

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PADA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PAYUNG NEGERI PEKANBARU

Engraini Prahmadya¹⁾, Sri Restuti²⁾, Henni Noviasari²⁾

1) Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

2) Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

Email : Engrainip@gmail.com

Analysis of student satisfaction at Stikes Payung Negeri Pekanbaru

ABSTRACT

This research aims to identify the level of student satisfaction on STIKES Payung Negeri Pekanbaru. The population is the student STIKES Payung Negeri Pekanbaru. Primary data was collected by questionnaire as an instrument to prove the result of research, to analyze the data used the importance performance analysis (IPA) method with the help of SPSS. The number of samples used as the object of research was 135 student using the purposive sampling method. The results of the study show that the student expectations bigger than reality obtained directly, This is caused by the ability of the campus that does not meet all student requests. However his hopes have not been fulfilled students feel satisfied with services that have been provided by STIKES Payung Negeri Pekanbaru.

Keywords: Satisfaction, Students, STIKES Payung Negeri Pekanbaru

PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi menempati posisi utama dalam sektor jasa pendidikan karena perannya dalam penelitian, pengembangan ilmu pengetahuan, dan pemberdayaan masyarakat. Barrs dalam Qureshi (2010) Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan khususnya di Perguruan Tinggi persaingan yang sangat ketat, Perguruan Tinggi sebagai institusi penyelenggara pendidikan tinggi merupakan salah satu industri jasa penting, karena tidak hanya sekedar menyelenggarakan jasa pendidikan tetapi juga harus berusaha dapat memenuhi harapan mahasiswa yang melanjutkan studi dengan tujuan dapat mengembangkan potensi

dirinya agar mampu bersaing dalam dunia kerja. Oleh karena itu, pengelola institusi pendidikan harus terus berusaha agar kualitas pelayanan pendidikan yang dikelolanya sesuai harapan mahasiswa.

Keputusan mahasiswa untuk melanjutkan studi pada Perguruan Tinggi yang diinginkan adalah suatu keputusan dimana mahasiswa melakukan pertimbangan-pertimbangan yang disesuaikan dengan keadaan atau kondisi yang ada. Jika keadaan atau kondisi yang terlihat tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya, maka akan terjadi keraguan yang dapat berakibat pada keputusan untuk tidak memilih, dalam hal ini keputusan untuk tidak melanjutkan studi. Pada kenyataannya, pembuatan pilihan

(*choice making*) memiliki banyak dimensi dan dampak. Memilih merupakan bagian dari suatu upaya pemecahan sekaligus sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan (*decision making*).

Penelitian difokuskan pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Payung Negeri Pekanbaru. STIKES Payung Negeri merupakan salah satu PTS yang didirikan oleh Yayasan Kesejahteraan dan Pendidikan Payung Negeri pada tahun 2008 dan sampai saat ini sudah beroperasi 10 tahun. STIKES Payung Negeri terletak di Jalan Tamtama No 6, Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

Provinsi Riau dapat diketahui bahwa keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar STIKES, membuat STIKES Payung Negeri harus selalu tanggap dalam mencermati berbagai perubahan baik internal maupun eksternal yang akan mempengaruhi kelangsungan hidup, memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Dalam kondisi persaingan yang cukup kompetitif seperti ini, STIKES Payung Negeri harus melakukan langkah antisipasi, bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki serta selalu berusaha menerapkan strategi-strategi baru agar tujuan dapat tercapai. Persaingan membuat STIKES Payung Negeri harus jeli dalam pengembangan atribut dan kinerja jasa. Oleh karena itu, STIKES Payung Negeri sebagai organisasi yang bergerak di bidang jasa layanan pendidikan diharuskan meningkatkan kinerjanya agar mampu bersaing dengan STIKES lainnya. Tjiptono (2011) menyatakan

dalam pasar global yang hiperkompetitif, tidak ada organisasi yang dapat bertahan lama tanpa adanya konsumen yang puas. Organisasi yang gagal memuaskan konsumen akan menghadapi masalah seperti dampak dari *negative word of mouth*.

