterima amatlah ketat. Diantaranya yang bisa dilakukan adalah meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administratif bagi para mahasiswanya. Menjadi menarik untuk mengetahui bagaimana kesiapan perguruan tinggi swasta menyikapi hal ini.

Sudah cukup banyak penelitian mengenai kualitas pelayanan tenaga administrative perguruan tinggi di Indonesia.

Hasil penelitian Asnah pada STAIN Padangsidimpuan tahun 2014 menunjukkan bahwa kinerja kualitas layanan terbaik untuk layanan pegawai ada pada reliability, sedangkan yang terendah ada pada empathy. Pada Program Studi Pascasarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat UI, dimensi kualitas terbaik untuk kinerja adalah reliability, dan yang terendah adalah assurance (Madiah, 2012). Hidayati dkk (2014) dalam penelitiannya di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, menemukan bahwa kualitas terbaik kinerja ada pada Tangibles, dan yang terendah ada pada Empathy. Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Padang menunjukkan bahwa kualitas terbaik kinerjanya ada pada dimensi Assurance, dan responsiveness terendah. Beberapa penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing perguruan tinggi berbeda prioritas kegiatan yang berujung pada berbedanya persepsi mahasiswa atas kinerja dimensi-dimensi ini. Menjadi penting untuk mengetahui penilaian mahasiswa atas kinerja kualitas layanan yang diberikan oleh para pegawai administrative, agar kedepannya pihak perguruan tinggi dapat memperbaiki pelayanannya.

### **Kajian Literatur**

Kepuasan konsumen dibahas secara mendalam di berbagai literature marketing sejak tingginya kepuasan konsumen dikaitkan dengan dampaknya yang positif bagi perusahaan (Homburg et al., 2005; Kotler, 1991; Oliver and Swan, 1989). Oliver (1996) mendefinisikan kepuasan sebagai tanggapan atas terpenuhinya harapan konsumen. Merupakan penilaian atas fitur produk atau jasa, atau produk atau jasa itu sendiri, meningkatkan atau peningkatan level kegembiraan mengkonsumsi, termasuk level tidak terpenuhi – atau sangat terpenuhi harapannya. Menurut paradigm diskonfirmasi harapan, kepuasan adalah penilaian subyektif bahwa seseorang sudah mendapatkan kesesuaian antara kebutuhan dan harapannya (Brady et al., 2002; Churchill and Surprenant, 1982; Cronin and Taylor, 1992; Parasuraman et al., 1988).

Umumnya persepsi kualitas layanan dipergunakan untuk menduga kepuasan konsumen, menunjukkan korelasi sempurna antara kedua konstruk ini. penelitian semacam ini memiliki premis yang sederhana: konsumen yang merasa puas akan menjadi pelanggan tetap dan akan berdampak positif dalam menghasilkan keuntungan financial bagi penyedia layanan. Akan tetapi, diketahui pula bahwa sekarang ini kepuasan semata tidak menjamin konsumen akan menjadi pelanggan tetap. Lebih jauh, ditemukan pula bukti bahwa selain kepuasan, respon emosional lain seperti kelambanan dan kelalaian juga berdampak terhadap retensi.

Dua perspektif yang berbeda mengenai kualitas layanan dapat diidentifikasi (Garvin, 1984): satu dari mata pemasaran (perspektif konsumen) dan satunya lagi dari mata operasional (perspektif penyedia jasa layanan). Dalam menilai kepuasan, konsumen secara inheren mendefinisikan batas bawah layanan yang mereka terima, yaitu level minimum layanan yang bisa mereka toleransi (Berry and Parasuraman 1997). Dari perspektif konsumen, jika harapan konsumen terhadap pelayanan yang mereka terima terpenuhi, maka konsumen akan merasa puas. Jika pelayanan yang mereka terima berada di bawah level minimum harapan, konsumen merasa tidak puas. Zona toleransi berada pada level normative dan minimum. Oleh karenanya, mengukur kualitas layanan dan kepuasan konsumen sangat kompleks. Dari perspektif penyedia layanan, kualitas layanan didefinisikan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan konsumennya secara konsisten. Kualitas layanan yang tinggi apabila harapan penyedia layanan dan standar kinerjanya sesuai.

