

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMIKA DAN
BISNIS UNIVERSITAS DIPONEGORO**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

RENATA ARIMAWATI
C2A009179

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2013**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Renata Arimawati

Nomor Induk Mahasiswa : C2A009179

Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMIKA
DAN BISNIS UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Dosen Pembimbing : Dr. Hj. Indi Djastuti M.S.

Semarang, 15 Maret 2013

Dosen Pembimbing

(Dr. Hj. Indi Djastuti M.S)

NIP. 195702181984032001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Renata Arimawati

Nomor Induk Mahasiswa : C2A009179

Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMIKA
DAN BISNIS UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 25 Maret 2013

Tim Penguji

1. Dr. Hj.Indi Djastuti ,M.S. (.....)
2. Dra Rini Nugraheni, MM (.....)
3. Eisha Lataruva, SE. ,MM (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya Renata Arimawati , menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS DIPONEGORO**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri, dan / tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila dikemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Semarang, 14 Maret 2013
Pembuat Pernyataan

Renata Arimawati
C2A009179

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“ Rasulullah Shallallahu’alaihi Wasallam bersabda:

اعدلوا اورثكأف . دجاس وهو هبر نم دبعل انوكي ام براقأ

“Seorang hamba berada paling dekat dengan Rabb-nya ialah ketika ia sedang bersujud. Maka perbanyaklah berdoa ketika itu”

(HR. Muslim, no.482) “

Tidak semua hal yang kita hadapi bisa diubah

Tapi tidak ada yang bisa diubah sampai kita

menghadapinya – James baldwin

skripsi ini ku persembahkan untuk :

- Orang tua ku tercinta
- Kakakku Rizki Arimawati dan adekku Syavira Rani Arimawati
 - Almamaterku

ABSTRAK

Pola pertumbuhan pendidikan begitu cepat dan ternyata yang menyebabkan persaingan dalam bidang pendidikan. Terutama di perguruan tinggi. Salah satu strategi yang dibuat bahwa lembaga pendidikan untuk mempertahankan atau meningkatkan kepuasan siswa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan kualitas yang menyediakan layanan yang optimal, diharapkan untuk memenuhi harapan para siswa dapat memenangkan persaingan.

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Variabel Kualitas layanan. Berwujud / bukti fisik, Keandalan / Reliability, Responsiveness/ Daya tanggap, jaminan, Empati di administrasi akademik fakultas terhadap kepuasan Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner kepada 98 responden/. Yang bertujuan untuk menentukan respon dari responden untuk setiap variabel.

Data tes yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (multikolinearitas, normalitas, heteroskedastisitas), regresi linier berganda, goodness of fit (uji F, uji t, yang koefisien determinasi).

Dari hasil yang menggunakan analisis regresi, menunjukkan bahwa variabel bukti fisik / nyata, Keandalan / Reliability, Responsiveness/ daya tanggap, Jaminan, Empati, semua memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Dengan pengaruh 50,6% sedangkan 49,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : bukti fisik / nyata, Keandalan / Reliability, Daya tanggap/Responsiveness, Jaminan, Empati, kepuasan Mahasiswa.

ABSTRACT

The growing pattern of education is so fast and turns taht led to competiton in the field of education. Especially at college. One strategy that made that education institution to maintain or increase student satisfaction to provide a quality service. By the providing the optimal service quality, it is expected to meet the expectations of the students able to win the competition.

The research was conducted at the Faculty of Economics and Business Diponegoro University Semarang. This study aims to determine the effect of service Quality Variables. Tangible/ Physical evidence, Reliability/Durability, Responsiveness, Assurance, Empathy towards Student's satisfaction part of Economics anf Business Diponegoro University. In this studydata were collected by using questionnaire to 98 respondents. Which aim to determine the response of the respondents to each variable.

The test data which is used include vaalidity test, reliability test, classic assumption test (multicollinearity, normality, heteroscedasticity), multiple linear regression, goodness of fit (F test, t test, the coeficient of determination).

From the result that using the regression analysis, showed that the variables of Physical evidence/ tangible, Reliability/ Durability, Responsiveness, Assurance, Empathy, all have positive and significant of studen satisfactionin service quality of Academic Administration part Faculty of Economics and Business Diponegoro University. With the influence of 50,6% while 49,4% are influence by other variables.

Keyword : Tangible/ Physical evidence, Reliability/Durability, Responsiveness, Assurance, Empathy , Student satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat serta karunia yang telah diberikanNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS DIPONEGORO”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tanpa adanya doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. H. Mohamad Nasir, Msi, Akt, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
2. Ibu Dr. Hj. Indi Djastuti, M.S. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali yang telah memberikan pengarahan dan nasehat selama masa perkuliahan di Jurusan Manajemen Program Studi S1 Reguler II Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

4. Seluruh jajaran Dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Kepada seluruh staf TU, pegawai perpustakaan, dan karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah banyak memberikan bantuannya selama masa studi.
6. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dan kerjasamanya demi kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Kedua orang tua yang tercinta, Ir. Ari Budiarmoko dan Ir. Harmawati yang telah membimbing dan memotivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih atas kasih sayang, perhatian, nasehat, semangat, kepercayaan, dan doa yang tiada henti. Semoga bisa jadi kebanggaan papa dan mama.
8. Kakakku Rizki Arimawati dan Adeku Syavira Rani Arimawati yang selalu setia memberi semangat.
9. Bpk. Drs. H. Moh. Jaiz selaku kepala bagian Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi yang dibutuhkan.
10. Teman seperjuangan, Fella, Dwi, yang memberikan masukan dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.

11. Para sahabat yang selalu menemani disaat suka dan duka : Aprilia, Ricke, Nana, Tika, Shara, Rachma dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Kalian tidak akan pernah tergantikan dan akan selalu jadi sahabat yang terbaik.

12. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomika dan Bisnis Jurusan Manajemen Reguler II angkatan 2009 terutama kelas A, atas kebersamaan yang menyenangkan selama kuliah.

13. Teman-teman Tim II KKN Undip 2012 “Desa Suwawal” Jepara, terimakasih sudah memberikan semangat dan motivasi.

14. Seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak memberikan bantuan, pengarahan, dan kerjasama dalam penyusunan skripsi ini, maupun dalam kehidupan penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya.

Semarang, 14 Maret 2013

Penulis,

Renata Arimawati

C2A009179

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN OISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.5 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 Kualitas Layanan	18
2.1.2 Pengukuran Kualitas Layanan	21

2.1.3	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan.....	27
2.1.4	Pengertian Kinerja Pegawai.....	28
2.1.5	Kepuasan Pengguna Jasa	31
2.1.6	Pengertian Administrasi	37
2.1.7	Administrasi Akademik	41
2.2	Hubungan Antar Variabel.....	43
2.2.1	Pengaruh Antara Bukti Fisik (Tangible) dengan Kepuasan Mahasiswa	43
2.2.2	Pengaruh Antara Keandalan (Reliability) dengan Kepuasan Mahasiswa	44
2.2.3	Pengaruh Antara Daya Tanggap (Responsiveness) dengan Kepuasan Mahasiswa.....	45
2.2.4	Pengaruh Antara Jaminan (Assurance) dengan Kepuasan Mahasiswa	46
2.2.5	Pengaruh Antara Empati (Empathy) dengan Kepuasan Mahasiswa	47
2.3	Penelitian Terdahulu.....	48
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	50
2.5	Perumusan Hipotesis	53
2.5.1	Hipotesis Kerja	53
2.5.2	Hipotesis Uji	53

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	55
3.1.1	Variabel Penelitian	55
3.1.2	Definisi operasional variabel	56
3.2	Populasi Sampel	58
3.2.1	Populasi.....	58
3.2.2	Sampel	58

3.3 Jenis dan Sumber data	60
3.3.1 Data Primer	60
3.3.2 Data Sekunder	60
3.4 Metode Pengumpulan Data	60
3.4.1 Kuesioner	60
3.4.2 Wawancara	61
3.5 Metode pengolahan data	62
3.6 Metode analisis data	62
3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	65
3.6.1.1 Uji Validitas	65
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	66
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	66
3.6.2.1 Uji Normalitas	66
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas	66
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	67
3.6.3 Analisis Regresi Linear berganda	68
3.6.4 Uji Goodness of Fit	69
3.6.4.1 Uji F	69
3.6.4.2 Uji t	70
3.6.4.3 Koefisien determinasi	70

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	72
4.1.1 Profil Fakultas Ekonomika dan Bisnis	72
4.1.2 Struktur Organisasi Fakultas	79
4.1.3 Gambaran Umum Responden	83
4.1.3.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	83
4.1.3.2 Responden Menurut Program	83
4.1.3.3 Responden Menurut Jurusan	85
4.2 Analisis Data Deskriptif	86

4.2.1	Deskripsi Jawaban	86
4.2.1.1	Deskripsi variabel Bukti Langsung.....	86
4.2.1.2	Deskripsi Variabel Keandalan	90
4.2.1.3	Deskripsi Variabel Daya.....	92
4.2.1.4	Deskripsi Variabel Jaminan	94
4.2.1.5	Deskripsi Variabel Empati.....	96
4.2.1.6	Deskripsi Variabel kepuasan Mahasiswa.....	99
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	99
4.2.2.1	Uji Validitas	99
4.2.2.2	Uji Reliabilitas	100
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	101
4.2.3.1	Uji Normalitas.....	101
4.2.3.2	Uji Multikolinieritas.....	103
4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas	104
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	105
4.2.4.1	Pengujian Model	107
4.2.4.2	Koefisien Determinasi	108
4.2.4.3	Pengujian secara parsial.....	108
4.3	Pembahasan	111
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	116
5.2	Saran	119
5.3	Keterbatasan Penelitian	120
5.4	Agenda Penelitian Mendatang.....	121
DAFTAR PUSTAKA		122
LAMPIRAN.....		125

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pelanggan Perguruan Tinggi dan Kebutuhannya	9
Tabel 1.2 Data keluhan Mahasiswa Pelayanan Akademik	11
Tabel 2.1 Atribut dan Dimensi SERVQUAL	24
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu.....	48
Tabel 3.1 Devinisi Operasional Variabel	56
Tabel 3.2 Jumlah Populasi dan Sampel.....	59
Tabel 4.1 Data pimpinan Fakultas Ekonomika dan Bisnis	79
Tabel 4.2 Data Pimpinan Administrasi FEB.....	80
Tabel 4.3 Rincian Pegawai Akademik	80
Tabel 4.4 Responden menurut jenis kelamin	83
Tabel 4.5 Responden menurut program	84
Tabel 4.6 Responden menurut jurusan	85
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel bukti fisik	88
Tabel 4.8 Deskripsi variabel keandalan	90
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Daya tanggap	92
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel jaminan.....	94
Tabel 4.11 Deskripsi variabel Empati	96
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	98
Tabel 4.13 Hasil pengujian Validitas	99

Tabel 4.14 Hasil pengujian Reliabilitas	100
Tabel 4.15 Pengujian Multikolinearitas	103
Tabel 4.16 Model Regresi	106
Tabel 4.17 Uji f	107
Tabel 4.18 Koefisien determinasi	108
Tabel 4.19 Pengujian Hipotesis	109

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Penilaian kualitas Jasa model SERVQUAL.....	25
Gambar 2.2 Bagan proses kegiatan Akademik	42
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran teoritis.....	52
Gambarr 4.1 Logo UNDIP.....	78
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Fakultas	82
Gambar 4.3 Pengujian Normalitas	102
Gambar 4.4 Pengujian Heterokedastisitas.....	105

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi baik itu pemerintah maupun swasta akan senantiasa berusaha untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien. Dengan adanya sumberdaya manusia yang berkualitas baik, maka akan memungkinkan kelancaran pelaksanaan aktivitas dan akan dapat meningkatkan kinerja pegawai tersebut. Di samping itu, kemajuan teknologi yang mempermudah cara pembuatan barang berasal dan berkembang dari faktor tenaga kerja, lebih dari faktor lain mana pun. Meskipun banyak faktor produksi lainnya, tenaga kerja justru memegang peranan utama dalam setiap usaha pengadaan barang atau jasa. Sebab pada hakekatnya, produksi dan teknologi adalah hasil karya manusia juga.