Semakin tingginya kesadaran masyarakat akan nilai Perguruan Tinggi mengakibatkan peningkatan tuntutan dari masyarakat terhadap kualitas Perguruan Tinggi. 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.

STIKES Payung Negeri menyadari bahwa memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan tinggi bukan sekedar untuk mendapatkan nilai akreditasi yang baik dari BAN-PT. Kualitas pendidikan yang baik sejak awal telah menjadi tujuan utama STIKES Payung Negeri.

diketahui bahwa sejak tahun 2014-2018 jumlah mahasiswa yang mendaftar dan masuk terjadi penurunan. Sedangkan jumlah mahasiswa yang memutuskan untuk berhenti mengalami fluktuasi yang membuat STIKES Payung Negeri merasa perlu untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terkait pelayanan pendidikan, sehingga

dapat menjadi acuan perbaikan selanjutnya.

Kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan pendidikan yang didapat dari STIKES Payung Negeri. Apabila STIKES Payung Negeri memperlakukan mahasiswa sebagai pelanggan dengan mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan, untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan mahasiswa maka salah satu yang dilakukan pihak STIKES Payung Negeri adalah menyiapkan rencana strategi yang tepat untuk melakukan peningkatan secara terus menerus terhadap kualitas pelayanan STIKES Payung Negeri. Evaluasi kepuasan mahasiswa ini dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan pendidikan yang perlu diperbaiki, dipertahankan, bahkan dikurangi akan mengakibatkan kesalahan alokasi sumber daya seperti dana, tenaga kerja, dan waktu. Kesalahan alokasi sumber daya menyebabkan upaya peningkatan mutu menjadi tidak efektif dan mengurangi kepuasan mahasiswa. Mengetahui kepuasan mahasiswa sangat penting bagi manajemen STIKES Payung Negeri untuk menentukan strategi pemasaran yang tepat.

Untuk menelaah kepuasan mahasiswa terkait kualitas pelayanan STIKES Payung Negeri, diperlukan instrumen pengukuran yang tepat sesuai dengan karakteristik multi-dimensi dari kualitas jasa Adee dalam (Legcevic, 2009).

Parasuraman, Zeithmal, dan Berry menciptakan sebuah skala

multi-dimensi yang dinamakan SERVQUAL. Instrumen SERVQUAL ini mengukur kenyataan dan ekspektasi kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan (Parasuraman, 1988). Adee dalam Legcevic (2009) menyatakan, dalam mengukur kualitas jasa Perguruan Tinggi, lima dimensi SERVQUAL yang digunakan adalah *tangibles* (penampilan fisik dari fasilitas perguruan tinggi, peralatan, penampilan personal, dan materi komunikasi), *reliability* (kesanggupan Perguruan Tinggi untuk melakukan jasa yang dijanjikan secara andal dan tepat), *responsiveness* (keinginan Perguruan Tinggi untuk membantu mahasiswa dan menyediakan jasa secara cepat), *assurance* (pengetahuan dan pertimbangan staf Perguruan Tinggi serta kemampuan staf untuk melahirkan kepercayaan mahasiswa), dan *empathy* (kemampuan staf Perguruan Tinggi untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa).

Lima dimensi SERVQUAL tersebut akan menjadi instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan mutu pendidikan STIKES Payung Negeri. Selanjutnya harapan dan kenyataan mahasiswa tersebut akan dianalisis dengan *Importance-Performance Analysis* sesuai konsep Tjiptono (2012), sehingga STIKES Payung Negeri dapat mengevaluasi faktor-faktor kepuasan mahasiswa yang menjadi prioritas utama, sudah sesuai, prioritas rendah, bahkan berlebihan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, seharusnya dengan kualitas pelayanan yang bagus tentunya jumlah mahasiswa untuk daftar dan masuk akan meningkat setiap tahunnya. Oleh karena itu

diperlukan adanya sebuah penggalian mendalam sebagai bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan yang maksimal sehingga mahasiswa merasa puas sehingga tujuan pembelajaran tercapai dan upaya untuk mengurangi permasalahan yang dihadapi. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kepuasan Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Payung Negeri Pekanbaru**”.

