

PENGARUH MODIFIKASI SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA AKADEMI KEBIDANAN SALMA SIAK

IMRAN

Administrasi Bisnis, Universitas Riau Indonesia
imran_amami@yahoo.co.id

Abstract: *This research aims to analyze the effect of service quality (servqual) modification on students satisfaction at the Salma's midwifery academy at Siak regency. The number of research samples are all students, 43 by census method. Then, data collecting through questionnaires direct spreading by using a Likert scale. Analytical data method in this research using two stages regression through reliable statistical measured by SPSS version 22 software. Research result shows that independent variables, service quality which consist of tangibles, reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and technical having significant influence and positive towards student's satisfaction, this research result is expected to intensify student preference to study at Salma's midwifery academy.*

Keywords: *Service Quality, Student's Satisfactory.*

A. Pendahuluan

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003). Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima.

Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Menurut Zeithaml (1990) terdapat 10 aspek kualitas layanan secara umum yaitu: (1) *tangible*, penampilan fisik peralatan, personalia dan materi komunikasi; (2) *reliability*, kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara bertanggung jawab dan akurat; (3) *responsiveness*, keinginan untuk membantu pengguna dan menyediakan layanan yang cepat; (4) *competency*, penguasaan kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan; (5) *courtesy*, sopan santun, respek dan bersahabat dari personalia penghubung; (6) *credibility*, dapat dipercaya dan pemurah dari penyedia layanan; (7) *security*, bebas dari bahaya risiko dan keraguan; (8) *access*, kemudahan dihubungi dan dedikasi; (9) *communication*, menjaga pengguna selalu diinformasikan dalam bahasa yang mudah dimengerti, dan selalu mau mendengarkan keluhan pengguna; dan (10) *understanding the customer*, selalu berusaha untuk mengerti pengguna dan kebutuhannya.

Pengaruh dari pengalaman berhubungan dengan suatu perguruan tinggi ini sangat besar dalam membentuk persepsi konsumen terhadap suatu Universitas. Jika mahasiswa mendapatkan service dan kualitas yang memuaskan maka mahasiswa cenderung mempunyai persepsi yang positif terhadap perguruan tinggi tersebut dan begitu pula sebaliknya. Dari uraian diatas yang berdasarkan fenomena dan beberapa hasil penelitian.

Dengan tujuan untuk lebih mengetahui pengaruh Servqual terhadap kepuasan mahasiswa, penulis menggunakan variable Servqual yang sudah dimodifikasi. Menurut Ram Komal Prasad et al (2013) dalam jurnal yang berjudul “Measuring the satisfaction gap in Management Education: A roadmap for achieving excellence”, terdapat 8 alternatif ukuran untuk menganalisa kualitas jasa manajemen pendidikan di India, yaitu: *Tangible* (Bukti Fisik) (5 item), *Reliability* (Kehandalan) (5 item), *Competence* (Kompetensi) (5 item), *Industry Institute interaction* (Hubungan Institusi Industri) (6 item), *Course structure* (Struktur Pengajaran) (6 item), *Internship output* (Output Magang) (6 item), *Employability* (Pembekalan Kerja) (5 item) and *Inculcation of Entrepreneurial spirit* (Penanaman Semangat Wirausaha) (5 item). Dimensi Servqual yang telah dimodifikasi tersebut dikenal dengan nama : *Modified Servqual* (Modifikasi Servqual).

B. Metodologi Penelitian

Variabel variabel bebas penelitian ini adalah bukti fisik (X1), kehandalan (X2), kompetensi (X3), hubungan institusi Industri (X4), struktur pengajaran (X5), output magang (X6), pembekalan kerja (X7), dan variabel terikat penelitian adalah kepuasan mahasiswa (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif akademi kebidanan Salma tahun angkatan 2021 sampai 2023 berjumlah 43 mahasiswa, dengan perincian berdasarkan tahun angkatan (TA), TA 2021, 13 orang, TA 2022, 21 orang, TA 2023, 9 orang, dengan menggunakan metode survey, mengambil satu populasi untuk memperoleh perhitungan secara statistik yang lebih akurat. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data yang diperoleh dengan menggunakan teknik kuisioner, wawancara, dan studi kepustakaan. Penelitian ini dilaksanakan pada Akademi Kebidanan Salma Jalan Sultan Syarif Ali nomor 53, Balai Kayang, Siak, Kabupaten Siak Sri Indrapura. Teknik Analisis Data pada penelitian ini menggunakan path analysis untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pangaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas maupun tidak langsung seperangkat variabel terikat. (Riduwan dan Kuncoro, 2008).

