

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA KUALITAS LAYANAN UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA

ANALYSIS OF STUDENTS SATISFACTION LEVEL IN THE QUALITY OF SERVICES UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA

Raswan Udjang

Email: raswan@mercubuana-yogya.ac.id
Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Subarjo

Email : subarjo@mercubuana-yogya.ac.id
Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Mercu Buana Yogyakarta

ABSTRAK

Perguruan tinggi sebagai sektor strategis diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dan mampu bersaing dalam dunia kerja baik dalam maupun luar negeri. Keadaan persaingan yang kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Strategi yang digunakan untuk tetap eksis adalah bukan hanya sekedar brand yang kuat tapi bagaimana jasa / pelayanan dikemas sedemikian rupa sehingga memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Keunggulan yang dimiliki oleh UMBY antara lain adalah dosen yang berkompeten dibidangnya, lokasi kampus yang nyaman, fasilitas proses belajar mengajar yang lengkap, adanya beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi, dan sebagainya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Populasi dalam penelitian adalah mahasiswa Program Studi Manajemen UMBY yang menempuh kuliah di Kampus 1. Pemilihan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan metode purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100. Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner yaitu dengan metode analisis deskriptif karena penelitian ini bersifat eksploratif. Hasil kesimpulan ini menemukan bahwa mahasiswa sudah mempunyai kepuasan yang tinggi pada Program Studi Manajemen UMBY. Pada aspek kepuasan yang terdiri dari Aspek Tangibles, Aspek Reliability, Aspek Responsiveness, Aspek Assurance, Aspek Empathy, memiliki kepuasan yang tinggi, kecuali pada aspek Information System mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yang cukup.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas Layanan, Kampus.



Jurnal Perilaku
Dan Strategi
Bisnis

Vol.7 No.1, 2019

Hal. 64 - 75

ABSTRACT

Higher education as a strategic sector is expected to be able to produce quality human resources and be able to compete in the world of work both at home and abroad. The condition of competitive competition among universities requires educational institutions to pay attention to the quality of education and institutions so that they are capable and superior in the competition. The strategy used to exist is not just a strong brand but how services / services are packaged in such a way as to provide satisfaction to students. The advantages possessed by UMBY include competent lecturers in their fields, convenient campus locations, complete teaching and learning facilities, scholarships for outstanding students, and so on. The purpose of this study was to find out and explain how the level of student satisfaction with the quality of service at Mercu Buana Yogyakarta University. The population in the study was the UMBY Management Study Program students who took courses at Campus 1. The sample selection in this study used a purposive sampling method with a total sample of 100. Data processing methods used to process the results of the questionnaire are descriptive analysis methods because this research is explorative. The results of this conclusion find that students already have high satisfaction in the UMBY Management Study Program. On the aspect of satisfaction which consists of Tangibles Aspects, Reliability Aspects, Responsiveness Aspects, Assurance Aspects, Empathy Aspects, has high satisfaction, except in the Information System aspect students have sufficient satisfaction levels.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Campus.

PENDAHULUAN

Peranan pendidikan dalam kehidupan sangat penting, mengingat pada era globalisasi ini tingkat persaingan dan kebebasan juga semakin besar. Di bidang pendidikan tinggi, tantangan dan persaingan pun semakin berat dan kompleks diakibatkan disatu sisi oleh ekspansi pasar internasional dalam dunia pendidikan dan disisi lain adanya dinamika internal pendidikan di dalam negeri.

Perguruan tinggi sebagai sektor strategis diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dan mampu bersaing dalam dunia kerja baik dalam maupun luar negeri. Keadaan persaingan yang kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggungjawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki.

Salah satu kunci untuk memenangkan persaingan dalam dunia pendidikan tinggi di era globalisasi saat ini adalah dengan berusaha meningkatkan rasa kepuasan konsumen terhadap jasa atau layanan yang diberikan oleh pihak perguruan tinggi atau universitas kepada mahasiswanya (Tjiptono, 2004). Cravens dalam Handayani et al (2003) menyatakan bahwa "untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen".

