

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa
(Studi Pada SMM ISO 9001:2008 Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya)**

Nafidzatul Ghofiroh

Program Studi Pendidikan Tata Niaga
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Surabaya
Email: nghofiroh@gmail.com

Tri Sudarwanto, S.Pd. M.SM

Program Studi Pendidikan Tata Niaga
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Surabaya

Abstrak

Kualitas layanan adalah salah satu hal yang dirasakan oleh mahasiswa yang mengakibatkan kepuasan. Kualitas layanan yang ada di Perguruan Tinggi terbagi menjadi dua yaitu Akademik dan Non Akademik. Salah satu layanan Non Akademik adalah ormawa. Ormawa membantu mengembangkan diri mahasiswa terutama dalam hal kepemimpinan. Tingkat kepuasan mahasiswa sangat penting bagi suatu perguruan tinggi Untuk itu perguruan tinggi menetapkan standar yang dipakai. Salah satu standardisasi tersebut adalah ISO 9001:2008. Dengan didapatkannya sertifikat ISO 9001:2008 diharapkan pihak fakultas mampu memberikan layanan yang lebih baik dan berdampak pada kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive sampling* dengan pendekatan total sampel. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode survei melalui angket yang diisi oleh responden. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 98 responden. Penelitian ini menggunakan metode Analisis Regresi Linear Sederhana. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji T Dari hasil penelitian dengan menggunakan uji T, diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci : kualitas layanan, ISO 9001:2008, kepuasan mahasiswa

Abstract

Service quality one of the things perceived by students which can result in satisfaction. The quality service in university divided into academic and non academic. One of non academic service is student association. Student association help develop self students especially in leadership. The students' satisfaction is an important thing for a college. Therefore, colleges set certain standards to maintain their service quality. One of the standards is ISO 9001:2008. With the certificate of ISO 9001:2008, the faculty is expected to give better service quality so that the students are satisfied. This study aims to find out about the impact of service quality based on SMM ISO 9001:2008 toward the satisfaction of the students at Faculty of Economics State University of Surabaya.

This is a descriptive-quantitative research. The samples of this study are gathered using Purposive sampling technique and total sampling approach. The data is collected using the method of survey through questionnaire filled by the respondents. The sample of this research consists of 98 respondents. This research applies the method of Simple Linear Regression Analysis. The hypothesis is tested using T-test. The result of T-test suggests that service quality significantly affects the students' satisfaction.

keywords : service quality, ISO 9001:2008, students satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab II pasal 3, yaitu :
Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan

membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak

mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Melihat tujuan dari Sistem Pendidikan diatas maka menurut Dikti (2009), fungsi utama Perguruan Tinggi yaitu :

1. Membina kualitas hasil dan kinerja Perguruan Tinggi, agar dapat memberi sumbangan yang nyata kepada perkembangan ideologi, politik, ekonomi, sosial, dan budaya di masyarakat.
2. Merencanakan pengembangan Perguruan Tinggi menghadapi perkembangan di masyarakat dengan membuat rencana strategis menjangkau waktu pengembangan sepuluh tahun.
3. Mengupayakan tersedianya sumber daya untuk menyelenggarakan tugas-tugas fungsional dan rencana perkembangan Perguruan Tinggi.
4. Menyelenggarakan pola manajemen Perguruan Tinggi yang dilandasi paradigma penataan Sistem pendidikan tinggi dengan sasaran utama adanya suasana akademik yang kondusif untuk pelaksanaan kegiatan fungsional pendidikan tinggi

Sedang tujuan perguruan tinggi adalah :

1. Merupakan pelaksana pemerintah dalam bidang pendidikan dan pengajaran di atas perguruan tingkat menengah
2. Bertugas pokok melestarikan kebudayaan kebangsaan Indonesia dengan cara ilmiah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
3. Menjalankan Tridharma Perguruan Tinggi yang terdiri dari :
 - a. Pengembangan pendidikan dan pengajaran
 - b. Penelitian dalam rangka pengembangan kebudayaan khususnya ilmu pengetahuan, teknologi, pendidikan dan seni, dan
 - c. Pengabdian pada masyarakat, serta
4. Menyelenggarakan pembinaan *civitas* akademika dan hubungannya dengan lingkungannya.

