



# DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA KULIAH TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS X BANDUNG

<http://jurnal.universitaskebangsaan.ac.id/index.php/ensains>

Email: [ensains@universitaskebangsaan.ac.id](mailto:ensains@universitaskebangsaan.ac.id) / [ensainsjournal@gmail.com](mailto:ensainsjournal@gmail.com)

ENSAINS: Vol. 1 Nomor. 1, Mei 2018

**Suharyanto**

Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Kebangsaan

email: [yanto\\_sy2008@yahoo.com](mailto:yanto_sy2008@yahoo.com);

**Abstract:** *The providing of higher education especially in engineering higher education is rising significantly. The management of the institution needs more accurate competitive strategies to defence and to increase student body through many methods, such as giving more services quality and competitive cost of study which satisfy students. This article discuss the research result of the effects of service quality and cost of study to students satisfaction using descriptive analysis and qualitative approach. The independent variables are service quality (including dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence) and cost of study. The dependent variable is student satisfaction. The data collected from questionnaires method source from 59 respondents which collected simple randomly. The analyses among research variables provided using multiple linier regression model. The results shows that generally the service quality and the cost of study effects to students satisfaction. The linier equation constructed is  $Y=0,102X1+0,376X2+2,475$  or  $SAT= 0,102SQ +0,376SC+2,475$ ; where SAT: student satisfaction, SQ: service quality SC: study cost. It means that service quality and cost of study effects to students satisfaction.*

**Keywords:** *service quality, cost of study, students satisfaction, multiple linier regression*

**Abstrak:** Penyelenggaraan pendidikan tinggi khususnya pendidikan tinggi teknik meningkat secara signifikan. Pihak manajemen institusi perlu strategi bersaing ketat untuk bertahan dan meraih jumlah mahasiswa yang diinginkan menggunakan berbagai metode, seperti memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan biaya kuliah yang kompetitif yang bisa memuaskan mahasiswa. Artikel ini mendiskusikan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan biaya kuliah terhadap kepuasan mahasiswa dengan analisis deskriptif dan pendekatan kualitatif. Variabel bebas berupa kualitas pelayanan (termasuk dimensi kehandalan, kepekaan, jaminan, empati dan bukti fisik) serta biaya kuliah. Variabel terikatnya adalah kepuasan mahasiswa. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner sebanyak 59 responden secara sampling acak sederhana. Hubungan antar variabel penelitian dimodelkan menggunakan analisis regresi linier ganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, secara umum kualitas dan biaya kuliah berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Persamaan regresi linier yang terbentuk adalah  $Y=0,102X1+0,376X2+2,475$  atau  $KM=0,102KP+0,376BK +2,475$ ; dimana KM= kepuasan mahasiswa, KP= kualitas pelayanan, BK=biaya kuliah. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan dan biaya kuliah mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

**Kata kunci:** *kualitas pelayanan, biaya kuliah, kepuasan mahasiswa, regresi linier ganda*

## PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi saat ini sudah menjadi salah satu kebutuhan yang menjadi perhatian masyarakat. Pendidikan yang berkualitas sangat dibutuhkan oleh masyarakat terutama di kota-kota besar. Masyarakat merasakan kebutuhan akan pendidikan tinggi ini untuk mendukung sekaligus mempermudah memperoleh pekerjaan selepas lulus sekolah menengah tingkat atas. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki, dianggap akan semakin tinggi pekerjaan, kedudukan sekaligus pendapatan keluarga yang lebih baik. Keadaan ini menjadi peluang bagi penyelenggara pendidikan tinggi dalam berlomba mencari dan merekrut mahasiswa baru. Di sisi lain timbul persaingan dengan perguruan tinggi lain dan menjadi tantangan yang cukup berat.

Salah satu usaha untuk meraih jumlah mahasiswa yang lebih banyak adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih baik sekaligus dengan biaya kuliah yang bersaing dibandingkan dengan lembaga pendidikan tinggi lainnya. Di sekitar wilayah Bandung (Kota Bandung, Kabupaten Bandung dan Kabupaten Bandung Barat dan Kota Cimahi), pada tahun 2016 berpenduduk 8.329.650 jiwa, memiliki lembaga pendidikan tinggi sebanyak 125 buah (BPS, Jabar dalam Angka 2017), yang masing-masing memiliki jumlah mahasiswa aktif mulai ratusan bahkan sampai lebih dari sepupuh ribu orang mahasiswa. Kondisi seperti ini mendorong 'persaingan' bisnis diantara lembaga pendidikan tinggi di sekitar wilayah Bandung menjadi lebih ketat. Keadaan ini memaksa pengelola universitas X Bandung untuk bersaing dengan pemberian kualitas pelayanan yang lebih baik dan menerapkan biaya kuliah yang bersaing dengan perguruan tinggi lainnya.

Universitas X Bandung pada awal tahun berdirinya, tahun 1980an berupa institute, kemudian berubah menjadi universitas pada awal tahun 2000an, berkedudukan di tengah kota Bandung. Dalam perkembangannya saat ini memiliki 9 program studi, dalam 4 fakultas bidang teknologi industri, perencanaan, sosial dan komputer sistem informasi. Kondisi persaingan pendidikan politeknik di Bandung cukup ketat dengan adanya beberapa perguruan tinggi, baik milik negeri maupun milik swasta, seperti terlihat dalam tabel 1.