Selanjutnya menurut Simonson (1993), agar dapat memenangkan persaingan perlu memenuhi apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk mengendalikan perubahan organisasional (Bergin, 1997). Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (customer voice) dan keinginan organisasi pengelola/perguruan tinggi (company voice) merupakan syarat penting dalam keberhasilan proses pendidikan (Muafi dan Siswanti, 2007).

Universitas Mercu Buana Yogyakarta (UMBY) sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi saat ini memiliki sebelas program studi (Prodi) yaitu Manajemen, Akuntansi, Psikologi, Peternakan, Agroteknologi, Teknologi Pangan, Pendidikan Matematika, Pendidikan Bahasa Inggris, Multi Media, Ilmu Komunikasi, dan Teknologi Informasi. Strategi yang digunakan untuk tetap eksis adalah bukan hanya sekedar brand yang kuat tapi bagaimana jasa/pelayanan dikemas sedemikian rupa sehingga memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Keunggulan yang dimiliki oleh UMBY antara lain adalah dosen yang berkompeten dibidangnya, lokasi kampus yang nyaman, fasilitas proses belajar mengajar yang lengkap, adanya beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi, dan sebagainya.

UMBY dituntut untuk melakukan antisipasi terhadap tingginya persaingan yang dirasakan dalam pemberian jasa pendidikan pada saat ini. Untuk mengantisipasi hal tersebut, UMBY dituntut tidak hanya menawarkan pelayanan jasa dalam bentuk fisik saja, tetapi juga harus mampu mendiferensiasi jasa yang ditawarkan sehingga selalu ada menjadi referensi dan pilihan utama konsumen dalam pemilihan jasa pendidikan. Selain itu, perlu melakukan pelayanan yang prima kepada konsumen sehingga tercipta kepuasan konsumen dan karena rasa puas tersebut, maka konsumen akan menyampaikan kepada rekannya untuk memilih jasa UMBY dibanding dengan jasa pendidikan tinggi yang lainnya.

Menurut Gusti (2008) penawaran jasa atau barang oleh organisasi yang mampu membangkitkan emosional konsumen akan lebih tepat dilakukan dibandingkan dengan yang hanya menawarkan produk berwujud saja, dimana konsumen saat ini lebih menekankan sisi emosional ketimbang menawarkan kecanggihan teknologi. Strategi yang dapat digunakan adalah dengan merancang produk/layanan jasa prima dengan didukung oleh tenaga pengajar yang profesional, layanan administrasi yang cepat dan ramah serta didukung oleh fasilitas fisik yang memadai.

Pengetahuan tentang kepuasan mahasiswa akan memberikan banyak manfaat yang antara lain yaitu kepuasan mahasiswa berfungsi sebagai pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi ke arah pemenuhan kebutuhan mahasiswa sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Mahasiswa memilih penyedia jasa berdasarkan informasi dari teman, keluarga, atau dari lembaga, dan setelah menerima jasa itu mereka membandingkan jasa yang dialaminya dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami berada dibawah jasa yang diharapkan, mahasiswa akan merasa tidak puas. Sedangkan jika jasa yang dialami berada diatas jasa yang diharapkan, mahasiswa akan merasa puas atau bahkan sangat puas.

Untuk meningkatkan kualitas jasa dan kepuasan mahasiswa diperlukan pula informasi yang cukup dari para mahasiswa agar kualitas jasa ditingkatkan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Karena terciptanya kepuasan mahasiswa melalui proses belajar mengajar dapat merupakan promosi tanpa mengeluarkan biaya karena mahasiswa yang merasa puas tersebut akan menyampaikan kepada rekan-rekannya yang lain untuk memilih tempat kuliah di perguruan tinggi tersebut. Dengan kata lain mahasiswa tersebut membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang dapat menguntungkan lembaga (Tjiptono, 1997).