Service quality adalah hasil dari kesuksesan mengimplementasikan budaya organisasi yang baik. Merupakan alat yang penting dalam memenangkan kompetisi. Service quality berkaitan dengan kesenjangan antara harapan konsumen dan apa yang mereka dapatkan (Chen and Tan, dalam Phaprueke Ussahawanitchakit, 2008). Hal ini secara nyata berdampak terhadap kepuasan konsumen dan retensi,

menstimulasi keinginan untuk datang lagi, dan mendorong timbulnya perilaku merekomendasikan ke pihak lain. Organisasi yang service quality-nya baik cenderung berkinerja baik. Service quality juga penting dalam kesuksesan mereka.

Model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1990) banyak dipergunakan untuk mengukur lima dimensi service quality dalam banyak konteks, meliputi industry jasa seperti rumah sakit (Youssef, 1996), bengkel mobil (Bouman and Van Der Wiele, 1992), perbankan (Kwon and Lee, 1994; Wong and Perry, 1991) dan lain-lain. Dalam dunia pendidikan, model ini juga digunakan pada Perguruan Tinggi (Kitcharoen, 2004; Ford et al., 1993 dan Mc. Elwee and Redman, 1993), sekolah bisnis (Rogotti and Pitt, 1992). Kelima dimensi model SERVQUAL ini meliputi: tangibles (infrastruktur), reliability (konsistensi pelayanan sesuai janji), responsiveness (kemampuan untuk mengupdate, menyesuaikan atau menyelaraskan isi dan penyampaian layanan), assurance (kemampuan penyedia layanan) dan empathy (perhatian dan keramahan).

*Hipotesa: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa*

## Metode Penelitian

Definisi Operasional dari variabel-variabel pada penelitian ini meliputi:

1. Tangibles. Dalam penelitian ini tangibles meliputi penampilan staff (kebersihan dan kerapian); kelayakan, kebersihan, dan keamanan gedung, lokasi dan fasilitas.
2. Reliability. Dalam penelitian ini reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi, akurasi dan keandalan pelayanan. Hal ini berkenaan dengan kemampuan administrasi untuk memberikan pelayanan yang benar dalam proses registrasi, mempersiapkan informasi, dan hal lain yang terkait. Konsistensi dan keandalan diterjemahkan dalam berapa seringnya pelayanan gagal

memenuhi janjinya. Kegagalan dalam memenuhi janji ini akan menyebabkan ketidakpuasan.

3. Responsiveness. Variabel ini digunakan untuk mengukur komitmen bagian administrasi menyediakan layanan dengan tepat. Untuk tujuan dalam penelitian ini, responsiveness bagian administrasi dikaitkan dengan kesiapan atau kesediaan para staff bagian administrasi.
4. Assurance. Variabel ini digunakan untuk mengukur kompetensi, kredibilitas, jaminan, kesopanan dari pelayanan yang diberikan. Elemen ini terkait langsung dengan profesionalisme tim manajemen dalam menanamkan keyakinan para mahasiswa. Kompetensi berhubungan dengan pengetahuan personal para staff mengenai pelayanannya. Kredibilitas dan kesopanan terkait dengan bagaimana petugas pelayanan berinteraksi dengan mahasiswa dan kepentingan mahasiswa.
5. Empathy. Variable ini digunakan untuk mengukur perhatian, pengertian dan perhatian individual dalam melayani mahasiswa. Menjadi kantor yang berempati yang memahami kebutuhan dan keinginan mahasiswa berarti membina hubungan baik dengan mahasiswa.

