

KUALITAS PELAYANAN BERDAMPAK LANGSUNG TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI POLITEKNIK LP3I JAKARTA

Oleh

¹Rini Mardikawanty, ²Sudirman*

¹Manajemen Informatika Politeknik LP3I Jakarta
Gedung Sentra Kramat Raya No.7-9 Jakarta Pusat 10450
Telp 021-31904598 Fax: 31904599

²Administrasi Bisnis Politeknik LP3I Jakarta
Gedung Sentra Kramat Raya No.7-9 Jakarta Pusat 10450
Telp 021-31904598 Fax: 31904599

Email: ¹rmardikaw@gmail.com, ²sudirmanyakub83@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality toward satisfaction of student. This research was conducted in LP3I Polytechnic Jakarta Campus Kramat Raya. The population in this study is student of campus kramat. The samples were 85 participants by using probability sampling method which uses a simple random sampling. Then, the data are processed by multiple regression analysis. The research analyse whether the dependent variable namely the service quality influence significantly toward satisfaction of the students which is as the independent variable. The result of this research showed that service quality had significant influence toward satisfaction of student which is achieved 64,9%. The result of simultaneous testing showed that service quality had significant influence to toward satisfaction of student.

Keywords: Service, Quality, Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan berdampak langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini diadakan di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Kramat Raya. Populasi penelitian ini adalah Mahasiswa Kampus Kramat Raya. Penelitian menggunakan metode probability sampling yakni dengan melakukan random sampling sederhana kemudian diproses dengan analisa multiple regression terhadap 85 responden. Penelitian ini menganalisis apakah variable terikat yakni kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap variable bebas yakni kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan mencapai 64,9% terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan sisanya disebabkan oleh factor-faktor lain. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci : Kualitas, Layanan, Kepuasan

PENDAHULUAN

Perubahan pola pendidikan yang begitu cepat bergantian dan globalisasi di berbagai bidang tidak terkecuali bidang

pendidikan yang memunculkan persaingan yang ketat salah satunya di bidang bisnis dan jasa pendidikan. Lembaga pendidikan saat ini harus selalu mengantisipasi dari setiap perubahan-perubahan yang

dilakukan oleh pemerintah di bidang pendidikan. Satu hal yang penting dimiliki oleh suatu lembaga pendidikan adalah tujuan pendidikan dikarenakan itu adalah salah satu komponen pendidikan yang penting yang akan memberikan arah proses kegiatan pendidikan.

Perkembangan bisnis usaha pendidikan saat ini tidak lepas dari persaingan yang menuntut untuk kreatif dan berinovasi agar dapat bertahan. Banyaknya lembaga pendidikan di Indonesia membuat persaingan tersebut menjadi semakin tinggi, dan dengan banyaknya lembaga pendidikan saat ini yang bermunculan, maka mengakibatkan konsumen dalam hal ini calon mahasiswa/mahasiswi memiliki banyak pilihan untuk memilih tempat menimba ilmu memberikan pelayanan yang terbaik.

Kualitas pelayanan dalam bisnis jasa pendidikan merupakan hal yang menjadi poin penting yang harus diperhatikan, pemberian yang maksimal akan berdampak langsung terhadap loyalitas dari konsumen. Oleh karena itu sangat penting untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen dan pelayanan yang diterima oleh konsumen dapat dipenuhi. Indikator kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang berkualitas yakni dapat meningkatkan loyalitas konsumen terhadap. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengupayakan secara terus-menerus dalam meminimalisir pengaduan konsumen karena karena pelayanan konsumen merupakan tujuan yang paling penting bagi keberhasilannya.

Disamping pentingnya kualitas pelayanan, hal lain yang juga harus menjadi perhatian bagi manajemen lembaga pendidikan adalah kualitas produk. Saat ini pengoptimalisasi sumber daya yang ada perlu dimanfaatkan.

