

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Jambi

M. Ilhamdi

Ilmu Pemerintahan, Universitas Jambi, Indonesia

[ilhamdi9090@gmail.com](mailto:ilhamdi9090@gmail.com)

**Abstract:** *The current phenomenon is that higher education has become a commodity that is needed by society in an effort to improve people's living standards. Where quality tertiary institutions are seen literally by the community from the facilities and infrastructure they have as well as the satisfaction of students within the tertiary institution itself. So the aim of this research is to see the influence of service quality on student satisfaction in the political science study program at Jambi University, both simultaneously and partially. The data used are primary and secondary data. Where primary data was obtained from distributing questionnaires to 85 students who were the research samples. The research method used is a quantitative method, while the research tool used is path analysis. The research results show that there is a significant influence of service quality on student satisfaction, both simultaneously amounting to 75%.*

**Keyword:** *Service Quality, Realness, Responsiveness, Reality, Guarantee, and Student Satisfaction*

**Abstract:** Fenomena yang terjadi saat ini, yaitu perguruan tinggi menjadi suatu komoditas yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam upaya peningkatan taraf hidup masyarakat. Di mana perguruan tinggi yang berkualitas dilihat secara harfiah oleh masyarakat dari sarana dan prasarana yang dimiliki serta kepuasan mahasiswa yang berada di dalam lingkungan perguruan tinggi itu sendiri. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Program studi ilmu politik Universitas Jambi baik secara simultan maupun parsial. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Di mana data primer diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada 85 orang mahasiswa yang menjadi sampel penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah metodekuantitatif , sedangkan alat penelitian yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa baik secara simultan sebesar 75 % .

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Tangible, Responsiveness, Realibility, Assurance, dan Kepuasan Mahasiswa

### PENGANTAR

Pendidikan merupakan sesuatu yang berlangsung secara berkelanjutan sejak seseorang masih berada dalam lingkungan keluarga. Pendidikan formal dimulai ketika seorang anak memasuki sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi. Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan tinggi yang menghasilkan lulusan-lulusan yang ahli dalam berbagai bidang demi menjawab berbagai kebutuhan masyarakat, bangsa, dan Negara (Seniati, 2006). Sektor pendidikan merupakan salah satu sektor yang paling penting dari ekonomi. Banyak negara sekarang pergeseran ekonomi mereka dari manufaktur ke sektor jasa. Pendidikan sektor adalah salah satu sektor jasa yang paling penting.

Sektor pendidikan kini dianggap sama pentingnya dengan yang lain sektor ekonomi. Persaingan sekarang meningkat dengan di industri di sektor jasa. Peneliti dan akademisi yang menekankan perhatian mereka terhadap sektor pendidikan (Ahmed et al., 2010). Seiring

dengan meningkatnya peran perguruan tinggi dalam mendukung program pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup dengan memperoleh pendidikan yang layak, menuntut perguruan tinggi untuk terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai stakeholder utama dari perguruan tinggi. Fenomena yang terjadi saat ini, yaitu perguruan tinggi menjadi suatu komoditas yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam upaya peningkatan taraf hidup masyarakat. Di mana perguruan tinggi yang berkualitas dilihat secara harfiah oleh masyarakat dari sarana dan prasarana yang dimiliki, serta kepuasan mahasiswa yang berada di dalam lingkungan perguruan tinggi itu sendiri.

Universitas Jambi sebagai salah satu perguruan tinggi yang ada di Provinsi Jambi, saat ini memiliki 8 (delapan) buah fakultas di mana salah satunya adalah Fakultas Hukum yang diperuntukan bagi lulusan Sekolah Menengah Umum (SMU) sederajat yang tidak tertampung di program reguler dan juga diperuntukan bagi lulusan SMU sederajat yang telah bekerja. Saat ini program ekstensi hukum memiliki 2 program studi, yaitu Program Studi Ilmu sosial dan Studi ilmu politik, Di mana jumlah mahasiswa dari ketiga program studi tersebut sebanyak 2.154 orang.