Mengingat pentingnya kualitas layanan jasa seperti yang telah diuraikan di atas serta dengan harapan dapat menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa yang selanjutnya dapat digunakan untuk mengambil kebijaksanaan yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa tersebut maka perlu untuk dilakukan penelitian ini.

KAJIAN LITERATURE

Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pengonsumsian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Band, 1991). Sedangkan menurut

Kotler (2004) kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (perceived performance) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan.

Kepuasan pelanggan sebenarnya merupakan tanggapan yang diberikan oleh pelanggan (customer) atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh kenyamanan (James G. Barnes, 2001). Dengan pengertian tersebut, maka penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan atau kelebihan dari suatu barang atau jasa itu sendiri, dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan harapan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan harapan, atau pemenuhan kebutuhan yang dapat melebihi harapan pelanggan.

Dimensi Kualitas Layanan

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam penelitian adalah SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1996). SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (perceived service) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan (expected service).

Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari apa yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan. Dengan demikian, service quality dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Menurut Parasuraman (1998) terdapat lima dimensi SERVQUAL, yaitu sebagai berikut:

- 1) Tangibles atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan/lembaga dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, fasilitas fisik, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.
- 2) Empathy atau empati, yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
- 3) Responsiveness atau daya tanggap, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan yang menyampaikan informasi yang jelas. Tidak membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, sehingga menyebabkan persepsi negative dalam kualitas jasa.
- 4) Reliability atau kehandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang disajikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi.
- 5) Assurance atau jaminan, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sukanti (2009) dengan judul Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi merasa puas terhadap layanan akademik, kondisi kampus, penasehat akademik, dan kegiatan pengajaran.

Penelitian juga dilakukan oleh Husnayetti (2012) dengan judul Tingkat Kepuasan Mahasiswa dan Proses Belajar Mengajar di Perguruan Tinggi X menghasilkan bahwa kepuasan mahasiswa secara keseluruhan masih rendah. Rendahnya kepuasan mahasiswa tersebut meliputi akurasi dan kecepatan karyawan dalam menangani komplain mahasiswa, fasilitas internet dan intranet, ketersediaan fasilitas ruang baca di perpustakaan yang kurang nyaman.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian adalah mahasiswa Program Studi Manajemen UMBY yang menempuh kuliah di Kampus 1. Pemilihan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan metode purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100, dengan kriteria yang digunakan dalam pemilihan sampel yaitu mahasiswa Program Studi Manajemen UMBY yang menempuh studi di Kampus 1 dengan masa studi 2 semester dan periode masa tempuh studi yaitu angkatan 2012 – 2014. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Prodi Manajemen UMBY Kampus 1.

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini kepuasan adalah tingkat perasaan mahasiswa dan kualitas Jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi mahasiswa sebagai pelanggan. Kualitas jasa meliputi: Responsiveness (daya tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati), Tangible (Wujud Fisik), dan Reliability (Kehandalan). Pada penelitian ini, pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala Likert berjenjang 5 (lima).

Teknik uji prasyarat data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan terlebih dahulu uji validitas dan uji reliabilitas terhadap pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam kuesioner. Dan metode yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner yaitu dengan metode analisis deskriptif karena penelitian ini bersifat eksploratif.

Uji prasyarat

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Item	r_{hitung}	Item	r_{hitung}
x1.1	0,809	x3.5	0,710
x1.2	0,803	x3.6	0,756
x1.3	0,800	x4.1	0,640
x1.4	0,752	x4.2	0,709
x1.5	0,618	x4.3	0,866
x1.6	0,760	x4.4	0,883
x1.7	0,762	x4.5	0,840
x1.8	0,716	x4.6	0,871
x2.1	0,629	x5.1	0,803
x2.2	0,649	x5.2	0,772
x2.3	0,737	x5.3	0,781
x2.4	0,753	x5.4	0,816
x2.5	0,691	x5.5	0,746
x2.6	0,672	x5.6	0,778
x2.7	0,708	x5.7	0,760
x2.8	0,572	x6.1	0,831
x2.9	0,605	x6.2	0,872
x3.1	0,826	x6.3	0,864
x3.2	0,779	x6.4	0,884
x3.3	0,845	x6.5	0,753
x3.4	0,785		