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, terlihat bahwa masalah yang timbul yaitu Bagaimana Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Payung Negeri Pekanbaru?. Sedangkan untuk tujuan penelitian sendiri adalah Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Payung Negeri Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Jasa

Secara umum, jasa adalah pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014, p.7), jasa dapat diartikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

Menurut Zethaml dan Bitner dalam Daryanto (2011, p.237), mendefinisikan jasa adalah semua

aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan konsumen).

Jasa Layanan Pendidikan

Pendidikan merupakan proses pemanusiaan manusia atau suatu proses yang harus dilakukan baik yang terlembaga maupun tidak terlembaga yang menyangkut fisik dan non fisik dan membutuhkan infrastruktur dan *skill* ataupun keterampilan. Dengan demikian Jasa Pendidikan adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan yang mengutamakan pelayanan dalam prosesnya (Helen Frida, 2014).

Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan atau jasa menurut Kotler (2009), merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, proses produksinya mungkin juga dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan produk fisik.

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha-usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih

keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin dasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Kualitas juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus menerus. Hal ini dikenal dengan istilah Q-MATCH (*Quality-meets Agreed Terms and Changes*) (Gaspersz, 2008). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Herlina, 2010).

Pelanggan

Menurut Greenberg (2010), pelanggan atau *customer* adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telepon, surat, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah individu atau kelompok yang membeli atau menggunakan sebuah produk atau jasa secara tetap yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan.

Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat harapan dan pelayanan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap kenyataan kinerja jasa yang dirasakan pelanggan. Terdapat beberapa definisi kepuasan pelanggan, di antaranya pendapat Sunyoto (2013) Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ketidakpuasan tentu saja adalah hasil dari harapan yang diteguhkan secara negatif. Kotler & Keller (2012) yang menerangkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan mahasiswa adalah tujuan utama setiap Universitas. Mahasiswa yang puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing yang akan menghasilkan komunikasi dalam bentuk *positive word of mouth*, retensi dan loyalitas mahasiswa (Arambewela & Hall, 2009).

Pendapat Susanto (2012) bahwa perasaan puas atau tidak puasnya mahasiswa sangat ditentukan oleh kualitas layanan akademik yang mereka terima dan kesannya terhadap Universitas/Fakultas itu sendiri. Semakin tinggi kinerja layanan akademik yang diberikan membuat semakin positif kesannya atas lembaga dan pada akhirnya mempertinggi tingkat kepuasannya yang berdampak baik bagi fakultas.

Harapan dan Kenyataan Mengenai Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2009) Pelanggan membentuk ekspektasi jasa dari banyak sumber, seperti pengalaman masa lalu, berita dari mulut ke mulut, dan iklan. Secara umum, pelanggan membandingkan jasa anggapan dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa anggapan berada di bawah jasa yang diharapkan, pelanggan kecewa. Perusahaan yang berhasil menambahkan manfaat pada penawaran mereka sehingga pelanggan tidak hanya puas tetapi terkejut dan sangat puas.

Pelayanan Perguruan Tinggi

Pendidikan tinggi menurut Wijatno (2009) merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program Diploma, Sarjana, Magister, Spesialis, dan Doktor yang diselenggarakan oleh pendidikan tinggi serta diatur dalam pasal 19 dan 20 Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (UU Sisdiknas). Istilah pendidikan tinggi dan perguruan tinggi (PT) sering saling dipertukarkan dengan anggapan mempunyai arti yang sama. Namun, dua istilah itu sebenarnya mempunyai arti berbeda. Pendidikan tinggi adalah pendidikan pada jalur pendidikan sekolah pada jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah. Sementara PT adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Pengertian PT sesuai dengan PP (Peraturan Pemerintah) nomor 60 tahun 1999 adalah wilayah otonom dan mandiri yang berhak mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan pendidikan tinggi,

penelitian ilmiah, dan pengabdian kepada masyarakat.