Semakin tingginya minat lulusan SMU sederajat yang ingin menempuh tingkat pendidikan strata satu di Program Ekstensi Fakultas hukum mendorong program ekstensi untuk terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa pada program tersebut. Kualitas pelayanan pada program ekstensi Fakultas hukum khususnya pada program studi ilmu pemerintahan tidak hanya berupa sarana dan prasarana yang dimiliki seperti ruang kuliah yang nyaman, ketersediaan alat-alat perkuliahan seperti infokus, serta laboratorium komputer sendiri, tetapi juga dari pelayanan yang diberikan oleh seluruh pengelola Program Ekstensi Fakultas hukum mulai dari karyawan yang mengatur parkir kendaraan, hingga ketua program ekstensi yang dibantu juga oleh sekretaris program ekstensi, ketua program studi dan sekretaris program studi, serta layanan akademik.

Konsekuensinya penyedia layanan/jasa harus mampu membangun persepsi kepuasan pelanggan dengan melakukan inovasi-inovasi tertentu yang dapat secara langsung dan konsisten ditransfer ke pelanggannya (Olorunniwo et al, 2006). Penyedia layanan/jasa yang berorientasi pada kondisi pasar menurut Fitzsimmons and Fitzsimmons (2004) diklasifikasikan atas beberapa dimensi yaitu intangibility, differentiation, transformasi obyek, tipe pelanggan, dan komitmen manajemen perusahaan. Salah satu cara untuk mempertahankan pelanggan menurut Fornell (1992) adalah dengan meningkatkan satisfaction yang ada. Faktor-faktor yang mempengaruhi satisfaction dapat diketahui bila perusahaan mengenal apa yang dibutuhkan pelanggan. Pengetahuan mengenai kebutuhan pelanggan sangat penting karena akan memberi

warna atau suatu pemahaman yang lebih baik mengenai cara pelanggan mengartikan service quality (kualitas barang atau jasa) perusahaan.

Penelitian Prince dan Simon (2009) menyatakan bahwa terdapat dua hal yang menyebabkan perusahaan 51 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi layanan/jasa untuk mengimplementasikan service quality dengan baik yaitu pertama, adanya tekanan dari pesaing, dimana pesaing selalu melakukan inovasi-inovasi yang menyebabkan perusahaan juga harus ikut melakukan inovasi, bila perusahaan tidak melakukan inovasi maka akan menyebabkan penurunan profit perusahaan disebabkan pelanggan akan berpindah ke pesaing.

Program Ekstensi Fakultas hukum Universitas Jambi saat ini memiliki beberapa permasalahan yang dapat mengganggu proses belajar mengajar dan pemberian layanan akademik kepada mahasiswa. Permasalahan yang dihadapi antara lain kurangnya ruang kuliah, dikarenakan semakin tingginya minat lulusan SMU sederajat untuk dapat diterima di program ekstensi. Permasalahan lain adalah jam kerja dari para pegawai akademik yang cukup panjang, di mana pegawai yang ada di program ekstensi terdiri dari PNS dari Fakultas Hukum sendiri yang diperbantukan di Program Ekstensi Fakultas Hukum serta pegawai kontrak. Untuk PNS yang diperbantukan di program ekstensi ini bekerja dari mulai pagi hari di Fakultas Hukum yang kemudian melanjutkan sore hari di Program Ekstensi. Dengan demikian, pelayanan akademik hanya bisa dilakukan sore hari, sedangkan untuk pegawai kontrak hanya merupakan pegawai bagian keuangan dan pembantu umum.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Program Ekstensi program studi ilmu pemerintahan Universitas Jambi, 2) bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Program ilmu pemerintahan Universitas Jambi, 3) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Program ilmu pemerintahan Universitas Jambi. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Program studi ilmu pemerintahan Universitas Jambi.

