

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN STIEM BONGAYA**

Peneliti

*Heslina, Abd. Mansyur Mus, Jacky Pettipeiluhu, Yolanda Gladys, Andi Ivan Prenregngi*

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar (STIEM) Bongaya

## **ABSTRAK**

*Hesline, Abd. Mansyur Mus, Jacky Pattipeihulu, Yolanda Gladys, Andi Ivan Prenregngi.* Pengaruh kualitas pelayanan akademik dan non akademik terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen STIEM Bongaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik dan non akademik terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen STIEM Bongaya. Dengan jumlah sampel yang digunakan mulai dari angkatan 2014 – 2017 berjumlah sebanyak 3.579 orang. Data tersebut didapat langsung melalui observasi dibagian pusat pangkalan data stiem bongaya. Pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif melalui explanatory survey.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan non akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik dan non akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Akademik, Kepuasan Mahasiswa.

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Perguruan tinggi sebagai salah satu jenis lembaga yang bergerak dibidang jasa, dituntut untuk memberikan pelayanan akademik dan non akademik yang berkualitas yaitu sesuai dengan harapan dan keinginan peserta didik tanpa memandang status sosial mahasiswanya. Perguruan tinggi sebagai salah satu bentuk pendidikan tinggi yang harus memberikan pelayanan yang memuaskan yaitu mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan (Tjiptono, Chandra, dan Adriana, 2008). Pelayanan akademik adalah suatu kegiatan akademik yang ditawarkan kepada suatu pihak (Mahasiswa) baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka pencapaian tujuan akademik.

Untuk mengukur kualitas pelayanan diperlukan pemahaman mengenai dimensi kualitas pelayanan menurut (Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998) dalam Lupiyoadi 2001), yaitu bentuk fisik (*tangibles*), Realibilitas (*relibility*), daya tanggap, (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*).

Layanan non akademik secara umum adalah suatu layanan tambahan yang diberikan oleh suatu perguruan tinggi dalam meningkatkan kemampuan yang dimiliki mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik dan non akademik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan cara menjalankan pelayanan yang berkualitas yaitu dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Pelayanan akademik dan non akademik yang berkualitas memberikan

dorongan bagi mahasiswa untuk menjalin ikatan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang.

Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas pelayanan yang berkaitan dengan akademik dan non akademik. Mahasiswa yang puas akan memberikan manfaat bagi institusi, misalnya mereka akan terus menggunakan jasa institusi tersebut dengan studi lanjut, mereka juga dapat mempromosikan kepada orang lain sehingga pada akhirnya akan meningkatkan citra dari institusi tersebut. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar (STIEM) Bongaya adalah salah satu perguruan tinggi swasta di kota makassar. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar (STIEM) Bongaya berdiri sejak tahun 1972 yang dikenal dengan Akademi Bank dan Keuangan (ABK), kemudian ABK mengalami perubahan menjadi Akademi Keuangan dan Perbankan (AKP) pada Tahun 1985.

STIEM Bongaya dalam menyelenggarakan pendidikan berpedoman pada undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, dan peraturan pemerintah Nomor 60 tahun 1999 tentang pendidikan tinggi. STIEM Bongaya makassar adalah salah satu perguruan tinggi yang berperan serta dalam mewujudkan cita-cita mencerdaskan kehidupan bangsa serta kontribusinya yang disumbangkan adalah tersedianya tenaga ahli dalam bidang ekonomi yang memiliki nilai unggul dan kompetensi dalam pemahaman teoritis yang luas, kemahiran praktis dan keunggulan nilai-nilai ekonomi. Makna keberadaan STIEM Bongaya dalam fungsi strategisnya adalah sebagai lembaga penyelenggara pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan beberapa uraian latar belakang diatas, maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Apakah kualitas pelayanan non akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
3. Apakah kualitas pelayanan akademik dan non akademik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan non akademik terhadap mahasiswa.
3. Untuk menguji dan menganalisis secara simultan pengaruh kualitas pelayanan akademik dan non akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pemasaran**

Pemasaran menurut kotler dan Armstrong (2014:47) pemasran adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, dengan tujuan menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya.

### **Pemasaraan Jasa**

Lopiyadi (2006:5), pemasaran jasa adalah setiap tindakan yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pemasaran jasa adalah proses setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan dan diberikan oleh satu pihak yang ada pada dasarnya bersifat tidak berwujud (intangible).