*Cross sectional survey* dilakukan terhadap mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia yang kuliah di kampus 2 di kota Banjarbaru untuk mengukur persepsi mereka terhadap atribut pelayanan dan kepuasan mereka akan layanan administrative yang diberikan. Metode kualitatif dan kuantitatif digunakan untuk mencapai tujuan penelitian ini.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang kuliah di STIE Pancasetia kampus 2. Mengingat jumlah populasi yang sangat besar, maka diambil sampel sejumlah 201 orang yang dipilih secara acak. Pengambilan sampel secara acak menunjukkan bahwa seluruh anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel penelitian, sehingga hasil penelitian ini dapat digeneralisasikan untuk keseluruhan populasi.

**Tabel 1. Operasionalisasi Atribut Layanan**

Variabel	Butir Operasionalisasi	Nomor Pernyataan
Tangibles	Penampilan para staf administrasi menarik (bersih dan rapi)	1
	Memiliki bangunan, tempat dan fasilitas untuk pelayanan yang efektif	2
	Kebersihan gedung, lokasi dan fasilitas	3
	Keamanan gedung, lokasi dan fasilitas	4
Reliability	Kebenaran informasi yang diberikan staf administrasi dapat dipercaya	5
	konsistensi layanan oleh anggota staf (standarisasi tingkat pelayanan dipertahankan)	6
	Perhatian terhadap detail pelayanan oleh para staf	7
Responsiveness	Kesediaan para staf untuk menyediakan layanan secara tepat waktu	8
	Para staf mudah dikontak (dapat diakses setiap saat)	9
	Kemampuan para staf untuk memberikan layanan secara tepat waktu (dalam waktu tertentu seperti yang dijanjikan)	10
Assurance	Kompetensi (pengetahuan dan keahlian) para staf	11
	Tingkat kesopanan, kesantunan, dan rasa hormat yang saya terima	12
	Sifat dapat dipercaya dan kejujuran dari para staf	13
	Pengetahuan para staf akan informasi yang saya perlukan	14
	Dalam pelayanan ada jaminan bahwa para staf menjaga kerahasiaan informasi akademik dan pribadi	15
	Dalam pelayanan ada jaminan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar dan up-to-date	16
Empathy	Para staf memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam melayani	17
	Para staf dapat berkomunikasi dengan bahasa yang mudah saya pahami	18
	Para staf ramah dan hangat	19
	Para staf berupaya untuk memahami kebutuhan saya	20
	Para staf memiliki perhatian yang tulus dalam melayani mahasiswa	21
	Para staf memiliki perhatian yang tulus dalam membantu menyelesaikan masalah mahasiswa	22
	Para staf memberikan perhatian terhadap kebutuhan individu mahasiswa	23
Kepuasan	Secara umum kualitas pelayanan yang diberikan bagian administrasi di STIE Pancasetia adalah .....	24
	Tingkat kepuasan saya secara umum terhadap kualitas pelayanan yang diberikan bagian administrasi di STIE Pancasetia adalah .....	25
	Menurut pendapat saudara, secara umum kualitas pelayanan pada perguruan tinggi swasta apabila dibandingkan dengan perguruan tinggi negeri adalah .....	26
	Secara umum, persepsi saudara akan kualitas pelayanan di STIE Pancasetia berdampak pada perasaan saudara terhadap STIE Pancasetia	27

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil dari penelitian memunculkan karakteristik Responden seperti ditunjukkan pada Tabel 2, sedangkan rekapitulasi Tanggapan Responden dari penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 3.

Mencermati data pada tabel 3, dari dimensi tangibles, keberadaan bangunan tempat dilakukannya proses belajar kinerjanya paling rendah, hanya 2,92. Sedangkan penampilan para staf paling tinggi, sebesar 3.44. Dilihat dari kondisi fisik bangunan yang ada, mengingat tadinya

bangunan tersebut peruntukannya adalah untuk sekolah dasar, walaupun sudah diupayakan memodifikasi sedemikian rupa untuk menjadi tempat perkuliahan dan pelayanan administrative, rupanya masih banyak kekurangan seperti keberadaan tempat istirahat dosen yang masih bergabung dengan lokasi pelayanan administrasi, space parkir yang sangat terbatas, kelas yang kurang kedap suara sehingga suara-suara dari luar kelas dirasakan amat mengganggu proses belajar.

