

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI SAMARINDA

Pradopo¹⁾, Amiril Azizah²⁾

^{1,2)} Dosen Jurusan Administras Bisnis, Politeknik Negeri Samarinda

ABSTRACT

This study aims to determine of students satisfaction from the service quality on business administration department at polytechnic state Samarinda. This research make the improvement relate to the service quality of business administration department at Samarinda Polytechnic state Samarinda . Furthermore, to controlling and monitoring service quality in the future, have the same expectation student satisfaction the business administration major. It is useful to evaluating next programs and will be increase the good reputation of business administration of department. The method used descriptive qualitative, with five indicators, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. To analysis data used software spss version 21. Based on the result of this research that the services in business administration department not yet optimal.

Keywords: *Tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy*

1. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang bertujuan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dihadapkan pada globalisasi pendidikan tinggi, yang menciptakan persaingan yang tajam antar perguruan tinggi (PT). Secara alamiah PT yang kurang bermutu sedikit demi sedikit akan terancam eksistensinya. Persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi, menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Persaingan di perguruan tinggi bukan hanya antar perguruan tinggi saja, tetapi juga antar program studi. Perguruan tinggi yang mampu bertahan adalah perguruan tinggi yang mampu menciptakan daya tariknya melalui program studi. Daya tarik sebuah perguruan tinggi dapat dilihat dari jumlah pendaftaran mahasiswa baru, sedangkan perbandingan jumlah mahasiswa dapat dilihat dari jumlah peminat yang mendaftar di program studi. Hal ini merupakan masalah bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas mutu program studinya, maka suka atau tidak suka perguruan tinggi harus berusaha agar baku mutu yang digunakan tidak berbeda jauh dengan baku mutu internasional. Permasalahan tersebut merupakan tantangan dan ancaman bagi perguruan tinggi umumnya.

Menurut (Alifuddin, 2012) pelayanan pendidikan memang merupakan hak mahasiswa yang wajib dipenuhi perguruan tinggi sebagai penyedia jasa. Kepuasan mahasiswa dan keberhasilan kinerja mahasiswa dapat mengukur tingkat keberhasilan perguruan tinggi. Kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetensi pendidik. Namun disebutkan pula, faktor kepuasan pelanggan jasa pendidikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pendidikan yang ada di institusi tersebut. Menurut (Qomariah, 2012) hal ini mengakibatkan pihak lembaga pendidikan perlu melakukan perbaikan mutu kualitas pelayanan dan akademik secara terus menerus dengan melihat kesenjangan antara kualitas pelayanan jasa yang diberikan dengan kualitas pelayanan jasa yang diperoleh mahasiswa.

Kualitas pelayanan jasa sangat berperan penting. Menurut (Zeithmal, 2002, hal. 40) kualitas pelayanan jasa, adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu : *expected service dan perceived service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan jasa yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan buruk. Maka, baik

¹ Korespondensi penulis: pradopo, Telp 085250340046, pradopo@polnes.ac.id

tidaknya kualitas pelayanan jasa tergantung pada penyedia pelayanan jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Di dalam kualitas pelayanan terdapat indikator-indikator yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan seperti, bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Menurut Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Upaya menerapkan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan perguruan tinggi ini difasilitasi BAN-PT dengan program akreditasi berkala bagi universitas negeri dan swasta di Indonesia.

Politeknik Negeri Samarinda merupakan salah satu perguruan tinggi bergengsi yang terletak di Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. Politeknik Negeri Samarinda sadar akan pentingnya mutu kualitas pelayanan pendidikan yang akan berdampak pada nilai perguruan tinggi. Maka dari itu, tiap-tiap jurusan di Politeknik Negeri Samarinda harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu jurusan yang ada di Politeknik Negeri Samarinda yaitu Administrasi Bisnis. Jurusan Administrasi Bisnis sendiri menyadari bahwa memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas perguruan tinggi bukan sekedar untuk mendapatkan nilai akreditasi yang baik dari BAN-PT. Namun juga harus mendapatkan kepuasan dan kinerja yang baik dari mahasiswa. Jurusan ini memiliki dua program studi, yakni; Program Studi D-3 Administrasi Bisnis dan Program Studi D-4 Manajemen Pemasaran.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan kepada mahasiswa pada jurusan administrasi bisnis dengan menggunakan indicator kualitas layanan pada jurusan administrasi bisnis dengan indicator kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yaitu :