Memasuki era perubahan yang serba cepat dan persaingan yang sangat ketat, di mana persaingan antar perusahaan yang terjadi bukan lagi merupakan persaingan antar gedung dan bukan pula merupakan persaingan di antara mesin dan peralatannya atau bahkan persaingan antar modal, melainkan persaingan antar personel. Perusahaan harus lebih memperhatikan dan menghargai sumberdaya manusia, karena mereka adalah salah satu asset utama perusahaan. Oleh karena itu, sistem pengelolaan sumber daya manusia yang tepat merupakan kunci keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Menonjolnya peran strategis SDM sesungguhnya merupakan bentuk respon organisasi terhadap perubahan lingkungan ekonomi dan bisnis. Globalisasi, liberalisasi perdagangan, deregulasi dan kemajuan teknologi terutama teknologi informasi telah menciptakan semakin ketatnya kompetisi yang mesti dihadapi. Kecenderungan semakin beragamnya tuntutan para *stakeholders* baik internal dan eksternal yang tidak lagi sekedar menuntut kepuasan dan lebih berorientasi pada nilai pengguna jasa (*customer value*) menekan organisasi untuk dapat menanggapi dengan cepat (*responsiveness*).

Kebijakan dan praktik-praktik MSDM yang unik akan menciptakan interaksi antar individu yang dapat menghasilkan pengetahuan (*knowledge*), modal sosial (*social capital*) serta modal manusia (*human capital*) yang merupakan persyaratan bagi terciptanya keunggulan bersaing berkelanjutan (*sustainable*). (Greer, 2001) menyatakan bahwa MSDM adalah kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif, yaitu suatu kondisi di mana seluruh atau sebagian dari pasar menyukai produk-produk atau jasa-jasa yang ditawarkan organisasi.

Konseptualisasi tentang pelayanan (*service*) belakangan ini telah mendominasi penelitian-penelitian SDM berkenaan dengan kepuasan pelanggan, seperti penelitian (Heskett ,1990 : Zeithaml ,1998 : Barry ,1996 : Hallowell, et al,1996). Kepuasan pelanggan menjadi pusat perhatian para praktisi dan akademisi karena peranannya dalam menciptakan laba dan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Dalam perusahaan jasa, kepuasan pelanggan jasa tidak selalu

tergantung pada harga. Tetapi kepuasan pelanggan didasarkan secara konseptual, pada penggabungan dari atribut kualitas jasa dan harga.

Beberapa faktor yang terkandung dalam kualitas layanan internal seperti tipe manajemen, komunikasi antar departemen yang ada, reward, training, job description yang jelas dan tanggung jawab yang tepat, sangat berpengaruh terhadap kepuasan pegawai dalam bekerja dimana pada akhirnya akan berdampak langsung pada kinerja perguruan tinggi. Dalam penelitian secara empirik di industri keuangan menemukan bahwa kualitas layanan internal berhubungan secara langsung dengan kinerja perusahaan (Siehoyono, 2004).

Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Furqon, 2009), kinerja mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Dimana kepuasan kerja yang optimal diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan dan pada akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja perusahaan (Wendong, et al, 2008: Noermidjati, 2008: Koesmono, 2005).

Menurut Hallowell, et al. (1996) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memperoleh perhatian yang kecil dalam studi empiris, konsep kualitas pelayanan internal mulai diuji secara holistik. Penelitian empiris berkenaan dengan “*service quality*” untuk mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan ternyata banyak terfokus pada masalah pelayanan konsumen (*consumer service quality*) Parasuraman (dalam Tjiptono,1995). Rekomendasi tersebut menjadi motivator utama yang mendorong penelitian ini untuk pengujian konsep kualitas pelayanan

internal terhadap kepuasan mahasiswa dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan jasa.

Perguruan tinggi dituntut harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas melalui evaluasi didalam perguruan tinggi tersebut. Evaluasi merupakan upaya memperbaiki kualitas perguruan tinggi di Indonesia. Perbaikan ini dilakukan menyeluruh terhadap unsur-unsur yang terkait didalamnya.

Untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha bidang pendidikan masa kini, para pimpinan, dosen, dan pegawai harus memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa. Kepuasan mahasiswa harus menjadi dasar dari keputusan manajemen, sehingga perguruan tinggi harus menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai suatu sasaran yang mendasar.

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas suatu institusi pendidikan secara *continue* harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu lembaga/institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan jasa tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan. Dengan demikian dalam upaya meingkatkan pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dan terus-menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai. Usaha meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh suatu instiitusi salah satu faktor yang juga tidak bisa

diabaikan adalah kualitas sumber daya manusia yang memadai dalam hal ini adalah pegawai institusi atau lembaga tersebut.

Untuk meningkatkan pelayanan diperlukan adanya keterpaduan antara perbaikan fungsi dan peranan suatu institusi baik dari kelembagaan dan juga adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia walaupun pencapaian tingkat kepuasan tersebut merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah namun dengan adanya upaya terus menerus akan menciptakan suasana yang kondusif bagi terciptanya keinginan bersama.

Kualitas Pelayanan pada Perguruan Tinggi dari konstansi sebelumnya dapat mengerucutkan pokok bahasan kepada kualitas pelayanan pada perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan. Seiring dengan perkembangan organisasi atau perusahaan yang bergerak dalam industri jasa, teori-teori tentang kualitas pelayanan (*service quality*) pun banyak dihasilkan.

Parasuraman (dalam Tjiptono, 1997) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, konsumen umumnya menggunakan atribut : (1) Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. (2) Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (3) Daya tanggap (responsibility), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. (4) Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-

raguan. (5) Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa perguruan tinggi. Salah satunya penelitian dari Jalal R.M. Hanaysha (2011) yang menganalisis tentang pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitiannya mengemukakan bahwa tangible, reliability, responsiveness, dan empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan variabel assurance berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Menurut Osborne (1997) birokrasi yang baik adalah birokrasi yang memiliki tujuan yang jelas, system insentifnya didasarkan pada prestasi kerja, mempersilahkan pelanggan terlibat dan memegang kendali pada *output* birokrasi

Fungsi Organisasi di Fakultas dibagi menjadi dua yakni fungsi Akademik dan fungsi Administrasi. Fungsi Akademik adalah suatu fungsi yang paling utama karena bertanggung jawab pada seluruh kegiatan akademik. Sedangkan fungsi Administrasi, merupakan fungsi yang bertugas sebagai penunjang pelaksanaan aktivitas akademik. Walaupun sebagai bagian penunjang, bagian Administrasi merupakan bagian penting yang memberikan peran sangat besar untuk mewujudkan kualitas pendidikan yang optimal.

Fungsi Administrasi dikatakan sebagai fungsi strategis karena layanan menjangkau keseluruhan operasional organisasi. Kualitas pelayanan yang mendapat banyak perhatian dikenal dengan *SERVQUAL*(*Service Quality*) yang dikemukakan oleh Parasuraman (dalam Tjiptono, 1997). menjelaskan sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara komprehensif dimana para pelanggan dapat menggunakannya sebagai kriteria kinerja pelayanan.

Fakultas Ekonomika dan Bisnis (FEB) Universitas Diponegoro (UNDIP) merupakan suatu institusi yang memiliki tujuan pokok yang menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran berdasarkan kebudayaan kebangsaan Indonesia dengan cara ilmiah yang meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka pengelolaan pendidikan tinggi sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1990 tentang Pendidikan Tinggi, maka salah satu bentuknya adalah dengan membentuk unsur pelaksana administrasi yang diperlukan dalam pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pengelolaan program pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Dalam kenyataan masih ada gejala yang menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik yang diberikan oleh pegawai FEB UNDIP masih terdapat kesenjangan dengan harapan mahasiswa. Pihak administrasi akademik fakultas yang seharusnya berperan sebagai *service provider* dan fasilitator ternyata belum nampak realistis.

Penerapan teknologi informasi diperguruan tinggi merupakan salah satu bentuk dari perubahan dalam proses pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa agar dalam proses registrasi kemahasiswaan lebih efektif dan efisien. Dalam kaitan penggunaan teknologi informasi terhadap pengelolaan dokumen administrasi akademik kemahasiswaan , FEB UNDIP telah melakukan perubahan sistem administrasi akademik dari sistem pengelolaan dokumen yang bersifat manual menuju sistem pengelolaan administrasi akademik kemahasiswaan berbasis *e-administration*, yaitu pengelolaan administrasi dokumen perkantoran berbasis teknologi informasi melalui jaringan internet.

Bagian administrasi akademik Fakultas langsung berhadapan dengan mahasiswa, sehingga layanan administrasi akademik perlu mendapatkan perhatian yang lebih agar dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi mahasiswa. Namun demikian sampai sekarang masih sering diketahui adanya keluhan-keluhan dari para mahasiswa untuk beberapa alasan yang meliputi masalah teknis maupun non teknis. Masalah teknis mislanya pelayanan kurang ditanggapi dengan cepat, penggunaan ruang kuliah yang bersamaan dalam satu waktu pada awal periode kuliah, daftar absensi yang belum lengkap disebabkan keterlambatan dalam pengumpulan KRS ke dosen wali, penjaga layanan referensi yang tidak berjaga karena sedang mengawasi ujian, komputer penelusuran Sistem Informasi Akademik (SIA) yang sering ngadat bahkan mati; masalah non teknis misalnya : penampilan pegawai kurang menarik , pegawai kurang ramah dalam melayani mahasiswa, tidak optimalnya penggunaan kelas laboratorium dan komputer.

Tabel 1.1

Pengguna Jasa Perguruan Tinggi dan Kebutuhannya

Pengguna Jasa Perguruan Tinggi Internal Akademik

Mahasiswa	Keterampilan, kemampuan dalam mencapai tujuan pribadi, tujuan professional, kegembiraan dalam belajar.
Staf Pengajar	Perkembangan pribadi , “rasa aman” kegembiraan dalam bekerja informasi dan input berkesinambungan.
Departemen	Penyempurnaan bereksinambungan ,pertukaran informasi

Pengguna Jasa Perguruan Tinggi Internal Administratif

Mahasiswa	Pelayanan tersedia saat dibutuhkan
Pegawai	Perkembangan pribadi , “rasa aman” kegembiraan dalam bekerja informasi dan input berkesinambungan.
Departemen	Penyempurnaan bereksinambungan ,pertukaran informasi
BMOM (Badan Musyawarah Orang Tua Mahasiswa)	Mengadakan forum komunikasi orang tua dengan fakultas menghimpun potensi yang tidak dikaitkan dengan PMB, mengelola dan bertanggung jawab atas dana yang dihimpun

Pengguna Jasa Perguruan Tinggi Eksternal Langsung

<i>Employers</i>	Karyawan yang kompeten , kinerja produktif.
Perguruan Tinggi lain	Mahasiswa yang ingin mengikuti studi lanjut dan riset lanjut.