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Goeth dan David yang dikutip Tjiptono (2012) menyatakan bahwa: “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Berdasarkan pengertian Goeth dan Davis, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli produk atau jasa tersebut.

Menurut Fandy Tjiptono (2001:70) ada lima dimensi pokok yang lazim digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yaitu :

1. Bukti Langsung
2. Keandalan
3. Daya Tanggap
4. Jaminan
5. Empati

### **Pelayanan Akademik**

Menurut Tampubolon (2001) pelayanan akademik, yang kadang disebut dengan pelayanan kurikuler, meliputi : peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, Laboratorium dan lain-lain. Oleh sebab itu, layanan akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa.

Menurut Pakphan (2004), mengatakan Kualitas layanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau *stakeholders* dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau *stakeholders*. Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas.

### **Pelayanan Non Akademik**

Layanan non akademik secara umum adalah suatu layanan tambahan (ekstrakurikuler) yang diberikan oleh suatu perguruan tinggi, dalam meningkatkan kemampuan yang dimiliki mahasiswa dan tidak berhubungan dengan kurikulum pendidikan.

Adapun indikator yang digunakan dalam kualitas pelayanan non akademik menggunakan dimensi pokok yang di kemukakan oleh Fandi Tjiptono, 2001 yaitu bukti fisik dan menurut Tampubolon, 2001 tentang pelayanan kepada mahasiswa yaitu jasa ekstrakurikuler meliputi pengembangan minat dan bakat, kegiatan ekstrakurikuler dan pembinaan soft skill.

### **Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasa cukup secukupnya sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno dan Retnoningsih,2012:393). Kepuasan adalah istilah evaluative yang menggambarkan suka dan tidak suka (Simamora dalam Winarsih, 2007:22). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver dalam Supranto, 2011:233).

Menurut Kotler & Keller (2009:49), indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

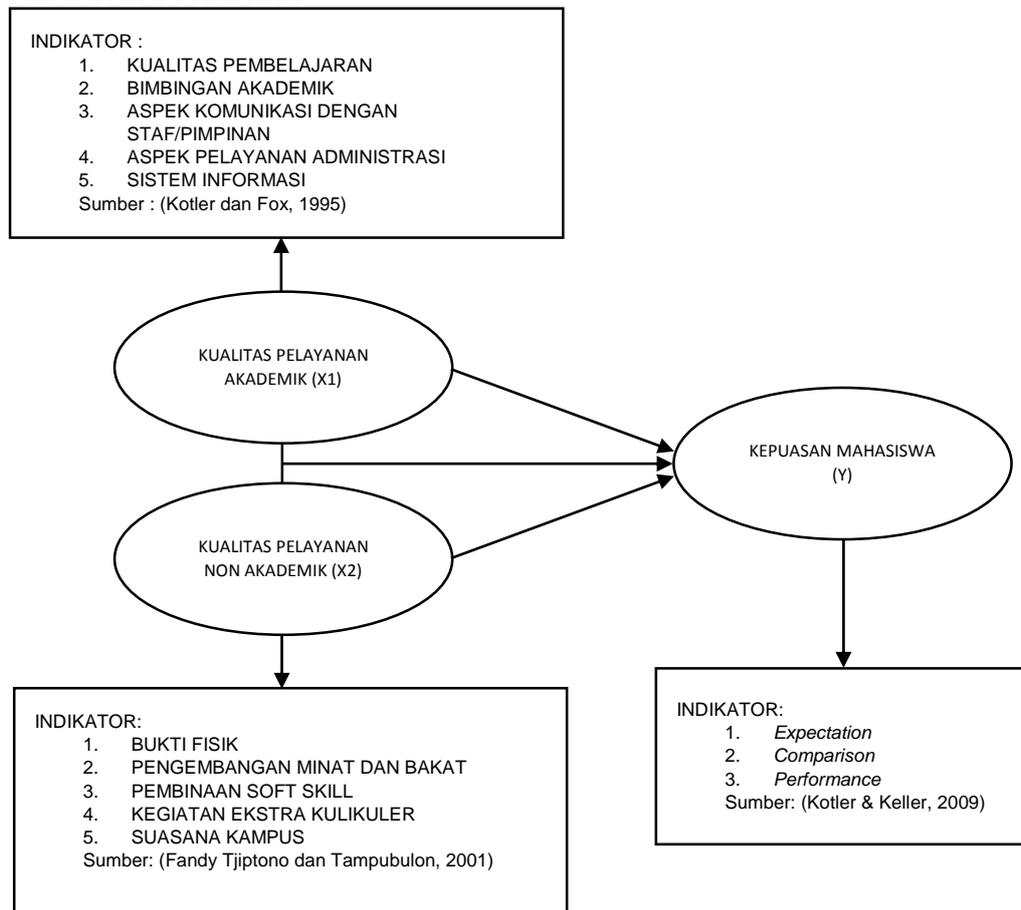
1. *Expectation*, yaitu penilaian pelanggan atas harapan yang diperoleh.
2. *Comparison*, yaitu perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
3. *Performance*, yaitu kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