Dengan melihat fungsi utama dan tujuan dari Perguruan Tinggi, maka Perguruan Tinggi menyelenggarakan segala kegiatan yang berhubungan dengan aktivitas belajar untuk mencapai tujuan nasional. Salah satu faktor penentu kemajuan sebuah bangsa adalah pendidikan sebab pendidikan merupakan sebuah proses mencetak generasi penerus bangsa.

Banyaknya Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang ada memunculkan persaingan antar Perguruan Tinggi. Strategi pengembagn yang berhasil membuat persepsi tentang perguruan tinggi swasta yang

dulunya terkenal mahal, tidak berkualitas, dan dipandang sebelah mata ikut berubah (kompas.com, 2011). Karena saat ini Perguruan Tinggi yang berkualitas dan menawarkan *added value* adalah yang dicari dan diburu mahasiswa.

Kualitas layanan yang ada di Perguruan Tinggi terbagi menjadi dua yaitu Akademik dan Non Akademik. Akademik meliputi kuliah, seminar, diskusi, praktikum, dan tugas mandiri. Salah satu layanan Non Akademik adalah layanan kemahasiswaan yang meliputi Penalaran bakat minat, kesejahteraan, serta penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Salah satu wadah kegiatan yang bisa diikuti oleh mahasiswa adalah Organisasi mahasiswa (Ormawa) yang meliputi Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), Dewan Perwakilan Mahasiswa (DPM), dan Himpunan Mahasiswa (HIMA).

Keikutsertaan mahasiswa dalam sebuah perkumpulan/organisasi kemahasiswaan (Ormawa) merupakan hak yang melekat dalam diri mahasiswa yang diatur dalam Peraturan Pemerintah No 60 Th 1999 tentang Perguruan Tinggi Pasal 109 ayat 1 point (h) dan (i).

- h) Memanfaatkan sumberdaya perguruan tinggi melalui perwakilan/organisasi kemahasiswaan untuk mengurus dan mengatur kesejahteraan, minat dan tata kehidupan bermasyarakat.
- i) Ikut serta dalam kegiatan organisasi mahasiswa perguruan tinggi yang bersangkutan

Keberadaan ormawa di perguruan tinggi merupakan hal penting dalam rangka pengembangan diri mahasiswa terutama dalam hal kepemimpinan. Sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah No 60 tahun 1999 tentang Perguruan Tinggi tepatnya pasal 111 yang menyatakan bahwa :

- 1) Untuk melaksanakan peningkatan kepemimpinan, penalaran, minat, kegemaran, dan kesejahteraan mahasiswa dalam kehidupan kemahasiswaan pada perguruan tinggi dibentuk organisasi kemahasiswaan.
- 2) Organisasi kemahasiswaan di perguruan tinggi diselenggarakan dari, oleh, dan untuk mahasiswa.

perguruan tinggi juga harus meningkatkan produktivitas karena mempunyai peranan sangat penting bagi perguruan tinggi agar biaya peningkatan mutu tetap terkendali tanpa mengurangi layanan kepada mahasiswa yang mengharapkan hasil yaitu ilmu pengetahuan, gelar, ketrampilan, pengalaman, keyakinan, dan perilaku luhur yang mampu bersaing dipasar global. Hal ini sesuai

dengan pendapat Christopher dan Lauren (2010:19) yang menyatakan bahwa memenangkan persaingan haruslah berorientasi pada mutu (kualitas) dan produktivitas.