Pengguna Jasa Perguruan Tinggi Tidak Langsung

Legislature	Terpilih atau diangkat kembali ,pemenuhanpersyaratan , memberikan kontribusi .
Masyarakat	Angkatan Kerja pemimpin dan pengikut yang kompeten, sukarelawan dalam pelayanan.
BAN	Pemenuhan kriteria dan standar yang ditentukan
Alumni	Kebanggaan karena telah menuntut ilmu di perguruan tinggi tersebut , melanjutkan pendidikan
Donatur/ sponsor	Kesadaran akan kualitas dan kebutuhan fakultas.

Sumber : Lewis & Smith, 1994 :93

Sistem pengelolaan administrasi akademik dokumen kemahasiswaan berbasis teknologi informasi melalui jaringan internet di Universitas Diponegoro dilakukan oleh SIA (Sistem Informasi Akademik). FEB UNDIP mengembangkan sistem informasi dimulai tahun ajaran 2004/2005. Awal aplikasi yang dibangun adalah Aplikasi Akademik Web (SIMAWEB). Penerapan sistem informasi ini dilakukan untuk menunjang proses belajar mengajar di dalam lingkungan civitas akademika FEB UNDIP. Dasar penerapan adalah visi, misi dan FEB dan UNDIP. Sistem Informasi Akademik yang dibangun berlaku bagi seluruh program studi di lingkungan FEB UNDIP meliputi :

- a. Program Diploma tiga
- b. Program S1 / Sarjana
- c. Program S2 / Magister
- d. Progam S3/ Doktor

SIMAWEB adalah Sistem Informasi Akademik yang dapat diakses secara local area di beberapa anjungan komputer yang disediakan di sejumlah lokasi FEB UNDIP baik kampus Tembalang maupun kampus Erlangga. Website resmi dari FEB UNDIP dapat diakses dengan alamat www.fe.undip.ac.id , sedangkan SIMAWEB juga dapat diakses dengan alamat <http://www.simaweb.fe.undip.ac.id>.

Seiring perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, bagian akademik melakukan beberapa upaya guna meningkatkan pelayanan diantaranya dengan melakukan *up grading* kemampuan IT bagi para pegawai dan stafnya. Tidak dipungkiri bagian akademik mengalami berbagai kendala diantaranya budaya IT masih rendah, dimana sumber daya manusia yang menguasai bidang IT masih sedikit dan keterbatasan anggaran pelatihan. Tetapi disisi lain FEB bersama bagian akademik menetapkan beberapa target, salah satunya menuju kampus berbasis *e-learning*.

Tabel 1.2

Keluhan Mahasiswa Pelayanan Akademik

Februari, Minggu pertama – Minggu keempat 2013.

	Jurusan	Minggu 1	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4
S1	Akutansi	18	16	27	33
	Manajemen	21	25	30	22
	IESP	19	22	28	24
D3	Akutansi	12	24	17	21
	Perpajakan	15	8	4	13

Manajemen Perusahaan	7	3	11	6
Jumlah	92	98	117	119

Sumber : Simaweb, Akademik Februari 2013

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada bagian akademik FEB UNDIP peneliti menemukan permasalahan-permasalahan atau kendala-kendala baik yang datanganya dari pegawai yang berwenang dan berkewajiban melayani administrasi akademik kemahasiswaan maupun permasalahan dari kelemahan sistem dan prosedur yang ada dibagian akademik, dimana masalah tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa sebagai penerima layanan. Adapun masalah-masalah atau kendala – kendala tersebut antara lain :

Pertama, masih belum lengkapnya data-data yang ada diportal SIMAWEB dan beberapa belum diperbaharui seperti kategori untuk informasi Akademik dimana jadwal kalender akademik yang belum diperbaharui. Hal ini menyebabkan ketidak pastian mahasiswa dimana belum ada informasi terbaru dan masih banyak data-data informasi yang kosong antara lain kategori untuk kegiatan kemahasiswaan, kategori seputar registrasi, dan nilai yang terlambat dimasukkan

Kedua, belum optimalnya jaringan internet.yang dikelola oleh bagian SIMAWEB, sehingga pada saat mahasiswa ingin melakukan registrasi *online* - seperti, mengisi Kartu Rencana Studi (KRS), mengubah atau batal tambah kartu rencana studi dan melihat Kartu Hasil Studi (KHS) sering terjadi kendala antara lain, akses data sangat lemah dan lambat serta kadang-kadang akses data tidak

berjalan sama sekali karena banyaknya mahasiswa yang mengakses *website* atau situs tersebut.

Ketiga, kurangnya sarana penunjang teknologi informasi yang ada di Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang menyebabkan salah satu kendala penerapan sistem layanan Administrasi Akademik berbasis *online* ini seperti kurangnya sarana komputer yang disediakan digedung-gedung perkuliahan . bahkan beberapa komputer tidak berfungsi atau mati. Dimana adanya sarana komputer dititik tertentu seharusnya dapat memudahkan mahasiswa mengakses lebih cepat serta lebih efektif dan efisien tanpa mengeluarkan biaya.

Dalam kaitannya dengan kepuasan mahasiswa, hal tersebut tentunya harus segera dibenahi agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa secara lebih profesional. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan kinerja pegawai administrasi akademik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam suatu Institusi Pendidikan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi organisasi dalam memberikan motivasi kepada pegawai sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul :**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS DIPONEGORO”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, diketahui bahwa jumlah keluhan mahasiswa FEB UNDIP memiliki presentase yang terus meningkat dari minggu pertama hingga minggu terakhir pada bulan Februari 2013.. Sehingga berdasarkan paparan diatas, dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti yaitu bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan kinerja pegawai administrasi akademik FEB UNDIP dimana masih terdapat beberapa permasalahan seperti :

1. Masih belum lengkapnya data-data yang diberikan pegawai Administrasi Akademik yang ada diportal SIMAWEB dan beberapa belum diperbaharui seperti kategori untuk informasi akademik, informasi beasiswa.
2. Belum optimalnya jaringan internet yang dikelola oleh pegawai bagian SIMAWEB
3. Kurangnya sarana penunjang teknologi informasi yang ada di Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNDIP

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik (tangibles) yang diberikan pegawai terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

2. Untuk menganalisis pengaruh keandalan (reliability) pegawai terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
3. Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap (responsiveness) pegawai terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
4. Untuk menganalisis pengaruh jaminan (assurance) pegawai terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
5. Untuk menganalisis pengaruh empati (empathy) pegawai terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro

1.3.2 Manfaat Penelitian

Kegunaan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama, sehingga dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut

khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai pengaruh kualitas pelayanan kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi pihak Organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan kualitas pelayanan

b. Bagi pihak Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

1.4. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri atas 5 bab, dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan landasan teori yang nantinya akan sangat membantu dalam analisis hasil – hasil penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang deskripsi variabel - variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis, dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta sasaran – sasaran yang mungkin nantinya berguna bagi organisasi maupun ilmu pengetahuan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas layanan

Bisnis jasa merupakan bisnis yang menjual layanan kepada para pengguna jasa yang membutuhkan. Berbeda dengan bisnis yang menjual barang, bisnis jasa menyediakan produk yang tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun bagi pengguna jasa yang menggunakannya. Jika bisnis produk atau barang dapat dimiliki pengguna barang setelah terjadi transaksi, bisnis jasa hanya bisa memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan pengguna jasa setelah mereka melakukan transaksi walaupun tidak dapat memiliki pelayanan tersebut seterusnya.

Didalam memberikan kepuasan kepada pengguna jasa tidak terlepas dari sisi kualitas, baik kualitas produk atau jasa yang ditawarkan maupun dari segi layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan akan dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari sisi internal (lembaga/ perguruan Tinggi) maupun eksternal (pelanggan/mahasiswa). Faktor internal tersebut antara lain kepuasan kerja pegawai, kompensasi yang diberikan, kemampuan menyesuaikan diri. Kepuasan kerja tersebut meliputi kepuasan terhadap atasan, pekerjaan, bayaran/pengupahan, kesempatan berkembang, teman sekerja dan pengguna layanan (Hartline & Fornell, 1996). Kualitas pelayanan internal akan mendorong terwujudnya

kepuasan pegawai dan tumbuhnya “rasa memiliki” diantara mereka. Selain itu, juga akan mendorong tumbuhnya loyalitas pegawai. Kemudian loyalitas tersebut akan berdampak pada produktivitas. Produktivitas pegawai mendorong penciptaan nilai layanan eksternal, yang kemudian berdampak pada kepuasan pengguna jasa.

Ada pemahaman untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan antara lain bagaimana pengguna jasa mengevaluasi kualitas suatu pelayanan, apakah secara langsung atau mengevaluasi pada setiap sisi pelayanan, dan faktor apa saja yang mempengaruhi, serta sejauh mana pemahaman pengguna jasa mengenai jasa yang mereka konsumsi. pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada apa yang diberikan, sedangkan aspek fungsional memberikan perhatian bagaimana pelayanan itu diberikan (Hurly, 1998)

Sedangkan pengertian kualitas pelayanan dikemukakan Wyckof dan Lovelock (dalam Sugiarto,1998), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan penendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Wyckof dan Lovelock (dalam Purnama, 2006) memberikan pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman, et.al (dalam Kotler,2003) bahwa kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen.

Menurut Gronroos (dalam Purnama, 2006) menyatakan kualitas layanan meliputi :

1. Kualitas Fungsi yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari : dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan *service mindedness*.
2. Kualitas teknis dan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi ketepatan waktu, kecepatan layanan dan estetika output.
3. Reputasi perusahaan, yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.

Dari pendapat-pendapat tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai standar proses yang harus dilaksanakan dalam suatu kegiatan pelayanan guna memenuhi harapan pengguna jasa/mahasiswa.

Banyak sebab mengapa pelayanan penyedia jasa tidak memuaskan pengguna jasa. Menurut Tjiptono (2001) dalam bukunya *Manajemen Jasa* mengemukakan bahwa gejala memburuknya kualitas pelayanan dapat terjadi apabila tuntutan dan permintaan pelanggan tidak dipenuhi, bahkan tidak tertanganinya permasalahan tersebut secara tepat dan cepat, dapat menyebabkan pelanggan berprasangka buruk dan sakit hati.

Menurut Gezper (1997) bahwa ada beberapa atribut/ dimensi yang harus diperhatikan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan :

1. Ketepatan Waktu pelayanan. Hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan waktu tunggu dan waktu proses
2. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal

4. Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas.
9. Kenyaman dalam memperoleh pelayanan.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

2.1.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Untuk menganalisis kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mengkuantifikasi dimensi kualitas dengan menggunakan skala Likert pada kuesioner yang disebarakan responden. Zeithaml, dkk (1988) mengukur kualitas jasa dengan mengetahui perbedaan/ gap antara harapan dengan persepsi pengguna jasa.

Pengukuran kualitas pelayanan dalam model *SERVQUAL* didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pengguna jasa, serta gap diantara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Pada penelitian awalnya, menurut Parasuraman, et al. (dalam Tjiptono 2006) mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok, yakni

1. Bukti Fisik, penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi.
2. Reliabilitas, kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal.
3. Daya Tanggap, kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.
4. Kompetensi, penguasaan keterampilan dan pengetahuan yangdibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

5. Kesopanan, sikap santun, respek, perhatian, dan keramahan para staf di lini depan.
6. Kredibilitas, sifat jujur dan dapat dipercaya.
7. Keamanan, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
8. Akses, kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
9. Komunikasi, memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan sarandan keluhan mereka.
10. Kemampuan Memahami Pelanggan, berupa memahami pelanggan dan kebutuhan mereka.

