

PENGARUH MANAJEMEN MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA

Siti Maisaroh^{*)}

Abstract

This study was aimed to revealing the effect of the reliability service, responsiveness service, assurance service, empathy service, and tangible service to the satisfaction of the students of PGRI University of Yogyakarta.

The study was a survey research. The population consisted of all university students of PGRI University of Yogyakarta. The samples were 200 students and were using the random sampling technique. The data were obtained through a questionnaire that had been tried out and had met the validity and reliability requirement with Cronbach Alpha technique and analyzed by the multiple regression analysis. The significance level was 5%.

The result of the multiple regression analysis shows: (1) the reliability service does not have a significant effect on the students' satisfaction ($t = 1.729$; $p = 0.085$). (2) The responsiveness service does not have a significant effect on the students' satisfaction ($t = 1.917$; $p = 0.057$). (3) The assurance service has a positive and significant effect on the students' satisfaction ($t = 2.064$; $p = 0.040$). (4) The empathy service has a positive and significant effect on the students' satisfaction ($t = 2.703$; $p = 0.007$). (5) The tangible service has a positive and significant effect on the students' satisfaction ($t = 9.020$; $p = 0.000$). (6) The reliability service, responsiveness service, the assurance service, the empathy service, and tangible service have a significant effect altogether on the students' satisfaction ($F = 50.026$; $p = 0.000$).

Keywords: *Reliability Service, Responsiveness Service, Assurance Service, Empathy Service, Tangible Service, Students' Satisfaction.*

Pendahuluan

Sejalan dengan memuncaknya persaingan kualitas dan kuantitas antar perguruan tinggi yang sangat kompetitif dalam dekade akhir-akhir ini, suatu perguruan tinggi dituntut untuk tetap berkualitas, baik dipandang oleh insan di lingkungan internal perguruan tinggi itu sendiri maupun oleh insan eksterne di luar lingkungan perguruan tinggi yang bersangkutan. Kualitas dapat dipandang dari dua perspektif internal dan eksternal (Payne, 2000 : 272). Kualitas internal didasarkan pada kesesuaian dengan spesifikasi. Kualitas eksternal didasarkan pada kualitas yang dipersepsikan pelanggan relatif. Poin yang penting adalah bahwa kualitas harus dilihat dari sudut pandang pelanggan, bukan dari organisasi. Oleh karena itu, kualitas

^{*)} Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta

harus diukur dari perspektif pelanggan, bukan apa yang dianggap oleh para pimpinan didalam organisasi yang merupakan pandangan -pandangan pelanggan mereka.

Perkembangan dan peningkatan kualitas perguruan tinggi dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, promosi diantara sekian banyaknya perguruan tinggi. Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan peserta didik agar dapat bertahan dan berkompetisi dalam pasar kerja. Pimpinan harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para peserta didik dan pimpinan berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan para peserta didiknya. Kepuasan peserta didik ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki peserta didik, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi.

Memasuki abad 21 ini, dunia pendidikan Indonesia secara umum mengalami permasalahan pelik yang menjadi keprihatinan nasional. Saat ini gelar akademis yang mulai banyak 'diagungkan' sebagai bentuk 'kebangsawanan baru' mendorong sebagian masyarakat berbondong-bondong mengejar gelar (dan bukan lagi ilmu) demi gengsi atau kelancaran promosi jabatan. Mereka tidak lagi peduli pada proses pendidikan, kompetensi, atau kualitas, bahkan tidak sedikit diantara mereka yang berani dan bersedia 'membeli' gelar.