1) Bukti fisik (*Tangible*)

Merujuk pada (Lupiyoadi et al., 2006) *maka tangible* merupakan persepsi mahasiswa terhadap fasilitas fisik pada Jurusan Administrasi Bisnis serta keadaan di lingkungan sekitarnya yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh Jurusan Administrasi Bisnis kepada mahasiswa. Adapun yang dinilai dari *tangible* adalah keadaan ruang perkuliahan, fasilitas yang lengkap, penampilan dosen, penampilan staf administrasi, kondisi parkir, keadaan ruang staf administrasi, keadaan kamar mandi.

2) Kehandalan (*Reliability*)

Merujuk pada (Lupiyoadi et al., 2006) , *reliability* merupakan kemampuan Jurusan Administrasi Bisnis dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa secara akurat dan terpercaya. Adapun yang dinilai dari *reliability* sebagai berikut: ketepatan waktu pelayanan staf, ketepatan waktu pelayanan dosen, struktural dan staf administrasi handal dalam menangani masalah administrasi, dosen memiliki kemampuan akademis dan struktural dan staf administrasi memberikan informasi yang jelas

3) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Merujuk pada (Lupiyoadi et al., 2006), *responsiveness* merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa secara cepat dan tanggap Adapun yang dinilai dari daya tanggap (*responsiveness*) sebagai berikut: struktural dan staf administrasi cepat dalam memberikan pelayanan, struktural dan staf administrasi tanggap dalam membantu mahasiswa, dosen mudah dihubungi dan dosen tanggap membantu dalam perkuliahan

4) Jaminan (*Assurance*)

Merujuk pada (Lupiyoadi et al., 2006), *assurance* merupakan kemampuan Jurusan Administrasi Bisnis untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikannya telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas yang meliputi kesopanan, keramahan, rasa aman, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang diciptakan oleh dosen dan pegawai demi menumbuhkan rasa percaya para mahasiswa kepada Jurusan Administrasi Bisnis. Adapun yang dinilai dari *assurance* sebagai berikut: pengetahuan di Jurusan Administrasi Bisnis membuat percaya diri, kurikulum sesuai dengan kebutuhan kerja, struktural dan staf administrasi berkompentensi baik, dosen memiliki kompetensi dibidangnya

5) Empati (*Empathy*)

Merujuk pada (Lupiyoadi et al., 2006), *empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan pelanggan dan peduli terhadap keluhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Adapun yang dinilai dari *empathy* adalah sebagai berikut:

struktural dan staf administrasi memberikan perhatian, struktural dan staf administrasi memahami kebutuhan mahasiswa, dosen memahami kebutuhan mahasiswa, dosen memberi ruang diskusi, dosen memberikan perhatian, struktural dan staf administrasi memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, dosen bersedia membantu kesulitan atau permasalahan mahasiswa dan struktural dan staf administrasi bersedia membantu kesulitan atau permasalahan mahasiswa. Data yang digunakan merupakan data kualitatif yang berupa persepsi atau pendapat mahasiswa yang dilakukan dengan penyebaran kuisioner melalui google form dengan jumlah mahasiswa 756 dari mahasiswa semester genap tahun akademik 2019-2020. Metode yang di gunakan sebagai instrument penelitian ini menggunakan skala 4 poin dengan pilihan yaitu :STP : sangat tidak puas diberi nilai :1 , TP : tidak puas diberi nilai 2, P: puas diberi nilai 3, SP : sangat puas di beri nilai 4.