Salah satu standarisasi tersebut adalah SMM ISO 9001:2008. Kata ISO diambil dari bahasa Yunani, *Isos* yang artinya sama dan seri 9001 merupakan seri standar yang berkaitan dengan Manajemen Mutu (*Quality Management*). ISO 9001 mengeluarkan versi terbaru yaitu versi 2008, sehingga Sistem Manajemen tersebut sering disebut dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008.

Bagi perguruan tinggi yang bergerak dibidang jasa, pelayanan merupakan suatu bentuk strategi utama karena pelayanan yang dikerjakan secara profesional akan memberikan keuntungan yang besar bagi perguruan tinggi dan juga nama baik. Pengabaian pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan mahasiswa yang akan merugikan pihak perguruan tinggi (Lupiyoadi, 2006).

Pada bulan januari 2015 Fakultas ekonomi sudah memperoleh dan menerapkan SMM ISO 9001:2008 di semua layanan yang diberikan kepada mahasiswa baik layanan dibidang Akademik, Administrasi Umum dan Sarana Prasarana, dan Kemahasiswaan. Fakultas Ekonomi menerapkan SMM ISO 9001:2008 agar sistem kerja terdokumentasi, menjamin mutu sesuai dengan keinginan *stakeholder*, proses sesuai dengan sistem mutu yang berlaku, adanya kejelasan hubungan antar bagian, dan menambah kepuasan para *stakeholder*. Oleh karena itu sudah dilakukan survei kepuasan oleh pihak fakultas dengan mengisi E-monitoring dan *survey* pelanggan yang dilakukan berkala tiap semester, akan tetapi pernyataan yang ada didalam survei hanya pertanyaan umum. Pertanyaan yang berkembang adalah tentang layanan Akademik dan Administrasi umum dan sarana prasarana. Belum ada pernyataan yang menyinggung secara lebih dalam tentang kepuasan mahasiswa dibidang kemahasiswaan. Sedangkan bidang kemahasiswaan fakultas melakukan layanan yang diterima dan dirasakan langsung oleh mahasiswa (fe.unesa.ac.id/emonitoring).

Pada studi pendahuluan yang telah dilakukan dengan mahasiswa yang mengikuti ormawa mengatakan bahwa semenjak diterapkannya ISO 9001:2008 persyaratan administrasi yang harus dilalui semakin ribet dan alurnya semakin panjang. Akan tetapi ada yang mengatakan bahwa sekarang alurnya menjadi lebih tertata.

Menurut ketua BEM Fakultas Ekonomi permasalahan yang ada adalah setiap kali susunan Tupoksi, proposal, tata cara kegiatan, dan agenda tahunan yang ada di Ormawa sudah selesai dibuat dan melaksanakan Raker (Rapat kerja) aturan baku dari pihak Universitas baru turun. Itu sama saja dengan mengubah semua hal yang sudah

direncanakan dan dibuat akhirnya aturan itu diberlakukan untuk tahun berikutnya.

Selain itu masalah lain yang timbul adalah setelah serah terima atau pergantian kepengurusan dari pengurus Ormawa periode 2015 ke periode 2016 terdapat aksi demo penuntutan hak dan kewajiban. Pengurus Ormawa periode 2016 menuntun hak dan kewajiban ke pengurus Ormawa tahun 2015 yang masih menjalankan agenda kegiatan walau batas kepengurusannya sudah berakhir dan SK pengurus baru juga sudah turun. Hal tersebut membuktikan bahwa adanya Prosedur administrasi yang tidak sesuai dengan semestinya.

SMM ISO 9001:2008 yang diterapkan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya sudah berjalan akan tetapi belum sesuai dengan harapan mahasiswa sebagai penerima layanan. Sedangkan semakin baik layanan yang diberikan pihak universitas sebagai penyedia jasa layanan akan membuat mahasiswa semakin merasa puas.

Layanan yang diberikan oleh bagian administrasi kemahasiswaan atau kasubbag kemahasiswaan telah disesuaikan dengan standar SMM ISO 9001:2008 yang dituangkan dalam Sasaran Mutu dan Prosedur Mutu berlaku di Fakultas Ekonomi.