Menurut Fandy Tjiptono (2011), kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sallis dalam Alifuddin (2012) mengemukakan bahwa pendidikan adalah jasa yang berupa proses pembudayaan. Produk yang diberikan lembaga pendidikan adalah jasa pelayanan. Kualitas jasa pelayanan pendidikan sangat bergantung pada sikap pemberi pelayanan di lapangan dan sikap serta harapan pemakai jasa pendidikan. Pelayanan pendidikan yang berkualitas menurut Alifuddin (2012) adalah suatu proses yang berpusat pada pencapaian kepuasan harapan pelanggan pendidikan, perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab dengan para pegawai, dan pengurangan pekerjaan tersisa serta pengerjaan kembali. Sementara Alma (2009) menyatakan bahwa secara konseptual, mutu akademik adalah muara dari mutu proses pendidikan manusia, alat, kurikulum, dan fasilitas yang tercermin pada mutu mengajar dosen, mutu bahan pelajaran, dan mutu hasil belajar, sehingga akhirnya membentuk seperangkat kemampuan.

Penjaminan kualitas adalah tanggung jawab PT sebagai pihak yang terkait langsung dalam pola evaluasi internal. Sehingga *internal quality assessment* merupakan tanggung jawab PT, sementara *external quality assessment* menjadi tanggung jawab pemerintah melalui Ditjen Dikti (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi) dan BAN-PT.

Penilaian eksternal terhadap kualitas ini dilakukan BAN-PT terhadap PT dan program studi melalui akreditasi. Akreditasi institusi PT dan program studi terhadap kelayakan mutu dan kapasitas penyelenggaraan program akademisnya (Wijatno, 2009).

METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai Analisis Ketidakpuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Payung Negeri Pekanbaru ini dilakukan terhadap Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Payung Negeri Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Tamtama No 6, Kelurahan Labuan Baru Timur, Kecamatan Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia. Penelitian dilakukan pada bulan sampai bulan 2020.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang berstatus aktif kuliah di STIKES Payung Negeri tahun 2018 dengan jumlah populasi sebanyak 895 mahasiswa. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2015) pengambilan sampel teknik *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dengan pertimbangan kriteria sampel tertentu responden dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif STIKES Payung Negeri yang telah kuliah minimal semester 2 (dua), karena mahasiswa dengan kriteria tersebut dianggap telah mampu melakukan evaluasi terhadap kampus tempat mereka kuliah. pengambilan

sampel dalam penelitian ini adalah 15% dari populasi yang ada, karena jumlah populasi melebihi 100 orang yaitu 895 mahasiswa, berarti $895 \times 15\% = 134,25$ mahasiswa atau dibulatkan menjadi 135 mahasiswa.

Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Pada penelitian ini peneliti menggunakan data primer berupa kuesioner, karena data yang dikumpulkan berupa kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa STIKES Payung Negeri yang akan di olah secara langsung oleh peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Data primer penelitian ini bisa berupa hasil penyebaran kuesioner pada sampel yang telah ditentukan dengan cara menyebarkan kuesioner langsung kepada responden atau masyarakat yang menjadi objek penelitian ini.

Data sekunder yang digunakan adalah data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan, dan diolah oleh pihak lain. Dalam penelitian ini data sekunder berasal dari laporan tahunan STIKES Payung Negeri, studi kepustakaan, jurnal nasional, jurnal internasional, artikel, skripsi, buku-buku yang relevan, media internet dan sumber lainnya yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti.