Dalam Journal of Marketing, Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990) mengatakan bahwa menawarkan kualitas pelayanan adalah strategi yang mendasar untuk sukses dan bertahan dalam lingkungan bisnis yang ketat. Perusahaan yang mampu memberikan kualitas layanan yang lebih baik dari pesaingnya akan mampu mendominasi persaingan sehingga mempunyai pertumbuhan pangsa pasar yang lebih tinggi. Jika pengguna jasa menerima pelayanan yang buruk merupakan indikasi bahwa mereka tidak puas terhadap layanan yang diberikan.

Namun pada penelitian berikutnya ketiga pakar ini Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988) menyempurnakan dan merangkum sepuluh dimensi tersebut. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (assurance). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (empathy). Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama kualitas pelanggan yakni sebagai berikut :

1. Bukti fisik (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi, tempat parkir yang luas, sarana ibadah, peralatan computer yang canggih, fasilitas olahraga, laboratorium, serta penampilan seragam karyawan yang menarik. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan dapat berpengaruh pada pandangan pelanggan akan kesiapan perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan. Di lain hal, sejauh

mana perguruan tinggi memfasilitasi sarana komunikasi sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dalam layanan adalah merupakan hal yang tidak terpisahkan.

2. Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijadikan dengan segera, akurat, memuaskan, dan terpercaya. Kinerja harus dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, tingkat kompetensi perguruan tinggi juga dapat dilihat, sejauh mana tingkat kemampuan perguruan tinggi dapat ditunjukkan. Beberapa contoh diantaranya: jadwal perkuliahan dan ujian yang akurat, proses perkuliahan yang berlangsung lancar, penilaian yang *fair* dalam perkuliahan, akurasi dalam perhitungan Indeks Prestasi. Dalam Irawan(2002: 63) terdapat tiga hal besar yang dapat dilakukan organisasi dalam upaya meningkatkan *reliability*, pertama adalah pembentukan budaya kerja 'error free' atau 'no mistake'. Kedua adalah organisasi perlu mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan organisasi memberikan pelayanan 'no mistake'. Ketiga adalah diperlukan tes sebelum suatu layanan benar-benar diluncurkan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap yang cepat kepada pelanggan. Apabila konsumen (mahasiswa) menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas jasa pendidikan. Kepedulian untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang baik adalah bagian dari suatu pelayanan. Adapun bentuk kepedulian melalui penyampaian informasi ataupun melalui tindakan yang dirasakan manfaatnya oleh pelanggan. Pegawai Administrasi Akademik juga mudah ditemui oleh mahasiswa untuk keperluan konsultasi: fasilitas pelayanan yang mudah diakses.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan serta pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melakukan tugas. Sikap baik, ramah, sopan dan bersahabat adalah menunjukkan adanya suatu perhatian pada pelanggan. Sebagai contoh seluruh jajaran harus benar-benar kompeten di bidangnya.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus mampu melakukan pengelolaan *Service Quality* untuk dapat merebut dan mempertahankan konsumen. Perusahaan juga harus dapat menciptakan perasaan dan pengalaman yang menyenangkan bagi konsumen. Selanjutnya apabila ada konsumen yang mengeluh, anggaplah situasi ini sebagai suatu kesempatan perusahaan untuk melakukan pemulihan jasa (*service recovery*). Kepedulian terhadap

masalah yang dihadapi pelanggan, mendengarkan serta berkomunikasi secara individu, semua itu akan menunjukkan sejauh mana tingkatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Misalnya petugas Akademik dapat berperan sesuai fungsinya; setiap petugas pada jam kerja dapat dihubungi dengan mudah, baik diruang kerja, via telepon, maupun *e-mail*.

Tabel 2.1

Atribut dan Dimensi Model SERVQUAL

No	ATRIBUT	DIMENSI
1	Kelengkapan fasilitas didalam kelas	Bukti Fisik
2	Karyawan berpenampilan Rapi	Bukti Fisik
3	Fasilitas Fisik sesuai yang ditawarkan	Bukti Fisik
4	Fasilitas SIMAWEB yang mudah diakses	Reliabilitas
5	Informasi disampaikan tepat waktu	Reliabilitas
6	Kemudahan <i>mendownload</i> surat dalam kegiatan penunjang perkuliahan	Reliabilitas
7	Ketelitian petugas dalam menginput jadwal atau nilai	Daya Tanggap
8	Pelayanan yang profesional	Daya Tanggap
9	Respon yang cepat saat memberikan pelayanan	Daya Tanggap
10	Kesegeraan petugas dalam memperbaiki kesalahan	Jaminan
11	Informasi yang diberikan selalu tepat dan akurat	Jaminan
12	Petugas layanan administrasi akademik yang berpengalaman sesuai bidangnya	Jaminan
13	Petugas pelayanan akademik yang sangat perhatian	Empati
14	Kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas admistrasi akademik	Empati

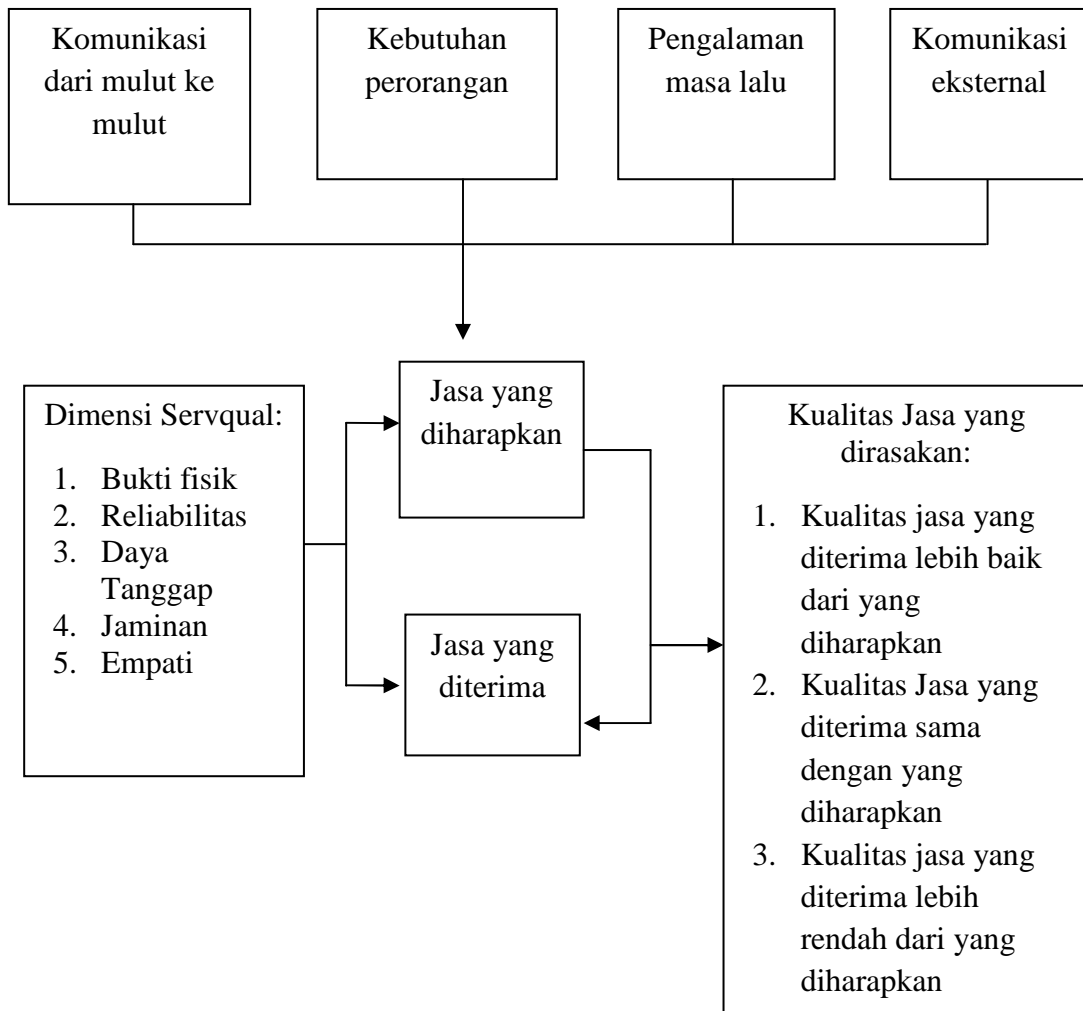
15	Kejelasan petugas dalam menyampaikan informasi	Empati
16	Pelayanan administrasi akademik online SIMAWEB sudah memenuhi kebutuhan mahasiswa	Kepuasan Mahasiswa
17	Proses pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit	Kepuasan Mahasiswa
18	Petugas akademik selalu ditempat (kantor) selama jam kerja untuk melayani mahasiswa	Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Tjiptono,2007

Menurut Johnson (1998) dari lima dimensi tersebut dimensi yang paling penting adalah reliability. Namun demikian sekalipun reliability merupakan kunci pelayanan, paling tidak terdapat tiga aspek lainnya pada desain layanan yang terkait langsung dan proses penyampaian layanan. Pertama adalah *Service surprise*. Fakultas harus dapat melihat suatu peluang yang dapat memberikan kesan yang baik pada Mahasiswa. Kedua adalah *service recovery* Mahasiswa diinformasikan mengenai alasan terjadinya masalah dalam pelayanan. Ketiga adalah *keadilan*. Dengan memberikan jaminan pelayanan.

Gambar 2.1

Penilaian Kualitas Jasa dengan Lima Dimensi SERVQUAL



Dalam SERVQUAL sendiri juga dijelaskan lima gap yang dapat terjadi yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas jasa adalah sebagai berikut (Lupiyoadi, 2009):

1. Kesenjangan persepsi manajemen
Yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan penelitian,

kurangnya interaksi antara pihak manajemen dengan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.

2. Kesenjangan spesifikasi kualitas
Yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidak layakan, tidak memadainya standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.
3. Kesenjangan penyampaian jasa
Yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor: ambiguitas peran (yaitu sejauh mana karyawan dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan manajer tetapi memuaskan pelanggan), konflik peran (yaitu sejauh mana karyawan meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak), kesesuaian karyawan dengan tugas yang harus dikerjakannya, kesesuaian teknologi yang digunakan oleh karyawan, sistem pengendalian dari atasan (yaitu tidak memadainya sistem penilaian dan sistem imbalan), kontrol yang diterima (sejauh mana karyawan merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan), kerja tim (sejauh mana karyawan dan manajemen merumuskan tujuan bersama di dalam memuaskan pelanggan secara bersama-sama dan terpadu).
4. Kesenjangan komunikasi eksternal
Yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan pelanggan mengenai kualitas jasa dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi pemasaran. Kesenjangan ini terjadi karena tidak memadainya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan memberikan janji yang berlebihan.
5. Kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan
Yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas

Kualitas yang dihasilkan oleh perguruan tinggi dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, oleh karena itu pihak bagian administrasi akademik FEB UNDIP harus memperhatikan semua elemen-elemen yang penting dalam penerapan atau

pencapaian kualitas. Menurut Ariani (2003) pencapaian total kualitas memerlukan delapan elemen sebagai berikut:

1. Fokus pada pelanggan yaitu dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan harapan.
2. Komitmen jangka panjang, agar seluruh karyawan juga mau melaksanakan hal yang sama dengan terlibat secara penuh dalam seluruh proses yang ada.
3. Kepemimpinan dan dukungan manajemen puncak, dengan memberikan dukungan tenaga, pikiran, perencanaan strategik, gaya serta perbaikan secara berkesinambungan.
4. Pemberdayaan seluruh personil dan kerja tim, yaitu dengan mendorong partisipasi seluruh karyawan untuk mencapai sasaran kualitas, termasuk perbaikan pelayanan dan penyelesaian masalah.
5. Komunikasi efektif yaitu dengan mengadakan hubungan komunikasi baik secara formal maupun informal dan komunikasi vertikal maupun horizontal.
6. Kepercayaan dan analisis proses secara statistik, yang memungkinkan organisasi melakukan tindakan perbaikan, menetapkan prioritas dan mengevaluasi kemajuan yang dicapai.
7. Komitmen terhadap perbaikan yaitu dengan membangun kesadaran untuk mengadakan perbaikan melalui pendidikan dan pelatihan karyawan.
8. Mendukung pemberian penghargaan yaitu penghargaan yang bukan hanya berupa upah atau gaji, melainkan penghargaan yang berupa pujian, dukungan saran, maupun kritik membangun.