## METODE PENELITIAN

### A. Metode dan Jenis Penelitian

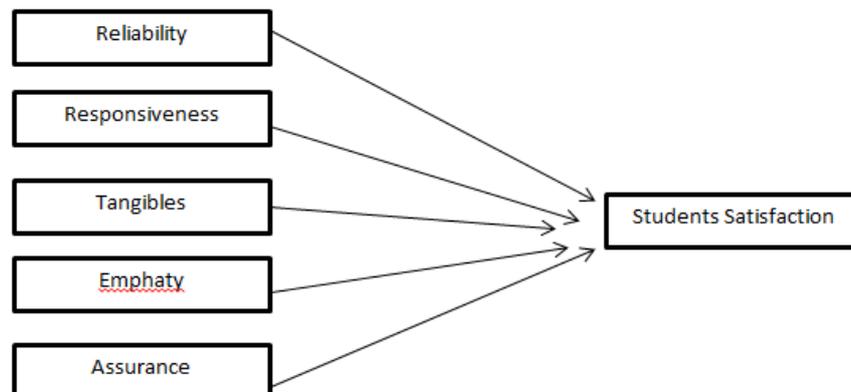
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi tentang ciri-ciri variabel keandalan, daya tanggap, bukti fisik dan jaminan, serta kepuasan mahasiswa. Sifat penelitian verifikatif adalah untuk menguji kebenaran suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, di mana dalam penelitian ini akan menguji pengaruh variabel keandalan, daya tanggap, bukti fisik, empati, dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa di Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi

### B. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang terdaftar di Program studi ilmu pemerintahan Universitas Jambi pada tahun 2023 yaitu sebanyak 2.154 orang, dengan rincian sebagai berikut: Mahasiswa Program Studi ilmu pemerintahan 510 Jumlah sampel sebanyak 85 orang. Dengan metode penarikan sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode probability sampling dengan teknik stratified sampling.

### C. Metode Analisis Data

Model persamaan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah model path analysis. Analisis data dalam analisis jalur yang digunakan dalam menguji berapa besarnya sumbangan/kontribusi yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan melihat nilai P-Value, nilai dan nilai R<sup>2</sup>.



**Gambar 1. Model Penelitian**

## **HASIL DAN DISKUSI**

### **Keandalan (Reliability)**

Dalam konteks penelitian ini yang dimaksud dengan variabel keandalan (reliability) adalah kemampuan pegawai dan pengelola Program studi ilmu pemerintahan Universitas Jambi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Di mana pelayanan yang diberikan berupa penyediaan peralatan perkuliahan seperti spidol, infokus, pembuatan surat keterangan kuliah, pelayanan perpustakaan dan lain-lain. Dari Tabel 1. hasil tanggapan responden mengenai variabel keandalan (reliability) dapat dilihat bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan cukup baik untuk setiap indikator variabel keandalan (reliability). Ini berarti bahwa secara umum pegawai dan pengelola Program studi ilmu pemerintahan Universitas Jambi sudah memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa. Indikator yang relatif rendah berada pada ketepatan waktu kedatangan pegawai dan pengelola program saja yaitu sebesar 3,3. Hal ini terjadi karena sebagian besar pegawai yang bekerja di Program studi ilmu pemerintahan Universitas Jambi merupakan Pegawai Negeri Sipil di lingkungan program studi ilmu pemerintahan yang memiliki jam kerja dari jam 07.30-16.00 WIB.