Adapun teknik pengumpulan data untuk memperoleh data dan berbagai keterangan yang diperlukan sehubungan dengan penelitian ini digunakan sebagai berikut: kuesioner, wawancara, observasi, dan studi kepustakaan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Payung Negeri yang telah kuliah minimal semester 2 (dua), karena mahasiswa dengan kriteria tersebut dianggap telah mampu melakukan evaluasi terhadap kampus tempat mereka kuliah. Kuisisioner yang disebarakan sebanyak 135 kuisisioner yang diberikan kepada responden. Adapun gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, tahun angkatan, asal daerah, dan pendapatan. Gambaran karakteristik responden secara rinci adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Gambaran Karakteristik Responden

Demografi	Keterangan	Jumlah	%
Jenis Kelamin	Perempuan	114	84,4
	Laki-laki	21	15,6
Tahun Angkatan	2015	6	4,4
	2016	15	11,1
	2017	41	30,4
	2018	73	54,1
Asal Daerah	Kabupaten Bengkalis	13	9,6
	Kabupaten Indragiri Hilir	11	8,1
	Kabupaten Indragiri Hulu	9	6,7
	Kabupaten Kampar	20	14,8
	Kabupaten Meranti	4	3,0
	Kabupaten Kuantan Singingi	10	7,4
	Kabupaten Pelalawan	13	9,6
	Kabupaten Rokan Hilir	5	3,7
	Kabupaten Rokan Hulu	9	6,7
	Kabupaten Siak	13	9,6
	Kota Dumai	9	6,7
	Kota Pekanbaru	19	14,1
	Diluar Provinsi Riau	0	0
Pendapatan	<1.000.000	53	39,3
	1.000.000 – 1.500.000	67	49,6
	1.500.000 – 2.000.000	10	7,4
	2.000.000 – 3.000.000	5	3,7

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 5 dimensi SERVQUAL, yang meliputi aspek Keandalan (*Reability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Fisik (*Tangible*), yang masing-masing dimensi di tanyakan dari segi harapan dan kenyataan. Total pertanyaan adalah 60 butir pertanyaan. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas empiris. Untuk memperoleh hasil yang valid dari validitas pertanyaan kuesioner dapat menggunakan teknik korelasi dengan cara melakukan uji korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa nilai r hitung $>$ r tabel pada variabel Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pertanyaan kuesioner yang digunakan valid.

Selanjutnya adalah Uji reabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban responden dalam menjawab pertanyaan. Untuk mengukur realitas alat ukur yang dipakai uji ini menggunakan indikator nilai *Cronbach's Alpha* dengan membandingkan nilai r hasil dengan r tabel. Dalam uji reabilitas sebagai nilai r hasil adalah nilai r -*alpha*, apabila r -*alpha* lebih besar dari r -tabel, maka pertanyaan tersebut reliabel.

Variabel kuesioner dianggap reliabel jika nilai koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* (α) lebih besar dari 0,60 (Jogiyanto, 2008). Semakin dekat dengan 1,0 semakin baik bila pada kisaran 0,70 bisa diterima dan lebih dari 0,80

adalah baik. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa hasil uji reliabel pada pertanyaan kuesioner diperoleh hasil nilai *Cronbach's Alpha* hitung pada variabel Keandalan 0,718, Ketanggapan 0,677, Jaminan 0,799, Empati 0,745, dan Bukti Fisik 0,905, untuk kuesioner bagian harapan mahasiswa dan variabel Keandalan 0,741, Ketanggapan 0,732, Jaminan 0,604, Empati 0,692, dan Bukti Fisik 0,921 untuk kuesioner bagian kenyataan yang dirasakan mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner terbukti andal.

Variabel Kualitas Pelayanan diukur dengan menggunakan variabel SERVQUAL, yang meliputi aspek Keandalan (*Reability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Fisik (*Tangible*), yang masing-masing variabel di tanyakan dari segi harapan dan kenyataan. Total pertanyaan adalah 60 butir pertanyaan.

Hasil rekapitulasi jawaban responden tentang harapan variabel kualitas pelayanan yang diterapkan oleh STIKES Payung Negeri diketahui rata-rata pada variabel ini adalah 4,15. Nilai rata-rata yang diperoleh tersebut mengindikasikan bahwa harapan atau tanggapan mahasiswa pada variabel kualitas pelayanan STIKES Payung Negeri berada dalam kategori puas. Dengan demikian harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh STIKES Payung Negeri adalah bahwa pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa.