**Tabel 1.** Perguruan tinggi di wilayah Bandung

No	Kab/Kota	Univer- sitas	Insti- -tut	Sekolah Tinggi	Aka- demi	Poli- teknik	Total
1	Kab. Bandung Barat	2	-	1	2	-	5
2	Kab. Bandung	1	-	3	1	-	5
3	Kota Cimahi	0	-	5	2	1	8
4	Kota Bandung	20	2	50	25	10	107
	Jumlah	23	2	59	30	11	125

*\*) sumber: Jabar dalam Angka 2017, BPS Jabar*

Ditinjau dari alasan yang menyebabkan kepuasan/ketidakpuasan mahasiswa terhadap universitas X Bandung, menunjukkan ada beberapa hal yang mempengaruhi, diantaranya seperti dalam tabel 2 berikut ini.

**Tabel 2.** Faktor pengaruhi kepuasan mahasiswa

No	Faktor pengaruh	Jumlah
1	Biaya kuliah	37%
2	Kualitas program studi	35%
3	Pelayanan yang diberikan	22%
4	Kedekatan dengan rumah	8%
5	Faktor lain	4%
	Jumlah	100%

*\*)sumber: hasil survey universitas X Bandung*

Dari tabel diatas, pihak pengelola universitas X Bandung menganggap faktor yang bisa dilakukan segera dalam waktu singkat yaitu perbaikan kualitas pelayanan dan penentuan biaya kuliah. Diharapkan dengan kualitas pelayanan yang baik dan biaya kuliah yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan dalam jangka panjang bisa menambah jumlah mahasiswa.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan biaya kuliah terhadap kepuasan mahasiswa universitas X Bandung, dengan rumusan masalah:

- Bagaimana kinerja kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa universitas X Bandung.
- Bagaimana kinerja biaya kuliah universitas yang dirasakan oleh mahasiswa X Bandung.

- c. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan biaya kuliah thd kepuasan mahasiswa universitas X Bandung.

Tujuan dari penelitian ini untuk memperoleh hal-hal sebagai berikut:

- a. Mengetahui kinerja kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa universitas X Bandung.
- b. Mengetahui kinerja biaya kuliah universitas X Bandung yang dirasakan oleh mahasiswa.
- c. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan biaya kuliah thd kepuasan mahasiswa universitas X Bandung.

Penelitian ini diharapkan bermanfaat berupa:

- a. Mendukung perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada mahasiswa universitas X Bandung.
- b. Mendukung dalam penentuan biaya kuliah mahasiswa.
- c. Mendukung pengembangan sistem saran dalam program pemasaran, dalam rangka menambah jumlah mahasiswa universitas X Bandung.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Jasa Pendidikan**

Produk jasa mencakup hasil kerja perusahaan penerbangan, hotel, sewa mobil, tukang cukur dan ahli kecantikan, orang yang melakukan perbaikan dan pemeliharaan, profesional yang bekerja dalam dan untuk perusahaan, seperti akuntan, pengacara, insinyur, dokter, pemrogram software, konsultan manajemen (Kotler, 2009). J. Supranto (2006), mendefinisikan jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan (Kotler dan Keller, 2006). Rumusan jasa lainnya menurut Quinn (Zeithaml, 2006), jasa adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berupa produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu untuk memproduksi dan memberi nilai tambah (kenyamanan, hiburan, kesenangan, kenyamanan atau kesehatan) yang secara esensial tak berwujud dihadapi oleh pembeli pertama. Produk jasa berbeda dengan produk barang, dengan perbedaan karakteristik berikut (Lovelock et al., 2004): Jasa: tidak berwujud (*intangible*), heterogen, produksi dan konsumsi bersamaan, tidak bisa disimpan; barang: berwujud (*tangible*), terstandarisasi, produksi terpisah dengan konsumsi, tahan lama. Pendapat lain mengatakan bahwa jasa sebagai produk menunjukkan cakupan luas dari penawaran produk tak berwujud dimana pelanggan menilai dan membelinya di pasar. Produk jasa dijual oleh perusahaan jasa dan bukan perusahaan jasa, seperti perusahaan manufaktur dan perusahaan teknologi (Zeithaml, 2006).

Pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh pendidikan tinggi (ps 19 UU No. 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas). Aktivitas di pendidikan tinggi dimulai dari proses seleksi masuk calon mahasiswa, kemudian perkuliahan teori dan praktek di kampus, kuliah lapangan (praktek kerja) dan diakhiri dengan pembuatan tugas akhir. Setiap peserta didik (pada semua jenjang pendidikan wajib ikut menanggung biaya penyelenggaraan pendidikan, kecuali bagi peserta didik yang dibebaskan dari kewajiban tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (ps 12 UU No. 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas). Standar nasional pendidikan terdiri atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala. (2) Standar nasional pendidikan digunakan sebagai acuan pengembangan kurikulum, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan (pasal 35 Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional).

### **Kualitas Pelayanan Jasa**

American Society of Quality (ASQ) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler, 2009). Konsep kualitas pelayanan jasa dimulai dengan konsep SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Perbedaan antara harapan konsumen dan persepsinya atas kualitas pelayanan sering menjadi perhatian manajemen terhadap konsumennya (Zeithaml et al., 2006). Secara singkat pengertian dimensi kualitas pelayanan ini adalah: kehandalan (*reliability*), adalah kemampuan untuk menunjukkan layanan yang dijanjikan secara tepat; kepekaan (*responsiveness*), merupakan kemauan untuk membantu konsumen dalam memenuhi layanan yang dijanjikan; jaminan (*assurance*), merupakan pengetahuan akan hak-hak konsumen dan kemampuannya untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan konsumen; empati (*emphaty*), merupakan sifat

memberikan perhatian dan memelihara yang diberikan secara individual kepada konsumen; bukti fisik (*tangibles*), berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan-bahan lainnya. Terdapat hasil pengembalian investasi (*return on investment*) dari peningkatan kualitas dan dari penerapan kualitas sebagai bagian terpadu strategi bisnis (Montgomery, 2009).