Kondisi ini menuntut setiap perguruan tinggi untuk merefleksikan kembali komitmennya pada visi dan misi utamanya. Hal ini menyangkut sejauh mana perguruan tinggi bersangkutan tetap setia dan sungguh-sungguh berjuang mewujudkan idealismenya ditengah 'budaya pendidikan instan' yang tengah berkembang. Persoalan ini bertambah kompleks seiring dengan arus globalisasi yang ditandai dengan perkembangan teknologi informasi. Ke seluruhnya ini berdampak pada semakin mendesaknya kebutuhan untuk melakukan reformasi perguruan tinggi, khususnya menyangkut produk (misalnya kurikulum dan program studi yang ditawarkan), proses (admisi, registrasi, belajar mengajar, *student affair*, dan lain-lain), jasa (fasilitas akademik dan non akademik) dan lingkungan (peka terhadap masalah sosial, etika, dan lingkungan hidup). Tidak kalah pentingnya adalah bahwa perguruan tinggi harus bisa memberikan kesamaan kesempatan (*equality of*

opportunity) kepada setiap mahasiswa untuk mengembangkan diri sesuai dengan kemampuannya. (Dros, 1998 dalam Tjiptono dan Diana 2003 : 397).

Sebagaimana lembaga pendidikan pada umumnya, Universitas PGRI Yogyakarta, sebagai perguruan tinggi penyelenggara pendidikan tinggi dibidang kependidikan maupun non kependidikan, menghadapi tantangan yang semakin berat sejalan dengan perubahan masyarakat karena pengaruh globalisasi. Untuk meningkatkan kualitas pengelolaan proses pembelajaran yang mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas, maka perlu diadakan tindakan dan kajian terhadap manajemen mutu layanannya, agar tetap terjaga kemutakhiran pelayanannya dan menjamin agar secara efektif mampu memenuhi kebutuhan para pesertanya.

Perguruan tinggi sebagai salah satu bentuk penyedia jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa, menurut Tjiptono dan Diana (2003 : 27) terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa layanan, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian individu (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Pertama, kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Kedua, daya tanggap yaitu kesediaan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketiga, jaminan yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf perguruan tinggi (staf pengajar, asisten, dan staf administrasi) bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Keempat, empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan seperti kemudahan dosen untuk dihubungi baik di ruang kerja, via telepon, *e-mail*, dan sebagainya. Terakhir kelima, adanya bukti fisik yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, staf administrasi dan pengajar, serta sarana komunikasi. Komponen kualitas jasa pelayanan pada industri jasa pendidikan ini tidak cukup hanya sekedar pada macam atau jenis pelayanan yang diberikan, tetapi juga sangat tergantung pada proses pengelolaan dan pemberian pelayanan.

Manajemen jasa yang semula berorientasi pada sektor manufaktur telah bergeser ke arah orientasi yang lebih luas dengan melibatkan aspek jasa atau layanan. Dalam dunia akademik, perkembangan manajemen jasa ini telah mendorong berbagai universitas dan sekolah untuk menerapkannya, baik dalam pengelolaannya

terhadap para peserta didiknya maupun dalam memberikan jasa layanannya. Hal ini karena peran strategik manajemen jasa semakin diakui dan bukan hanya terbatas pada konteks tradisional industri jasa atau sektor jasa semata, sehingga perspektif jasa semakin banyak diadopsi dan diimplementasikan kedalam berbagai organisasi, baik organisasi manufaktur maupun organisasi jasa seperti jasa pendidikan. Schneider dalam Tjiptono (2004 : 50) menegaskan bahwa manajemen jasa merupakan bidang multi disiplin praktek dan riset berke naan dengan kualitas jasa. Fokus dari manajemen jasa ini adalah pada pemahaman atas cara -cara mengelola pada proses penyampaian jasa layanan.