Kepuasan dari fungsionaris ormawa sebagai penerima layanan kemahasiswaan sangat penting karena kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 2004:146). Akan berdampak buruk bagi penyedia layanan yaitu :

1. Adanya WOM negatif
2. *Swiching barrier*
3. Pilihan Perguruan Tinggi yang banyak mengakibatkan mahasiswa dapat pindah kampus atau
4. Tetap berada di UNESA dan FE akan tetapi apatis dan tidak mau ikut Ormawa.

Penelitian yang dilakukan Rafiq dan Aswin (2015), mereka menunjukkan besarnya pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap kualitas pelayanan akademik masih kecil. Berdasarkan hasil analisis membuktikan bahwa aspek-aspek yang menentukan kualitas pelayanan akademik dan faktor kepuasan adalah kenyamanan layanan, layanan fasilitas, perhatian petugas pelayanan, dan responsif personil untuk keluhan mahasiswa. Sakthivel, Rajendran dan Raju (2005) mempelajari mahasiswa teknik dari campuran lembaga ISO dan lembaga non-ISO. Mereka menemukan bahwa lembaga pendidikan yang tersertifikasi oleh ISO 9001:2008 mengadopsi TQM lebih cepat, menawarkan kualitas pendidikan lebih baik dari lembaga non-ISO. Selain itu, terdapat dua variabel yang lebih penting dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Variabel tersebut adalah

komitmen manajemen puncak dan fasilitas kampus. Manajemen puncak perlu berkomitmen untuk menjamin kualitas dalam memastikan variabel lain yang ada dilaksanakan dengan baik, guna meningkatkan pengalaman.

Dari latar belakang dan fenomena yang sudah dipaparkan diatas maka dapat ditarik menjadi sebuah judul “**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada SMM ISO 9001:2008 Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya)**”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Dalam bidang jasa layanan menjadi salah satu faktor penentu terbesar kepuasan konsumen. Menurut Lupiyoadi (2008:181)

kualitas pelayanan adalah faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan dimana kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dan sebagai strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.

Sedangkan menurut Tjiptono (2008:85), “kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Prabowo 2009:330) menyebutkan lima dimensi kualitas layanan yang dapat disarikan sebagai berikut :

- 1) *Reliability*/kehandalan : kemampuan untuk menyediakan pelayanan secara akurat dan terpercaya
- 2) *Responsiveness*/daya tanggap : keinginan untuk membantu *stakeholder* dan memberikan pelayanan sebaik mungkin
- 3) *Assurance*/jaminan : mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan

4) *Empathy*/empati : kepedulian akan kebutuhan dan keinginan konsumen serta meyakinkan mereka bahwa institusi menyediakan layanan untuk konsumennya

5) *Tangibles*/berwujud : penampilan fisik yang meyakinkan dari fasilitas, sarana dan prasarana yang ada.

indikator yang cocok untuk penelitian ini adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud.

SMM ISO 9001:2008 di Fakultas Ekonomi

Dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 di fakultas ekonomi terdapat uraian prosedur-prosedur terdokumentasi yang meliputi :