### Harga

Harga menjadi salah satu pertimbangan pelanggan dalam memutuskan pembelian. Harga digunakan pelanggan sebagai indikator biaya jasa dan sekaligus sebagai daya tarik yang bersifat variabel dan penghindar (*repellent*) (Monroe dalam Zeithaml, 2006). Karena pelanggan tergantung pada harga sebagai penunjuk kualitas, dan karena harga mengeset kualitas yang diharapkan, maka harga dari suatu jasa harus ditentukan secara cermat. Oleh karenanya penentuan harga harus sesuai dengan kompetitor. Penentuan harga yang terlalu rendah menyimpulkan kualitas rendah dan harga terlalu tinggi mempersulit dalam penyampaian jasa (Zeithaml, 2006).

Tujuan penentuan harga diantaranya adalah untuk penentuan tingkat pengembalian modal/investasi (*return*), pangsa pasar (*market share*), menghadapi atau menghindari persaingan, memaksimalkan keuntungan, menstabilkan harga atau kemampuan konsumen untuk membayar (Joshi, 2012). Dalam pengelolaan jasa perguruan tinggi, konsep harga diartikan sebagai biaya-biaya yang harus dibayarkan oleh mahasiswa selama masa pendidikan, dari mulai pendaftaran sampai dengan lulus dan wisuda. Penentuan harga atau biaya bisa berdasarkan atas biaya (*cost-based pricing*), berdasarkan harga persaingan (*competition-based pricing*) dan berdasarkan kebutuhan (*demand-based pricing*). Harga juga menunjukkan keterkaitan dengan nilai (*value*) dari produk atau jasa yang diartikan oleh pelanggan (Zeithaml, 2006): *value is low price, value is everything I want in a service, value is the quality I get for the price I pay, value is all that I get for all that I give*. Pendanaan pendidikan menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat (Ps 46 UU No. 20 tahun 2003)..

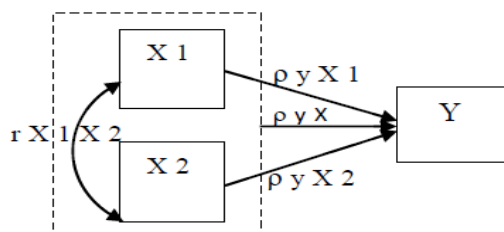
## METODE PENELITIAN

### Populasi dan sampel

Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif kualitatif untuk menggambarkan kondisi tingkat kepuasan mahasiswa yang disebabkan oleh kualitas pelayanan dan biaya kuliah. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa universitas X Bandung aktif yang tercatat pada tahun akademik 2017/2018. Kuesioner disebarikan secara random sederhana (*simple random sampling*) sebanyak 60 buah. Data terkumpul kemudian dilakukan uji kecukupan data, uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*, dan uji validitas menggunakan koefisien *Pearson product moment* (Riduwan dan Sunarto, 2015).

### Operasionalisasi variabel

Variabel independen berupa kualitas pelayanan (X1) dan biaya kuliah (X2). Pertama kali diukur kinerja kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kepentingan (harapan) sesuai dengan pendapat Parasuraman (*reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*), kemudian diukur kinerja faktor harga. Variabel kualitas pelayanan (X1) secara operasional diuraikan dalam kehandalan (*reliability*), kepekaan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan fasilitas yang terlihat (*tangible*). Variabel biaya kuliah (X2), diuraikan menjadi tiga item pertanyaan kemampuan (keterjangkauan) mahasiswa untuk membayar, rincian biaya dan kemudahan pembayaran. Variabel dependen (Y) yaitu berupa kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa universitas X Bandung. Relasi antar variabel digambarkan dalam gambar 1.



Gambar 1. Hubungan antar variabel

Keterangan:

X1: variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan universitas X Bandung

X2: variabel bebas, berupa biaya kuliah di universitas X Bandung

Y: variabel terikat, yaitu kepuasan mahasiswa universitas X Bandung

$\rho_{yX1}$ : pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa universitas X Bandung

pyx2: pengaruh biaya kuliah terhadap kepuasan mahasiswa universitas X Bandung  
 pyx1x2: pengaruh kualitas pelayanan dan biaya kuliah terhadap kepuasan mahasiswa universitas X Bandung

Skala instrumen adalah skala ordinal, dalam bentuk skala Likert dengan 5 (lima) jawaban, dan operasionalisasi variabel penelitian pada tabel 2 dan 3.

**Tabel 2.** Alternatif jawaban kinerja dan harapan

Jawaban	Arti kinerja	Jawaban	Arti harapan
5	Sangat baik	5	Sangat penting
4	Baik	4	Penting
3	Cukup	3	Cukup
2	Tidak baik	2	Tidak penting
1	Sangat tidak baik	1	Sangat tidak penting

