

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DAN CITRA PERGURUAN TINGGI PADA AKADEMI KEBIDANAN SALMA SIAK

IMRAN, SISKA INDRAYANI

Akademi Kebidanan Salma

imran_amami@yahoo.co.id, indrayanisiska86@gmail.com

Abstract: *This research aims to analyze the effect of quality of service to the satisfaction of students, and higher education images on the Salma's midwifery academy students at Siak regency. The number of research samples are all students, 85 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 20 software. Research result shows that independent variables, quality of service which consist of tangibles, realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy, and technical having significant influence and positive towards student's satisfaction, then, student's satisfaction having significant influence and positive towards higher education images, this research result is expected to intensify student preference to study at Salma's midwifery academy.*

Keywords: *Quality of Service, Student's Satisfactory, Higher Education Images.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa, dan citra pendidikan tinggi pada siswa akademi kebidanan Salma di Kabupaten Siak. Jumlah sampel penelitian adalah semua siswa, 85 dengan metode sensus. Kemudian, pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner langsung dengan menggunakan skala likert. Metode data analitik dalam penelitian ini menggunakan regresi dua tahap melalui statistik andal yang diukur dengan perangkat lunak SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen, kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, realibilitas, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan teknis berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan siswa, kemudian, kepuasan siswa memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap citra pendidikan tinggi, penelitian ini Hasilnya diharapkan dapat mengintensifkan preferensi siswa untuk belajar di akademi kebidanan Salma.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Memuaskan Siswa, Gambar Pendidikan Tinggi.

A. Pendahuluan

Salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan suatu perguruan tinggi ataupun lembaga lainnya adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pengguna jasa/ pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik, secara langsung akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang baik tersebut tentu harus diketahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selanjutnya, akan dilakukan perbaikan jika terdapat aspek-aspek yang menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa, dan berusaha mempertahankan atau ditingkatkan lagi aspek-aspek kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan.

Parasuraman telah membuat sebuah skala multiitem yang diberi nama *service quality /servqual* (Shahin, 2009). Menurut Parasuraman terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (*servqual*), yaitu: (1) dimensi berwujud (*tangibles*), untuk mengukur

penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan sarana komunikasi; (2) dimensi keandalan (*reliability*), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan; (3) dimensi daya tanggap (*responsiveness*), menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat; (4) dimensi jaminan (*assurance*), untuk mengukur kemampuan dan keramahan karyawan serta sifat dapat dipercaya; dan (5) dimensi empati (*empathy*), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan oleh karyawan (Shahin, 2009).

Menurut Gronroos (1982), bahwa terdapat 3 variabel yang berbeda namun saling berkaitan untuk menilai kualitas layanan yang disebut "*Nordic Model*", yaitu: (1) variabel hasil atau kualitas teknis adalah hasil dari proses pertukaran, misalnya apa yang benar-benar diterima konsumen sebagai hasil interaksinya dengan perusahaan jasa dan penting untuk evaluasi kualitas layanan, (2) variabel proses atau kualitas fungsional adalah bagaimana layanan ini disediakan, termasuk semua interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, (3) variabel citra digambarkan oleh Gronroos (1982) sebagai persepsi umum pelanggan terhadap pemasok/ penyedia layanan, dan dimensi ini diharapkan dapat dibangun terutama oleh kualitas teknis dan fungsional layanan termasuk faktor-faktor lain (tradisi, ideologi, dari mulut ke mulut, harga dan hubungan masyarakat).

Berikutnya, menurut Kusdiyanto (2008) variabel citra bisa terbentuk melalui dua faktor, yaitu faktor komunikasi dan pengalaman calon mahasiswa selama mengikuti pendidikan di SMU atau yang sederajat. Komunikasi antara suatu organisasi dengan publik bisa mempengaruhi persepsi konsumen terhadap organisasi tersebut. Komunikasi dapat berupa promosi yang dilakukan oleh perusahaan sendiri.