- 1) Kebijakan mutu (*Quality Policy*)
Kebijakan Mutu, yaitu dokumen yang berisi maksud dan arahan secara menyeluruh dari sebuah organisasi tentang mutu.
- 2) Sasaran mutu (*Quality Objectives*)
Sasaran Mutu, yaitu dokumen yang berisi sesuatu yang dicari atau dituju berkaitan dengan mutu.
- 3) Prosedur mutu
Dokumen ini berisi uraian tentang langkah-langkah suatu kegiatan dan hubungan kegiatan satu dengan yang lain secara berurutan, dilengkapi dengan identifikasi terhadap aktifitas-aktifitas yang bersifat kritis. Prosedur-prosedur terdokumentasi akan menunjang pelaksanaan proses yang kritis secara konsisten karena ada kerangka kerja yang jelas dari setiap proses pelaksanaan pekerjaan.
- 4) Pedoman Mutu (*Quality Manual*)
Dokumen ini berisi kebijakan yang berkaitan dengan komitmen terhadap penerapan mutu maupun pencapaian dan pemenuhan persyaratan dari standar sistem manajemen mutu. Organisasi harus menetapkan dan memelihara pedoman mutu yang mencakup:
 - (1) Lingkup sistem manajemen mutu
 - (2) Prosedur-prosedur terdokumentasi untuk sistem manajemen mutu
 - (3) Uraian interaksi antar proses sistem manajemen mutu
- 5) Instruksi Kerja
Apabila prosedur operasi standar membahas hubungan kerja antara dua unit kerja atau lebih dalam menjalankan suatu elemen pedoman mutu, maka instruksi kerja menguraikan langkah demi langkah dari setiap aktifitas secara rinci.
- 6) Rekaman
Organisasi menetapkan apa saja yang perlu dicatat, selanjutnya disebut rekaman. Rekaman harus dipelihara karena dapat membuktikan kesesuaian operasi dengan persyaratan yang ditetapkan. Selain itu, rekaman juga digunakan

untuk menunjukkan keefektifan SMM yang diterapkan.

Kepuasan Mahasiswa

Menurut Lovelock dan Wright (2007:96) “kepuasan adalah reaksi emosional jangka pendek terhadap pengalaman suatu layanan tertentu”. Tjiptono (2008:24) “Kepuasan pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan”.

Dalam pengukuran variabel kepuasan mahasiswa, penelitian ini menggunakan indikator dari Irawan (2002:83), Cahyadi dan Putu Nina (2012) Naryawan (2011), Arimawati (2013) yaitu :

1. Puas dengan sarana dan prasarana yang digunakan dalam layanan
2. Puas dengan layanan yang dijanjikan dengan segera
3. Puas dengan ketanggapan karyawan dalam membantu
4. Puas dengan pengetahuan informasai karyawan
5. Puas dengan kesopansantunan karyawan
6. Puas dengan kemampuan untuk memberikan perhatian secara pribadi
7. Merekomendasikan untuk ikut Ormawa
8. Bangga menjadi anggota Ormawa

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti hubungan antara variabel bebas kualitas layanan (X) dan variabel terikatnya kepuasan mahasiswa (Y).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

Populasi dan Sampel

Adapun karakteristik populasi yang menjadi target penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mahasiswa fakultas ekonomi yang menjabat sebagai fungsionaris ormawa (BEM, DPM, HIMA) periode 2015
- b. Mahasiswa fakultas ekonomi yang menjabat sebagai fungsionaris inti (Ketua, wakil ketua, sekretaris, bendahara, dan ketua pelaksana kegiatan) di ormawa periode 2015
- c. Fungsionaris Ormawa periode 2015 yang pernah melakukan/berhubungan dengan layanan yang administrasi fakultas ekonomi

Dari karekteristik tersebut maka, populasi yang diambil adalah 98 mahasiswa.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive sampling* dengan teknik total sampling.

Instrumen Penelitian

Sugiono (2013:92), “Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti. Instrumen akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat”.

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, maka instrumen penelitian yang digunakan adalah angket berdasarkan identifikasi variabel dan untuk memudahkan peneliti dalam membuat angket.