**Tabel 3.** Operasionalisasi variabel penelitian

Variabel/ subvariabel	Definisi operasional	Indikator	Satuan ukuran
Bebas	Kinerja berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (mahasiswa) atas pelayanan jasa yang diterimanya, yang diberikan oleh produsen (universitas XXX).		
1. Dimensi Kualitas Pelayanan	Terdiri atas kehandalan ( <i>reliability</i> ), kepekaan ( <i>responsiveness</i> ), jaminan ( <i>assurance</i> ), empati ( <i>empathy</i> ), perangkat yang terlihat ( <i>tangible</i> )		
	Kehandalan ( <i>reliability</i> )	1. menyetujui layanan pendidikan seperti yang dijanjikan 2. ketidaktergantungan kepada pihak lain dalam melayani mahasiswa 3. menghasilkan layanan pendidikan secara tepat pada saat pertama kali 4. menyetujui layanan pendidikan sesuai waktu yang dijanjikan 5. memastikan pelanggan layanan yang akan diberikan	Tingkat layanan Tingkat ketidaktergantungan Tingkat layanan Ketepatan waktu layanan Tingkat Kepastian layanan
	Kepekaan ( <i>responsiveness</i> )	6. kecepatan menyampaikan layanan kepada mahasiswa 7. kemauan membantu mahasiswa 8. kesiapan menanggapi permintaan/keluhan mahasiswa	Tingkat kecepatan Tingkat kemauan Tingkat ketanggapan
	Jaminan ( <i>assurance</i> )	9. dosen dan karyawan menumbuhkan kepercayaan mahasiswa 10. mahasiswa aman selama kuliah 11. dosen dan karyawan sopan dimelayani mahasiswa 12. dosen dan karyawan bisa menjawab pertanyaan-2 mahasiswa	Tingkatan kepercayaan Tingkat keamanan Tingkat kesopanan Tingkat pengetahuan
	Empati ( <i>empathy</i> )	13. memberikan perhatian secara pribadi kepada mahasiswa 14. dosen dan karyawan memiliki tradisi baik saat menghadapi mahasiswa 15. memberikan daya tarik mendalam (berkesan) di hati mahasiswa 16. dosen dan karyawan memahami kebutuhan mahasiswa	Tingkat perhatian Tingkat tradisi Tingkat daya tarik Tingkat pemahaman
	Fasilitas yang terlihat ( <i>tangibles</i> )	17. peralatan kuliah dan praktikum yang digunakan tidak tertinggal ( <i>up-to date</i> ) 18. fasilitas kampus (gedung, lab, dsb) secara visual menarik 19. fasilitas yang dimiliki kampus mencukupi 20. dosen & karyawan bekerja profesional 21. lulusan memiliki kemampuan (kompetensi) yang meyakinkan	Tingkat ketidaktertinggalan Tingkat daya tarik visual Tingkat kecukupan Tingkat keprofesionalan Tingkat kompetensi
Biaya kuliah	Berbagai biaya yang harus dibayarkan selama mahasiswa kuliah di universitas XXX Bandung, terdiri dari biaya pengembangan, SPP/semester, biaya kemahasiswaan, biaya ujian (UTS/UAS), biaya sidang KP (kerja Praktek) dan TA (Tugas Akhir) serta biaya wisuda.		
	Biaya kuliah	22. Keterjangkauan biaya kuliah yang harus dibayar 23. Rincian (item biaya) biaya kuliah 24. Kemudahan proses pembayaran biaya kuliah	Tingkat keterjangkauan Tingkat rincian Tingkat kemudahan
Kepuasan pelanggan	Tanggapan pelanggan atas berbagai variabel (aspek) yang diberikan oleh produsen kepada pelanggan dan dirasakan langsung akibatnya oleh pelanggan layanan		
	Kepuasan (satisfaction)	25. Kemanfaatan materi program kuliah yang diterima 26. Pemanfaatan fasilitas yang dimiliki kampus selanjutnya 27. Memberi masukan untuk perbaikan universitas XXX Bandung. 28. Rekomendasi kepada orang lain untuk kuliah di universitas XXX Bandung.	Tingkat kemanfaatan Tingkat pemanfaatan Tingkat frekuensi Tingkat rekomendasi

### Analisis Regresi Linier Ganda

Hubungan kualitas pelayanan dan biaya kuliah terhadap kepuasan, dimodelkan dengan regresi linier ganda (*multiple linier regression*), dengan persamaan berbentuk  $Y = aX_1 + bX_2 + C$ . Analisis regresi linier ganda bisa dilakukan jika jumlah variabel independennya minimal 2 (dua) buah (Sugiyono, 2009). Terhadap persamaan regresi yang diperoleh dilakukan uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji otokorelasi. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H10: tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa

- H11: terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa  
H20: tidak terdapat pengaruh signifikan biaya kuliah terhadap kepuasan mahasiswa.  
H21: terdapat pengaruh signifikan biaya kuliah terhadap kepuasan mahasiswa.  
H30: tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan biaya kuliah terhadap kepuasan mahasiswa  
H31: terdapat terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan biaya kuliah terhadap kepuasan mahasiswa.

**Alur Penelitian**



Gambar 2. Alur Penelitian

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Profil responden**

Dari 60 kuesioner yang disebar, dikembalikan 59 buah, dengan profil responden pada tabel 4-7.