C. Pembahasan Hasil Penelitian dan Implikasi

Dari hasil penelitian diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

Uji Pengaruh Parsial

Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Mahasiswa

$$Y = 1,164 + 0,026 X1 + 0,123 X2 + 0,514 X3 + 0,033 X4 + 0,014 X5 + 0,018 X6 + 0,017 X7$$

Penjelasan persamaan regresi tersebut adalah :

- Nilai konstanta/ intersep sebesar 1,164 secara matematis menyatakan bahwa jika nilai variabel bebas X, service quality meliputi bukti fisik, kehandalan, kompetensi, hubungan institusi industri, struktur pengajaran, output magang, dan pembekalan kerja konstan/ tetap, maka nilai variabel terikat Y1, kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 1,164 (11,64%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel bauran pemasaran memang diperlukan, selanjutnya dikelola dengan baik, mengembangkan hasil penelitian ini, mana faktor yang lemah atau yang kuat ditindaklanjuti sehingga nantinya diharapkan kepuasan mahasiswa menjadi meningkat.
- Variabel bukti fisik (X1) mempunyai nilai koefisien yang bertanda positif, hal ini berarti jika ada peningkatan variabel bukti fisik, maka kepuasan mahasiswa juga akan mengalami peningkatan. Koefisien regresi variabel produk sebesar 0,026 artinya jika variabel bukti fisik (X1) meningkat sebesar satu unit dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan, maka kepuasan mahasiswa (Y1) akan meningkat sebesar sebesar 0,026 unit (2,6%). Hal ini berarti bahwa secara umum variabel bukti fisik masih perlu untuk ditingkatkan lagi, misalnya melalui peningkatan pembangunan sarana dan prasarana, renovasi, dan perbaikan sarana dan prasarana yang ada untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa,
- Variabel kehandalan (X2) mempunyai nilai koefisien bertanda positif, hal ini berarti jika ada peningkatan variabel kehandalan, maka kepuasan mahasiswa juga akan mengalami

kenaikan. Koefisien regresi variabel kehandalan sebesar 0,123 artinya jika variabel kehandalan (X2) meningkat sebesar satu unit dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan, maka kepuasan mahasiswa (Y1) akan meningkat sebesar sebesar 0,123 unit (12,3%). Peningkatan variabel kehandalan misalnya melalui peningkatan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

- Variabel kompetensi (X3) mempunyai nilai koefisien sebesar sebesar 0,514 artinya bahwa jika terjadi peningkatan dalam variabel kompetensi sebesar satu unit dengan asumsi variabel bebas lain konstan, maka akan menyebabkan peningkatan variabel kepuasan mahasiswa sebesar 0,514 unit (51,4%). Ini dapat diartikan bahwa variabel kompetensi memang masih sangat perlu untuk ditingkatkan lagi, karena masih terdapat responden yang belum sepenuhnya setuju.
- Koefisien regresi variabel hubungan institusi industri (X4) sebesar 0,033 artinya bahwa jika terjadi peningkatan dalam variabel ini sebesar satu unit dengan asumsi variabel bebas lain konstan, maka akan menyebabkan kenaikan dalam kepuasan mahasiswa sebesar 0,033 unit (3,3%).
- Koefisien regresi variabel struktur pengajaran (X5) sebesar sebesar 0,014 artinya bahwa jika terjadi peningkatan dalam variable ini sebesar satu unit dengan asumsi variabel bebas lain konstan, maka akan menyebabkan kenaikan dalam kepuasan mahasiswa sebesar 0,014 unit (1,4%). Hal ini berarti bahwa secara umum variabel struktur pengajaran masih perlu untuk ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- Koefisien regresi variabel output magang (X6) sebesar sebesar 0,018 artinya bahwa jika terjadi peningkatan dalam variable ini sebesar satu unit dengan asumsi variabel bebas lain konstan, maka akan menyebabkan kenaikan dalam kepuasan mahasiswa sebesar 0,018 unit (1,8%). Hal ini berarti bahwa secara umum variabel ouput magang memang masih perlu untuk ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- Koefisien regresi variabel pembekalan kerja (X7) sebesar 0,017 artinya bahwa jika terjadi peningkatan dalam pembekalan kerja sebesar satu unit dengan asumsi variabel bebas lain konstan, maka akan menyebabkan kenaikan dalam kepuasan mahasiswa sebesar 0,017 unit (1,70%). Hal ini berarti bahwa secara umum variabel pembekalan kerja masih perlu untuk ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Uji Pengaruh Simultan