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

Keterangan	Persentase
Gender	
Laki-laki	49.75
Perempuan	50.25
<b>Total</b>	100.00
Usia	
<20 tahun	19.40
20 – 25 tahun	75.13
>25 tahun	5.47
<b>Total</b>	100.00
Asal Sekolah	
SMA	35.82
SMK	39.80
MAN	17.41
Lain-lain	6.97
<b>Total</b>	100.00
Mendaftar di PT lain	
Pernah	29.35
Tidak Pernah	70.65
<b>Total</b>	100.00
Mengenal STIE	
Pancasetia	0.99
Media Massa	13.43
Sosialisasi	69.16
Teman	11.94
Langsung ke kampus	4.48
Lain-lain (keluarga)	100.00
<b>Total</b>	

**Tabel 3. Rekapitulasi Tanggapan Responden**

Variable	No. Pernyataan	Rata-rata Tanggapan Responden
Tangibles	1	3.44
	2	2.92
	3	3.17
	4	3.23
Reliability	5	3.78
	6	3.43
	7	3.33
Responsiveness	8	3.33
	9	3.42
	10	3.45
Assurance	11	3.46
	12	3.67
	13	3.71
	14	3.58
	15	3.66
Empathy	16	3.73
	17	3.54
	18	3.84
	19	3.55
	20	3.24
Kepuasan	21	3.25
	22	3.34
	23	3.23
	24	3.57
	25	3.49
	26	3.47
	27	3.98

Pada dimensi reliabilitas, kinerja terendah ada di perhatian terhadap detail pelayanan (3.33) dan kinerja tertinggi ada di ketepatan informasi yang diberikan (3.78). Menurut responden, para staf administrasi sudah cukup mampu memberikan informasi yang tepat dan dapat dipercaya akan tetapi masih kurang detail dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat berakibat informasi yang mereka terima kurang lengkap.

Untuk dimensi responsiveness, kinerja terendah ada pada kesediaan untuk menyediakan layanan tepat waktu (3.33), sedangkan yang tertinggi ada pada kemampuan untuk memberikan layanan tepat waktu (3.45). Yang bisa ditangkap disini adalah, para responden beranggapan para staf sebenarnya mampu memberikan layanan tepat waktu, tetapi dalam pelaksanaannya para staf kurang sigap sehingga kesan yang diterima para responden adalah para staf terlambat-lambat dalam melayani.

Dari dimensi assurance, kinerja terendah terdapat di kompetensi para staf (3.46) dan yang tertinggi terdapat di keyakinan bahwa informasi yang diberikan sudah benar dan up to date (3.73). Walaupun informasi yang diberikan benar dan merupakan informasi terbaru, akan tetapi responden masih merasa bahwa kompetensi para staf masih kurang. Ada kalanya, para staf hanya bereaksi apabila ada aksi, dalam artian mereka hanya memberikan informasi sebatas apa yang ditanyakan, padahal disisi lain, pihak penanya beharapnya mendapatkan informasi yang menyeluruh, sehingga muncul kesan bahwa para staf kurang berkompeten dalam memberikan informasi.

Pada dimensi empathy, kinerja terendah ada pada kurangnya perhatian terhadap kebutuhan individu (3.23) dan yang tertinggi ada pada kemampuan para staf berkomunikasi dalam bahasa yang mudah dipahami responden (3.84). Lemahnya perhatian terhadap detail pelayanan bisa saja

berdampak pada kesan bahwa para staf kurang memperhatikan kebutuhan mahasiswa sebagai individu.

Secara keseluruhan, kinerja berada pada kisaran sedikit diatas cukup (3.19) sampai dengan sedikit dibawah baik (3.63), tidak ada yang menyentuh kualifikasi baik, artinya dalam semua dimensi harus ada perbaikan kinerja dalam menjaga retensi mahasiswa.