**Tabel 4.** Profil responden berdasar gender

Laki-laki	Perempuan	Jumlah
39	20	59

**Tabel 5.** Profil responden berdasar tingkat kuliah

Tingkat 1	Tingkat 2	Tingkat 3	Tingkat 4	Jumlah
15	12	15	17	59

**Tabel 6.** Profil responden berdasar asal daerah

Bandung	Jawa Barat	Jawa	Luar Jawa	Jumlah
21	14	15	9	59

**Tabel 7.** Profil responden berdasar uang saku per bulan

Kelompok	Jumlah
< Rp.750.000	9
Rp.750.000 s.d. 1.250.000	19
Rp.1.250.000 s.d. 1.750.000	21
Rp.1.750.000 s.d. 2.250.000	6
>Rp. 2.250.000	4
Jumlah	59

**Uji kecukupan data, reliabilitas dan validitas**

Hasil uji kecukupan data:

$$n \geq \frac{(z \alpha/2)^2}{e^2} \cdot p \cdot q$$

dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5% diperoleh  $z_{\alpha/2}=1,96$ , sehingga p (proporsi kuesioner yg benar) =  $59/60 = 98,33\%$  dan q (proporsi kuesioner yg salah)= $1/60=1,67\%$ . Sehingga n dihitung sebagai berikut:

$$n \geq \frac{(1,96)^2}{(0,05)^2} \cdot (98,33\%) \cdot (1,67\%) \dots (1)$$

karena  $n \geq 25,23 \approx 26 \rightarrow$  kuesioner mencukupi. Hasil uji reliabilitas dan validitas instrumen dengan software SPSS, dan nilai  $\alpha=0,05$  hasil pada tabel 8 dan 9.

**Tabel 8.** Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
X1 (Kualitas pelayanan)	0.906	0.904	22
X2 (Biaya kuliah)	0.698	0.695	3
Y (Kepuasan)	0.713	0.729	4

**Tabel 9.** Hasil uji validitas

Item No.	Signifikansi	Valid/tidak	Item No.	Signifikansi	Valid/tidak
1	0,485	valid	15	0,772	valid
2	0,368	valid	16	0,677	valid
3	0,272	valid	17	0,363	valid
4	0,645	valid	18	0,421	valid
5	0,651	valid	19	0,611	valid
6	0,732	valid	20	0,661	valid
7	0,657	valid	21	0,403	valid
8	0,697	valid	22	0,684	valid
9	0,717	valid	23	0,729	valid
10	0,651	valid	24	0,779	valid
11	0,649	valid	25	0,682	valid
12	0,568	valid	26	0,562	valid
13	0,536	valid	27	0,725	valid
14	0,410	valid	28	0,625	valid

\*)Signifikansi standar (r tabel): 0,256 (n=59) untuk  $\alpha=0,05$

### Kinerja dan Harapan Variabel Bebas

#### **Kinerja dan Harapan Kualitas Pelayanan**

Kinerja dan harapan (kepentingan) kualitas pelayanan, dapat dilihat dalam tabel 10.

**Tabel 10.** Kinerja dan harapan variabel kualitas pelayanan

No	Variabel kualitas pelayanan	Skor kinerja	Keterangan	Skor Harapan	Keterangan
1	Kehandalan (reliability)	3,54	Baik	4,38	Baik
2	Kepekaan (responsiveness)	3,58	Baik	4,33	Baik
3	Jaminan (assurance)	3,84	Baik/tertinggi	4,51	Baik/tertinggi
4	Empati (empathy)	3,40	Baik	4,46	Baik
5	Fisik (tangible)	3,42	Baik	4,26	Baik
	Rata-rata total	3,56	Baik	4,37	Baik

#### **Kinerja dan Harapan Biaya Kuliah**

Kinerja dan harapan (kepentingan) variabel biaya kuliah ada di tabel 11.

**Tabel 11.**Kinerja & harapan variabel biaya kuliah

No	Variabel biaya kuliah	Skor kinerja	Ketera- ngan	Skor Hara- pan	Keteran- gan
1	Keterjangkauan biaya kuliah yang harus dibayar	3,66	Baik	4,44	Baik
2	Rincian (item biaya) biaya kuliah	3,79	Baik/ Terti- nggi	4,33	Baik
3	Proses pembayaran biaya kuliah	3,63	Baik	4,54	Baik/ tertingg i
	Rata-rata total	3,69	Baik	4,44	Baik

### Kinerja Variabel Terikat (Kepuasan)

Hasil penilaian kinerja dan harapan (kepentingan) variabel kepuasan dalam tabel 12.

**Tabel 12.** Kinerja dan harapan variabel kepuasan

No	Variabel kepuasan	Skor kinerja	Ketera- ngan	Skor hara- pan	Ketera- ngan
1	Kemanfaatan program yang diterima	3,37	Cukup baik	3,90	Baik
2	Pemanfaatan fasilitas kampus selanjutnya	3,76	Baik	3,95	Baik
3	Memberi masukan untuk perbaikan	3,53	Cukup baik	4,03	Baik/ tertingg i
4	Rekomendasi kepada orang lain u/kuliah di universitas XXX	3,97	Baik	4,13	Baik
	Rata-rata total	3,65	Baik	4,00	Baik

### Analisis Regresi Linier Ganda

Hubungan sebab akibat antara variabel kualitas pelayanan dan biaya kuliah terhadap kepuasan mahasiswa ditunjukkan dengan persamaan regresi linier ganda, dengan koefisien pada tabel 13.

**Tabel 13.** Hasil analisis regresi linier

No	Koefisien	Nilai
1	Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	0,659
2	Koefisien Variabel bebas X1 (KP)	0,102
3	Koefisien Variabel bebas X2 (BK)	0,376
4	Konstanta	2,475

Nilai koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,659, artinya kepuasan mahasiswa bisa dijelaskan 65,9% oleh kualitas pelayanan dan biaya kuliah, sedangkan sisanya 34,1% oleh faktor lainnya dan persamaan regresi liniernya:

$$Y=0,102X_1+0,376X_2+2,475 \dots\dots\dots(2)$$

$$\Rightarrow \text{KEP}=0,102\text{KP}+0,376\text{BK}+2,475\dots\dots(3)$$

- ⇒ KEP: kepuasan mahasiswa
- ⇒ KP: kualitas pelayanan
- ⇒ BK: biaya kuliah

Hasil uji multikolinieritas, otokorelasi, uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

a. uji multikolinieritas

**Tabel 15.** Tabel hasil uji multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.475	1.406		1.761	.087		
	KP	.102	.018	.590	5.546	.000	.794	1.259
	BK	.376	.110	.365	3.432	.002	.794	1.259