Politeknik LP3I Jakarta telah dapat menunjukkan eksistensinya di dalam bidang jasa pendidikan. Selama hampir 14 tahun berdiri, Politeknik LP3I Jakarta

memiliki jumlah mahasiswa kelas reguler yang ditangani secara khusus di bawah koordinasi Wakil Direktur I bidang Akademik, untuk mengetahui jumlah dan perkembangan Mahasiswa terlihat pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1
Data jumlah mahasiswa Politeknik LP3I Jakarta

No	Angkatan	Aplikasi	Daftar	Mahasiswa	Persentase
1	2015/2016	771	568	506	66%
2	2016/2017	561	433	374	67%
3	2017/2018	573	368	210	37%
4	2018/2019	669	435	329	49%
5	2019/2020	420	374	211	50%

Sumber : Politeknik LP3I Jakarta, 2020

Dari tabel 1 dapat diketahui dari tahun 2015/2016 sampai dengan tahun akademik 2019/2020 bahwa jumlah minat mahasiswa untuk daftar ke Politeknik LP3I Jakarta trendnya semakin menurun, walaupun pada tahun 2019/2020 mengalami kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya. Disisi lain menunjukkan adanya fenomena penurunan jumlah mahasiswa sebagai dampak dari ketatnya persaingan pada industri jasa pendidikan yang mengharuskan Politeknik LP3I Jakarta tetap terus menjaga kualitasnya sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Politeknik LP3I Jakarta Kampus Kramat Raya sangat bergantung pada pelanggan, Manajemen Politeknik LP3I Jakarta Kampus Kramat Raya harus menjadikan pelanggan sebagai prioritas utama. Oleh karena itu, perlu diketahui kualitas pelayanan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan pada industri jasa pendidikan. Untuk mendapatkan gambaran secara komprehensif maka perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, atau apakah kualitas pelayanan

tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa atau apakah ada factor lain yang berkontribusi dalam kepuasan mahasiswa. dengan harapan dapat dijadikan sebagai dasar pijakan bagi manajemen Politeknik LP3I Jakarta untuk melakukan langkah-langkah lebih lanjut.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan jasa adalah suatu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta adanya kecocokan informasi yang disampaikan untuk menselaraskan dengan harapan pelanggan. Menurut Lovelock-Wright yang

Diterjemahkan oleh (Tjiptono, 2011) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai pemenuhan keinginan konsumen dengan cara meningkatkan keunggulan dari sebuah produk ataupun jasa. Jasa akan diterima dengan baik oleh konsumen jika jasa tersebut sesuai dengan harapan. Menurut (Tjiptono, 2011) menjelaskan bahwa kualitas layanan adalah sebuah upaya dalam mengimbangi harapan konsumen perlu dilakukan upaya pemenuhan kebutuhan baik jasa maupun produk dan ketepatan waktu dalam menyampaikannya.

Menurut (Singh dan Arora, 2003) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan sesuatu hal yang tidak dapat tersentuh (*intangible*) kepada konsumen yang dapat memuaskannya dari suatu nilai yang diberikan. Sedangkan menurut Elhaitammy dalam (Mauludin, 2000) menyatakan bahwa „ Kualitas Pelayanan adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani konsumen secara memuaskan.”

Adapun dimensi perilaku birokrasi dalam penelitian ini adalah *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* (Parasuraman (2001).

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan dapat diartikan bahwa suatu produk atau jasa yang didapatkan melebihi dari suatu yang diharapkan. Kepuasan masyarakat adalah kondisi dimana harapannya mampu dipenuhi oleh produk/jasa yang diberikan. Menurut (Hutasoit, 2011) apabila kinerja memaparkan bahwa kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: bukti langsung, perhatian pribadi dari karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan dan jaminan. akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Kotler dalam (Windarti, 2012) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan bergantung pada sejauh mana tingkat produk dan jasa sesuai dengan harapan konsumen.