Berdasarkan tanggapan atas kepuasan, rata-rata tingkat kepuasan adalah 3.63. ketidak puasan tertinggi muncul pada saat responden diminta membandingkan kualitas layanan di kampus 2 STIE Pancasetia dengan kampus lain. Akan tetapi harus dicermati disini bahwa dilihat dari karakteristik responden, hanya 29.35% responden yang pernah mengalami layanan dari perguruan tinggi lain, jadi bisa saja respon ini tidak

didasari atas pengalaman pribadi yang bersangkutan.

Selanjutnya dilakukan pengujian instrument untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan sudah valid dan reliabel. Hasil uji instrument dapat dilihat pada Tabel 4.

Setelah dilakukan pengujian terhadap semua pernyataan dalam kuesioner, diketahui bahwa semua butir pernyataan adalah valid dan reliabel. Langkah berikutnya adalah pengujian asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Setelah diuji bahwa semua asumsi dipenuhi barulah kemudian dilakukan analisa regresi berganda untuk melihat signifikansi pengaruh kelima dimensi dalam servqual terhadap kepuasan mahasiswa, seperti ditunjukkan pada Tabel 5 dan 6.

**Tabel 4. Hasil Uji Instrumen**

Variable	No. Pernyataan	Korelasi Pearson	Validitas	Alpha Cronbach	Reliabilitas
Tangibles	1	0.594	Valid	0.689	Reliable
	2	0.764	Valid		
	3	0.746	Valid		
	4	0.771	Valid		
Reliability	5	0.797	Valid	0.712	Reliable
	6	0.830	Valid		
	7	0.764	Valid		
Responsiveness	8	0.854	Valid	0.799	Reliable
	9	0.846	Valid		
	10	0.842	Valid		
Assurance	11	0.663	Valid	0.809	Reliable
	12	0.698	Valid		
	13	0.762	Valid		
	14	0.757	Valid		
	15	0.697	Valid		
	16	0.722	Valid		
Empathy	17	0.704	Valid	0.860	Reliable
	18	0.654	Valid		
	19	0.655	Valid		
	20	0.781	Valid		
	21	0.787	Valid		
	22	0.836	Valid		
	23	0.760	Valid		
Kepuasan	24	0.793	Valid	0.735	Reliable
	25	0.803	Valid		
	26	0.762	Valid		
	27	0.645	Valid		

**Tabel 5. Model Summary Analisis Regresi Linear Berganda**

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.683 <sup>a</sup>	.466	.452	1.58790	.466	33.715	5	193	.000

a. Predictors: (Constant), EMPATHY, TANGIBLES, RELIABILITY, RESPON, ASSURANCE

**Tabel 6. Koefisien Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>												
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	2.678	1.025		2.614	.010						
	TANGIBLES	.146	.067	.131	2.162	.032	.407	.154	.114	.756	1.323	
	RELIABILITY	.085	.098	.061	.875	.383	.463	.063	.046	.567	1.764	
	RESPON	.116	.087	.104	1.327	.186	.511	.095	.070	.450	2.224	
	ASSURANCE	.123	.066	.159	1.852	.066	.580	.132	.097	.378	2.649	
	EMPATHY	.216	.042	.380	5.078	.000	.631	.343	.267	.494	2.025	

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Dari model summary pada Tabel 5 dapat dinyatakan bahwa 45.2% tingkat kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kelima dimensi servqual yang diteliti, sedangkan 54.8% dijelaskan oleh hal-hal lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian yang disusun. Berdasarkan pada Tabel 6, model regresi berganda yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

$$\text{Kepuasan} = 2.678 + 0.146 \text{ Tangibles} + 0.085 \text{ Reliability} + 0.116 \text{ Respon} + 0.123 \text{ Assurance} + 0.216 \text{ Empathy}$$