### **Daya Tanggap (Responsiveness)**

Dalam variabel daya tanggap (responsiveness) terdapat keinginan dari para staf untuk membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini dapat dilihat dari penerimaan keluhan dan permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa serta penyelesaian terhadap keluhan dan permasalahan tersebut. Dari Tabel 2. dapat dilihat bahwa mahasiswa beranggapan bahwa daya tanggap (responsiveness) yang diberikan oleh pegawai maupun pengelola Program studi ilmu pemerintahan Universitas Jambi sudah merasa cukup baik dengan rata-rata 277. Hal ini berarti setiap keluhan dan permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa akan dicarikan jalan keluar ataupun penyelesaian oleh para pegawai dan pengelola Program. Permasalahan yang sering muncul di kalangan mahasiswa antara lain pada saat melakukan kontrak perkuliahan, ketidak hadiran dosen saat jam perkuliahan, dan kelengkapan bukti pembayaran ataupun kelengkapan berkas akademik.

### **Bukti Fisik (Tangibles)**

Merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang tersedia di Program studi ilmu pemerintahan Universitas Jambi. Indikator pengukuran untuk variabel ini berupa keamanan gedung perkuliahan, ruang kuliah yang memadai, perpustakaan yang nyaman dan lengkap, serta peralatan penunjang perkuliahan. Dari Tabel 3. dapat dilihat

tanggapan responden atas variabel bukti fisik yang ada di Program program studi ilmu pemerintahan Universitas Jambi.

Dari hasil tanggapan responden tersebut dapat terlihat bahwa mahasiswa beranggapan bahwa fasilitas fisik yang dimiliki oleh Program studi ilmu pemerintahan Universitas Jambi cukup baik. Kendala yang dihadapi Program Ekstensi dalam melakukan perbaikan terhadap seluruh fasilitas fisik adalah belum adanya lokasi yang sepenuhnya bisa dimiliki oleh Program Ekstensi karena kendala birokrasi yang ada di Universitas Jambi. Sehingga keinginan dari Program Ekstensi untuk memiliki gedung sendiri dengan fasilitas yang lengkap belum bisa diwujudkan.

### **Jaminan (Assurance)**

Variabel assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Hasil dari tanggapan responden atas variabel assurance dapat dilihat pada Tabel 4. Dari Tabel 5. terlihat bahwa variabel assurance yang diukur melalui indikator pemberian pelayanan yang ramah, pegawai dan pengelola memiliki kompetensi dalam tugas dan kemampuan menyelesaikan permasalahan sesuai dengan waktu yang dijanjikan berada pada kategori cukup baik. Indikator yang memiliki rata-rata yang paling kecil adalah ketepatan waktu penyelesaian permasalahan sesuai dengan yang dijanjikan, hal ini terjadi karena keterbatasan jumlah pegawai di Program studi ilmu pemerintahan Universitas Jambi, di mana jumlah pengelola Program studi ilmu pemerintahan Universitas Jambi sebanyak delapan (8) orang dan dibantu oleh tenaga kepegawaian sebanyak 15 (lima belas) orang, yang terdiri atas kepala tata usaha 1 (satu) orang, bagian kemahasiswaan 6 (enam) orang, bagian keuangan 3 (tiga) orang, office boy 3 (tiga) orang dan keamanan 2 (dua) orang.

### **Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan mahasiswa timbul dari perasaan senang yang dirasakan seseorang dari hasil pengkonsumsian suatu produk, baik barang maupun jasa. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa adalah kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan pengelola, puas terhadap kemudahan berinteraksi dengan pegawai maupun pengelola, kelengkapan fasilitas pembelajaran, kenyamanan ruang perkuliahan dan laboratorium komputer dan kelengkapan buku-buku di dalam perpustakaan, kebersihan fasilitas kampus, keramahan pelayanan mahasiswa, suasana kekeluargaan di kampus, kecepatan penyelesaian permasalahan di kampus, dan kepuasan terhadap keamanan saat mahasiswa berada di kampus. Tanggapan responden atas variabel kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari Tabel 5. Dari Tabel 5. terlihat bahwa indikator kepuasan mahasiswa atas rasa aman yang dirasakan saat berada di