Menurut Ariani (2003) manajemen harus menyediakan sumber daya yang cukup dan tepat untuk menerapkan sistem kualitas. Untuk memacu motivasi, pengembangan, komunikasi dan performansi personil, manajer harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Memilih personil berdasarkan kemampuan untuk memenuhi spesifikasi jabatan.
2. Memberikan lingkungan kerja yang mendukung kesempurnaan dalam hubungan kerja baik.
3. Merealisasikan kemampuan setiap anggota organisasi secara konsisten, metode kerja yang kreatif, dan kesempatan untuk berpartisipasi seluas mungkin.

4. Menjamin bahwa tugas-tugas dapat terlaksana dengan baik, tujuan dapat dimengerti termasuk bagaimana mereka mempengaruhi kualitas.
5. Melibatkan semua personil dan menciptakan kualitas jasa bagi pelanggan.
6. Menyusun kegiatan terencana untuk memperbaiki kualitas personil.
7. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memotivasi personil untuk menyediakan kualitas jasa (service).
8. Menerapkan perencanaan karir dan pengembangan personil.

Keluhan adalah hadiah dari pengguna jasa bukan ancaman. Pengguna jasa yang mengeluh bisa menjadi pengguna jasa yang loyal jika keluhan tersebut dapat ditangani. Pengguna jasa saat ini sangat sulit terpuaskan karena mereka sudah lebih cerdas, lebih sadar kualitas, lebih menuntut, kurang memaafkan dan dipengaruhi oleh banyaknya kebutuhan yang penting.

2.1.4 Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan hasil pelaksanaan suatu pekerjaan baik berifat fisik maupun non fisik (Hadari Nawawi, 2005). Menurut Prawirosentono (2008) menyatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau dari kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma maupun etika.

Hal ini juga didukung oleh pendapat Cokroaminoto (2007) pengertian kinerja pegawai menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah diterapkan.

Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seorang pegawai masuk dalam tingkatan kerja tertentu. Tingkatanya dapat bermacam-macam istilah. Kinerja dapat dikelompokkan malampaui target, sesuai target, atau dibawah target. Berangkat dari hal-hal tersebut, kinerja dimaknai keseluruhan “untuk kerja” dari seorang pegawai.

Sedangkan menurut Veithzal Rivai (2005), kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya. Menurut Fuad Mas’ud (2004) menyatakan ada lima dimensi yang digunakan mengukur kinerja pegawai secara individu, antara lain sebagai berikut :

1. Kualitas

Tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas maupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

2. Kuantitas

Jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah sejumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas orang lain.

4. Efektivitas

Tingkat pengguna sumber daya manusia dalam organisasi dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam pengguna sumber daya manusia.

5. Komitmen Kerja

Tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan dan tanggung jawab kepada perusahaan.

Mathis dan Jackson (2002) lebih lanjut meberikan standar kinerja seseorang yang dilihat kuantitas output , kualitas output, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif. Standar kinerja tersebut ditetapkan berdasarkan kriteria pekerjaan yaitu menjelaskan apa-apa saja yang sudah diberikan organisasi untuk dikerjakan oleh pegawainya, oleh karena itu kinerja individul dalam kriteria pekerjaan haruslah diukur, dibandingkan dengan standar yang ada dan hasilnay harus dikomunikasikan kepada seluruh pegawai.

Instrumen penilaian kinerja dapat digunakan untuk mereview kinerja, peringkat kerja, penilaian kinerja, penilaian pegawai, dan sekaligus evaluasi pegawai sehingga dapat diketahui mana pegawai yang mampu melaksanakan pekerjaan secara baik, efisien, efektif dan produktif sesuai dengan tujuan. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya (Rivai,2003).

Penilaian kinerja mempunyai dua kegunaan utama, penilaian pertama adalah mengukur kinerja untuk tujuan memberikan penghargaan. Kegunaan yang

ke lainnya adalah mengembangkan potensi individu (Mathis dan Jackson, 2002). Hal yang sama juga diungkapkan oleh Dessler (1997) bahwa tiga tujuan dari penilaian kinerja adalah memberikan informasi tentang penetapan promosi atau gaji, meninjau perilaku yang berhubungan dengan kerja bawahan dan untuk perencanaan dan pengembangan karir pegawai karena penilaian memberikan suatu peluang yang baik untuk meninjau karir seseorang yang dilihat dari kekuatan dan kelemahan yang diperhatikan.

2.1.5 kepuasan Pengguna Jasa

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin '*satis*' artinya cukup baik atau memadai dan '*facio*' yang artinya membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Kotler (dalam Rangkuti, 2006) secara umum kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi atau jasa layanan yang dirasakan dan diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas. Sedangkan jika kinerja memenuhi harapan, maka pengguna jasa layanan puas.

Tjiptono (2007) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk. Sementara itu, Engel, et.al (dalam Tjiptono, 2007) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi

purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Secara umum, kepuasan Mahasiswa didefinisikan sebagai respon pengguna jasa terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Oleh karena itu, agar pelayanan dapat memuaskan Mahasiswa, maka pegawai yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok menurut (Moenir,2006) yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan;
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan;
3. Waktu menyampaika yang tepat;
4. Keramah tamahan.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perguruan tinggi, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh mahasiswa mengenai kepuasan yang dirasakan. Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi, 2001) Kepuasan merupakan tingkat dimana perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan. Sedangkan Kottler (dalam Sihombing,2003), mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada.

Engel, Blackwell dan Miniard (dalam Widyaratna dan Chandra,2001), mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi dimana suatu alternatif

yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Singkat kata, alternatif tersebut setidaknya terlaksana sebaik yang anda harapkan.

Ada kesamaan diantara beberapa definisi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pengguna jasa (harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pengguna jasa merupakan perkiraan atau keyakinan tentang apa yang diterimanya bila menggunakan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pengguna jasa terhadap apa yang ia terima setelah mendapatkan layanan jasa tersebut.

Kepuasan pengguna Jasa adalah suatu perasaan senang atau kecewa dari seseorang pengguna layanan jasa ketika dia membandingkan persepsinya terhadap '*current performance*' suatu produk atau jasa dengan ekspektasinya. Jadi, jika performance sama atau bahkan melebihi, baru ada kepuasan (Darmadi, 2000)

Dimensi dari kepuasan

1. Sesuai yang diinginkan
2. Mendapatkan apa yang diinginkan
3. Kepuasan menyeluruh

Menurut Irawan (2002) kepuasan akan terjadi jika lembaga mampu menyediakan produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan. Maka kepuasan pelanggan didapatkan dari suatu pelayanan (jasa) atau produk yang sesuai dengan harapan. Tingkat kepuasan adalah hal yang didapat oleh konsumen. Terdapat tiga tingkat kepuasan yaitu :

- a. Bila penampilan kurang dengan harapan maka pelanggan tidak puas
- b. Bila penampilan sebanding dengan harapan, maka pelanggan puas

- c. Bila penampilan lebih dari apa yang diharapkan berarti pelanggan sangat puas.

Kata kepuasan pengguna jasa sering terdengar diberbagai kesempatan yang berhubungan dengan layanan kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa tergantung pada anggapan kinerja produk dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pengguna jasa, bila produk jauh lebih rendah ketimbang harapan pengguna jasa, maka pengguna jasa tidak puas. Bila prestasi sesuai dengan harapan. Pengguna jasa merasa puas. Bila prestasi melebihi harapan, pengguna jasa merasa amat gembira.

Dilembaga Perguruan Tinggi pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan mahasiswa merupakan hal yang sangat esensial, karena langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan mahasiswa.

Pada prinsipnya kepuasan pengguna jasa dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Menurut (Kotler, 2000), ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran
Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*costumer oriented*).
2. Survei kepuasan pelanggan
Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para pelanggan. Melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat

melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pelanggan.

3. Ghost Shopping

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (ghost shopper) untuk bersikap sebagai pelanggan diperusahaan pesaing, dengan tujuan para ghost shopper tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.

4. Analisa pelanggan yang hilang

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah keperusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing.

Pelayanan yang baik adalah yang dapat memberikan kepuasan yang optimal dan terus-menerus bagi pengguna jasa yang mencakup kesembilan aspek yang merupakan keinginan dan harapan pengguna jasa. Kesembilan aspek tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bebas membuat keputusan
2. Memperoleh hasil yang sesuai
3. Mempertahankan harga diri
4. Diperlakukan secara adil
5. Diterima dan disambut secara baik
6. Diberitahukan segala sesuatu yang terjadi
7. Merasa aman dan dilindungi
8. Didudukan sebagai orang penting
9. Menuntut keadilan

Supaya pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pengguna jasa, maka menurut Moenir (2006) bahwa sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan dengan baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang dimaksudkan adalah sebagai berikut :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan. Sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Menurut Kotler (2007) terdapat dua dimensi kepuasan pelanggan dalam hal ini yaitu :

1. Kinerja, yaitu sesuatu yang dicapai oleh para pegawai maupun pelanggan.
2. Harapan, yaitu sesuatu yang diharapkan pelanggan.

Sedangkan menurut Rangkuti (2006), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut :

1. Nilai
Didefinisikan sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, yang didasarkan pada persepsi pelanggan atas apa yang diterima oleh pelanggan dan yang telah diberikan oleh produk

- tersebut. Yang dibutuhkan oleh pelanggan adalah pelayanan serta manfaat dari produk tersebut.
2. Daya saing
Diartikan bahwa suatu produk jasa maupun barang harus memiliki daya saing agar dapat menarik pelanggan. Agar dapat bersaing suatu produk harus memiliki keunikan dibandingkan dengan produk lain yang sejenis.
 3. Persepsi pelanggan
Persepsi didefinisikan sebagai proses dimana individu memilih mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui inderanya menjadi suatu makna.

2.1.6 Pengertian Administrasi

Pengertian Administrasi secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata *ad* yang berarti intensif dan *ministrare* yang berarti *to serve* (melayani). Literatur lain menjelaskan bahwa administrasi merupakan terjemahan dari bahasa inggris yaitu *administration* yang bentuk infinitifnya adalah *to administer*. Dalam *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English (1974)*, kata *administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan) (Silalahi 1992).

Kata administrasi juga berasal dari Belanda ,yaitu *administratie* yang meliputi kegiatan catat mencatat ,surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat ketatausahaan (Handyaningrat, 1998).

Menurut The Lia Gie menyatakan bahwa Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam melakukan kerjasama mencapai tujuan (dalam Kencana,2003)

Administrasi adalah kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama kelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Sehingga administrasi sebagai keseluruhan proses pelaksanaan yang dilakukan secara bersama-sama.