Banyak hasil riset menunjukkan bahwa factor yang menentukan kepuasan adalah diskonfirmasi dari ekspektasi prakonsumsi. Manfaat terciptanya kepuasan pelanggan diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis memberikan dasar yang baik yang menjadikan konsumen melakukan pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan yang dapat membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan Hardinasti (2012).

Adapun dimensi dari kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah tidak adanya keluhan yang dirasakan oleh pelanggan, tidak adanya kesalahan atau sedikit kesalahan, perbaikan yang terus menerus (Kotler : 2009).

Kerangka Pemikiran Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Persaingan bisnis yang semakin ketat adalah hal yang baik buat pelanggan karena dengan persaingan yang ketat menyebabkan pelanggan memiliki lebih banyak alternative/pilihan produk, kualitas dan harga yang bervariasi, hal tersebut menjadikan pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dan terbaik dari suatu produk (Kotler, 2005). Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Felita Sasongko et al, 2013) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan. Kemudian dalam penelitian yang dilakukan oleh (Ida Ayu Inten Surya Utami et al, 2015) yang berjudul Pengaruh pelanggan menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan.

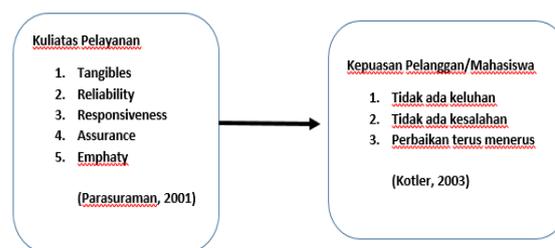
Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa

Kualitas menghasilkan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang baik dan kuat dengan perusahaan. Ikatan ini memungkinkan perusahaan dapat

memahami dengan seksama terhadap harapan pelanggan serta kebutuhannya di jangka panjang. Dengan demikian perusahaan dapat menaikkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan.

Kemudian dalam penelitian yang dilakukan oleh (Widjoyo Putro et al, 2014) bahwa loyalitas konsumen sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kualitas produk yang menunjukkan hasil bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dan produk terhadap kepuasan dan loyalitas.

Model Penelitian



Gambar 1
Model Hipotesis

Berdasarkan model hipotesis, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₁ : Kualitas pelayanan Politeknik LP3I Jakarta Kampus Kramat Raya yang ditempuh/diterapkan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan/mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Jenis Data

Jenis penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh dengan melakukan survei lapangan yang mana data yang didapat adalah data orisinil. Begitu juga data yang diukur dalam penelitian ini menggunakan skala Likert.

Pengumpulan data dan Karakteristik sampel

Populasi pada penelitian ini dari Politeknik LP3I Jakarta Kampus Kramat Raya populasi mahasiswa aktif tingkat satu dan dua diketahui berjumlah 558 orang. Menggunakan rumus Yamane, dengan mengambil nilai signifikansi 10% maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 85 orang.

Teknik Analisis Data

Untuk mendapatkan data yang akurat diperlukan alat ukur yang akurat pula. Untuk itu perlu melakukan pengujian terhadap instrument (alat ukur) yang akan digunakan. Kegiatan pengujian instrument penelitian meliputi dua hal, yaitu pengujian validitas dan reliabilitas. Pentingnya pengujian validitas dan reliabilitas karena proses pengukuran cenderung keliru.

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda untuk menguji model struktural dan hipotesis. Regresi Linear Berganda digunakan untuk menganalisa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengukuran pengaruh ini menggunakan dua atau lebih variabel bebas (X_1, X_2) dan variabel terikat (Y). Software yang digunakan adalah Amos dan software SPSS Statistics 22 untuk keperluan tabulasi data.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian kuantitatif, dilakukan untuk menjawab pertanyaan masalah yang mengarah kepada gambaran variabel yang diteliti, sehingga karakteristik dari data tersebut dan gambaran empiris tentang variabel yang diteliti dapat dipahami. Ukuran yang termasuk dalam Teknik analisis statistik deskriptif adalah distribusi frekuensi, ukuran tendensi sentral, dan ukuran dispersi