Hasilnya tidak ada variabel tolerance < 0,1 dan tidak ada VIF >10, →tidak ada multikolinieritas.  
b. uji otokorelasi

**Tabel 16.** Tabel hasil uji otokorelasi

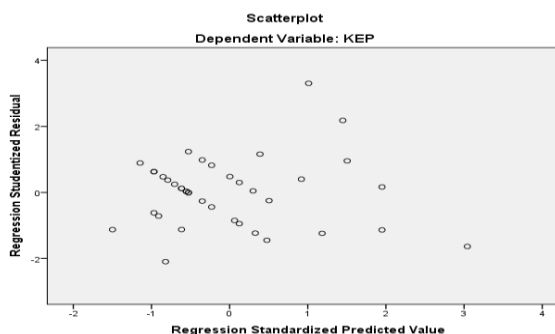
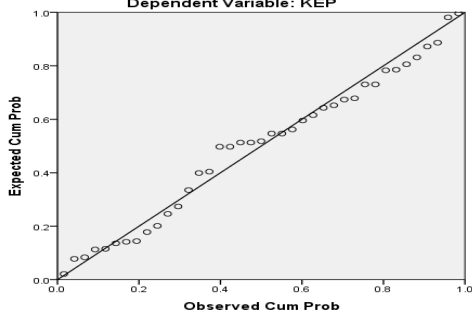
R	R Square	Adjusted R square	Standard error of the estimate	Durbin - Watson
.822 <sup>a</sup>	.676	.659	.822	2.134

a. Predictors: (Constant), BK, KP  
b. Dependent Variable: KEP

Nilai koefisien Durbin-Watson 2,134, dan dari tabel Durbin-Watson untuk k(variabel bebas)=2 dan n=39, nilai dl=1,373 dan du=1,594, sehingga nilai (4-du)=4-1,594= 2,406 dan (4-dl)=4-1,373=2,627 maka 1,594<2,134<2,406 atau du<d<(4-du). Kesimpulannya tidak ada otokorelasi positif atau negatif (Ghazali, 2011:111)

c. uji heterokedastisitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual  
Dependent Variable: KEP



**Gambar 2.** Grafik hasil uji heteroskedastisitas

Dari gambar 2. diatas, pola penyebaran titik-titik tidak berpola tertentu diatas dan di bawah angka 0, dan kiri kanan sumbu Y, jadi tidak terdapat heteroskedastisitas.

## PEMBAHASAN

Dari tabel 17. di bawah ini (Tingkat dan kesesuaian kualitas pelayanan universitas X Bandung, skor kinerja kualitas pelayanan rata-rata baik (3,56). Skor tertinggi untuk variabel jaminan (3,84), dan terendah untuk empati (3,40). Hal ini berarti bahwa jaminan memberikan andil lebih kuat dibandingkan dengan dimensi kualitas pelayanan lainnya. Dengan demikian maka masih perlu dirumuskan kembali berbagai macam bentuk program untuk memperbaiki empati terhadap mahasiswa, terutama pada saat mahasiswa memerlukan bantuan di saat mengalami kesulitan.

**Tabel 17.** Tingkat kesesuaian (kinerja/harapan) kualitas pelayanan

No	Variabel kualitas pelayanan	Skor kinerja (yang diterima)	Skor tingkat harapan (kepentingan)	Tingkat kesesuaian (kinerja/Tkt harapan (kepentingan))
1	Kehandalan (reliabilitas)	3,54	4,38	80,82%
2	Kepekaan (responsiveness)	3,58	4,33	82,68%
3	Jaminan (assurance)	3,84	4,51	85,14%
4	Empati (empathy)	3,40	4,46	76,23%
5	Fisik (tangible)	3,42	4,26	80,28%
	Rata-rata total	3,56	4,37	81,46%

Dari tingkat kinerja/kepentingan kualitas pelayanan diatas, semua dimensi kualitas pelayanan masih belum sesuai dengan harapan mahasiswa (tingkat kesesuaian masih <100%). Namun, secara

umum rata-rata penilaian atas semua dimensi kualitas pelayanan berada pada nilai skor 3,56 (baik), dan tingkat kepentingan rata-rata skor 4,37 (sangat penting). Hal ini berarti secara umum mahasiswa menganggap semua dimensi kualitas pelayanan sudah baik, tetapi belum puas (tingkat kesesuaian 81,46%). Aspek jaminan (assurance) dinilai tertinggi (3,84) di antara aspek lainnya. Aspek empati dinilai terendah (3,40) dan tingkat kesesuaiannya juga terendah (76,23%). Aspek jaminan (assurance) kesesuaian terbesar dengan harapan (85,14%).