Diketahui bahwa nilai F hitung hipotesis pertama sebesar 17,188, hasil ini menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel = $F_{INV}(0.05,8,85)$ sebesar 2,04927, artinya bahwa variabel independen service quality meliputi bukti fisik (X1), kehandalan (X2), kompetensi (X3), hubungan institusi industri (X4), struktur pengajaran (X5), output magang (X6), pembekalan kerja (X7) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dan sesuai dengan nilai hasil uji F diatas, maka pernyataan hipotesis dapat diterima.

Untuk menunjukkan variabel bebas mana yang memiliki pengaruh yang dominan mempengaruhi nilai jasa pendidikan dengan melihat nilai koefisien beta (*standardized coefficients beta*). Diketahui variabel yang dominan/ paling kuat adalah variabel kompetensi (X3) yang ditunjukkan oleh nilai koefisien koefisien beta (*standardized coefficients beta*) terbesar yaitu 0,696 (69,6%).

Koefisien *R square* hasil regresi sebesar 0,407 (40,7%), hal ini menunjukkan bahwa variasi variabel bebas (*independent variable*), kepuasan mahasiswa dapat menjelaskan 0,407 (40,7%) terhadap variabel terikat (*dependent variable*), sedangkan sisanya 59,3% dijelaskan oleh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya misalnya regulasi/ peraturan pemerintah, lingkungan individu mahasiswa, budaya, lingkungan eksternal, kelas sosial, kelompok referensi, dan keluarga.

Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	Nilai F- hitung	Nilai F- tabel	Kesimpulan
H	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel service quality yang meliputi bukti fisik, kehandalan, kompetensi, hubungan institusi industri, struktur pengajaran, output magang, dan pembekalan kerja terhadap kepuasan mahasiswa	17,188	2,04927	Diterima

D. Penutup

Simpulan

Service quality (meliputi bukti fisik, kehandalan, kompetensi, hubungan institusi industri, struktur pengajaran, output magang, pembekalan kerja) (X) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), kecuali variabel pembekalan kerja yang memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan, sementara variabel yang berpengaruh dominan terhadap keputusan mahasiswa memilih kuliah di akademi kebidanan Salma, Siak (Y1) adalah kompetensi. Secara simultan, kinerja bauran pemasaran jasa pendidikan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Hal ini membuktikan bahwa semakin baik service quality, terutama kompetensi akan secara signifikan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Saran

Disarankan kepada manajemen akademi kebidanan Salma, Siak dan pihak yayasan untuk mengoptimalkan service quality secara berkelanjutan, variabel mana yang lemah atau kuat dan ditindaklanjuti dengan pengembangan hasil penelitian ini, sebagai berikut:

1. Mengembangkan program studi dengan memperbaiki peringkat akreditasi, evaluasi kurikulum secara berkala agar sesuai dengan kebutuhan lapangan kerja, meningkatkan reputasi dan prospek akbid Salma dengan banyak menghasilkan lulusan dengan kompetensi baik, sehingga dapat dengan mudah diterima kerja, prospek bagi mahasiswa setelah lulus, dan pilihan konsentrasi berbagai program yang bervariasi.
2. Karena variabel yang berpengaruh dominan dalam penelitian ini adalah kompetensi, maka sangat diperlukan kesungguhan manajemen akademi kebidanan Salma dan yayasan untuk mengevaluasi dan memperbaiki lagi peningkatan kompetensi mahasiswa, misalnya melalui evaluasi kurikulum kampus yang lebih fokus kepada upaya peningkatan kompetensi mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja, lebih memberikan kesempatan kepada mahasiswa melalui praktek kerja lapangan, magang, pelatihan dan pengembangan.
3. Meningkatkan lagi kemampuan dosen dengan lebih banyak memberikan kesempatan kepada dosen untuk meningkatkan keilmuannya dengan melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, dan meningkatkan pelatihan-pelatihan bagi para karyawan dalam meningkatkan kemampuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal.
4. Terus-menerus berbenah menyediakan dan melengkapi sarana dan prasarana yang lebih memadai bagi proses perkuliahan, melengkapi dan menambah koleksi buku di perpustakaan dan memperbesar ruangnya agar sesuai standar DIKTI, menambah dan serta melengkapi peralatan laboratorium.