Selain dipengaruhi oleh promosi dan komunikasi melalui media, persepsi konsumen satu dengan konsumen yang lain. Pengaruh komunikasi jenis ini sangat besar efeknya terutama terhadap persepsi konsumen yang belum mempunyai pengalaman dalam berhubungan dengan organisasi. Faktor kedua yang mempengaruhi citra adalah pengalaman konsumen baik secara langsung atau tidak dalam berhubungan dengan penyediaan produk atau jasa.

Pengaruh dari pengalaman berhubungan dengan suatu perguruan tinggi ini sangat besar dalam membentuk persepsi konsumen terhadap suatu Universitas. Jika mahasiswa mendapatkan jasa pendidikan, tingkat biaya pendidikan 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.

B. Metodologi Penelitian

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan (X), yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*)(X1), Keandalan (*Reliability*)(X2), Daya Tanggap (*Responsiveness*)(X3), Jaminan (*Assurance*)(X4), Empati (*Empathy*)(X5), dan variabel Teknis (*Technical*) (X6). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Mahasiswa (Y1), dan Citra Perguruan Tinggi (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif akademi kebidanan Salma tahun angkatan 2012 sampai 2014 berjumlah 85 mahasiswa, dengan perincian berdasarkan tahun angkatan (TA), TA 2012, 42 orang, TA 2013, 27 orang, TA 2014, 16 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 pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas maupun tidak langsung seperangkat variabel terikat. (Riduwan dan Kuncoro, 2008).

C. Hasil dan Pembahasan

Dari hasil penelitian diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

Uji Pengaruh Parsial

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

$$Y_1 = 3,156 + 0,215 X_1 + 0,199 X_2$$

Penjelasan persamaan regresi tersebut adalah: 1) Nilai konstanta sebesar 3,156 secara matematis menyatakan bahwa jika nilai variabel bebas X, fungsional dan teknis meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan teknis konstan/ tetap, maka nilai variabel terikat Y₁, kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 3,156 (31,56%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel fungsional dan teknis memang diperlukan, selanjutnya dikelola dengan baik, mengembangkan hasil penelitian ini, mana faktor yang lemah atau yang kuat ditindaklanjuti sehingga nantinya diharapkan akan meningkatkan kepuasan, selanjutnya diharapkan akan meningkatkan jumlah calon mahasiswa untuk memilih akademi kebidanan Salma sebagai tempat kuliah mereka menjadi meningkat; 2) Variabel fungsional (X₁) mempunyai nilai koefisien yang bertanda positif, hal ini berarti jika ada peningkatan produk yang ditawarkan, maka kepuasan mahasiswa juga akan mengalami peningkatan. Koefisien regresi variabel fungsional sebesar 0,215 artinya jika variabel fungsional (X₁) meningkat sebesar satu unit dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap/ konstan, maka kepuasan mahasiswa (Y₁) akan meningkat sebesar sebesar 0,215 unit (2,15%); dan 3) Koefisien regresi variabel teknis (X₂) mempunyai nilai koefisien yang bertanda positif, hal ini berarti jika ada peningkatan variabel teknis, maka kepuasan mahasiswa juga akan mengalami kenaikan. Koefisien regresi variabel teknis sebesar 0,199 artinya jika variabel teknis (X₂) meningkat sebesar satu unit dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap/ konstan, maka kepuasan mahasiswa (Y₁) akan meningkat sebesar sebesar 0,199 unit (1,99%).

Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Citra Perguruan Tinggi

$$Y = 1,522 + 0,095 X_1 + 0,261 X_2 + 0,155 Y_1$$

Nilai konstanta sebesar 1,522 secara matematis menyatakan bahwa jika nilai variabel bebas X, fungsional dan teknis meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan teknis konstan/ tetap, maka nilai variabel terikat Y, citra perguruan tinggi akan meningkat sebesar 1,522 (15,22%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel fungsional dan teknis memang diperlukan, selanjutnya dikelola dengan baik, mengembangkan hasil penelitian ini, mana faktor yang lemah atau yang kuat ditindaklanjuti sehingga nantinya diharapkan akan meningkatkan citra perguruan tinggi, selanjutnya diharapkan akan meningkatkan jumlah calon mahasiswa untuk memilih akademi kebidanan Salma sebagai tempat kuliah mereka menjadi meningkat. Variabel fungsional (X₁) mempunyai nilai koefisien yang bertanda positif, hal ini berarti jika ada peningkatan produk yang ditawarkan, maka citra perguruan tinggi juga akan mengalami peningkatan. Koefisien regresi variabel fungsional sebesar 0,195 artinya jika variabel fungsional (X₁) meningkat sebesar satu unit dengan asumsi

variabel bebas lainnya tetap/ konstan, maka citra perguruan tinggi (Y) akan meningkat sebesar sebesar 0,195 unit (1,95%). Koefisien regresi variabel teknis (X2) mempunyai nilai koefisien yang bertanda positif, hal ini berarti jika ada peningkatan variabel teknis, maka citra perguruan tinggi juga akan mengalami kenaikan. Koefisien regresi variabel teknis sebesar 0,261 artinya jika variabel teknis (X2) meningkat sebesar satu unit dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap/ konstan, maka citra perguruan tinggi (Y) akan meningkat sebesar sebesar 0,261 unit (2,61%).

Uji Pengaruh Simultan

Diketahui bahwa nilai F hitung hipotesis pertama sebesar 48,867, hasil ini menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel =FINV(0.05,8,85) sebesar 2,04927, artinya bahwa variabel independen fungsional dan teknis meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan teknis memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dan sesuai dengan nilai hasil uji F diatas, maka pernyataan hipotesis pertama, diterima. Diketahui bahwa nilai F hitung hipotesis kedua sebesar 98,370, hasil ini menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel =FINV(0.05,8,85) sebesar 2,04927, artinya bahwa variabel kepuasan mahasiswa (Y1) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap hubungan antara fungsional dan teknis dan citra perguruan tinggi, dan sesuai dengan nilai hasil uji F diatas, maka pernyataan hipotesis kedua, diterima.

Diketahui bahwa nilai F hitung hipotesis ketiga sebesar 71,495, hasil ini menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel =FINV(0.05,8,85) sebesar 2,04927, artinya bahwa variabel kepuasan mahasiswa (Y1) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap hubungan antara fungsional dan teknis dan citra perguruan tinggi, dan sesuai dengan nilai hasil uji F diatas, maka pernyataan hipotesis ketiga, diterima. Koefisien R square hasil regresi dapat dilihat dari tabel 4.17 diatas sebesar 0,338 (33,80%), hal ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan nilai R2 pada hasil regresi tabel 4.18 sebesar 2,37% (0.237) menjadi 0,575 (57,5%) pada hasil regresi tabel 4.18 Dengan melihat kenaikan nilai R2 ini dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kepuasan mahasiswa (intervening variable) akan dapat memperkuat hubungan antara fungsional dan teknis dan citra perguruan tinggi.

Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	Nilai F-hitung	Nilai F-tabel	Kesimpulan
H1	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel fungsional yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan variable teknis terhadap kepuasan mahasiswa	48,867	2,04927	Diterima
H2	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel fungsional yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan variable teknis terhadap citra perguruan tinggi	98,370	2,04927	Diterima
H3	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel fungsional yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap,	71,495	2,04927	Diterima

	jaminan, empati, dan variable teknis melalui kepuasan mahasiswa terhadap citra perguruan tinggi			
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