Hasil rekapitulasi dari keseluruhan jawaban responden

terhadap kinerja kualitas pelayanan STIKES Payung Negeri diketahui nilai rata-rata pada variabel tersebut adalah 3,51. Dari nilai rata-rata yang diperoleh tersebut dilihat bahwa tanggapan mahasiswa pada kinerja variabel kualitas pelayanan STIKES Payung Negeri dalam kategori puas.

Penilaian terhadap variabel kualitas pelayanan antara harapan dan kinerja menurut mahasiswa dalam kategori puas. Dari angka rata-rata yang diperoleh harapan mahasiswa lebih besar dari kenyataan yang diperoleh langsung di lapangan. Hal tersebut dapat dimengerti sebab tidak semua harapan mahasiswa dapat terpenuhi oleh STIKES Payung Negeri. Buku referensi di perpustakaan (BF4) merupakan item yang memiliki perbedaan nilai harapan dan kenyataan paling besar diantara item lainnya. Hal tersebut dikarenakan STIKES Payung Negeri lebih memfokuskan pada dosen bertanggung jawab terhadap waktu perkuliahan (KDN1), dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah (KGN1), dan pegawai melayani mahasiswa dengan sopan (J3) sehingga kurang memperlihatkan buku referensi di perpustakaan. (BF4). Namun demikian penilaian item tersebut masih dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi pada dimensi jaminan yakni, indikator pegawai secara konsisten bersikap sopan (J3) dengan tingkat kesesuaian 94,19% disusul oleh dimensi ketanggapan dengan indikator kesediaan dosen membantu

mahasiswa dalam mengatasi kesulitannya (KGN1) tingkat kesesuaian 88,70% dan tergolong pada kategori sangat puas.

Sementara itu, indikator dengan tingkat kesesuaian yang paling rendah yaitu dimensi bukti fisik, indikator perlengkapan dan peralatan kelas, pada pernyataan buku referensi di perpustakaan lengkap (BF4) dengan tingkat kesesuaian 76,91% walaupun buku referensi di perpustakaan lengkap (BF4) belum mampu memenuhi harapan mahasiswa, namun kualitas pelayanan yang diberikan dalam buku referensi di perpustakaan lengkap (BF4) sudah dapat dikategorikan puas.

Rata-rata tingkat kesesuaian (%) dari seluruh variabel yang diuji adalah $(93,89\% + 93,41\% + \dots + 80,24\% + 78,07\%) = 2546,96\% / 30 = 84,89\%$. Nilai rata-rata tingkat kesesuaian variabel sebesar 84,89% memperlihatkan bahwa tingkat Kepuasan Mahasiswa berada pada level sangat puas (81% - 100%) sesuai tabel acuan kesesuaian.

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas diperoleh hasil bahwa variabel (X) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel (Y) kepuasan mahasiswa pada STIKES Payung Negeri Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dalam rincian hasil analisis sebagai berikut: Dari tabel 5.8 Rekapitulasi Tanggapan pada Harapan Kualitas Pelayanan rata-rata 4,15, sedangkan Tabel 5.9 Rekapitulasi Tanggapan pada Kinerja Kualitas Pelayanan rata-rata 3,51, artinya harapan lebih tinggi dibanding kinerja. Maka dapat disimpulkan hipotesis terdapat ketidakpuasan mahasiswa dilihat dari kualitas pelayanan Sekolah Tinggi