Uji Persyaratan Analisis

Sebelum dilakukan analisis dengan regresi, dilakukan uji persyaratan analisis terlebih dahulu. Uji persyaratan analisis, meliputi uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Terkait dengan penggunaan alat uji regresi berganda, terdapat beberapa analisis yang digunakan, antara lain : Uji Korelasi, Uji determinasi, Uji t dan Uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskriptif Statistik Demografi Responden

Tabel 2
Deskriptif Statistik Demografi Responden

Keterangan		Jumlah	Persentase
Umur	19 – 20 tahun	42	49,41
	21 – 22 tahun	37	43,52
	> 22 tahun	6	7,05
Jurusan Perkuliahan	Administrasi Bisnis	25	29,41
	Manajemen Informatika	22	25,88
	Komputerisasi Akuntansi	38	44,70
Jenis Kelamin	Laki – Laki	38	44,70
	Wanita	47	55,29

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk variable kualitas pelayanan berdasarkan pengujian validitas item dengan menggunakan SPSS 22 maka diperoleh hasil uji validitas sebanyak 16 item butir kuesioner valid sedangkan variabel kepuasan mahasiswa sebanyak 9 item butir kuesioner valid dengan demikian dapat digunakan untuk pengambilan data.

Hasil uji reliabilitas untuk variabel independen (kualitas pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan pelanggan/mahasiswa) dalam kuesioner dikatakan reliabel. Hal ini dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha berturut-turut 0,933, dan 0,860 lebih besar dari 0,60. Dengan kata lain bahwa seluruh pernyataan pada penelitian ini memiliki tingkat kehandalan yang baik dan dapat digunakan dalam analisis pada penelitian ini.

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3
Persamaan Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.291	2.202		3.766	.000
	X	.257	.035	.603	7.363	.000

Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa
Sumber : Data diolah SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 3 di atas maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 8,291 + 0,257 X$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan Mahasiswa
- 8,291 : Konstanta
- 0,257 : Koefisien
- X : Kualitas Pelayanan

Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811 ^a	.657	.649	2.23436

Sumber : Data diolah SPSS, 2020

Dari tabel 4 di atas dapat diketahui Adjusted R² sebesar 0,649, hal ini berarti 64,9%. Hasil tersebut memberikan pengertian bahwa variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 64,9% sedangkan 31,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan manajemen Politeknik LP3I Jakarta mendapatkan respon positif dari mahasiswa atau dengan kata lain mahasiswa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh manajemen secara keseluruhan.

2. Uji t (X terhadap Y)

Tabel 5
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.291	2.202		3.766	.000
	X	.257	.035	.603	7.363	.000

Sumber : Data diolah SPSS, 2020

Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 5 variabel kualitas pelayanan mempunyai t *hitung* sebesar 7.363 dengan

tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara individu atau parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pelayanan yang diberikan setiap individu di Politeknik LP3I Jakarta sangat baik.

3. Uji F

Tabel 6
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	785.380	2	392.690	78.658	.000 [*]
	Residual	409.372	82	4.992		
	Total	1194.753	84			

Sumber : Data diolah SPSS, 2020

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 6 nilai F *hitung* diperoleh sebesar 78.658 lebih besar dari pada 4 dengan probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis alternatif diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Konsistensi hasil uji f ini terhadap uji t yang menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah dampak dari pemberian layanan yang maksimal.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, Kualitas pelayanan mempunyai t *hitung* sebesar 7,363 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih rendah dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan secara

individu atau parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas layanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan Politeknik LP3I Jakarta Kampus Kramat Raya, maka mahasiswa semakin merasa puas. Kualitas layanan sangat berhubungan dengan kepuasan. Kualitas layanan yang tinggi akan secara otomatis memberikan kepuasan mahasiswa karena kualitas layanan adalah sarana dalam mewujudkan kepuasan.