Sumber: Data primer, diolah 2018

Uji validitas dilakukan dengan pendekatan korelasi product moment antar masing-masing item yang mengukur suatu variabel dengan skor total variabel tersebut. Dalam

penelitian ini menggunakan $\alpha = 5\%$ sehingga syarat minimum suatu instrumen untuk dianggap valid adalah jika tingkat signifikansi dari r hitung lebih kecil dari 0,196.

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen pada Tabel 1, menunjukkan bahwa semua item memiliki koefisien korelasi (r_{hitung}) bernilai positif dan lebih besar dari $r_{tabel} = 0,196$ yang berarti valid.

Menurut Sugiyono (2016), hasil penelitian dikatakan reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Untuk menguji reliabilitas digunakan cronbach alpha coefficient $\geq 0,6$. Pengujian reliabilitas instrumen menggunakan koefisien Cronbach's Alpha.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha
Aspek Tangibles (X_1)	0,889
Aspek Reliability (X_2)	0,845
Aspek Responsiveness (X_3)	0,872
Aspek Assurance (X_4)	0,891
Aspek Empathy (X_5)	0,891
Aspek Information System (X_6)	0,894

Sumber: Data primer, diolah 2018

Hasil pengujian reliabilitas pada Tabel menunjukkan bahwa nilai koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha masing-masing variabel lebih besar dari 0,60 yang berarti reliabel. Nilai koefisien Cronbach's Alpha yang diperoleh berkisar antara 0,857 – 0,914.

Dengan demikian seluruh item pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian layak sebagai instrumen untuk mengukur variabel Kepuasan dengan aspek Tangibles (X_1), aspek Reliability (X_2), aspek Responsiveness (X_3), aspek Assurance (X_4), aspek Empathy (X_5), aspek Information System (X_6), karena telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas yang direkomendasikan dan selanjutnya data yang diperoleh dari kuesioner dikompositkan dengan mencari nilai rata-ratanya untuk mewakili variabel-variabel dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

Aspek Tangibles diukur dengan delapan item pernyataan. Setelah delapan item diklasifikasi maka deskripsi setiap item pertanyaan Aspek Tangibles yang disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Deskripsi Aspek Tangibles

Item	TM	KM	CM	M	SM	Total	Rata-rata	kriteria
x1.1	0	2	26	66	6	100	3.76	M
x1.2	0	2	27	59	12	100	3.81	M
x1.3	0	3	30	52	15	100	3.79	M
x1.4	4	28	50	18	0	100	2.82	CM
x1.5	0	3	44	49	4	100	3.54	M
x1.6	2	20	71	7	0	100	2.83	CM
x1.7	0	4	25	57	14	100	3.81	M
x1.8	0	2	27	59	12	100	3.81	M
							3.52	M

Sumber: data diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3, dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan Aspek Tangibles tentang sarana pendidikan - alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan. Pada item ruang kuliah tertata

dengan bersih dan rapih dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,76. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 66 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan. Pada item ruang kuliah sejuk dan nyaman dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,81. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 59 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan.

Pada item sarana pembelajaran yang tersedia di ruangan kuliah dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,79. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 52 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan. Pada item UMBY memiliki perpustakaan yang lengkap dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 2,82. Nilai ini berada dalam rentang 2,60 – 3,39 yang berarti “Cukup Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 50 responden yang menjawab item dengan jawaban cukup memuaskan. Pada item Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa Prodi Manajemen UMBY dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,54. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 49 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan.

Pada item ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan UMBY dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 2,83. Nilai ini berada dalam rentang 2,60 – 3,39 yang berarti “Cukup Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 71 responden yang menjawab item dengan jawaban cukup memuaskan. Pada item Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,81. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 57 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan. Pada item Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa UMBY dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,81. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 59 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan.