Untuk memastikan bahwa kuisioner yang digunakan dalam penelitian sudah valid dan dapat dipercaya, maka di lakukan uji intrumen Uji validitas. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013, hal. 52). Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur. Jika nilai r hitung $>$ r tabel, maka item pertanyaan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total artinya item angket dinyatakan valid (Ghozali, 2013, hal. 53). Misalnya, jika nilai r hitung $<$ r tabel maka 5 item pertanyaan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total artinya, item angket dinyatakan tidak valid.

Uji reliabilitas sebenarnya merupakan alat untuk mengukur kehandalan suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap suatu pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013, hal. 47)

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Menurut Nunnally dalam (Ghozali, 2006) Koefisien *Cronbach Alpha* $>$ 0,6 menunjukkan kehandalan (reliabilitas) instrument (bila dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama) dan jika koefisien *Cronbach Alpha* $<$ 0,6 menunjukkan kurang handalnya instrumen (bila variabel-variabel tersebut dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda). Selain itu *cronbach alpha* yang semakin mendekati menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya. Selain itu juga dilakukan analisis kesenjangan SERVQUAL.

Parasuraman (1988) menyimpulkan dari hasil penelitiannya bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL (kualitas jasa) yaitu dimensi berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Pemilihan SERVQUAL didasarkan pada banyak keunggulan yang dimiliki sehingga menjadi model yang sangat baik untuk mengukur kualitas layanan hingga saat ini (Tjiptono, 2008). SERVQUAL akan mengukur skor kualitas layanan yang menggambarkan layanan baik atau buruk dengan menghitung nilai *gap* yang dirasakan mahasiswa dari tingkat harapan dan kenyataan dari tiap-tiap atribut kualitas pelayanan.

Menurut Parasuraman (1991), kesenjangan atau *gap* SERVQUAL dapat ditentukan berdasarkan tiga metode: Analisis *gap* per dimensi (misalnya $(K_1 + K_2 + K_3 + K_4) / 4 - (H_1 + H_2 + H_3 + H_4) / 4$).

Uji beda rata-rata dikenal juga dengan nama uji-t (*t-test*). Konsep dari uji beda rata-rata adalah membandingkan nilai rata-rata beserta selang kepercayaan tertentu (*confidence interval*) dari dua populasi. Prinsip pengujian dua rata-rata adalah melihat perbedaan variasi kedua kelompok data. Dalam menggunakan *uji-t* ada beberapa syarat yang harus dipenuhi.

Syarat atau asumsi utama yang harus dipenuhi dalam menggunakan uji-t adalah data harus berdistribusi normal. Jika data tidak berdistribusi normal, maka harus dilakukan transformasi data terlebih dahulu untuk menormalkan distribusinya.

Dalam penelitian ini digunakan Uji Beda *t-paired* untuk menentukan ada atau tidaknya perbedaan rata-rata dua sampel bebas. Dua sampel yang dimaksud adalah sampel yang sama namun mengalami proses pengukuran atau perlakuan yang berbeda. Adapun yang akan diuji beda adalah: 1) perbedaan persepsi harapan dan kenyataan. 2) perbedaan persepsi mahasiswa program studi Administrasi Bisnis dan Program studi Manajemen pemasaran.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dibahas mengenai hasil analisis kualitas pelayanan pada Prodi D-3 Administrasi Bisnis dan D-4 Manajemen Pemasaran.

a. Program Studi D-3 Administrasi Bisnis

Pada bagian ini akan dibahas setiap variabel dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari fasilitas fisik, kehandalan, responsif, jaminan dan empati.