Dari definisi mengenai Administrasi yang dikemukakan oleh pakar tersebut diatas, pada prinsipnya mempunyai pengertian yang sama, yaitu antara lain :

1. Adanya kerjasama
2. Banyak orang
3. Untuk mencapai tujuan bersama.

Pengertian Administrasi dapat dikelompokkan dalam dua kategori yaitu :

1. Administrasi dalam arti sempit
Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain . administrasi dalam arti sempit inilah yang sebenarnya lebih tepat disebut tata usaha (*office work*)
2. Administrasi dalam arti luas
Administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Jadi administrasi dalam arti luas memiliki unsur-unsur yaitu : sekelompok orang, kerjasama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang runtut dalam proses, tujuan yang akan dicapai dan memanfaatkan berbagai sumber (Alamsyah dan Muffie, 2002)

Berdasarkan pada definisi dan konsep diatas, maka pada dasarnya Administrasi merupakan kegiatan atas pengelolaan terhadap keseluruhan komponen organisasi untuk mencapai efisiensi dalam mencapai tujuan organisasi, maka bisa dikatakan bahwa kegiatan Administrasi merupakan jumlah dari pekerjaan operasional dan manajemen. Administrasi mencakup semua kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan secara teratur untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah digariskan.

Administrasi yang baik adalah Administrasi yang mempunyai informasi yang memenuhi sedikitnya lima persyaratan yaitu : “lengkap, modern, tepat, meyakinkan, dan disimpan sedemikian rupa sehingga mudah ditelusuri dan digunakan sebagai alat pendukung pengambilan keputusan apabila diperlukan. Faktor kelengkapan sangat penting, karena informasi yang tidak lengkap dapat berakibat pada kesimpulan yang tidak benar. Faktor kemutlakan tidak kalah pentingnya karena suatu keputusan adalah upaya untuk memecahkan masalah. Untuk itu akurasi informasi merupakan hal mutlak karena informasi yang tidak akurat justru akan mempersulit proses pengambilan keputusan. Berkaitan erat dengan akurasi, informasi harus dapat dipercaya. Artinya, data tidak dimanipulasi dalam pengelolanya yang apabila terjadi akan mengaburkan situasi yang sebenarnya. Seluruh informasi yang telah terkumpul dan terolah harus disimpan sedemikian rupa sehingga siapapun yang memerlukan dan memang tidak mudah diperoleh oleh pihak-pihak yang tidak berhak memilikinya.

Untuk bisa menciptakan Administrasi yang baik, yang memenuhi persyaratan diatas diperlukan sistem pengelolaan data yang tepat dimana

pengolahan yang tepat jatuh pada penggunaan alat pengolah data elektronik yang dalam kenyataan dan praktik menggunakan komputer dengan semua sarana pendukungnya. Komputer merupakan pilihan yang paling tepat karena bisa menampilkan informasi dalam jumlah besar dan bervariasi. Satuan pengolah dan data dengan menggunakan sarana elektronika dapat disusun berdasarkan apa yang umum dikenal dengan istilah “Pengolah data yang didistribusikan” dengan demikian proses pengambilan keputusan akan berlangsung bukan hanya lebih cepat akan tetapi juga lebih efektif karena disesuaikan dengan tuntutan situasi nyata dilapangan. Oleh karena itu masing-masing sistem pengolah data dapat dihubungkan kedalam satu jaringan melalui komunikasi data sehingga walaupun sistem yang berlaku pada masing-masing pemakai berbeda satu sama lain, efisiensi dan elektivitas pengolahan data tidak dikorbankan.

2.1.7 Administrasi Akademik

Tujuan administrasi akademik adalah menciptakan keseragaman dan efektivitas pelayanan dalam pengelolaan Administrasi, sehingga terbina disiplin mahasiswa, staf Administrasi Akademik, dan staf pengajar dilingkungan FEB UNDIP.

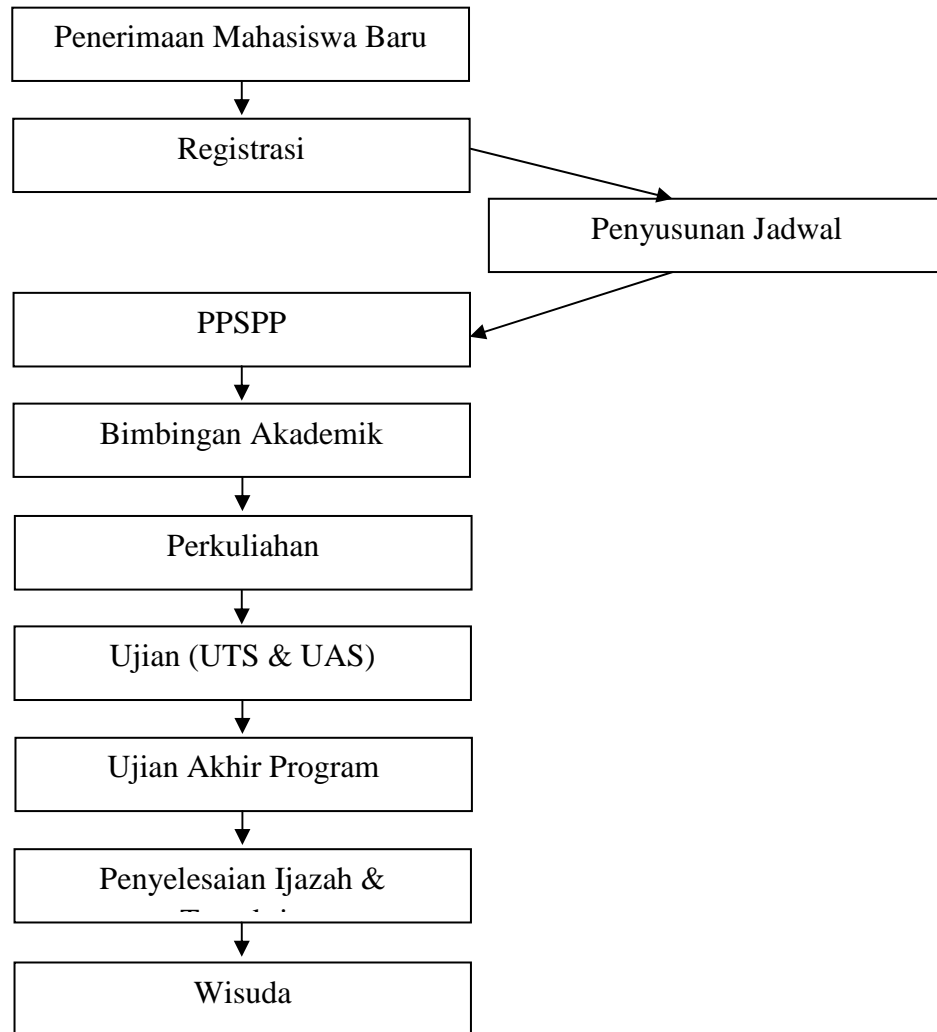
Registrasi Administrasi adalah layanan terhadap seorang mahasiswa untuk memperoleh status terdaftar sebagai mahasiswa FEB UNDIP pada suatu jenis dan tingkatan program studi/jurusan pada suatu semester tahun ajaran tertentu. Proses administrasi akademik adalah keseluruhan kegiatan secara terpadu yang mencakup :

1. Penerimaan mahasiswa baru
2. Pendaftaran (regitrasi) mahasiswa
3. Penyusunan jadwal kuliah
4. Program pengenalan studi dan program pendidikan
5. Bimbingan Akademik
6. Perkuliahan (kelas, laboratorium, fasilitas)
7. Ujian (ujian Tengah semester, ujian akhir)
8. Ujian akhir prpgram
9. Penyelesaian ijazah dan transkrip
10. Wisuda

Keseluruhan proses tersebut dapat digambarkan dalam bagan proses akademik seperti terlihat pada gambar berikut:

Gambar 2.2

Bagan proses akademik



Sumber : Buku pedoman Akademik, 2012

2.2 Hubungan Antar Variabel Penelitian

2.2.1 Pengaruh Antara Bukti Fisik (Tangible) dengan Kepuasan Mahasiswa

Tangible adalah segala sesuatu yang berwujud dan mendukung operasional layanan jasa (Gilbert, 2003). Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan lingkungan sekitarnya, merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2009).

Hubungan bukti fisik dengan kepuasan Mahasiswa adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Semakin baik persepsi Mahasiswa terhadap bukti fisik maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi Mahasiswa terhadap bukti fisik buruk maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Ishfaq Ahmed (2010) dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa bukti fisik (tangible) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Konsumen. Demikian juga dalam penelitian Suleiman (2009) disebutkan bahwa variabel bukti fisik (tangible) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan pernyataan diatas , maka dalam penelitian ini dimunculkan suatu hipotesis sebagai berikut:

H1 :Bukti fisik (tangible) berpengaruh positif terhadap kepuasan Mahasiswa

2.2.2 Pengaruh Antara Keandalan (Reliability) dengan Kepuasan Mahasiswa

Menurut Tjiptono (1997) mengemukakan bahwa variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen salah satunya keandalan. Keandalan (reliability) adalah kemampuan pengelolaan atau pelayanan jasa dalam mewujudkan, memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. seperti keakuratan dalam memberi harga, menjaga catatan keakuratan yang sudah tercapai, tepat waktu Gilbert (2003).

Hubungan keandalan dengan kepuasan Mahasiswa adalah keandalan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Semakin baik persepsi Mahasiswa terhadap keandalan pelayanan pegawai administrasi akademik FEB UNDIP, maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi Mahasiswa terhadap keandalan buruk maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Suleiman (2009) dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa keandalan (reliability) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan pernyataan diatas , maka dalam penelitian ini dimunculkan suatu hipotesis sebagai berikut:

H2 : Keandalan (reliability) berpengaruh positif terhadap kepuasan Mahasiswa

2.2.3 Pengaruh Antara Daya Tanggap (Responsiveness) dengan Kepuasan Mahasiswa

Kualitas pelayanan yang baik, yang diberikan kepada pengguna jasa merupakan sesuatu yang penting dan diwujudkan dalam bentuk komunikasi serta konsultasi, pemberian jalan keluar, bantuan terhadap masalah yang dihadapi (Swastha dan Irawan, 1993). Cara memuaskan konsumen adalah dengan menanggapi keluhan konsumen dengan cepat dan ramah (Kotler, 1997).

Hubungan daya tanggap dengan kepuasan Mahasiswa adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Semakin baik persepsi Mahasiswa terhadap daya tanggap pelayanan pegawai akademik FEB UNDIP, maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi Mahasiswa terhadap daya tanggap buruk maka Kepuasan Mahasiswa juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Yulandari (2009) dan Samosir (2005) dikemukakan bahwa variabel daya tanggap (Responsiveness) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan pernyataan diatas , maka dalam penelitian ini dimunculkan suatu hipotesis sebagai berikut:

H3 : Daya Tanggap (Responsiveness) berpengaruh positif terhadap kepuasan Mahasiswa

2.2.4 Pengaruh Antara Jaminan (Assurance) dengan Kepuasan Mahasiswa

Menurut Morgan dan Hunt (1994), teori kepercayaan (*trust*) dan komitmen (*commitment*) merupakan perantara kunci dalam membantu keberhasilan pertukaran hubungan (*relational exchange*) untuk konsumen dengan orientasi hubungan yang tinggi (*high relational orientation*) terhadap organisasi. Adapun jaminan akan lingkungan yang aman dan nyaman menurut Tampubolon, dkk (2007) juga merupakan hal yang diharapkan konsumen dalam menikmati jasa yang diberikan.