### Harapan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Pendidikan

Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen dan kepemimpinan.

Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Ada yang berpersepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah.

### KERANGKA KONSEP



**HIPOTESIS**

Berdasarkan kerangka konseptual seperti diatas, maka dapat dibuat hipotesis penelitian sebagai berikut :

**H1** : Kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIEM Bongaya.

**H2** : Kualitas pelayanan non akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIEM Bongaya.

**H3** : Kualitas pelayanan akademik dan non akademik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIEM Bongaya.

**METODE PENELITIAN**

**Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa Program Studi Manajemen STIEM BONGAYA Makassar yang berlokasi di Jalan Letjen Pol. Mappoddang No.28 Makassar. Sedangkat waktu yang digunakan dalam penelitian ini selama dua bulan, dari bulan April sampai Mei Tahun 2018.

**Populasi dan Sampel**

**Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa STIEM Bongaya Jurusan Manajemen Angkatan 2014 sampai 2017 yang berjumlah 3.579 orang. Data tersebut didapat penulis melalui obervasi di Bagian Pusat Pangkalan Data STIEM Bongaya sebelumnya.

**Sampel**

Populasi dalam sampel ini sebanyak 3.958 orang. Jadi dalam mencari jumlah sampel, maka rumus yang akan di gunakan dalam menghitung sampel pada penelitian ini adalah Rumus Slovin, dimana rumus tersebut adalah sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Keterangan:

n= ukuran sampel

N = ukuran populasi

e= persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan

sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan = 10% = 0,1. Dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{3.579}{1 + \{3.579(0,1^2)\}} = \frac{3.579}{1 + \{3.579(0,01)\}} = \frac{3.579}{1 + \{35,79\}} = \frac{3.579}{36,79} = 97,28$$

Ukuran sampel yang diperoleh sebanyak 97,28 orang kemudian dibulatkan menjadi 97 orang untuk memaksimalkan data yang akan diperoleh. Pengambilan sampel dilakukan secara Random Sampling dimana pembagian kuesioner diberikan kepada setiap mahasiswa yang masuk dalam kriteria sampel yaitu:

1. Mahasiswa yang terdaftar dan aktif dalam Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar (STIEM) Bongaya.
2. Mahasiswa yang terdaftar pada tahun angkat 2014,2015,2016, dan 2017.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN****Uji Validitas**

Pengujian dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur dapat digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur. Uji kesahihan atau validitas dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah daftar pernyataan yang disiapkan telah dapat mengukur variabel yang ingin diukur. Uji kesahihan atau validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor konstruksinya. Kriteria yang digunakan untuk menyatakan suatu instrument dianggap valid atau layak digunakan dalam pengujian hipotesis apabila koefisien korelasi (*Corrected Item-Total correlation*) lebih besar atau sama dengan 0,30 maka bisa dikatakan valid.

Tabel Uji Validitas Pelayanan Akademik (X1)

Item Pernyataan	Koefisien Korelasi (R)	Sig (2-Tailed)	Ket
X11	0,770	0,000	Valid
X12	0,801	0,000	Valid
X13	0,755	0,000	Valid
X14	0,843	0,000	Valid
X15	0,706	0,000	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2018.

Tabel diatas angka koefisien pada indikator Kualitas pelayanan Akademik berada diatas angka koefisien korelasi sebesar 0,30 atau lebih dari koefisien korelasi yang telah menjadi ketentuan data tersebut dikatakan valid.

Table Uji Validitas Pelayanan Non Akademik (X2)

Item Pernyataan	Koefisien Korelasi (R)	Sig (2-Tailed)	Ket
X21	0,884	0,000	Valid
X22	0,770	0,000	Valid
X23	0,725	0,000	Valid
X24	0,777	0,000	Valid
X25	0,866	0,000	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2018.