1) Fasilitas Fisik

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi kenyataan skor rata-rata fasilitas sebesar 2,80. Adapun indikator yang memiliki nilai di bawah 3 (tidak puas) adalah:

- a) Keadaan parkir kendaraan (Skor 2,31)
- b) Keadaan fasilitas pendukung belajar mengajar (Skor 2,51)
- c) Keadaan ruang perkuliahan dalam memenuhi kebutuhan belajar mengajar (Skor 2,70)
- d) Keadaan kamar mandi di dalam kampus (Skor 2,75)

Adapun pembahasan dari penyebabnya adalah sebagai berikut:

- a) Pada Prodi D-3 Administrasi Bisnis tidak memiliki tempat parkir khusus bagi mahasiswa yang sebagian besar menggunakan kendaraan roda 2 sehingga untuk memarkir kendaraan jaraknya relatif jauh dan tidak ada jaminan keamanan. Meskipun pada saat ini Politeknik Negeri Samarinda sudah membangun tempat parkir di bawah gedung Jurusan Akuntansi, namun hal ini dirasa masih kurang memadai disebabkan jumlah mahasiswa Prodi D-3 Administrasi Bisnis saat ini (tahun 2020) berjumlah 408 mahasiswa yang pastinya akan saling berebut tempat parkir dengan mahasiswa dari Jurusan Akuntansi yang jumlahnya juga banyak ditambah lagi dengan seringnya para dosen yang memarkir kendaraan roda 4 di tempat yang sama.
- b) Fasilitas pendukung belajar mengajar berupa proyektor, komputer, printer di lab perkantoran, papan tulis, meja dan kursi di Prodi D-3 Administrasi Bisnis kurang memadai. Hal ini disebabkan proyektor yang ada di tiap kelas (8 kelas dan 2 lab) merupakan pengadaan pada tahun 2008 (sudah 12 tahun) dengan tingkat kecerahan yang sangat tidak normal dan mengganggu proses pembelajaran juga pada saat sidang tugas akhir..
- c) Kapasitas ruang kuliah hanya mencukupi untuk 24 mahasiswa, sehingga apabila terdapat penerimaan lebih dari 24 mahasiswa maka dapat dipastikan akan ada mahasiswa yang duduk 3 orang dalam 1 meja, tentu saja hal ini mengganggu kenyamanan mahasiswa dalam belajar. Selain itu kapasitas Laboratorium Pengetikan, Perkantoran dan Komputer maksimal 26 mahasiswa, sehingga apabila 1 kelas lebih dari 26 mahasiswa, maka mahasiswa tidak dapat menggunakan fasilitas lab.
- d) Fasilitas toilet atau kamar mandi di D-3 Administrasi Bisnis hanya 1 di dalam gedung, meskipun sudah dibuatkan 2 di luar gedung, mahasiswa enggan untuk menggunakannya disebabkan mayoritas mahasiswa adalah perempuan sehingga risih bila menggunakannya dikarenakan toilet/ kamar mandi yang terbuka dan disekitarnya terdapat tempat duduk yang sering dijadikan tempat berkumpul mahasiswa dari jurusan yang lain yang kebanyakan laki-laki.

2) Kehandalan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi kenyataan skor rata-rata kehandalan sebesar 2,95. Adapun indikator yang memiliki nilai di bawah 3 (tidak puas) adalah Dosen di Prodi Administrasi Bisnis masuk kelas tepat waktu (Skor 2,64). Skor ini menunjukkan bahwa dosen di Prodi Administrasi Bisnis rata-rata kurang disiplin dalam memenuhi waktu mengajar sehingga berdampak pada ketidakpuasan mahasiswa. Tidak ada kode etik bagi dosen dan tenaga kependidikan di Politeknik Negeri Samarinda yang berhubungan dengan kedisiplinan yang tentu saja tidak ada pula konsekuensinya. Sedangkan dari pengelola prodi dan jurusan sudah menyampaikan secara lisan, namun apabila tidak ditanggapi oleh dosen bersangkutan, maka pengelola prodi dan jurusan tidak bisa berbuat apa-apa.

3) Responsif

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi kenyataan skor rata-rata responsif sebesar 2,98. Adapun indikator yang memiliki nilai di bawah 3 (tidak puas) adalah:

- 1) Dosen di Prodi Administrasi Bisnis mudah untuk dihubungi (Skor 2,68)
- 2) Dosen di Prodi Administrasi Bisnis tanggap membantu mahasiswa memahami perkuliahan (Skor 2,95)

Kedua hal disebabkan kurangnya pemahaman dan kesadaran dosen dalam menjalankan tugasnya sebagai pendidik yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan mahasiswa mencapai kompetensi yang diharapkan.