Ilmu Kesehatan Payung Negeri Pekanbaru diterima.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah Tinggi Kesehatan Payung Negeri Pekanbaru didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Atribut kualitas pelayanan yang penanganannya menjadi prioritas utama adalah: Buku referensi di perpustakaan lengkap (BF4); Hotspot/wifi mencakup seluruh area (BF9); Administrasi mahasiswa melalui web (BF10); Mahasiswa mudah dalam mendapatkan informasi akademik maupun non akademik melalui web (BF11); Fasilitas laboratorium praktikum lengkap (BF15)
2. Kualitas pelayanan yang sudah sesuai dan perlu dipertahankan pelaksanaannya, antara lain: Dosen mengajar sesuai dengan Silabus dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) yang telah dibuat (KDN3); Pegawai cepat menginformasikan kalender akademik kepada mahasiswa (KGN4); Dosen mengampu mata kuliah sesuai bidang keilmuannya (J1); Dosen mampu mengajar dengan baik dan jelas (J2); Keadaan gedung baik (BF1); Ruang kuliah tertata rapi, bersih, dan nyaman (BF3); Kondisi bus kampus layak digunakan (BF5); Masjid nyaman untuk beribadah (BF6); Parkir kendaraan memadai (BF8); Dosen berpenampilan rapi (BF12); Pegawai berpenampilan rapi

- (BF13); Sarana pembelajaran di ruang kelas memadai (BF14)
3. Atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas rendah adalah: Pegawai melayani administrasi kemahasiswaan dengan cepat (KDN 4); Dokumen informasi akademik mahasiswa tersimpan rapi (KDN5); Pegawai membantu administrasi mahasiswa dengan cepat dan tanggap (KGN3)
 4. Kinerja kualitas pelayanan yang dinilai berlebihan, yakni: Dosen bertanggung jawab terhadap waktu perkuliahan (KDN1); Dosen masuk kelas sesuai jadwal kuliah (KDN2); Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/ mata kuliah (KGN1); Pegawai selalu membantu menyelesaikan masalah administrasi mahasiswa (KGN2); Pegawai melayani mahasiswa dengan sopan (J3); Terjalin komunikasi yang baik antara dosen, pegawai, dan mahasiswa (E1); Dosen memberikan perhatian kepada mahasiswa (E2); Pegawai memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa (E3); Keadaan ruang tata usaha teratur (BF2); Keadaan kamar mandi bersih (BF7)
 5. Harapan mahasiswa lebih tinggi dibanding kinerja yang diberikan, maka terdapat ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan.

Saran

1. Kepada STIKES Payung Negeri Pekanbaru diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki atribut sebagai berikut: Buku referensi di perpustakaan ditambah sesuai kebutuhan mahasiswa;

Hotspot/wifi diperbanyak agar mencakup seluruh area kampus; Perbaharui fitur web kampus agar administrasi mahasiswa bisa dilakukan melalui web; Setiap informasi akademik maupun non akademik diupdate ke web kampus; Fasilitas laboratorium praktikum dilengkapi sesuai materi perkuliahan

2. Kepada STIKES Payung Negeri dapat mengurangi kinerja kualitas pelayanan yang berada pada kuadran IV untuk menjaga kepuasan, karena mahasiswa tidak terlalu berharap pada kualitas pelayanan yang diberikan dan dinilai berlebihan terhadap kinerjanya, sehingga STIKES Payung Negeri Pekanbaru dapat mengalokasikan sumber daya, seperti dana, tenaga kerja, dan waktu untuk lebih memperhatikan atribut kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya mampu memperluas ruang lingkup penelitian dan isu-isu baru yang berhubungan dengan penelitian ini, seperti variabel harga, promosi, lokasi, dll.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustika, G.N.S., Wulandari, A.A. & Jayanta I, N.L., 2017. *Importance-Performance Analysis Sebagai Alat Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi (Studi Kasus FIP Universitas Pendidikan Ganesha)*. Journal of Education and Learning, 1 (4), pp.300-05.