Kotler, Fornell, dan Zeithaml dalam Sunyoto (2012) bahwa ketidakpuasan pada salah satu dari dimensi layanan akan berkontribusi terhadap tingkat layanan.

Berdasarkan kajian teroris dan studi empiric pada hasil studi menunjukkan adanya hubungan kausalitas yang positif dan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa dapat digunakan untuk studi dibidang pendidikan di Indonesia khususnya pada Politeknik LP3I Jakarta Kampus Kramat. Pada penelitian sebelumnya yakni oleh Crinin dan Taylor dalam Lovelock dan Wright (2007), Mohammad Ali (2011), dan juga Abdullah (2012) menunjukkan hasil yang sama.

Kemudian hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang oleh Felita Sasongko et al (2013) yang berjudul pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan. Pelanggan menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan. Kemudian dalam penelitian yang dilakukan oleh Ida Ayu Inten Surya Utami et al(2015) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan menunjukkan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Menurut Karsono (2005) bahwa dimensi tangible, assurance, empathy, reliability, dan responsiveness berpengaruh positif pada kepuasan

pelanggan. Guntur dan Setiaji (2003) mengatakan juga bahwa dimensi kualitas pelayanan yaitu empathy, tangible, responsiveness, dan assurance memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistino (2010), Griselda dan Panjaitan (2007), Hidayati (2010) serta Agyapong (2001) yang sama-sama menyatakan bahwa kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen/pelanggan. Penelitian-penelitian sebelumnya dan penelitian ini memiliki konsistensi hasil bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh manajemen dan atau individu sebuah institusi akan berdampak langsung terhadap kepuasan konsumen. Walaupun dalam penelitian ini memiliki pembaharuan bahwa hasil ini akan dijadikan rekomendasi bagi manajemen Politeknik LP3I Jakarta untuk mengambil langkah-langkah konkrit dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa.

Signifikansi Simultan (Uji stasistik F)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.13 nilai F hitung diperoleh sebesar 78,658 lebih besar dari pada 4 dengan probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis alternatif diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Hal ini didasarkan pada kualitas pelayanan menjadi prioritas utama yang sangat diperhatikan untuk selalu ditingkatkan secara berkesinambungan di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Kramat Raya serta bisa menutupi kekurangan dan kelebihan dari variabel. Sehingga untuk mewujudkan kualitas pelayanan ada beberapa sarana pendukung yaitu : perumusan visi, misi dan tujuan yang jelas,

struktur organisasi yang menjamin keseimbangan pembagian tugas dan kejelasan tugas masing – masing menurut Pieris dan Jim (2007).

Kemudian dalam penelitian yang yang dilakukan oleh Widjoyo Putro et al (2014) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan hasil bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dan produk terhadap kepuasan.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan memiliki dampak pada kepuasan mahasiswa (Studi Kasus di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Kramat). Responden dalam penelitian ini berjumlah 85 orang. Data-Data yang dikumpulkan dan hasil pengujian yang sudah dilakukan terhadap permasalahan, dengan menggunakan model regresi berganda, maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis pertama, kualitas pelayanan secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Kramat. Hasil hitung regresi yang mencapai 0,649 atau 64,9 % dan uji t yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai t *hitung* sebesar 7.363 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Saran

Segala kekurangan yang terdapat dalam penelitian dapat dijadikan acuan bagi peneliti berikutnya untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik. Berikut beberapa saran untuk penelitian berikutnya:.

1. Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, tidak mengkaji pengaruh pengaruh pengaruh kualitas

- pelayanan terhadap kepuasan stakeholder yang lain.
2. Keterbatasan waktu mengakibatkan daya uji rendah sehingga tingkat keakuratan informasi yang diperoleh masih relatif kecil.
 3. Peneliti menyarankan kepada penelitian selanjutnya agar menggunakan lebih dari satu variabel dependen untuk mengetahui kepuasan mahasiswa di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Jakarta, tidak hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan saja.
 4. Mencoba menguji konsistensi hasil penelitian maka penelitian berikutnya sebaiknya menggunakan teknik analisis yang berbeda, misalnya SEM. Penggunaan teknik analisis SEM dapat diketahui kuat lemahnya hubungan dimensi dengan variabel penelitian sehingga implikasi manajerial dapat diurutkan mulai dari pengaruh paling tinggi sampai pengaruh yang paling kecil.
 5. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, Diharapkan agar Politeknik LP3I Jakarta Kampus Jakarta dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dengan berbagai cara.

Adapun saran bagi pihak manajemen, penulis menyarankan sebagai berikut

1. Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas pelayanan
Dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan. Dengan demikian dapat diketahui posisi relatif Politeknik LP3I Jakarta di mata mahasiswa dibandingkan para pesaing, sehingga dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan tersebut.
2. Mengelola harapan mahasiswa upaya yang lebih-lebihkan pesan komunikasi kepada mahasiswa dengan maksud agar mereka terpicat. Hal

seperti dapat menjadi 'bumerang'. Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan mahasiswa (bahkan bisa menjurus menjadi tidak realistis) yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan mahasiswa.

3. Mengelola bukti (evidence) Kualitas Pelayanan Pengelolaan bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi mahasiswa. Oleh karena, tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka mahasiswa cenderung memperhatikan fakta-fakta tangibles yang berkaitan dengan bukti kualitas.
4. Mengembangkan Budaya Kualitas
Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Agar dapat tercipta budaya kualitas yang baik, dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi. Upaya membentuk budaya kualitas dapat dilakukan pengembangan suatu program yang terkoordinasi yang diawali dari seleksi dan pengembangan karyawan. Beberapa hal bisa dilakukan guna membentuk budaya kualitas, yaitu: (Pengembangan individual, Pelatihan manajemen, Perencanaan sumberdaya manusia, Standar kinerja, Survei opini)

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, *et al.*, 2012. The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Restaurant Services in Khulna Division. *Journal Industrial Engineering Letters Vol. 2, No.2*

- A. Parasuraman. 2001. The Behavioral Consequences of Service Quality, *Jurnal of Marketing*, Vol 60.
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung
- Fandy Tjiptono, 2002. *Manajemen Jasa*. Cetakan II. Andi Offset. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Griselda, Gretel dan Panjaitan, Tagor Muda. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 2
- Hardinasti, F. 2012. Tinjauan Penerapan Kualitas Pelayanan Menurut Konsep TERRA Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan KFC Merdeka Bandung. Institut Manajemen Telkom. Bandung
- Hidayati, Ernayati. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, (2)2: ISSN: 20085-0972.
- Karsono, 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota dengan kepuasan Anggota Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 5, No. 2,
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 8. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2 Edisi 11, Jakarta. Indeks
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Erlangga Jakarta.
- Lovelock, Christopher dan Wright, Lauren. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Gramedia. Jakarta
- McCarthy, Jerome, E.; Perreault, William D, 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi kelima, alih Bahasa : Agus Darma. Erlangga. Jakarta.
- Mohammad Ali, Seyed Abbas, Khaled Nawaser & Sayed Mohammad. 2011. A Case Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Humanities and Social Science Vol. 1, No. 7*
- Nasution, M. N., 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Cv Andi. Yogyakarta.
- Pieris, John dan Nizam Jim. 2007. *Etika Bisnis dan Good Corporate Givernance*. Pelangi Cendekia. Jakarta.
- Singh, Monica C and Anshu Arora. 2003. *Comparative Study Of Service Quality Perception Of The Consumers With Respect To Public And Primitive Insurance Companies*. Excel Books. New Delhi.

Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Buku Seru.Yogyakarta..

Yadav, I. Jyoti. 2011. Influence of Services and Product Quality towards Customer Satisfaction: A Case Study of Catherers, Sangli City. *Research Paper Vol. 1, Issue. IX, p.14*.