4) Jaminan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi kenyataan skor rata-rata jaminan sebesar 3,12. Tidak ada indikator yang memiliki nilai di bawah 3 (tidak puas). Hal ini menunjukkan keunggulan Prodi D-3 Administrasi Bisnis yang memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa sistem

pendidikan pada Prodi D-3 Administrasi Bisnis membuat mereka mampu bersaing dalam dunia kerja dan memiliki pengetahuan yang memadai di bidang administrasi bisnis.

5) Empati

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi kenyataan skor rata-rata empati sebesar 2,98. Adapun indikator yang memiliki nilai di bawah 3 (tidak puas) adalah:

- a) Dosen di Prodi Administrasi Bisnis memberikan perhatian kepada mahasiswa (Skor 2,89).
- b) Dosen di Prodi Administrasi Bisnis memahami kebutuhan mahasiswa (Skor 2,91).
- c) Dosen di Prodi Administrasi Bisnis memberi ruang untuk diskusi (Skor 2,98).
- d) Dosen bersedia membantu kesulitan atau permasalahan yang dihadapi mahasiswa (Skor 2,98).

Penjelasan dari keempat poin di atas sama dengan variabel responsif yaitu kurangnya pemahaman dan kesadaran dosen dalam menjalankan tugasnya sebagai pendidik yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan mahasiswa mencapai kompetensi yang diharapkan.

b. Program Studi D-4 Manajemen Pemasaran

Pada bagian ini akan dibahas setiap variabel dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari fasilitas fisik, kehandalan, responsif, jaminan dan empati.

1) Fasilitas Fisik

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi kenyataan skor rata-rata fasilitas sebesar 2,96. Adapun indikator yang memiliki nilai di bawah 3 (tidak puas) adalah:

- a) Keadaan kamar mandi di dalam kampus (Skor 2,12).
- b) Keadaan parkir kendaraan memadai (Skor 2,86).
- c) Keadaan fasilitas pendukung belajar mengajar memadai (Skor 2,91).

Adapun pembahasan dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Pada Prodi D-4 Manajemen Pemasaran keadaan toilet atau kamar mandi mengalami kerusakan yang parah karena keseluruhan sistem di dalamnya tidak berfungsi sehingga apabila mahasiswa yang membutuhkannya harus menggunakan toilet atau kamar mandi Mesjid atau gedung UPT Bahasa yang tentu saja hal ini sangat mengganggu mahasiswa dalam proses pembelajaran karena masalah ini merupakan hak dasar manusia.
- b) Kembali lagi untuk masalah parkir. Memang di Prodi D-4 Manajemen Pemasaran memiliki kasus yang berbeda dengan Prodi D-3 Administrasi Bisnis, di mana di Prodi D-4 lahan parkir relatif luas. Namun yang menjadi ketidakpuasan mahasiswa bahwa lahan parkirnya terbuka dan belum ada pengaturan oleh pihak politeknik sehingga masih banyak mahasiswa yang memarkir kendaraannya pada titik tertentu sehingga menghalangi akses masuk.
- c) Kapasitas ruang kuliah di Prodi-D-4 Manajemen Pemasaran cukup luas sehingga mampu menampung lebih dari 30 mahasiswa. Namun fasilitas penunjang berupa meja dan kursi tidak memenuhi standar pembelajaran vokasi. Dari 8 kelas yang ada hanya 3 kelas yang memenuhi standar vokasi, sedangkan 5 kelas belum memenuhi standar. Sehingga sangat mengganggu efektifitas pembelajaran.

2) Kehandalan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi kenyataan skor rata-rata kehandalan sebesar 3,01. Adapun indikator yang memiliki nilai di bawah 3 (tidak puas) adalah Dosen di Prodi Manajemen Pemasaran masuk kelas tepat waktu (Skor 2,75). Skor ini menunjukkan bahwa dosen di Prodi Manajemen Pemasaran rata-rata kurang disiplin dalam memenuhi waktu mengajar sehingga berdampak pada ketidakpuasan mahasiswa.