kampus memiliki rata-rata tertinggi yaitu 294 dengan kategori puas. Rasa aman ini dirasakan oleh mahasiswa saat mereka meninggalkan kendaraannya di area kampus, karena ada pegawai yang selalu menjaga seluruh kendaraan yang ada di area kampus. Pegawai yang menjaga keamanan kampus bukan hanya bagian keamanan saja, tetapi office boy yang sudah menyelesaikan tugasnya ikut membantu bagian keamanan menjaga kendaraan-kendaraan yang ada di kampus, baik itu kendaraan mahasiswa, maupun kendaraan dari pengelola dan dosen-dosen yang mengajar di Program Ekstensi ilmu pemerintahan Universitas Jambi.

**Tabel 1 Bukti Fisik**

No.	Item Pernyataan Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Nilai					N	Jumlah Skor	Ket.
		1	2	3	4	5			
1.	Ruang kelas yang tersedia nyaman, bersih, dan rapi.	0	2	26	45	12	85	322	Puas
2.	Fasilitas sarana penunjang pembelajaran dikelas dapat dipergunakan dengan baik.	0	4	36	40	5	85	301	Puas
3.	Ruang perpustakaan dengan beragam referensi buku.	4	14	38	28	1	85	263	Cukup Puas
4.	Dosen dan staf akademik berpenampilan rapi dan sopan.	0	2	16	46	21	85	339	Puas
Rata-rata								306	Puas

**Tabel 2 Kehandalan**

No.	Item Pernyataan Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Nilai					N	Jumlah Skor	Ket.
		1	2	3	4	5			
5.	Pelaksanaan pembelajaran dimulai dan ditutup dengan tepat waktu.	1	2	39	36	7	85	301	Puas
6.	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan oleh dosen.	0	7	45	28	5	85	286	Cukup Puas
7.	Kemampuan staf akademik untuk melayani kebutuhan administrasi mahasiswa	0	8	36	37	4	85	292	Puas
Rata-rata								293	Puas

**Tabel 3 daya tanggap**

No.	Item Pernyataan Daya Tanggap ( <i>Responsivenees</i> )	Nilai					N	Jumlah Skor	Ket.
		1	2	3	4	5			
8.	Staf akademik memberikan respon yang baik dan mudah dimengerti.	1	5	51	26	2	85	278	Cukup Puas
9.	Dosen mudah untuk dihubungi.	1	4	57	21	2	85	274	Cukup Puas
10.	Waktu tunggu proses administrasi mahasiswa yang diperlukan.	0	8	47	28	2	85	279	Cukup Puas
Rata-rata								277	Cukup Puas