Non akademik berada diatas angka koefisien korelasi sebesar 0,30 atau lebih dari koefieisn korelasi yang telah menjadi ketentuan maka data tersebut dinyatakan valid.

Tabel Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa (Y)

Item Pernyataan	Koefisien Korelasi (R)	Sig (2-Tailed)	Ket
Y1	0,825	0,000	Valid
Y2	0,777	0,000	Valid
Y3	0,717	0,000	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2018.

Indikator kepuasan mahasiswa berada diatas koefisien korelasi sebesar 0,30 atau lebih dari koefisien korelasi yang telah menjadi ketentuan maka data tersebut dikatakan valid.

## Uji Normalitas

Tabel Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		97
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	332.3195876
	Std. Deviation	37.82451951
	Absolute	.057
Most Extreme Differences	Positive	.031
	Negative	-.057
	Kolmogorov-Smirnov Z	.563
Asymp. Sig. (2-tailed)		.909

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2018.

## Uji Simultan

Tabel Pengujian Simultan (Uji F)  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	137346.650	2	68673.325	96.984	.000 <sup>b</sup>
Residual	66560.442	94	708.090		
Total	203907.093	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pel. Non Akademik, Kualitas Pel. Akademik

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2018.

## Uji Parsial (Uji t)

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)	82.631	19.425		4.254	.000
Kualitas Pel. Akademik	.537	.047	.711	11.409	.000
Kualitas Pel. Non Akademik	.180	.047	.241	3.845	.000

a. Dependent Variable : Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2018.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dibuktikan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $11,409 > 1,985$ ) dan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) koefisien pengaruh yang bertanda positif disebabkan karena keseimbangan atau kesesuaian kualitas pembelajaran, bimbingan akademik, aspek komunikasi, aspek pelayanan administrasi dan sistem informasi yang mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswanya.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan non akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini terbukti bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,845 > 1,985$ ) dan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) koefisien pengaruh yang bertanda positif disebabkan karena keseimbangan antara kesesuaian sumber daya pendukung, penyediaan minat dan bakat, pengembangan soft skill,

aktivitas ekstrakurikuler dan suasana kampus yang mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswanya.

### **Pengaruh Kualitas Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan akademik dan non akademik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini terbukti bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $96,984 > 3,903$ ) dan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) koefisien pengaruh yang bertanda positif disebabkan karena keseimbangan antara indikator kualitas pelayanan akademik dan non akademik yang mampu mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa semua hipotesis yang peneliti angkat dalam penelitian ini terbukti benar melalui perhitungan statistika dan sebagainya

### **Saran**

Lebih memperhatikan kebutuhan mahasiswa dalam menempuh pendidikannya seperti fasilitas pembelajaran yang memadai agar pada saat perkuliahan dapat berjalan dengan baik.

Lebih memperhatikan sumber daya manusia khususnya pada bida pelayanan akademik sehingga mahasiswa mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat.

Lebih memperbaiki dan meningkatkan sistem informasi agar mahasiswa mudah mengakses setiap informasi terlebih informasi yang harus di akses secara online.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Algifari. (2000). *Analisis Regresi (Teori Kasus dan Solusi) Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Alma, Buchari., dan Saladin, Djasmin. (2010). *Manajemen Pemasaran: Ringkasan Praktis, Teori, Aplikasi dan Tanya Jawab*. Bandung: CV. Linda Karya.
- Andriana dan Chandra Tjiptono. (2008). *Brand Manajemen dan Strategi*. Yogyakarta: Elex Media Komputindo.
- Apriliana, Fita Bayu Aris & Sigit Santoso, S.S. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bkk Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta*. 2(3), 211-223.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Basu Swasta, I. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Wahyu Dharsono, Wardhana. Nursati, Ellysa. J. H. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik, Non-Akademik, Citra Lembaga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Di Universitas Satya Wiyata Mandal Nabire)*. Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, Vol 1(2), 28-35.
- Fandy, Tjiptono. (2011). *Service Quality and Satisfaction, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.
- Kasiram, Moh. (2008). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Malang: UIN Malang Press.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong (2006). *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: CV. Alfabeta.
- Nyoman Rinala, I. Yudana Made, I. dan N.N.I (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. E-Journal Program, Vol 4, 1-12, melalui <https://www.media.neliti.com> (diakses pada tanggal 25 Februari 2018).