Hubungan jaminan dengan kepuasan Mahasiswa adalah jaminan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Semakin baik persepsi Mahasiswa terhadap jaminan yang diberikan oleh pegawai bagian Administrasi akademik FEB UNDIP, maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi Mahasiswa terhadap jaminan yang diberikan oleh pegawai bagian Administrasi akademik FEB UNDIP buruk maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Santanu (2007) dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan pernyataan diatas , maka dalam penelitian ini dimunculkan suatu hipotesis sebagai berikut:

H4: Jaminan (assurance) berpengaruh positif terhadap kepuasan Mahasiswa

2.2.5 Pengaruh Antara Empati (Empathy) dengan Kepuasan Mahasiswa

Empati adalah sikap peduli, perhatian dan pengertian dari pengelola atau pelayanan jasa akan kebutuhan dan keinginan konsumen, seperti mengenali pelanggan lama atau konsumen setia, mempelajari kebutuhan fisik konsumen dan mengantisipasinya, menyediakan layanan secara individual (Gilbert, 2003).

Hubungan kepedulian dengan kepuasan Mahasiswa adalah kepedulian mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Semakin baik persepsi Mahasiswa terhadap kepedulian yang diberikan oleh pegawai bagian Administrasi akademik FEB UNDIP, maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi Mahasiswa terhadap kepedulian yang diberikan oleh pegawai bagian Administrasi akademik FEB UNDIP buruk maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin rendah. Demikian juga dalam penelitian Utama (2003) disebutkan bahwa variabel empati (empathy) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan pernyataan diatas , maka dalam penelitian ini dimunculkan suatu hipotesis sebagai berikut:

H5: Empati (empathy) berpengaruh positif terhadap kepuasan Mahasiswa

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaan dari penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Tabel 2.2

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Topik Penelitian	Hasil Penelitian
1	Parasuraman, Zeithaml & Berry	Mengidentifikasi sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara komprehensif dimana para pelanggan dapat menggunakannya sebagai kriteria dalam menilai kinerja pelayanan, yaitu variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy & tangibles. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi reliability paling penting dalam menentukan kepuasan pelanggan.
2	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (VILLA) Agrowisata Kebun The Pagilaran	Dengan variabel-variabel penelitian adalah assurance, tangibles, reliability, empathy, responsiveness, dan kepuasan tamu yang menginap didapatkan hasil bahwa assurance, tangibles, reliability, empathy, responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu yang menginap di Penginapan (VILLA) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran.

(Ratih, 2010)

- 3 Pengaruh Kualitas Menggunakan variabel bukti fisik, keandalan,
Layanan Lembaga daya tanggap, jaminan dan empati untuk
Pendidikan Terhadap mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan
Kepuasan Konsumen terhadap kepuasan konsumen. Hasilnya, hanya
(Widiawati, 2008) variabel empati dan bukti fisik yang
berpengaruh positif tetapi tidak signifikan
terhadap kepuasan Konsumen.

- 4 Pengaruh Kualitas Menggunakan variabel bukti fisik, keandalan,
Pelayanan terhadap daya tanggap, jaminan dan empati untuk
lembaga bimbingan mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan
belajar Neutron terhadap kepuasan konsumen. Hasilnya faktor
Jogjakarta (Ishfaq bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan
Ahmed, 2010) dan empati berpengaruh positif dan signifikan
terhadap kepuasan konsumen.

- 5 Pengaruh Kualitas Hasilnya, variabel bukti fisik, keandalan, daya
Pelayanan jasa tanggap dan empati memiliki pengaruh positif
terhadap kepuasan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen
konsumen pada sedangkan variabel assurance tidak berpengaruh
Bimbingan dan secara signifikan terhadap kepuasan konsumen
Konsultasi belajar Al-
Ikhlash Lampung
(Suleiman, 2009)

- 5 Pengaruh Kualitas

- 6 Pelayanan pengguna Dengan variabel-variabel penelitian adalah Jasa Perpustakaan assurance,tangibles, reliability, empathy, UNPAD Bandung responsiveness, dan kepuasan pengguna jasa (Yulandari, 2009) perpustakaan didapatkan hasil bahwa assurance, tangibles, reliability,empathy, responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa perpustakaan.
- 7 Analisis Pengaruh Menggunakan variabel bukti fisik, keandalan, Kualitas Pelayanan daya tanggap, jaminan dan empati untuk terhadap kepuasan mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan nasabah Bank Mandiri terhadap kepuasan konsumen. Hasilnya faktor Malang (Santanu, 2007) bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 8 Analisis Pengaruh Menggunakan variabel bukti fisik, keandalan, Kualitas daya tanggap, jaminan dan empati untuk Pelayanan terhadap mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan Kepuasan Konsumen terhadap kepuasan konsumen. Hasilnya faktor Pada Bengkel Nasmoco bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan (Utama, 2003) terhadap kepuasan konsumen.

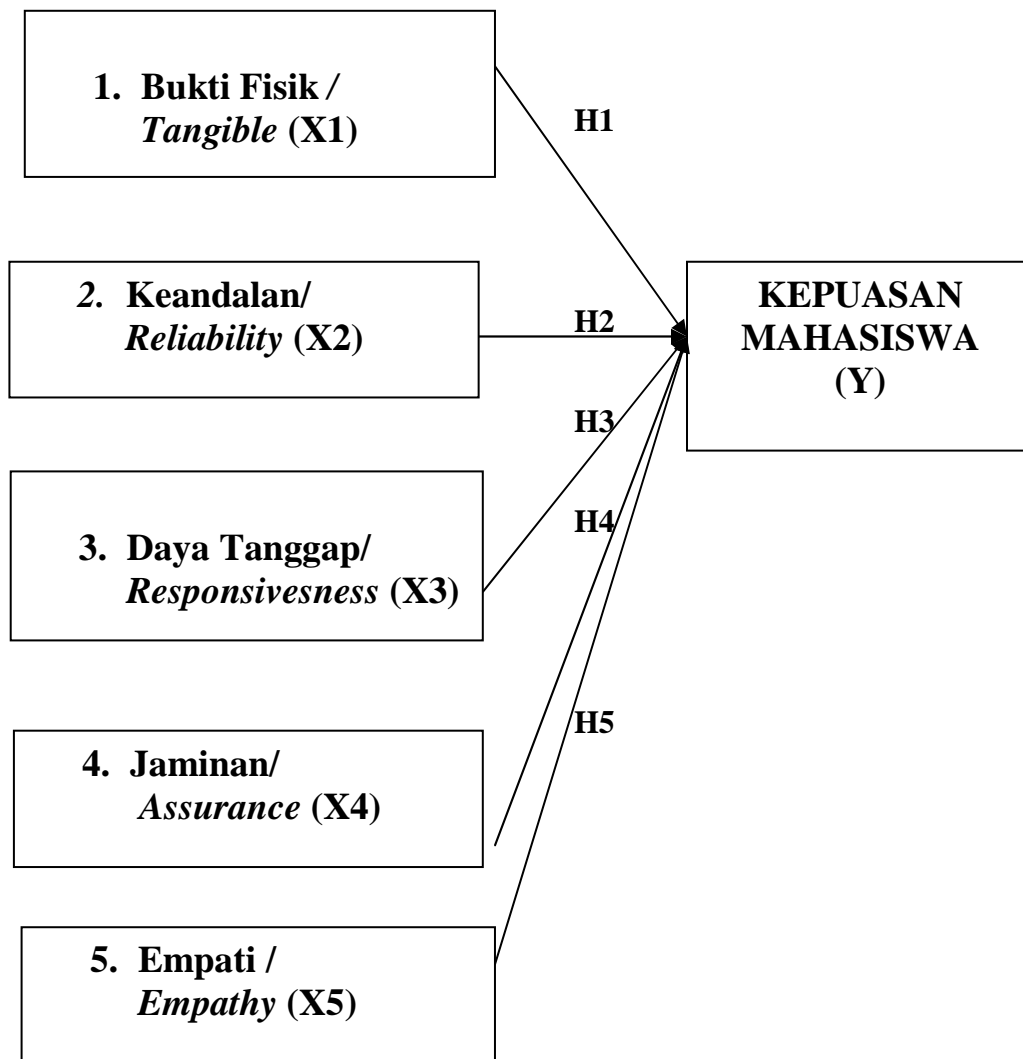
Sumber :Berbagai jurnal yang telah diolah

2.4 Kerangka pemikiran Teoritis

Uma Sekaran (dalam Sugiyono, 2007) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan

berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti, yang selanjutnya dirumuskan dalam bentuk paradigm penelitian. Dan setiap menyusun paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berpikir.

Menurut Sugiyono (2007), Kerangka pikir penelitian merupakan urutan logis dari pemikiran peneliti untuk memecahkan suatu masalah penelitian, yang dituangkan dalam bentuk bagan dengan penjelasannya. Berdasarkan uraian di atas kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam gambar :



Gambar 2.3

Sumber : Kerangka pemikiran teoritis, parasuraman.

2.5 Perumusan Hipotesis

2.5.1 Hipotesis Kerja

Berlandaskan teori kerja dan kerangka pemikiran tersebut diatas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1 : Bukti fisik (tangible) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa
- H2 : Keandalan (reliability) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa
- H3 : Daya Tangap (Responsiveness) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa
- H4 : Jaminan (assurance) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa
- H5 : Empati (empathy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa

2.5.2 Hipotesis Uji

Hipotesis tersebut diuji secara statistik sehingga bentuknya menjadi :

Ho : $p = 0$, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan Administrasi akademik terhadap kepuasan

mahasiswa (Studi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
UNDIP).

Ha : $p \neq 0$, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan
Administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa
(Studi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNDIP).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.1.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

1. Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variabilitas dari atau atas faktor inilah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti (Ferdinand, 2006). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah : kepuasan mahasiswa (Y)

2. Variabel Independen

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Ferdinand, 2006). Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

- Tangible (X1)
- Reliability (X2)
- Responsiveness (X3)
- Assurance (X4)
- Empathy (X5)

3.1.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variable tersebut yang dapat diamati (Azwar, 1997). Definisi operasional dalam penelitian dapat dijelaskan pada table sebagai berikut :

Tabel 3.1

Devinisi Operasional Variabel

variabel	Definisi Operasional	Indikator
Tangible	segala sesuatu yang berwujud dan mendukung operasional suatu layanan jasa (Gilbert : 2003).	a. Kelengkapan fasilitas yang disediakan didalam kelas b. Penampilan rapi karyawan c. Ketersediaan Sarana komunikasi informasi SIMAWEB
Reliability	Kemampuan memberikan pelayanan dengan tepat waktu, simaptik, benar dalam penyampaian jasa, tepat janji dan bebas kesalahan dalam pencatatatn.	a. Kemudahan mengakses SIMAWEB. b. Petugas memberikan penyelesaian saat terjadi kesalahan . c. Kemudahan mendownload surat dalam menunjang

		kegiatan perkuliahan
Responsiveness	Keinginan karyawan untuk membantu mahasiswa dengan memberikan pelayanan cepat, sanggup menanggapi, membantu dan memberikan kepastian waktu yang jelas untuk penyampaian informasi.	<ul style="list-style-type: none"> a. Ketelitian petugas dalam menginput jadwal atau nilai b. Kemampuan melayani secara profesional pada saat jam sibuk. c. Cepat dalam merespon keluhan Mahasiswa
Assurance	Mencakup kesopanan dan pengalaman karyawan, mampu memberikan rasa aman dan nyaman serta dapat dipercaya	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesegeraan memperbaiki apabila terjadi kesalahan b. Informasi mengenai jadwal kuliah yang tepat c. Kemampuan petugas yang berpengalaman sesuai bidangnya.
Empathy	Kenyamanan pada saat pelayanan administrasi, kemudahan hubungan komunikasi, perhatian pihak fakultas dan pemahaman karyawan terhadap kepentingan serta kebutuhan spesifik mahasiswa.	<ul style="list-style-type: none"> a. Perhatian personal dari karyawan terhadap mahasiswa b. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi antar karyawan dengan mahasiswa. c. Kejelasan petugas dalam menyampaikan informasi.
Kepuasan Mahasiswa	suatu perasaan senang atau kecewa dari seseorang pelanggan ketika dia membandingkan persepsinya terhadap	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan administrasi akademik SIMAWEB sudah memenuhi kebutuhan mahasiswa. b. Proses pelayanan

'*current performance*'
suatu produk atau jasa

akademik cepat dan
tidak berbelit-belit

- c. Petugas pelayanan akademik selalu ada ditempat selama jam kerja .