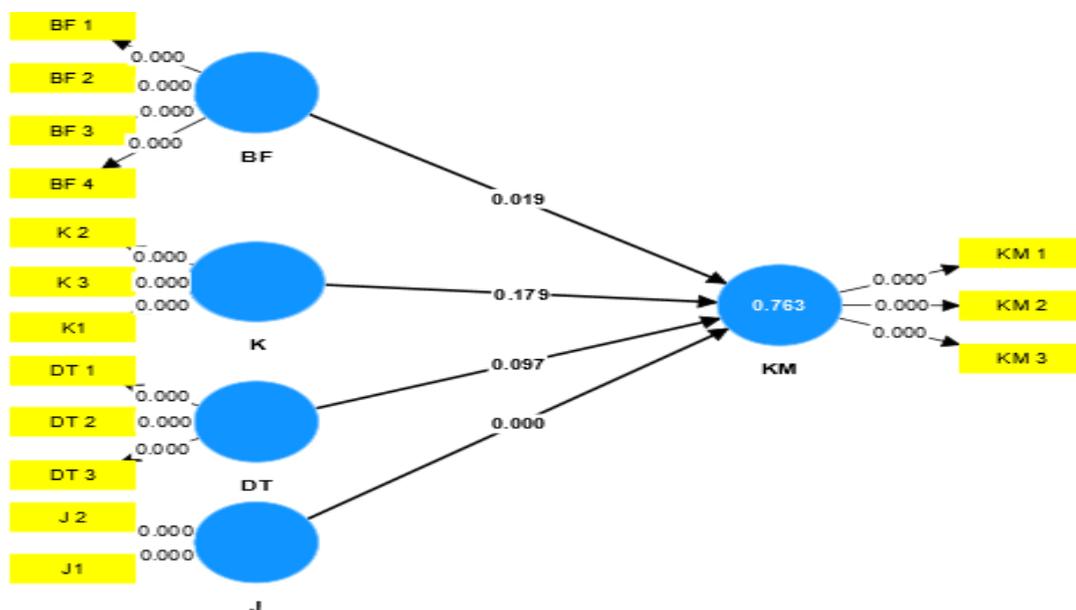
**Tabel 4 jaminan**

No.	Item Pernyataan Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Nilai					N	Jumlah Skor	Ket.
		1	2	3	4	5			
11.	Dosen memberikan hasil nilai ujian/tugas dengan obyektif.	1	6	41	33	4	85	288	Cukup Puas
12.	Mahasiswa merasa aman dan nyaman diwilayah kampus.	0	0	27	44	14	85	327	Puas
Rata-rata								308	Puas

**Tabel 5 kepuasan mahasiswa**

No.	Item Pernyataan Kepuasan mahasiswa	Nilai					N	Jumlah Skor	Ket.
		1	2	3	4	5			
13.	Dosen pembimbing akademik memonitor terhadap kemajuan mahasiswa bimbingannya.	0	3	39	41	2	85	297	Puas
14.	Evaluasi prodi terkait hasil pembelajaran setiap semester.	0	1	45	37	2	85	295	Puas
15.	Tersedia layanan pengaduan untuk mahasiswa.	0	12	30	40	3	85	289	Puas
Rata-rata								294	Puas

Secara umum analisis jalur variabel keandalan, daya tanggap, bukti fisik, empati, dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa di program studi ilmu pemerintahan Universitas Jambi, untuk lebih jelasnya dapat dilukiskan dalam Gambar 2.



Gambar 2. Model Analisis Jalur

Tabel 7. Hasil Uji hipotesis Variabel Keandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, dan Jaminan terhadap kepuasan mahasiswa

	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
BF -> KM	0.199	0.082	2.356	0.009
DT -> KM	0.232	0.147	1.662	0.007
J -> KM	0.677	0.082	8.205	0.000
K -> KM	-0.144	0.116	1.343	0.009

Berdasarkan Tabel 7.maka dapat diperoleh persamaan jalur, sebagai berikut:  $Y = 0,201 \cdot X_1 + 0,199 \cdot X_2 + 0,207 \cdot X_3 + 0,211 \cdot X_4 + 0,157 \cdot X_5 + \varepsilon$  Persamaan tersebut dapat diartikan bahwa:

1. Pengujian Hipotesis H1 (bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa). Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa p-value sebesar 0,009 dan t-statistik atau T-value sebesar 2.356. Karena p-value  $>0,05$  maka H1 di terima. Jadi bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasaan mahasiswa
2. Pengujian Hipotesis H2 (Diduga daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa p-value sebesar 0,007 dan t-statistik atau T-value sebesar 1.662. Karena p-value  $>0,05$ , maka H2 diterima. Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasaan mahasiswa
3. Pengujian Hipotesis H3 (Diduga jaminan berpengaruh terhadap kepuasaan mahasiswa). Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa p-value sebesar 8.205 dan t-statistik atau T-value sebesar 0.000. Karena p-value  $<0,05$ , maka H3 diterima. Jadi jaminan berpengaruh terhadap kepuasaan mahasiswa
4. Pengujian Hipotesis H4 (Diduga kehandalan berpengaruh terhadap kepuasaan mahasiswa). Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa pvalue sebesar 0,009 dan t-statistik atau T-value sebesar 1.343. Karena p-value  $>0,05$ , maka H4 diterima. Jadi kehandalan berpengaruh terhadap kepuasaan mahasiswa.