- Alifuddin, M., 2012. *Pengaruh Motivasi Berprestasi, Komitmen Organisasional, dan Efikasi Diri terhadap Kinerja Manajerial*. Lembaga Penelitian Universitas Gunadarma, 17 No 3.
- Alma, B., 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Cetakan kedelapan*. Bandung : Alfabeta.
- Arambewela, R. & Hall, J., 2009. *An Empirical model of international student satisfaction.. Asia Pasific Journal of Marketing and Logistics*, 21 (4), pp.555-69.
- Arikunto, S., 2010. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis Edisi Revisi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Daryanto, 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Fathoni, I., Heppy, M. & Maya, A., 2016. *Analisis Kepuasan Pelanggan Mengenai Kualitas Layanan First Media di Bandung Menggunakan Metode Importance Performance Analysis*. eproceedings of Management, 3 No 1.
- Gaspersz, V., 2008. *Total Quality Management*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I., 2009. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Greenberg, P., 2010. *CRM at the speed of light : Social CRM Strategies, Tool, and Techniques for Engaging your customer*. 4th ed. new york : McGraw-Hill, Inc.
- Hadi, S., 2015. *Statistika*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Herlina, V., 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*.
- Irawan, H., 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Alex Media Komputindo.
- Jogiyanto, 2008. *Metodologi Penelitian Sistem informasi*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Kasmadi & Nia, S.S., 2013. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Khair, H. & Silvianita, A., 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Atas Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Penerbangan Lion Air (Studi Pada Mahasiswa Universitas Telkom Tahun 2016)*. Eproceedings of Management, 3 (2).
- Kotler, P. & Amstrong, G., 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran jilid 1*. 12th ed. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Amstrong, G., 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 12th ed. Jakarta : Erlangga.

- Kotler, P. & Keller, L., 2009. *Manajemen Pemasaran Terjemahan Bob Sabran. 1312th ed.* Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., 2009. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian.* Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., 2012. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Buku Dua. Pertama ed.* Yogyakarta : Andy.
- Kotler, P. & Keller, L., 2012. *Marketing Management. 14th ed.* New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia. 1st ed.* Jakarta : Salemba Empat.
- Legcevic, J., 2009. *Quality Gap of Educational Services ini Viewpoints of students.* Jurnal Ekonomika i Misao Praksa , 18 Edisi 2.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani , A., 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa. 2nd ed.* Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3. 3rd ed.* Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. 3rd ed.* Jakarta : Salemba Empat.
- Melfa, Y., 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket dengan Metode IPA.* Universitas Telkom.
- Noer, L.R., 2016. *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode Serqual dan Importance Performance Analysis IPA.* Journal of Research and technology , 4 no 1.
- Nurgiyantoro, B., 2009. *Statistik Terapan.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Parasuraman, 1988. *Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of service Quality.* Journal of Retailing , 64 Edisi 1.
- Priyatno, D., 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis.* Yogyakarta: Andi.
- Qureshi, T.M., 2010. *Service Quality SERVQUAL Model in Higher Educational Institutions, What Factors are to be Considered?.* Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, , 2 (5), p.154 – 172.
- Rahmayanty, N., 2010. *Manajemen Pelayanan Prima.* Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Setyowati, R., Hermanto & Nur, A., 2019. *Perencanaan Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas*

- Pelayanan Pendidikan Fakultas Teknik Industri (Studi Kasus Perguruan Tinggi Swasta Kopertis Wilayah 3 Jakarta)*. Journal Industrial Manufacturing, 4 no 2, pp.1-6.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (mix methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunjoyo, 2013. *Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D., 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CAPS (Center of Academy Publishing Service).
- Susanto, P., 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang*. Universitas Negeri Padang, 1, pp.65-78.
- Syukhri, 2018. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis*. Jurnal Inovasi Vokasional dan Teknologi , 18.
- Tjiptono, F. & Chandra, G., 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. 3rd ed. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F., 2009. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua Cetakan Ketujuh*. 2nd ed. Yogyakarta : Andy.
- Tjiptono, F., 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.
- Tjiptono, F., 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. 2nd ed. Yogyakarta: Andi.
- Tuerah, F.F.R., Maneke, I. & Tawa, H.N., 2015. *Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Journal EMBA , 3 (4), pp.422-32.
- Wijatno, S., 2009. *Pengantar Entrepreneurship*. Jakarta: Grasindo.
- Wijaya, T., 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Cetakan Pertama Kembangan*. Jakarta Barat. PT Indeks.
- Zulian, Y., 2010. *MarkPlus Institute of Marketing, Building Service Excellence Mindset for Manager*. Jakarta : Krama Yudha Tiga Berlian Motors.