Dari kelima dimensi ini, dengan tingkat kepercayaan 95%, hanya dimensi tangibles dan empathy yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, sedangkan reliability, assurance dan responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa semakin diperbaiki kualitas dimensi tangibles dan empathy maka tingkat kepuasan mahasiswa akan semakin tinggi. Dari dimensi tangibles, yang ditanyakan meliputi penampilan para staf, fasilitas gedung, kebersihan dan keamanan, pada dasarnya semua aspek ini relative lebih mudah ditingkatkan karena bisa diatasi dengan pendanaan. Akan tetapi dari dimensi empathy, yang meliputi pengetahuan dan keterampilan, keramahan, kehangatan, perhatian yang tulus, membutuhkan perhatian yang lebih – hal ini bisa dilihat juga pada

hasil penelitian yang menunjukkan bahwa empathy dominan pengaruhnya – mengingat aspek-aspek ini terkait dengan kapabilitas dan karakter para staf secara individu. Bisa diperbaiki melalui kegiatan-kegiatan pelatihan, seminar, out-bound dll yang bertujuan membangun karakter (character building) asalkan didukung oleh keinginan yang kuat dari individu terkait untuk memperbaiki dirinya secara berkelanjutan.

### Kesimpulan

Tidak ada satupun dari kelima dimensi kualitas layanan yang diamati menunjukkan kinerja “baik”, ada yang mendekati yaitu assurance, itupun hanya 3.63, dari sisi kepuasan mahasiswa pun nilai rata-rata yang didapat hanya 3.63. Oleh karenanya perlu perbaikan menyeluruh di semua aspek yang diamati agar kinerja layanan bisa ditingkatkan, yang nantinya dapat menimbulkan peningkatan kepuasan mahasiswa dan akan berujung pada retensi mahasiswa, juga termasuk meningkatnya kesediaan untuk merekomendasikan kampus bagi teman-temannya yang akan melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi.

### Daftar Pustaka

Asnah. 2014. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Di STAIN Padangsidimpuan. Jurnal.iain-padangsidimpuan.ac.id

- Brady, M.K., Cronin, J.J. Jr. and Brand, R.R. (2002) 'Performance-only Measurement of Service Quality: A Replication and Extension', *Journal of Business Research* 55(1):17–31.
- Churchill, G.A. Jr. and Surprenant, C. (1982) 'An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction', *Journal of Marketing Research* 19(4): 491–504.
- Cronin, J., and Taylor, S.A. 1992. Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*. Vol. 56.
- Eliyanora, Wiwik Andriani dan Zahara. 2010. Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Politeknik Negeri Padang. *Jurnal Akuntansi & Manajemen* Vol 5 No 2 Desember 2010.
- Hidayati, Ana, Achmad Fudholi dan Sumarni. 2014. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administratif Di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. *Pharmaciana*, Vol.4, No.1, 2014.
- Hirschman, A.O. 1970. *Exit, Voice, and Loyalty – Responses to Declines in Firms, Organizations and States*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Homburg, C., Koschate, N. and Hoyer, W.D. 2005. 'Do Satisfied Customers Really Pay More? A Study of the Relationship Between Customer Satisfaction and Willingness to Pay', *Journal of Marketing* 69(2): 84–96.
- Kotler, P. 1991. *Marketing Management – Analysis, Planning, Implementation and Control*. Seventh Edition. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Madihah, Azka. 2012. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Program Studi Pascasarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Scientific Repository.
- Oliver, R.L. 1996. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York : Mc Graw -Hill.
- Oliver, R.L. and Swan, J.E. 1989. 'Consumer Perceptions of Interpersonal Equity and Satisfaction in Transactions: A Field Survey Approach', *Journal of Marketing* 53(2):21–35.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64.
- Phapruke Ussahawanitchakit, Mahasarakham. 2008. Effects Of Organizational Learning Culture On Service Quality And Performance Of Thai Accounting Firms. *International Journal of Business Research*, Volume 8, Number 1.