Aspek Reliability (Kehandalan dosen, Staf Akademik)

Aspek Reliability diukur dengan delapan item pernyataan. Setelah delapan item diklasifikasi maka deskripsi setiap item pertanyaan Aspek Reliability yang disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Deskripsi Aspek Reliability

Item	TM	KM	CM	M	SM	Total	Rata-rata	kriteria
x2.1	2	21	72	5	0	100	2.8	CM
x2.2	0	4	46	44	6	100	3.52	M
x2.3	0	3	38	53	6	100	3.62	M
x2.4	0	3	30	57	10	100	3.74	M
x2.5	0	1	25	70	4	100	3.77	M
x2.6	0	0	28	63	9	100	3.81	M
x2.7	0	2	36	53	9	100	3.69	M
x2.8	0	5	46	47	2	100	3.46	M
x2.9	0	0	39	59	2	100	3.63	M
							3.56	

Sumber: data diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4, dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan Aspek Reliability (Kehandalan dosen, Staf Akademik). Pada item Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 2,80. Nilai ini berada dalam rentang 2,60 – 3,39 yang berarti “Cukup Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 72 responden yang menjawab item dengan jawaban cukup memuaskan. Pada item Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,52. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19

yang berarti "Memuaskan" Kriteria ini didukung oleh 44 responden dan 6 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan.

Pada item Bahan ajar suplemen (Handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,62. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti "Memuaskan" Kriteria ini didukung oleh 53 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan. Pada item Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang objektif dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,74. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti "Memuaskan" Kriteria ini didukung oleh 57 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan.

Pada item Dosen memulai dan mengakhiri kuliah dengan tepat waktu dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,77. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti "Memuaskan" Kriteria ini didukung oleh 70 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan. Pada item Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,81. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti "Memuaskan" Kriteria ini didukung oleh 63 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan. Pada item RPKPS yang dibuat oleh dosen dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,69. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti "Memuaskan" Kriteria ini didukung oleh 53 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan.

Pada item Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,46. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti "Memuaskan" Kriteria ini didukung oleh 47 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan. Pada item Kualitas staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,63. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti "Memuaskan" Kriteria ini didukung oleh 59 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan.

Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)

Aspek Responsiveness diukur dengan enam item pernyataan. Setelah enam item diklasifikasi maka deskripsi setiap item pertanyaan Aspek Responsiveness yang disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Deskripsi Aspek Responsiveness

Item	TM	KM	CM	M	SM	Total	Rata-rata	Kriteria
x3.1	0	1	38	57	4	100	3.64	M
x3.2	3	34	50	13	0	100	2.73	CM
x3.3	0	1	31	55	13	100	3.8	M
x3.4	0	2	35	53	10	100	3.71	M
x3.5	0	2	39	56	3	100	3.6	M
x3.6	0	4	35	54	7	100	3.64	M
							3.52	M

Sumber: data diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 5, dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap). Pada item UMBY menyediakan dosen bimbingan konseling bagi mahasiswa dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,63. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti "Memuaskan" Kriteria ini didukung oleh 59 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan.

Pada item UMBY menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 2,80. Nilai ini berada dalam rentang 2,60 – 3,39 yang berarti "Cukup Memuaskan" Kriteria ini didukung oleh 72 responden yang menjawab item dengan jawaban cukup memuaskan. Pada item UMBY membantu mahasiswa apabila

menghadapi masalah akademik dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,63. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 59 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan. Pada item Rektor/Dekan UMBY beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,63. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 59 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan.

Pada item UMBY memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,63. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 59 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan. Pada item UMBY memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,63. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 59 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan.