Konsep jasa layanan lebih menekankan aspek praktek, kebijakan dan prosedur layanan sebuah organisasi, sehingga manajemen mutu layanan dalam organisasi pendidikan memiliki komitmen untuk mencapai kepuasan pelanggan pendidikan. Sebagai paradigma manajerial baru, manajemen mutu layanan telah banyak diterapkan dalam lembaga-lembaga pendidikan. Dalam pelaksanaannya telah menempatkan pandangan bahwa produk pendidikan adalah berbentuk jasa layanan pendidikan yang diberikan oleh pengelola pendidikan kepada pelanggan sesuai standar mutu. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi mutu pendidikan, seperti pemeliharaan gedung yang baik, guru-guru yang profesional, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang unggul, penerapan teknologi, kekuatan kepemimpinan, pemeliharaan dan perhatian terhadap peserta didik, kurikulum yang tepat, atau perpaduan berbagai faktor. Oleh karena itu, manajemen mutu layanan ini merupakan strategi pengelolaan mutu yang terlibat dalam pengadaan dan penyajian jasa pendidikan yang dijiwai oleh motivasi dan sikap untuk memenuhi dan memuaskan harapan pelanggan. Tujuan dari manajemen mutu layanan ini adalah untuk menyesu aikan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Sallis, 1993: 34). Kepuasan pelanggan merupakan faktor esensial dalam manajemen mutu, karena itu perguruan ti nggi harus mengidentifikasi para pelanggan dan kebutuhan mereka secara cermat, serta berusaha memuaskannya .

Batasan Masalah

Penelitian ini akan bertujuan untuk mendapatkan pengaruh manajemen mutu layanan terhadap kepuasan peserta didik di Universitas PGRI Yogyakarta. Manajemen mutu layanan yang dimaksud dibatasi pada lima kriteria penentu kualitas

jasa layanan, yaitu layanan yang handal, layanan yang responsif, layanan yang meyakinkan, layanan yang empati, dan layanan penyediaan fasilitas yang mendukung proses belajar-mengajar. Adapun kepuasan yang dimaksud disini adalah tingkat perasaan peserta didik setelah menerima jasa layanan yang diterima dan dirasakan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh layanan yang handal, layanan yang responsif, layanan yang meyakinkan, layanan yang empati, dan layanan penyediaan fasilitas terhadap kepuasan peserta didik di Universitas PGRI Yogyakarta.

Kajian Teori

Manajemen mutu merupakan strategi pengelolaan mutu yang berusaha memenuhi harapan pelanggan yang dilakukan secara bertahap dan terus menerus untuk mencapai peningkatan mutu. Layanan jasa pendidikan oleh lembaga pendidikan terhadap masyarakat di abad ke-21 memerlukan Sumber Daya Manusia unggul yang merupakan konsekuensi logis pentingnya pelaksanaan dari manajemen mutu layanan dalam pendidikan.

Suatu organisasi yang berhasil adalah organisasi yang tingkat efektivitas dan produktivitasnya semakin lama semakin baik. Kebermaknaan setiap organisasi akan dirasakan oleh para pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal dari organisasi. Manajemen mutu layanan dalam pendidikan melewati beberapa proses sejak dari persiapan, perencanaan, dan pelaksanaan mutu jasa layanan pendidikan yang diharapkan para peserta didik.

Kepemimpinan merupakan kunci bagi pelaksanaan manajemen mutu layanan pendidikan yang perlu dibangun dalam basis yang kuat, karena tidak ada gerakan mutu layanan tanpa pernah dipikirkan dan direncanakan oleh pimpinan puncak lembaga pendidikan. Seluruh level kepemimpinan manajerial dari lembaga pendidikan, seperti sekolah, akademi, institut, dan universitas yang ada dalam tataran

sistem pendidikan nasional dituntut untuk mengetahui dan melaksanakannya demi pengembangan mutu Sumber Daya Manusia di negeri ini.

Keberadaan rektor, direktur, dekan, kepala sekolah, kepala madrasah, dan pemimpin pesantren dituntut harus kredibel, mempunyai visi, dan memiliki kompetensi manajerial. Mereka inilah yang dapat melakukan gerakan mutu layanan dalam pendidikan, menyusun program-program perbaikan mutu layanan, membagi tugas bagi para pegawai untuk melakukan layanan yang bermutu, serta menciptakan kepuasan peserta didik karena langsung berhubungan dengan operasionalisasi pendidikan.