**Tabel 18.** Tingkat kesesuaian (kinerja/harapan) biaya kuliah

No	Variabel biaya kuliah	Skor kinerja	Skor harapan (kepentingan)	Tingkat kesesuaian = (kinerja/ harapan (Kepentingan))
1	Besar biaya yg harus dibayar	3,66	4,44	82,43%
2	Rincian (item) biaya kuliah	3,79	4,33	87,53%
3	Proses pembayaran	3,63	4,54	79,96%
4	Rata-rata total	3,69	4,44	83,10%

Aspek harga (biaya kuliah), masih terdapat kesenjangan (gap) dengan harapan mereka (skor 4,44) yang lebih tinggi dari yang mereka rasakan saat ini (skor 3,69). Kesesuaian harapan dengan kinerja aspek biaya, terbesar adalah rincian (item) biaya kuliah 87,53%. Kesesuaian terendah pada proses pembayaran (79,96%). Khusus variabel biaya kuliah ini, manajemen kampus universitas X Bandung, harus lebih memberikan kinerja yang lebih tinggi. Khusus aspek proses pembayaran, berarti proses pembayaran harus lebih dipermudah, besarnya biaya yang harus dibayarkan yang lebih rasional, pihak manajemen universitas X Bandung harus bisa memberikan penjelasan secara rinci atas biaya kuliah yang harus dibayar mahasiswa, sehingga lebih transparan dan rasional.

**Tabel 16.** Tingkat kesesuaian (kinerja/ harapan (kepentingan)) kepuasan

No	Variabel kepuasan	Skor kinerja (yang diterima)	Skor tingkat harapan (kepentingan)	Tingkat kesesuaian = (Kinerja/Tkt harapan (Kepentingan))
1	Kemanfaatan program	3,37	3,90	86,41%
2	Pemanfaatan fasilitas kampus	3,76	3,95	95,19%
3	Memberi masukan perbaikan	3,53	4,03	87,59%
4	Rekomendasi kpd orang lain	3,97	4,13	96,13%
		3,66	4,00	91,33%

Untuk aspek kepuasan mahasiswa, masih terdapat kesenjangan (gap) dengan harapan mereka, ditunjukkan dengan tingkat kesesuaian yang masih di bawah 100% (rata-rata 91,33%). Namun, dilihat dari penilaian rata-rata total kinerja memuaskan (3,66), tidak begitu jauh berbeda dengan tingkat harapan mereka (4,00). Bentuk persamaan regresi linier ganda sebagai berikut:

$$Y=0,102X_1+0,376X_2+2,475 \dots\dots\dots(4)$$

$$\text{atau } \text{KEP}=0,102\text{KP}+0,376\text{BK}+2,475 \dots\dots\dots(5)$$

KEP=kepuasan mahasiswa,  
 KP=kualitas pelayanan  
 BK=biaya kuliah.

Aspek kualitas pelayanan memberikan pengaruh tidak besar. Perubahan aspek pada variabel kualitas pelayanan sebesar 1 (satu) satuan akan memberi dampak perubahan kepuasan mahasiswa sebesar 0,102 satuan. Sedangkan perubahan biaya kuliah sebesar 1 (satu) satuan akan memberi dampak perubahan kepuasan mahasiswa sebesar 0,376 satuan. Jika kualitas pelayanan dan biaya kuliah berubah secara bersamaan, akan memberi dampak perubahan kepuasan mahasiswa sebesar 0,478 satuan. Hal ini sesuai dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 65,9% (yang berarti bahwa kualitas pelayanan dan biaya kuliah memberikan pengaruh yang cukup kuat. Dalam kondisi tidak ada kualitas pelayanan dan biaya kuliah, tetap akan memberikan kepuasan mahasiswa sebesar 2,475 satuan. Pengaruh kualitas pelayanan hanya memberikan pengaruh yang rendah juga ditunjukkan oleh hasil penelitian Putri (2017), dengan prioritas untuk perbaikan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dan kehandalan (*reliability*). Hasil penelitian Resti (2016) juga menunjukkan bahwa

persepsi harga dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan minat beli ulang.

Dari hasil dan pembahasan diatas, maka secara gabungan kualitas pelayanan dan biaya kuliah harus ditingkatkan lagi. Oleh sebab itu pihak manajemen universitas X Bandung, harus dapat meningkatkan lagi aspek kinerja dimensi kualitas pelayanan maupun aspek biaya kuliah secara serempak, sehingga akan lebih memperkecil lagi gap selisih antara harapan dengan kenyataan (kinerja) yang diterima. Prioritas diterapkan khususnya pada gap yang terbesar. Usaha-usaha yang dapat dilakukan dalam memperbaiki kinerja pelayanan kampus dan biaya kuliah dari aspek:

- kehandalan (*reliability*), dengan meningkatkan kelengkapan dan kualitas fasilitas belajar, peralatan laboratorium, dan dosen karyawan dalam melakukan proses belajar-mengajar.
- kepekaan (*responsiveness*), dengan memperbaiki kepekaan staf maupun pimpinan serta dosen terhadap mahasiswa, khususnya terutama pada saat mahasiswa mengalami kesulitan atau hambatan yang harus segera ditanggapi selama belajar di universitas X Bandung. Peningkatan bisa dilakukan dengan pelatihan, lokakarya untuk melatih kepekaan.
- jaminan (*assurance*), dengan meningkatkan lagi jaminan atas proses pendidikan agar mahasiswa dapat merasa yakin atas proses belajarnya di universitas X Bandung, berupa jaminan atas kemampuan/kompetensi tenaga kependidikan (dosen) dan non-kependidikan, muatan program kuliah serta proses belajar yang tepat. Perbaikan dilakukan bisa dengan memberikan pelatihan, lokakarya atau pendidikan untuk meningkatkan kompetensi tertentu.
- empati (*empathy*) masih dapat ditingkatkan lagi dengan memperbaiki sikap, perilaku para staf, dosen dan pimpinan terutama dalam menangani mahasiswa dengan kesulitan atau hambatan. Bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan 'personality' misalnya atau bentuk-bentuk pelatihan, workshop atau lokakarya.
- fisik (*tangible*) kampus berupa sarana dan prasarana untuk belajar ditingkatkan lagi, dengan melakukan perbaikan berbagai fasilitas fisik proses belajar mengajar, mengganti peralatan lab, ruangan yang lama, rusak atau melengkapi peralatan yang belum ada.
- biaya kuliah bisa diperbaiki dengan mempermudah proses pembayaran sistem transfer, atau administrasi secara online.