D. Penutup

Variabel fungsional yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan citra perguruan tinggi. Secara simultan, variabel fungsional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan citra perguruan tinggi. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik variabel fungsional akan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa dan citra perguruan tinggi, selanjutnya diharapkan akan meningkatkan animo calon mahasiswa untuk memilih akademi kebidanan Salma sebagai tempat kuliah mereka. Variabel teknis yang meliputi tidak adanya gangguan dalam melaksanakan proses pelayanan, dan karyawan mahir dalam mengoperasikan peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan citra perguruan tinggi. Secara simultan bahwa variabel teknis memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan citra perguruan tinggi. Variabel fungsional dan teknis melalui kepuasan mahasiswa yang positif memberikan pengaruh yang signifikan terhadap hubungan antara kepuasan mahasiswa dan citra perguruan tinggi, artinya variabel fungsional dan teknis memberikan pengaruh yang positif terhadap citra perguruan tinggi yang merupakan pengaruh setelah adanya peningkatan dalam kepuasan mahasiswa dalam menerima pelayanan Akademi Kebidanan Salma, dan pada akhirnya diharapkan akan meningkatkan preferensi calon mahasiswa untuk memilih akademi kebidanan Salma sebagai tempat kuliah mereka. Hal ini juga dibuktikan bahwa secara simultan fungsional dan teknis memperkuat hubungan antara kepuasan mahasiswa dan citra perguruan tinggi.

Daftar Pustaka

- Artini, Juli, Ayu, I Dewa. (2014), *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Jurusan Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis (FEB) Universitas Pendidikan Ganesha (UNDIKSHA) Sebagai Tempat Kuliah*, e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen (Volume 2 Tahun 2014)
- Chawla, Mamta. (2013), *Customers' (Students') Perceptions About 7ps Of Higher Education Marketing Mix*, Asian Journal of Multidisciplinary Studies, Volume 1, Issue 5, December 2013
- Elfrida Manoku, *Factors that Influence University Choice of Albanian Students*, European Scientific Journal, Vol. 11, 2015.
- Emanuela Maria, *Higher Education Student Choice Influencing Factors*, International Journal of Business and Social Science, Vol. 1, 2010.
- Hestiningtyas, Widya, et. al, *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Bidang Keahlian Khusus Pendidikan Tata Niaga FKIP UNS*, Makalah Seminar Nasional Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, FKIP UNS, Surakarta, 2015.
- I.G. Sudarmanto et. al. (2011), *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Kuliah di POLTEKKES Denpasar*, Jurnal Skala Husada, Volume 8 Nomor 2, September 2011
- Indayanti. (2009), *Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan*

- Mahasiswa Memilih Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Madiun*, Jurnal Sosial Volume 10 Nomor 1, Maret 2009
- Kalsum, Umi, Eka. (2010), *Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Swasta Di Medan (Studi Kasus: Fakultas Ekonomi Universitas Al-Azhar Medan)*, Jurnal Ilmiah Abdi Ilmu, Vol. 3 No.1 April 2010.
- Kurniawati, Dyah. (2013), *Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas Katolik Widya Mandala Madiun*, Widya Warta No. 01 Tahun XXXV II/ Januari 2013.
- Muhyidin, Ujang, *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Swasta di Jawa Barat*, Makalah Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu.
- Nader G Ghourchian, et. al, *Factors Affecting Student's Choice of University from the Point of View of Foreign Student in Iran*, Word of Science Journal, Vol. 1, 2013
- Prabowo, Harjanto. (2005), *Konsep dan Model Sistem Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, makalah seminar Nasional Manajemen Perguruan Tinggi di STIKOM Surabaya, 11 Agustus 1999.
- Prabowo, Harjanto. (2005), *Analisis Lingkungan Individu Mahasiswa dan Kinerja Bauran Pemasaran Serta Pengaruhnya Terhadap Proses Keputusan Mahasiswa dan Nilai Jasa Pendidikan Tinggi Komputer*, makalah seminar Nasional PESAT, Auditorium Universitas, Jakarta, 2005.
- Putra, Erwinsyah et al. (2015), *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepercayaan Merek (Brand Trust) Dan Dampaknya Pada Keputusan Mahasiswa Memilih Kuliah Di Politeknik Aceh*, Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, Volume 4, No. 1, Februari 2015.