Daftar Pustaka

Achmad, Nur, 2008, Analisis Simultan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Grapari Telkomsel Di Surakarta

- Ahmed et al, 2010. Does Service Quality Affect Students' Performance? Evidence from Institutes of Higher Learning. *African Journal of Business Management*, 4 (12): 2527-2533.
- Algifari, 2001, Statistik Induktif: untuk ekonomi dan bisnis, Edisi pertama, UPP AMP YKPN, Yogyakarta
- Algifari, 2003, Statistik Induktif: untuk ekonomi dan bisnis, Edisi kedua, UPP AMP YKPN, Yogyakarta
- Ariola et al., 2006, Principles and Methods of Research, Rex Book Store Inc, Manila
- Astuti, Dewi, Tutut, 2009, Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa Pendidikan (Studi Empiris pada Program Studi Akuntansi di Perguruan Tinggi di Yogyakarta), Fenomena, Maret 2009, Hal. 01-12
Volume 7, Nomor 1
- Bahadori, Mohammadkarim et al, 2011, Assessing Quality of Educational Service by the Servqual Model: Viewpoints of Paramedical Students at Tehran University of Medical Science, *Technics Technologies Education Management*, Volume 6 / Number 4 / 2011
- Basu Swastha, 1984, Azas-azas Marketing, Edisi Ketiga, Liberty, Yogyakarta
- Basu Swastha dan Irawan, 2001, Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta
- Chopra, Rita, Dr. et al, 2014, Service Quality in Higher Education: A Comparative Study of Management and Education Institutions, *NMIMS Management Review*, Volume XXIV April-May 2014
- Djunaidi, Moch, 2006, Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol 4, No.3, April 2006, hal 139-146
- Engel, James F, and, Blackwell, Roger D, 1994, Perilaku Konsumen, Edisi Keenam, Jilid I, Binarupa, Jakarta
- Fandy Tjiptono, 1995, Manajemen Jasa, Andi Offset, Yogyakarta
- Gerpott, T., Rams, W. Schindler, A. 2001. Costumer Retention, Loyalty, and Satisfaction in German Mobile Cellular Telecommunications Market. *Telecommucation policy*. 25 (4): 249 – 269.
- Ghozali, Imam, 2001, Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam, 2005, Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Handoko, Hani, 1997, Manajemen Personal SDM, Edisi Ketiga, BPFE, Yogyakarta
- Handoko, 2011, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Stmik Amikom Yogyakarta Dan Amikom Cipta Darma Surakarta), *Among Makarti*, Vol.4 No.8, Desember 2011
- Hirmukhe, Jyotsna, 2012, Measuring Internal Customers' Perception on Service Quality Using SERVQUAL in Administrative Services, *International Journal of Scientific and Research Publications*, Volume 2, Issue 3, March 2012
- Husein, Umar, 2003, Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Husein, Umar, 2003, Riset Sumber Daya Manusia dalam organisasi, cetakan ketiga, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Indrawati, Aniek, 2011, Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Th. 16, No. 1, Maret 2011
- Indriantoro, Supomo, 2002, Metodologi Penelitian bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta
- Jones, M.A., Motherbaugh, D.L dan Betty, S.E. 2000. Switching Barriers and Repurchase Intention in Service. *Journal of Retailing* 76(2): 259 – 272.
- Kotler, Philip, 1994, Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Edisi Kedelapan, Jilid I, Fakultas Ekonomi UI, Jakarta
- Kotler, Philip, 1997, Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Jilid I, PT Prehalindo, Jakarta

Kotler, P., & Keller, K. 2006. Marketing Management: Customer value, customer satisfaction and customer loyalty. 12th ed. Prentice-Hall.