Konsep manajemen mutu layanan berarti mengutamakan layanan terhadap peserta didik dalam meningkatkan mutu, atau upaya perbaikan lembaga pendidikan secara komprehensif. Didalamnya tentu harus ada upaya dalam memperbaiki kultur lembaga pendidikan dan hal itu dimulai dari tindakan manajemen. Oleh karena itu, terdapat beberapa usaha yang dilakukan untuk mencapai kepuasan pelanggan pendidikan melalui perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab dengan para pegawai, serta pengurangan pekerjaan tersisa dan pengerjaan ulang.

Secara konseptual manajemen mutu dapat diterapkan baik pada barang maupun jasa, karena yang ditekankan dalam penerapan manajemen mutu adalah perbaikan sistem kualitas, bukan sekedar perbaikan kualitas barang dan/atau jasa. Gaspersz (2003 : 235) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu layanan, yaitu: (1) ketepatan waktu pelayanan, (2) akurasi pelayanan, (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, (4) tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan, (5) kelengkapan, (6) kemudahan mendapatkan pelayanan, (7) variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, (8) pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dan lain-lain, (9) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, (10) atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti: lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain.

Dalam manajemen industri jasa yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, membutuhkan komitmen dan tindakan nyata dalam memberikan layanan kepada

pelanggan. Terdapat sejumlah kriteria yang mencirikan pelayanan atau jasa sekaligus membedakannya dari barang (Gaspersz, 2003 : 241), yaitu: (1) pelayanan merupakan *output* tak terbentuk (*intangibile output*), (2) pelayanan merupakan *output* variabel, tidak standar, (3) pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi, (4) terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan, (5) pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan, (6) keterampilan personil “diserahkan” atau diberikan secara langsung kepada pelanggan, (7) pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal, (8) membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan, (9) perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya, (10) fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan, (11) pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif, (12) pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses, dan (13) *option* penetapan harga adalah lebih rumit.

Dalam industri manufaktur, komponen kualitas produk sangat obyektif, langsung, unik, dapat didesain sesuai kemampuan produsen. Dalam industri jasa, terutama jasa pendidikan, komponen kualitas tidak cukup sekedar yang ada pada macam atau jenis layanan yang diberikan tetapi juga sangat tergantung pada bagaimana layanan itu sebaiknya dikelola dan diberikan. Menurut Berry Berman (1990: 67) ada lima komponen pokok yang menentukan kualitas layanan yaitu:

1. *Reliability – the ability to perform the desired service dependably, accurately, and consistently.*
2. *Responsiveness – the willingness to provide prompt service and help customers.*
3. *Assurance – employees knowledge, courtesy, and ability to convey trust and confidence.*
4. *Empathy – the provision of caring, individualized attention to customers .*
5. *Tangibles – the physical facilities, equipment, appearance of personal .*

Kelima komponen kualitas layanan tersebut dapat dijelaskan bahwa *reliability* meliputi kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, *responsiveness* meliputi kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, *assurance* meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, *empathy* meliputi syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, dan *tangible* meliputi fasilitas fisik, peralatan, personal dan

media komunikasi. Dalam penelitian ini kelima komponen kualitas layanan diatas akan digunakan sebagai acuan dalam kerangka pikir. Adapun alasan pemilihan komponen kualitas layanan ini didasarkan pada telaah literatur yang komponen kualitas layanan inilah yang paling banyak diacu untuk menentukan mutu layanan.

Kualitas layanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan suatu organisasi. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan organisasi untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya organisasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu organisasi memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap layanan. Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Gregorius (2005 : 121), mendefinisikan “kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika layanan yang dirasakan melebihi layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila layanan yang dirasakan lebih jelek dibandingkan layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Menurut Kirkpatrick and Locke (1996) dalam Mark R. Tesra (1999 : 156) bahwa dalam pelaksanaan implementasi mutu, perlu memberikan kepuasan dan pelayanan pelanggan, pengusutan sikap *stakeholder*, yang akan mempengaruhi kebijaksanaan pelayanan.