Aspek Assurance (Perlakuan pada mahasiswa)

Aspek Assurance (Perlakuan pada mahasiswa) diukur dengan enam item pernyataan. Setelah delapan item diklasifikasi maka deskripsi setiap item pertanyaan Aspek Assurance yang disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Deskripsi Aspek Assurance

Item	TM	KM	CM	M	SM	Total	Rata-rata	kriteria
x4.1	0	1	40	54	5	100	3.63	M
x4.2	0	1	37	47	15	100	3.76	M
x4.3	2	33	46	19	0	100	2.82	CM
x4.4	0	4	30	54	12	100	3.74	M
x4.5	0	4	27	59	10	100	3.75	M
x4.6	0	3	30	50	17	100	3.81	M
							3.58	M

Sumber: data diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 6, dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap). Pada item Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,63. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 54 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan.

Pada item Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UMBY melalui dosen PA (Pembimbing Akademik) dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,76. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 47 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan. Pada item permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UMBY melalui dosen bimbingan konseling dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 2,82. Nilai ini berada dalam rentang 2,60 – 3,39 yang berarti “Cukup Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 46 responden yang menjawab item dengan jawaban cukup memuaskan.

Pada item Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,74. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 54 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan. Pada item Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,75. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 59 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan. Pada item Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UMBY berlaku untuk semua mahasiswa tanpa

terkecuali dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,81. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 50 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan.

Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan Mahasiswa)

Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan Mahasiswa), diukur dengan tujuh item pernyataan. Setelah tujuh item diklasifikasi maka deskripsi setiap item pertanyaan Aspek Empathy yang disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Deskripsi Aspek Empathy

Item	TM	KM	CM	M	SM	Total	Rata-rata	kriteria
x5.1	0	3	29	56	12	100	3.77	M
x5.2	0	2	41	50	7	100	3.62	M
x5.3	1	36	55	8	0	100	2.7	CM
x5.4	0	2	32	59	7	100	3.71	M
x5.5	0	3	29	58	10	100	3.75	M
x5.6	0	2	37	52	9	100	3.68	M
x5.7	0	2	39	44	15	100	3.72	M
							3.56	M

Sumber: data diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 7, dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan Mahasiswa). Pada item Kepedulian UMBY dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,77. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 56 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan.

Pada item Adanya sosialisasi terkait besarnya UKT/SPP dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,62. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 50 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan. Pada item adanya sosialisasi terkait perkembangan dan penerimaan beasiswa bidikmisi dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 2,70. Nilai ini berada dalam rentang 2,60 – 3,39 yang berarti “Cukup Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 55 responden yang menjawab item dengan jawaban cukup memuaskan.

Pada item UMBY memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik atau dosen bimbingan konseling dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,71. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 59 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan. Pada item Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,75. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 58 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan.

Pada item Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,68. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 52 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan. Pada item UMBY berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,72. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti “Memuaskan” Kriteria ini didukung oleh 44 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan.

Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan)

Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan), diukur dengan lima item pernyataan. Setelah lima item diklasifikasi maka deskripsi setiap item pertanyaan Aspek Information System yang disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Deskripsi Aspek Information System

Item	TM	KM	CM	M	SM	Total	Rata-rata	kriteria
x6.1	0	2	38	55	5	100	3.63	M
x6.2	2	30	60	8	0	100	2.74	CM
x6.3	2	40	50	8	0	100	2.64	CM
x6.4	4	27	55	14	0	100	2.79	CM
x6.5	0	4	36	49	11	100	3.67	M
							3.09	M

Sumber: data diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 8, dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan). Pada item UMBY memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,63. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti "Memuaskan" Kriteria ini didukung oleh 55 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan.

Pada item UMBY memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online) dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 2,74. Nilai ini berada dalam rentang 2,60 – 3,39 yang berarti "Cukup Memuaskan" Kriteria ini didukung oleh 60 responden yang menjawab item dengan jawaban cukup memuaskan. Pada item UMBY secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 2,64. Nilai ini berada dalam rentang 2,60 – 3,39 yang berarti "Cukup Memuaskan" Kriteria ini didukung oleh 50 responden yang menjawab item dengan jawaban cukup memuaskan.