### **Pengujian R-Square**

**Tabel .8 hasil pengujian R-Square**

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan mahasiswa	0.763	0.751

Tabel di atas menunjukkan nilai R-Square untuk variabel nilai R-Square untuk variabel kepuasan mahasiswa diperoleh nilai sebesar 0,751. Hasil ini menunjukkan bahwa 75% variabel kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh **Keandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, dan Jaminan**. Sedangkan 25% dipengaruhi oleh variabel lain diluar yang diteliti.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Program studi ilmu pemerintahan Universitas Jambi, maka mahasiswa semakin merasa puas terhadap layanan tersebut. Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa tidak lepas dari pembicaraan kreativitas layanan program ekstensi. Untuk mewujudkan suatu layanan berkualitas yang bermuara pada kepuasan mahasiswa, program ekstensi harus mampu mengidentifikasi siapa mahasiswanya, sehingga mampu memahami tingkat persepsi dan harapan mahasiswa atas

kualitas layanan. Kepuasan mahasiswa merupakan perbandingan antara persepsi dengan harapan mahasiswa terhadap layanan program ekstensi yang dirasakan mahasiswa. Bila seorang mahasiswa mengharapkan suatu pelayanan pada tingkat tertentu, dan yang dirasakan adalah bahwa pelayanan yang diterima lebih tinggi dari apa yang diharapkannya, maka mahasiswa tersebut dapat dikatakan sangat puas.

Demikian pula apabila mahasiswa mengharapkan suatu tingkat pelayanan tertentu, dan pada kenyataannya mahasiswa tersebut merasakan bahwa pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya, maka mahasiswa tersebut dapatlah dikatakan puas. Sebaliknya, bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diharapkan, maka mahasiswa tersebut akan dikatakan sebagai mahasiswa yang tidak puas atau kecewa.

Pengelola program ekstensi harus dapat memberikan jasa pelayanan yang bermutu dan lebih baik daripada pesaingnya. Mahasiswa pada dasarnya harus dipuaskan dengan totalitas nilai yang tinggi, bila tidak, maka mahasiswa dapat dengan mudah berpindah ke tempat lain. Karena saat ini mahasiswa dapat dengan mudah berpindah dari satu kampus ke kampus lainnya, yang dapat memberikan kepuasan sesuai dengan tingkat pelayanan yang diinginkannya.

Hasil studi ini juga membuktikan bahwa kajian teoritis dan studi empirik yang menyatakan dan membuktikan adanya hubungan kausalitas yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

Selanjutnya, besaran pengaruh parsial disusul variabel lain, berturut-turut adalah dimensi *responsiveness*, *reliability* dan *assurance*. Hal ini berarti bahwa dimensi *tangibles* lebih mendominasi sebagai pengukur variabel kualitas pelayanan dibandingkan dengan indikator lainnya. Jadi variabel kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan terutama oleh dimensi *tangibles*, di samping dimensi lainnya seperti *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*. Secara parsial, variabel *assurance* ternyata dinilai tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan McDaniel (1997). Hasil temuan penelitiannya menunjukkan bahwa mahasiswa menilai bahwa sekolah bisnis harus memiliki tingkat *assurance*/jaminan yang tinggi, hal ini juga telah sesuai dengan persepsi manajemen sekolah bisnis.

Penyebab terjadinya hal ini bisa saja berasal dari harapan mahasiswa terhadap dimensi keandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan empati adalah suatu 60 *Trikonomika* Vol. 13, No. 1, Juni 2014 Yenny Yuniarti keharusan bagi sebuah Program Ekstensi Fakultas Hukum Program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Jambi. Mahasiswa menilai yang bisa membedakan Program Ekstensi Fakultas Hukum Universitas Jambi dengan program ekstensi yang lain

adalah dari kemampuan memberikan bukti fisik, daya tanggap, empati, dan keandalan dari sebuah program ekstensi terhadap kebutuhan yang diinginkan oleh mahasiswa.