3) Responsif

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi kenyataan skor rata-rata responsif sebesar 3,06. Adapun indikator yang memiliki nilai di bawah 3 (tidak puas) adalah: Dosen di Prodi D-4 Manajemen Pemasaran mudah untuk dihubungi (Skor 2,96)

Kedua hal disebabkan kurangnya pemahaman dan kesadaran dosen dalam menjalankan tugasnya sebagai pendidik yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan mahasiswa mencapai kompetensi yang diharapkan.

4) Jaminan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi kenyataan skor rata-rata jaminan sebesar 3,24. Tidak ada indikator yang memiliki nilai di bawah 3 (tidak puas). Hal ini menunjukkan keunggulan Prodi D-4 Manajemen Pemasaran yang memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa sistem pendidikan pada D-4 Manajemen Pemasaran membuat mereka mampu bersaing dalam dunia kerja dan memiliki pengetahuan yang memadai di bidang pemasaran.

5) Empati

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi kenyataan skor rata-rata empati sebesar 3,07. Adapun indikator yang memiliki nilai di bawah 3 (tidak puas) adalah:

- a) Struktural dan Administrasi di Prodi Manajemen Pemasaran memahami kebutuhan mahasiswa (Skor 2,97).
- b) Struktural dan Administrasi di Prodi Manajemen Pemasaran memberikan perhatian kepada mahasiswa (Skor 2,98).

Penjelasan dari kedua poin ini disebabkan yaitu kurangnya pemahaman dan kesadaran pengelola di Prodi Manajemen Pemasaran dalam menjalankan tugasnya sebagai struktural yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa untuk mencapai kompetensi yang diharapkan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa untuk program studi administrasi bisnis dan program studi manajemen pemasaran ada kekurangan antara lain: fasilitas tempat parkir yang belum memadai, keadaan ruang perkuliahan yang kurang memadai, kamar mandi di setiap prodi masih kurang dan kurangnya fasilitas pendukung perkuliahan, masih adanya dosen yang masuk kelas belum tepat waktu, Adapun kelebihan dosen yang mudah di hubungi mahasiswa dan memberikan perhatian kepada mahasiswa. dosen memberikan bimbingan dan diskusi kepada mahasiswa.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alifuddin, M. 2012. *Reformasi Pendidikan: Strategi Inovatif Peningkatan Mutu Pendidikan*. Jakarta: Magna Script.
- [2] Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [3] Hayati, N. 2007. *Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) dalam Pelayanan Pendidikan Sebagai Perbaikan Mutu Berkelanjutan dalam Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Universitas Widyatama)*. Universitas Widyatama, Bandung.
- [4] Irawan, H. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [5] Javadi, M. 2011. *Quality Assessment for Academic Services in University of Isfahan According to the Students' Opinion Using SERVQUAL Model*. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Volume 3 Edisi 4.
- [6] Kotler, P. (2003). *Marketing Management* (11 ed.). New Jersey: Prentice Hal, Inc.
- [7] Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- [8] Marcel, Davidson, 2003. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA.
- [9] Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen*. Erlangga, Jakarta
- [10] Parasuraman, A. V. 2001. *Delivery Quality Service*. (Sutanto, Penerj.) New York: The Free Press.
- [11] Prasetyo, Widiyanto Bangun Prasetyo, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi)*, Jurnal.
- [12] Qomariah, N. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Universitas Muhammadiyah Di Jawa Timur*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 177-187.
- [13] Shekarchizadeh, A. 2011. *SERVQUAL in Malaysian Universities: perspectives of international students*. *Business Process Management Journal*, Volume 17 Edisi 1.
- [14] Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa* (4th ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- [15] Wijatno, S. 2009. *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif, dan Ekonomis (Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan)*. Salemba Empat, Jakarta.
- [16] Zeithmal, A. V. (2002). *Service Marketing*. New York: Mc Graw Hill Inc.