Sumber : Azwar,1977

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi ialah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat semesta penelitian (Ferdinand, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa program S1 Reguler 1 dan S1 Reguler 2 ,serta D3 Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Dari data yang didapatkan tercatat populasi sebesar 4627 mahasiswa yang masih aktif terdaftar sebagai mahasiswa.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara tertentu (Sydjana, 1992:16). Masalah sampel akan terjadi bila jumlah populasi terlalu besar dan menyebar sehingga diluar jangkauan penelitian. Sedangkan pengambilan sample menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik proporsional judgement sampling, yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan agar mendapatkan responden secara merata yang

disesuaikan dengan tujuan penelitian atau masalah peneliti yang ingin dikembangkan (Ferdinand,2006).

Menurut Winarno Surachmad (dalam *Supranto* 1994), jumlah sampel bagi penelitian deskriptif seperti survey, sampel hendaknya diatas 30. sedangkan teknik penentuan jumlah sampel minimal menurut rumus *Supranto* (1994), adalah

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{4627}{4627 \times 0.1^2 + 1}$$

n = 97,8 dibulatkan 98.

dimana :

n : Sampel

N : Populasi

d : Toleransi nilai presisi/ ketetapan data rata-rata yang diharapkan tidak menyimpang dari 10%

Sehingga sampel yang dihasilkan dengan menggunakan rumus diatas adalah sebanyak 98 mahasiswa

Tabel 3.2
jumlah populasi dan sampel

Program	Jumlah	Responden
Diploma Tiga	1344	$1344/4627.98 = 29$
S1 Reguler 1	2417	$2417/4627.98 = 51$
S1 Reguler 2	866	$866/4627.98 = 18$
Jumlah	4627	98

(Sumber :Bagian Kemahasiswaan Akademik FEB UNDIP, Desember 2012)

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis Data yang digunakan adalah berupa cross-sectional data, karena mengumpulkan data hanya pada saat riset lapangan (Iman Gozhali, 2006). Sedangkan jenis sumber data yang digunakan berjenis primer dan sekunder.

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang berasal langsung dari responden. Data responden sangat diperlukan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen yang dilihat dari kualitas pelayanan. Dalam hal ini data diperoleh langsung dengan membagi kuisisioner atau daftar pertanyaan pada Mahasiswa.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder menurut Algifari (2003) ,data sekunder adalah data yang diperoleh dari terbitan atau laporan suatu lembaga. Data ini diperoleh dari media internet dan lainnya yang berkaitan dengan pokok utama penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Kuesioner

Dalam suatu penelitian ilmiah, metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat, dan terpercaya (Indriantoro dan Supomo, 2002). Untuk memperoleh data primer yang diperlukan, teknik yang digunakan adalah pengisian kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pernyataan-pernyataan dibuat dalam bentuk angket dengan menggunakan Skala Likert 1 – 5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval. Contoh untuk kategori pernyataan dengan jawaban sangat tidak setuju sampai sangat setuju :

1	2	3	4	5
Sangat tidak setuju				Sangat Setuju
Sangat Setuju (SS)	=			Diberi bobot / skor 5
Setuju (S)	=			Diberi bobot / skor 4
Netral (N)	=			Diberi bobot / skor 3
Tidak Setuju (TS)	=			Diberi bobot / skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	=			Diberi bobot / skor 1

Angka 1 menunjukkan bahwa responden sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang diberikan, sedangkan angka 5 menunjukkan bahwa responden sangat setuju terhadap pernyataan yang diberikan.

3.4.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian (Indriantoro dan Supoo, 2002). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan pada pegawai bagian Administrasi Akademik Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNDIP untuk memperoleh data seperti jumlah mahasiswa, jumlah pegawai Akademik, serta mengenai pelayanan jasa yang ditawarkan.

3.5 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan masing-masing variabel data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menjumlahkan masing-masing skor indikator, yang kemudian diolah dengan bantuan software statistik yaitu SPSS 16 for Windows.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel yang mempengaruhi variabel lain agar data yang dikumpulkan tersebut dapat bermanfaat maka harus dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Analisis yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden penelitian ini, khususnya mengenai variabel penelitian yang digunakan. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis indeks untuk menggambarkan persepsi responden atas item-item pertanyaan yang diajukan. Teknik skoring yang dilakukan dalam penelitian ini adalah minimal 1 maksimum 5, maka perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus (Ferdinand, 2006):

$$\text{Nilai Indeks} = (\%F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (\%F3 \times 3) + (\%F4 \times 4) + (\%F5 \times 5)$$

Dimana :

F1 : frekuensi responden yang menjawab dengan poin 1 pada angket

F2 : frekuensi responden yang menjawab dengan poin 2 pada angket

F3 : frekuensi responden yang menjawab dengan poin 3 pada angket

F4 : frekuensi responden yang menjawab dengan poin 4 pada angket

F5 : frekuensi responden yang menjawab dengan poin 5 pada angket

Poin jawaban responden tidak dimulai dari angka 0 melainkan dari poin 1-5, maka perhitungan nilai indeks jawaban akan menghasilkan nilai minimal sebesar 20 dan nilai maksimal sebesar 100.

1. Skor minimal diperoleh jika 100% responden menjawab skor 1: $1 \times 100\% = 100\%$. Dengan demikian nilai indeks minimal diperoleh sebesar $100\% \text{ dibagi } 5 = 20\%$.

2. Skor maksimal diperoleh jika 100% responden menjawab skor 5: $5 \times 100\% = 500\%$. Dengan demikian nilai indeks maksimal diperoleh sebesar $500\% \text{ dibagi } 5 = 100\%$

Sedangkan rentang skala didapatkan dari perhitungan rumus berikut:

$$RS = \frac{m-n}{k}$$

$$RS = \frac{100 - 20}{3} = 26,67$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

m = Skor Maksimal

n = Skor Minimal

k = Jumlah Kategori

Dengan menggunakan kriteria tiga kotak (Three-Box-Method), maka rentang sebesar 80 akan dibagi tiga dan menghasilkan rentang sebesar 26,67. Rentang tersebut akan digunakan sebagai dasar interpretasi indeks berikut:

20,00 – 46,67 : Rendah

46,68 – 73,35 : Sedang

73,36 – 100 : Tinggi.

2. Analisis Kuantitatif

Metode analisis kuantitatif ini dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner dan digunakan untuk menganalisis data yang berbentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik. Data tersebut harus diklasifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel - tabel tertentu untuk memudahkan dalam menganalisis, untuk itu akan digunakan program analisis SPSS. SPSS adalah suatu software yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametrik maupun non-parametrik dengan basis windows (Ghozali, 2005).

3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.6.1.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur sah/validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas ini membandingkan nilai masing-masing item pertanyaan dengan nilai total. Apabila besarnya nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikansi maka pertanyaan tersebut tidak valid. Nilai signifikansi harus lebih kecil dari 0,05 maka item pertanyaan baru dikatakan valid atau dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (nilai korelatif/ nilai product moment) dengan r tabelnya. Apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel

dan nilai r positif dan signifikan, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid (Imam Ghozali, 2005).

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur tersebut dapat dipercaya. Kehandalan berkaitan dengan seberapa jauh suatu alat ukur konsisten apabila pengukuran dilakukan secara berulang dengan sampel yang berbeda-beda. Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach alpha (α). Suatu konstruk/variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai ($\alpha > 0,60$ Nunnally (dalam Imam Ghozali, 2005).

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

3.6.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal (Imam Ghozali, 2005). Pengujian normalitas dalam penelitian ini digunakan dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah (Ghozali, 2005):

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.6.2.3 Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen (bebas). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Multikolinearitas dapat juga dilihat dari nilai tolerance dan varian inflation (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Tolerance mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya, maka nilai toleransi yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai cut off yang umum dipakai adalah nilai tolerance $> 0,10$ /sama dengan nilai $VIF < 10$ berarti tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi (Imam Ghozali, 2005).

3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas, bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Imam Ghozali, 2005). Cara mendeteksinya adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik Scatterplot antara SRESID dan ZPRED,

dimana sumbu Y adalah \hat{Y} yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($\hat{Y} - Y$ sesungguhnya) yang telah di-standardized (Ghozali, 2005). Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah (Ghozali, 2005):

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi linear berganda (Multiple Regression). Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2005). Untuk regresi yang variabel independennya terdiri atas dua atau lebih, regresinya disebut juga regresi berganda. Oleh karena variabel independen yang digunakan lebih dari satu, maka regresi dalam penelitian ini disebut regresi berganda. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu bukti fisik / tangible (X1),

keandalan / reliability (X₂), daya tanggap / responsiveness (X₃), jaminan / assurance (X₄), dan empati / empathy (X₅) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y).

Rumus persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Koefisien regresi

X₁ = Bukti Fisik (Tangible)

X₂ = Keandalan (Reliability)

X₃ = Daya Tanggap (Responsiveness)

X₄ = Jaminan (Assurance)

X₅ = Empati (Empathy)

3.6.4 Uji Goodness of Fit

Dilakukan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual secara statistik, setidaknya hal ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila, nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H₀ ditolak), sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H₀ diterima. (Ghozali, 2005).

3.6.4.1 Uji F

Uji F digunakan untuk membuktikan kebenaran yaitu untuk menguji keberartian koefisien regresi secara keseluruhan melalui uji F dengan membandingkan F hitung (observasi) dengan F tabel pada $\alpha = 0,05$. Apabila hasil pengujian menunjukkan:

- a. $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_1 ditolak

artinya variasi dari model regresi berhasil menerangkan variabel bebas secara keseluruhan, sejauhmana pengaruhnya terhadap variabel terikat.

- b. $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_1 diterima

artinya variasi dari model regresi tidak berhasil menerangkan variabel bebas secara keseluruhan, sejauhmana pengaruhnya terhadap variabel terikat.

3.6.4.2 Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen (Ghozali, 2005). Langkah-langkah Uji Hipotesis untuk Koefisien Regresi adalah:

Taraf signifikansi = 5% (0,05) ,

t_{tabel} = 2,015

Derajat kebebasan = $(n-1-k)$

Kriteria pengujian dengan taraf signifikansi = 5% (0,05) ditentukan sebagai berikut:

$t \text{ hitung} > t \text{ tabel H1 diterima}$

$t \text{ hitung} < t \text{ tabel H1 ditolak}$

3.6.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen, apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dilakukan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, selain itu koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).