## KESIMPULAN

Beberapa kesimpulan dapat diambil terkait dengan penelitian ini yaitu:

1. Kinerja kualitas pelayanan universitas X Bandung yang dirasakan oleh mahasiswa, memberikan hasil yang belum sesuai (lebih rendah) dari harapan mereka, penilaian mahasiswa dimensi kualitas pelayanan yang diterima saat ini mendekati nilai baik.
2. Kinerja biaya kuliah universitas X Bandung yang dirasakan oleh mahasiswa, bahwa biaya kuliah saat ini cukup baik walaupun masih di bawah harapan mereka.
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan biaya kuliah terhadap kepuasan mahasiswa universitas X Bandung: kualitas pelayanan memberikan pengaruh lemah, dengan koefisien variabel 0,102; biaya kuliah, memberikan pengaruh sedang, dengan nilai koefisien variabel 0,376; Pengaruh bersama kualitas pelayanan dan biaya kuliah universitas X Bandung terhadap kepuasan mahasiswa, memberikan pengaruh cukup kuat.

Sebagai tindak lanjut disarankan hal-hal berikut:

1. Selama ini walaupun tingkat kepuasan mahasiswa puas, namun masih ada kesenjangan dengan harapan mereka. Untuk itu masih diperlukan perbaikan-perbaikan berbagai aspek (dimensi) kualitas pelayanan dan pembayaran biaya kuliah.
2. Sehubungan dengan peningkatan persaingan berbagai perguruan tinggi, baik universitas, sekolah tinggi, politeknik dan akademi khususnya di wilayah sekitar kota Bandung, universitas X Bandung masih perlu menetapkan kebijakan kualitas pelayanan dan biaya kuliah mahasiswa yang kompetitif. Untuk memonitor hasil perbaikannya, dapat dilakukan survai secara rutin/berulang setiap semester atau tahunan.
3. Di waktu mendatang masih dapat juga dilakukan penelitian yang dapat mendukung peningkatan pelayanan maupun aspek lain untuk mendukung peningkatan jumlah mahasiswa universitas X Bandung.

## DAFTAR PUSTAKA

Andreasen, Alan R. and Kotler, Philip, (2008). *Strategic Marketing for Non-profit Organization*. New Jersey: Pearson Education International, 7<sup>th</sup> ed.

- Bharwana, Tariq Khalil, Bashir, Mohsin and Mohsen, Muhammad. (2013). Impact of Service Quality to Customer's Satisfaction: A Study of Service Sector especially Private Colleges of Faisalabad, Punjab, Pakistan. *International Journal of Scientific and Research Publications*, Volume 3, Issue 5, May 2013.
- BPS Jabar, (2017). Jawa Barat dalam Angka 2017. Bandung: BPS Jawa Barat.
- Ghazali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat menggunakan IBM SPSS 19*. Cetakan ke-V. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Ismail, Abidin (2009). Service Attributes of Graduate Research Students' Need in Malaysian University. *Journal of International Social Research*, Vol 2 No.2.
- Joshi, Manmohan, (2012). *Essentials Marketing*. Ventus Publishing Aps.
- Kolb, Bonita, (2008). *Marketing Research for Non-Profit, Community and Creative Organization*, Burlington, MA.: Butterworth-Heinemann: Elsevier.
- Kotler, Philip., Keller, K.L., (2007). *Manajemen Pemasaran*, edisi 12. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip., Keller, K.L., (2009). *Marketing Management*, New Jersey: Pearson Educ., International Edition, 13<sup>th</sup> ed.
- Lovelock, C. and Weird, Jochen, (2004). *Services Marketing*, New Jersey: Pearson Int'l Edition, 5ed.
- Montgomery, D.C., (2009). *Statistical Quality Control*. New Jersey: John Wiley and Sons, 6<sup>th</sup>ed.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry. (1988). A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, *Journal of Retailing*, Volume 64 No. 1. 1988.
- Putri, Nilda Tri. dkk. (2017). Evaluation of Service Quality for Undergraduate Program At Andalas University. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, Vol 6 No. 2 Oktober, hal 129-142.
- Resti, Devi dan Soesanto, Harry. (2016). Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang di Rumah Kecantikan Sifra di Pati. *Diponegoro Journal of Management*. Volume 5, Nomor 1, Tahun 2016, hal. 1-12.
- Riduwan dan Sunarto. (2015). *Pengantar Statistika Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Shahin, Samea, (2010). Developing the Models of Service Quality Gaps, As Critical Discussion, *Journal of Business Management and Strategy*, Vol 1 No. 1.
- Sugiyono, (2009). *Statistik untuk Penelitian*, Bandung: Penerbit Alfabeta, cet. ke-15.
- Supranto, J., (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, cet.ke-3, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Undang-undang RI Nomor 2 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. (2003). Jakarta: Biro Hukum Kemenkumham RI.
- Zeithaml, Berry, Parasuraman. (1993). The Nature and Determinants of Customer Expectation of Services, *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol-21 No1. 1993.
- Zeithaml, V.A., Bitner, Marie Jo., Gremler, D.D., (2006). *Services Marketing, Integrating Customer Focus Across the Firm*, 4<sup>th</sup> ed. New York: Mc Graw Hill International.