## **KESIMPULAN**

1. Pengujian Hipotesis H1 (bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa). Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa p-value sebesar 0,009 dan t-statistik atau T-value sebesar 2.356. Karena p-value  $>0,05$  maka H1 di terima. Jadi bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa
  2. Pengujian Hipotesis H2 (Diduga daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa). Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa p-value sebesar 0,007 dan t-statistik atau T-value sebesar 1.662. Karena p-value  $>0,05$ , maka H2 diterima. Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa
  3. Pengujian Hipotesis H3 (Diduga jaminan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa). Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa p-value sebesar 8.205 dan t-statistik atau T-value sebesar 0.000. Karena p-value  $<0,05$ , maka H3 diterima. Jadi jaminan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa
  4. Pengujian Hipotesis H4 (Diduga kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa). Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa pvalue sebesar 0,009 dan t-statistik atau T-value sebesar 1.343. Karena p-value  $>0,05$ , maka H4 diterima. Jadi kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
- Jadi dapat di simpulkan bahwa semua variabel berpengaruh .

## DAFTAR REFERENSI

- Ahmed, Ishfaq, Muhammad Musarrat Nawaz, Zulfqar Ahmad, Zafar Ahmad, Muhammad Zeeshan Shaukat, Ahmad Usman, Wasim-ul-Rehman, dan Naveed Ahmed. 2010. Does Service Quality Affect Students' Performance? Evidence from Institutes of Higher Hearning. *African Journal of Business Management*, 4 (12): 2527-2533.
- Ahmed, I., Nawaz, M. M., Usman, A., Shaukat, M. Z., Ahmad, N. 2010. Impact of Service Quality on Customer's Satisfaction: Empirical Evidence from Telecom Sector of Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 1 (12): 98-113.
- Alves, H. dan Raposo, M. 2010. The Influence of University Image on Students Behavior. *International Journal of Educational Management*, 24 (1): 73-85
- Athiyaman, 1997. Linking Student Satisfaction and Service Quality Perceptions: The Case of University Education. *European Journal Marketing*. 31 (7): 528-540
- Bei, Lien-T. and Chiao, Yu-Ching. 2001. An Integrated Model for The Effects of Perceived Product, Perceived Service Quality, and Perceived Price Fairness on Consumer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 14: 125-141
- Christou. E. dan Sigala, M. 2002. Conceptualizing The Measurement of Service Quality and TQM Performance for Hotels: The HOS
- Cronin, J. J. Jr., dan Taylor, S. A. 1992. Measuring Service Quality: a Reexamination and Extension. *Journal Marketing*, 56 (3): 55-68.
- Deming, W. E. 2000. *The New Economics: FGovernment, Education*. Cambridge: MIT Press.
- Dimiyati M. 2002. Analisis Kesenjangan Antara Harapan Dengan Persepsi Atas Kualitas Jasa Pendidikan Tinggi: Kasus di FE Universitas Jember Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 1 (1)
- Douglas, J., McClelland, R., dan Davies, J. 2008. The Development of a Conceptual Model of Student Satisfaction with Their Experience in Higher Education. *Quality Assurance Education*, 16 (1): 19-35.
- Duggirala, Mayuri, Chandrasekharan Rajendran, dan R. N. Anantharaman. 2008. Patient-Perceived Dimensions of Total Quality Service in Healthcare. *Benchmarking: An International Journal*, 15 (5): 560-583.
- Emery, C. Kramer, T. dan Tian, R. 2001. Customer vs. Product: Adopting an Effective Approach to Business Student
- Fitzsimmons, J. A. dan Fitzsimmons, M. J. 2004. *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology* (4th edition). New York: Irwin McGraw-Hill.
- Fornell, C. 1992. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56 (2): 7-18.