Pada item UMBY berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 2,79. Nilai ini berada dalam rentang 2,60 – 3,39 yang berarti "Cukup Memuaskan" Kriteria ini didukung oleh 55 responden yang menjawab item dengan jawaban cukup memuaskan. Pada item UMBY berusaha transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,67. Nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19 yang berarti "Memuaskan" Kriteria ini didukung oleh 49 responden yang menjawab item dengan jawaban memuaskan.

KESIMPULAN

Hasil kesimpulan ini menemukan bahwa mahasiswa sudah mempunyai kepuasan yang tinggi pada Program Studi Manajemen UMBY. Pada aspek kepuasan yang terdiri dari Aspek Tangibles, Aspek Reliability, Aspek Responsiveness, Aspek Assurance, Aspek Empathy, memiliki kepuasan yang tinggi, kecuali pada aspek Information System mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yang cukup.

Pada aspek rata – rata responden sudah memiliki kepuasan yang tinggi, kecuali pada item Pada aspek tangibles, perpustakaan yang lengkap dan ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan yang memiliki tingkat kepuasan cukup puas. Pada aspek Reliability rata – rata responden sudah memiliki kepuasan yang tinggi, kecuali kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen yang memiliki tingkat kepuasan cukup puas. Aspek Responsiveness juga memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, kecuali pada item pertanyaan tentang penyediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu memiliki tingkat kepuasan cukup puas.

Aspek Assurance memiliki nilai rata – rata dengan kepuasan yang tinggi, hanya pada item permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh kampus melalui dosen bimbingan konseling masih memiliki nilai yang cukup puas. Pada aspek Empathy juga memiliki nilai rata – rata dengan kepuasan yang tinggi, tetapi pada item adanya sosialisasi terkait perkembangan dan penerimaan beasiswa bidikmisi memiliki tingkat kepuasan cukup puas. Pada aspek Information System mahasiswa masih memiliki tingkat kepuasan cukup puas. Hal ini terlihat dalam item pemberian informasi akademik dan pelayanan non akademik

dalam bentuk website (online), pelayanan baik akademik maupun non akademik, dan respon positif setiap pengaduan mahasiswa dinilai mahasiswa masih memiliki kepuasan yang cukup puas.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka selanjutnya dapat diusulkan saran yang bermanfaat yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen UMBY. Saran yang paling utama yaitu dengan mempertahankan seluruh hal yang sudah dianggap baik dan memuaskan bagi mahasiswa. Saran selanjutnya adalah dengan memperbaiki fasilitas yang ada meliputi penambahan buku perpustakaan dengan berbagai jenis dan dengan cetakan tahun yang baru. Materi perkuliahan sebaiknya juga mengikuti perkembangan jaman dan memakai literatur buku yang baru.

Program beasiswa ternyata sangat penting di mata mahasiswa, maka sebaiknya sosialisasi program – program beasiswa dapat disalurkan pada mahasiswa baik syarat – syarat maupun tanggal penerimaannya. Mahasiswa masih banyak yang mengeluhkan tentang sistem penggunaan teknologi yang ada di kampus, ada baiknya dari pihak kampus memberikan perbaikan sistem informasi sesuai yang didahului dengan survei tanggapan pada mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary, & Philip, Kotler. (1996). Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1. Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta : Prenhalindo.
- Gusti, I. (2008). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar di Program Diploma III FE UNUD. Buletin Studi Ekonomi, 13(1).
- Kotler, Philip. (1997). Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Ed. 9, Jilid 1. Jakarta: PT Prehallindo.
- Kotler, Philip., & Keller, Kevin Lane. (2003). Marketing Management. 9th Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, Philip., & Keller, Kevin Lane. (2006). Marketing Management. 12th Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Muafi., & Yuni, S. (2007). Antecedent Ekuitas Merk Perguruan Tinggi: SEM Pendekatan Two Step. Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia, 03, Th XXXVI.
- Rangkuti, F. (2003). Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JO. Jakarta: Gramedia.
- Tjiptono, F. (2002). Strategi Pemasaran, Edisi.2, Cet.2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2002). Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (1996). Services Marketing. McGraw Hill International Editions