Dalam Lawrence A. Sherr (<http://campus.umr.edu/assess/tqm/tqmhed5.html>), “*studies of success stories in industry reveal that virtually every successful company has a driving desire to focus on satisfying customer needs*”.

Metode Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Universitas PGRI Yogyakarta, sedangkan sampel sejumlah 200 mahasiswa yang ditentukan dengan teknik *simple random sampling*.

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini dilibatkan 5 (lima) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Variabel bebas meliputi: layanan yang handal, layanan yang responsif, layanan yang meyakinkan, layanan yang empatik, dan layanan penyediaan fasilitas, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan peserta didik di Universitas PGRI Yogyakarta.

a. Variabel bebas

- 1) Layanan yang handal, yaitu ketepatan dalam memberikan layanan yang berhubungan dengan ketepatan layanan aturan akademik, ketepatan layanan kurikulum dengan kebutuhan, ketepatan layanan materi kuliah dengan silabus, ketepatan layanan dosen dalam memberi kuliah, dan ketepatan penggunaan kalender akademik.
- 2) Layanan yang responsif, yaitu kecepattanggapan dalam memberikan layanan yang berhubungan dengan kesiapan dosen mengajar, kesiapan dosen dalam menjawab pertanyaan materi kuliah, kesiapan dosen wali dalam perwalian, kecepatan dalam memberikan layanan administrasi, dan kecepatan dalam layanan mananggapi keluhan mahasiswa.
- 3) Layanan yang meyakinkan, yaitu jaminan tersedianya layanan yang berhubungan dengan jaminan mendapatkan layanan dosen yang menguasai materi yang diajarkan, jaminan mendapatkan layanan dosen yang mampu memberikan jasa konsultasi, jaminan mendapatkan layanan staf yang secara konsisten bersikap sopan dan ramah, jaminan mendapatkan layanan

petugas administrasi yang terampil, dan jaminan kepastian mendapatkan layanan yang baik.

- 4) Layanan yang empatis, yaitu pemberian layanan kepada individu peserta didik yang berupa layanan mendapatkan kemudahan dalam menghubungi dan berkomunikasi dengan dosen, dosen wali, pimpinan dan tenaga administrasi, dan kemudahan dalam memperoleh layanan dengan penuh perhatian.
- 5) Layanan penyediaan fasilitas, yaitu layanan yang dapat dilihat dari wujud fisik yang berupa kebersihan lingkungan kampus, kenyamanan ruang kuliah, ketersediaan buku perpustakaan, ketersediaan sarana laboratorium, dan kelengkapan sarana/alat perkuliahan.

b. Variabel terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan peserta didik, yang diartikan sebagai tingkat perasaan peserta didik (mahasiswa) yang muncul setelah menerima layanan yang diterima dan dirasakan. Sebagai ukuran kepuasan peserta didik, diwujudkan dalam bentuk mutu layanan dalam hal: ketepatan dalam pelaksanaan aturan akademik, ketepatan dalam proses pelayanan akademik, kecepattanggapan dalam menghadapi masalah yang timbul, kecepattanggapan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan mahasiswa, pelayanan yang ramah serta selalu siap membantu, kejelasan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa, memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa, tersedianya fasilitas untuk kenyamanan ruang kuliah, dan pengadaan fasilitas untuk kelengkapan sarana/alat perkuliahan.

Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data

Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan angket, yang sebelumnya telah diujicobakan dan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas dengan teknik *Alpha Cronbach*. Data yang telah diperoleh dianalisis dengan analisis regresi ganda.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi ganda yaitu untuk mengetahui pengaruh layanan yang handal, layanan yang responsif, layanan yang meyakinkan, layanan yang empati, dan layanan penyediaan fasilitas terhadap kepuasan peserta didik di Universitas PGRI Yogyakarta. Besarnya pengaruh ditunjukkan oleh koefisien regresinya. Secara keseluruhan menunjukkan R² sebesar 0,563; F = 50,026 dengan probabilitas 0,000. Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan variabel dependen (kepuasan peserta didik) dengan semua variabel independen (variasi prediktornya).

Hasil analisis regresi ganda yang dilakukan dengan bantuan komputer program *SPSS 10.0 for Windows* dirangkum dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Ganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)	Standar Beta	t-statistik	Sig
(Constant)	-2,865		-1,374	0,171
X1	0,276	0,104	1,729	0,085
X2	0,294	0,119	1,917	0,057
X3	0,315	0,139	2,064	0,040
X4	0,372	0,156	2,703	0,007
X5	0,953	0,476	9,020	0,000
R	= 0,750	F-hitung = 50,026		
R Square	= 0,563	N = 200		

Berdasarkan hasil analisis regresi di atas diperoleh harga koefisien regresi $b_1 = 0,276$, $b_2 = 0,294$, $b_3 = 0,315$, $b_4 = 0,372$, dan $b_5 = 0,953$, sedangkan nilai konstanta sebesar $-2,865$. Harga-harga tersebut dapat ditulis dalam bentuk model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

$$Y = -2,865 + 0,276 X_1 + 0,294 X_2 + 0,315 X_3 + 0,372 X_4 + 0,953 X_5$$

Berdasarkan Tabel 1, terlihat adanya variabel-variabel bebas yaitu variabel X_1 (layanan yang handal), variabel X_2 (layanan yang responsif), variabel X_3 (layanan yang meyakinkan), variabel X_4 (layanan yang empati), dan variabel X_5 (layanan penyediaan fasilitas) berbeda signifikan. Dengan menggunakan tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$, berarti tidak semua variabel bebas tersebut secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat Y (kepuasan peserta didik), namun hanya variabel X_3 , X_4 ,

dan X_5 yang berpengaruh terhadap Y , sedangkan variabel X_1 dan X_2 tidak berpengaruh terhadap variabel Y .

Pembahasan dengan Analisis Regresi Ganda

a. Layanan yang handal (X_1)

Berdasarkan hasil analisis regresi ganda, layanan yang handal (X_1) tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y), karena variabel layanan yang handal (X_1) dengan nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,729 < 1,960$) dengan probabilitas variabel X_1 ($0,085$) lebih besar dari taraf signifikan $0,05$. Sehingga pada tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$ layanan yang handal tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di Universitas PGRI Yogyakarta.

b. Layanan yang responsif (X_2)

Berdasarkan hasil analisis regresi ganda, layanan yang responsif (X_2) tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y), karena variabel layanan yang responsif (X_2) dengan nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,917 < 1,960$) dengan probabilitas variabel X_1 ($0,057$) lebih besar dari taraf signifikan $0,05$. Sehingga pada tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$ layanan yang responsif tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di Universitas PGRI Yogyakarta.

c. Layanan yang meyakinkan (X_3)

Berdasarkan hasil analisis regresi ganda, layanan yang meyakinkan (X_3) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y), karena variabel layanan yang meyakinkan (X_3) dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,064 > 1,960$) dengan probabilitas variabel X_3 ($0,040$) lebih kecil dari taraf signifikan $0,05$. Hal ini diperkuat dengan hasil analisis korelasi parsial yang menunjukkan bahwa layanan yang meyakinkan mempunyai hubungan terhadap kepuasan peserta didik ($r_{3y-1,2,4,5}$) sebesar $0,147$, ini memberikan arti bahwa semakin tinggi layanan jaminan semakin tinggi pula kepuasan peserta didik. Koefisien determinan $R^2_{3y-1,2,4,5} = 0,147^2 = 0,0216$. Ini berarti bahwa layanan yang meyakinkan memberi sumbangan sebesar $2,16\%$ terhadap kepuasan peserta didik.

d. Layanan yang empatis (X_4)

Berdasarkan hasil analisis regresi ganda, layanan yang empatis (X_4) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y), karena variabel layanan yang empatis (X_4) dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,703 > 1,960$) dengan probabilitas variabel X_3 (0,007) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05. Hal ini diperkuat dengan hasil analisis korelasi parsial yang menunjukkan bahwa layanan yang empatis mempunyai hubungan terhadap kepuasan peserta didik ($r_{4y-1,2,3,5}$) sebesar 0,191, ini memberikan arti bahwa semakin tinggi layanan yang empatis semakin tinggi pula kepuasan peserta didik. Koefisien determinan $R^2_{4y-1,2,3,5} = 0,191^2 = 0,0365$. Ini berarti bahwa layanan yang empatis memberi sumbangan sebesar 3,65% terhadap kepuasan peserta didik.

e. Layanan penyediaan fasilitas (X_5)

Berdasarkan hasil analisis regresi ganda, layanan penyediaan fasilitas (X_5) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y), karena variabel layanan penyediaan fasilitas (X_5) dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($9,020 > 1,960$) dengan probabilitas variabel X_5 (0,000) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05. Hal ini diperkuat dengan hasil analisis korelasi parsial yang menunjukkan bahwa layanan penyediaan fasilitas mempunyai hubungan terhadap kepuasan peserta didik ($r_{5y-1,2,3,4}$) sebesar 0,544, ini memberikan arti bahwa semakin tinggi layanan penyediaan fasilitas semakin tinggi pula kepuasan peserta didik. Koefisien determinan $R^2_{5y-1,2,3,4} = 0,544^2 = 0,296$. Ini berarti bahwa layanan penyediaan fasilitas memberi sumbangan sebesar 29,60% terhadap kepuasan peserta didik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel layanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta didik adalah layanan penyediaan fasilitas dengan koefisien regresi 0,953. Layanan ini berupa kebersihan lingkungan kampus, keamanan ruang kuliah, ketersediaan buku perpustakaan, ketersediaan sarana laboratorium, dan kelengkapan sarana atau alat perkuliahan. Dengan demikian, jika layanan penyediaan fasilitas ini ditingkatkan, maka akan semakin menambah

kepuasan bagi para peserta didik. Disisi lain, layanan yang berupa ketepatan aturan akademik, relevansi kurikulum dengan kebutuhan, kesesuaian materi kuliah dengan silabus, kejelasan dosen dalam memberi kuliah, kesiapan dosen mengajar, kesiapan dosen wali dalam perwalian dan menanggapi keluhan mahasiswa, yang termasuk dalam layanan yang handal dan layanan yang responsif secara parsial tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik apabila menggunakan tingkat kesalahan 5%. Hal ini disebabkan karena layanan-layanan tersebut merupakan layanan yang sudah biasa diterima mahasiswa. Jadi, walaupun layanan ini ditingkatkan tidak akan menambah kepuasan bagi para peserta didik. Namun apabila layanan yang handal dan layanan yang responsif ini diberikan secara bersama-sama dengan layanan yang meyakinkan, layanan yang empatik, dan layanan penyediaan fasilitas, maka akan memberikan pengaruh terhadap peningkatan kepuasan peserta didik.

DAFTAR PUSTAKA

- Berman B., 1990, *Marketing*. Macmillan Publising Company, New York.
- Gaspersz, Vincent, 2003, *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Lawrence A. Sherr, G. Gregory Lozier, 2005, *Total Quality Management in Higher Education*. Diambil pada tanggal 16 Agustus 2005 dari <http://campus.umr.edu/assess/tqm/tqmhed.html>.
- Marc R. Testa, 1999, *Satisfaction with Organizational Vision, Job Satisfaction, and Service Efforts: An Empirical Investigation*. *Leadership & Organization Development Journal*. MCB. University Press.
- Payne, Adrian, 2000, *Service Marketing*, Andi, Yogyakarta.
- Sallis, Edwaar, 1993, *Total Quality Management in Education*. Kogan Page Limited, London.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, 2003, *Total Quality Management*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi, 2004, *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius, 2005, *Service Quality Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.