Tabel 1. Kisi-Kisi Angket

Variabel Penelitian	Indikator Variabel	Konstruk	Jumlah soal	No. Soal
Kualitas Layanan (X) Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Prabowo 2009:330), PM dan Sarmut	1. Keandalan	a. Pegawai yang menangani surat tugas kepanitiaian tepat waktu b. Pegawai yang menangani SK pengangkatan tepat waktu c. Pegawai yang menangani SK perpanjangan penugasan tepat waktu d. Bendahara mencairkan dana kegiatan tepat waktu e. Alur proses layanan sesuai dengan Prosedur Mutu Pengelolaan Kegiatan Mahasiswa	5	1-5
	2. Daya Tanggap	a. KAJUR memberikan masukan perihal draf proposal kegiatan ormawa b. Kaprodi memberikan masukan perihal draf proposal kegiatan ormawa c. Dosen pendamping memberikan masukan perihal draf proposal kegiatan ormawa d. Kasubbag Kemahasiswaan memberikan masukan perihal draf proposal kegiatan ormawa e. PD III memberikan saran terhadap pengajuan proposal f. Pegawai menangani keluhan mahasiswa dengan cepat	6	6-11
	3. Jaminan	a. PD III menerbitkan memo pencairan dana kegiatan ormawa b. Bendahara memberikan informasi yang dapat dipercaya tentang jadwal pencairan dana kegiatan ormawa c. Bendahara memberikan informasi yang dapat dipercaya tentang jumlah dana yang dicairkan untuk kegiatan ormawa d. KAJUR memvalidasi laporan pertanggungjawaban kegiatan ormawa e. KAJUR memvalidasi surat	8	12-19

		<p>pertanggungjawaban keuangan</p> <p>f. Dosen pendamping memvalidasi laporan pertanggungjawaban kegiatan ormawa</p> <p>g. Dosen Pendamping memvalidasi surat pertanggungjawaban keuangan</p> <p>h. PD III memberikan persetujuan Laporan Pertanggungjawaban kegiatan</p>		
	4. Empati	<p>a. Pegawai yang memberikan layanan bersungguh-sungguh memperhatikan keluhan mahasiswa</p> <p>b. Pegawai yang memberikan layanan memberikan perhatian personal</p> <p>c. Pegawai mengerti kebutuhan mahasiswa</p>	3	20-22
	5. Bukti fisik	<p>a. Pegawai yang memberikan layanan berpakaian rapi</p> <p>b. Ruang layanan administrasi nyaman</p> <p>c. Ruang layanan administrasi bersih</p> <p>d. Loket layanan mudah dijangkau</p> <p>e. Ruang layanan administrasi memiliki peralatan moderen</p> <p>f. Ruang ormawa nyaman (dilengkapi dengan AC dan wifi yang berfungsi dengan baik)</p> <p>g. Ruang ormawa dilengkapi dengan komputer, printer, meja dan almari yang berfungsi dengan baik</p> <p>h. Ruang ormawa bersih</p>	8	23-30
<p>Kepuasan Mahasiswa (Y) Irawan (2002:83)</p> <p>Cahyadi dan Putu Nina (2012), Naryawan (2011), Arimawati (2013)</p>		<p>a. Puas dengan sarana dan prasarana yang digunakan dalam layanan</p> <p>b. Puas dengan layanan yang dijanjikan dengan segera</p> <p>c. Puas dengan ketanggapan karyawan dalam membantu</p> <p>d. Puas dengan pengetahuan informasai karyawan</p> <p>e. Puas dengan kesopansantunan karyawan</p> <p>f. Puas dengan kemampuan untuk memberikan perhatian secara pribadi</p> <p>g. Merekomendasikan untuk ikut Ormawa</p> <p>h. Bangga menjadi anggota Ormawa</p>	8	1-8

Adapun pengukuran yang dilakukan dengan menggunakan skala likert. Sugiyono (2012:134), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dan menunjukkan tingkat kesetujuan atas ketidak setujuan responden. Skala yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendukung penelitian ini, teknik yang digunakan dalam pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara, dan angket.

Uji Instrumen

Uji instrumen pada penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu, uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan dengan mengambil 30 responden diluar sampel yang digunakan.

Hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS 16.0 *for windows* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Validitas

Indikator Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel	Keterangan
X.1	0,940	0,361	Valid
X.2	0,721	0,361	Valid
X.3	0,575	0,361	Valid
X.4	0,456	0,361	Valid
X.5	0,761	0,361	Valid
X.6	0,872	0,361	Valid
X.7	0,483	0,361	Valid
X.8	0,942	0,361	Valid
X.9	0,855	0,361	Valid
X.10	0,942	0,361	Valid
X.11	0,524	0,361	Valid
X.12	0,729	0,361	Valid
X.13	0,880	0,361	Valid
X.14	0,429	0,361	Valid
X.15	0,942	0,361	Valid
X.16	0,733	0,361	Valid
X.17	0,860	0,361	Valid
X.18	0,576	0,361	Valid
X.19	0,475	0,361	Valid
X.20	0,368	0,361	Valid
X.21	0,605	0,361	Valid
X.22	0,934	0,361	Valid
X.23	0,456	0,361	Valid
X.24	0,537	0,361	Valid
X.25	0,437	0,361	Valid
X.26	0,942	0,361	Valid
X.27	0,539	0,361	Valid
X.28	0,492	0,361	Valid

X.29	0,369	0,361	Valid
X.30	0,889	0,361	Valid
Y.1	0,743	0,361	Valid
Y.2	0,750	0,361	Valid
Y.3	0,800	0,361	Valid
Y.4	0,718	0,361	Valid
Y.5	0,660	0,361	Valid
Y.6	0,389	0,361	Valid
Y.7	0,800	0,361	Valid
Y.8	0,743	0,361	Valid

Sumber: diolah peneliti

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat bahwa semua nilai sig hitung lebih besar dari R tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator pada instrumen penelitian dinyatakan valid.

Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 16.0 for windows diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Item	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
X	0,961	0,60	Reliabel
Y	0,851	0,60	Reliabel

Sumber: diolah peneliti

Berdasarkan tabel 6, nilai Cronbach's Alpha dari semua item lebih dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item instrumen atau angket yang digunakan sudah reliabel dan layak digunakan untuk mengumpulkan data.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2008:261) menyatakan "regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen". Analisis regresi linear sederhana, yaitu:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Variabel dependen, yaitu keputusan pembelian

a = Konstanta dari persamaan regresi

b = Koefisien regresi

X = Variabel independen yaitu kualitas layanan

2. Koefisien Determinasi (R²)

Ghozali, (2012:97), Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen

3. Uji Hipotesis

a. Uji t

Ghozali (2009:17), menjelaskan bahwa "Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh

pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen".

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berikut merupakan karakteristik responden pada penelitian ini, dengan jumlah 98 responden, sebagai berikut:

Tabel 4. Karakteristik Responden

Karakteristik		Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	54	55,10%
	Perempuan	44	44,90%
Jurusan/prodi	PE	16	16,33%
	PAK	8	8,16%
	PTN	5	5,1%
	PAP	9	9,18%
	AK	21	21,43%
	MN	24	21,49%
	EKIS	15	12,31%
Angkatan	2012	18	18,37%
	2013	46	46,94%
	2014	34	34,69%
Jabatan	Ketua	6	6,12%
	Wakil Ketua	6	6,12%
	Bendahara	6	6,12%
	Sekretaris	6	6,12%
	Katupel	74	75,51%

Sumber: data primer (diolah peneliti)

Hasil Analisis Data

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil uji regresi linier sederhana berikut ini:

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.382	3.281		-1.031	.305
X.TOTAL	.285	.030	.692	9.380	.000

a. Dependent Variable: Y.TOTAL

Sumber: Hasil output SPSS for windows 16.0

Berdasarkan tabel 5, maka dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = -3.382 + 0,285X$$

Keterangan :

Y = Kepuasan mahasiswa

a = -3.382

b₁ = 0,285

X₁ = Kualitas layanan

Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan bahwa :

1. Nilai konstanta adalah -3.382 pada kolom *Unstandardized Coefficients* menyatakan bahwa jika Pihak Fakultas Ekonomi dalam hal ini Bidang Kemahasiswaan tidak memperhatikan kualitas layananyang meliputi dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan buktifisik, maka kepuasan mahasiswa tidak akan tercapai sama sekali dan dimungkinkan mahasiswa tidak akan ikut menjadi anggota Ormawa
2. Nilai koefisien regresi kualitas layanan adalah 0,285 dengan tanda positif menunjukkan adanya pengaruh yang searah antara kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Setiap peningkatan 1 satuan, maka kualitas layanan akan meningkat 0,285. Dapat diartikan bila kualitas layanan yang diperoleh mahasiswa tinggi, maka akan tercipta kepuasan mahasiswa.

Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Berikut ini hasil koefisien determinasi

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^d

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692 ^a	.478	.473	3.46001

Sumber : Hasil *output* SPSS for windows 16.0

Berdasarkan hasil tabel 6, dapat diketahui bahwa koefisien determinasi R Square sebesar 0,478 atau 47,8%. Nilai ini mempunyai pengertian bahwa 47,8% kepuasan mahasiswa mampu dijelaskan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pihak fakultas sedangkan sisanya 52,2% dijelaskan oleh sebab-sebab lainnya diluar model yang diteliti penelitian ini.

Hasil Uji T

Tabel 7. Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.382	3.281		-1.031	.305
X.TOTAL	.285	.030	.692	9.380	.000

Berdasarkan hasil tabel 4.9 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan koefisien regresi dengan Uji t adalah sebagai berikut:

Nilai t hitung pada variabel kualitas layanan (X) adalah sebesar 9,380 dengan signifikansi 0,000. Karena tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 maka Ha diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai signifikansi variabel Kualitas layanan dan nilai signifikansi variabel Kualitas layanan lebih kecil dari 0,05.

Kesimpulan : “Terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. terbukti akan kebenarannya.

Pembahasan

Dalam penelitian ini hasil analisis regresi linier sederhana yang terdapat dalam lampiran diketahui bahwa koefisien determinasi (*coefficient of determination*) yang dinotasikan dengan R² besarnya 0,478 atau 47,8%. Ini berarti variabel kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan. Jadi sisanya 52,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Dari hasil analisis data yang dilakukan, maka pengaruh antara variabel independen yaitu kualitas layanan dan variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan positif dan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi. Hal ini menunjukkan bahwa apabila semakin baik kualitas layanan yang dirasakan mahasiswa saat menerima layanan maka mahasiswa akan merasakan kepuasan.

Kualitas layanan yang diberikan oleh Fakultas dalam hal ini lebih terfokus pada Bidang III (Ormawa) sangat erat hubungannya dengan kepuasan mahasiswa (dalam hal ini fungsionaris yang terlibat langsung dalam layanan administrasi sesuai dengan Pedoman Sasaran Mutu dan Prosedur Mutu SMM ISO 9001:2008). Jika pihak Fakultas Ekonomi memberikan kualitas layanan yang baik, maka mahasiswa akan merasa puas. Untuk itu pihak Fakultas Ekonomi harus mampu memahami perilaku mahasiswa dan memberikan kualitas layanan yang tepat sesuai yang diinginkan. Kualitas layanan yang baik dimata mahasiswa sangat penting peranannya dalam menarik mahasiswa agar terjadi interaksi yang harmonis antara mahasiswa dan pihak Fakultas Ekonomi sehingga akan menciptakan kepuasan mahasiswa.

Dalam penelitian ini variabel kualitas layanan (X) diukur dengan berbagai indikator antara lain kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Berdasarkan berbagai indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan, indikator yang mempunyai pengaruh paling besar adalah indikator daya tanggap. Hal ini dibuktikan dengan respon responden dalam penelitian ini yang sebagian besar adalah mahasiswa yang menjadi ketua pelaksana

kegiatan yang ada di Fakultas Ekonomi merasa bahwa kemauan atau kesiapan pegawai yang melayani dalam hal ini mulai dari PD III sampai pegawai yang menangani administrasi, mengerti dan memahami akan kebutuhan mahasiswa untuk memberikan layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini didukung dengan teori-teori pendukung antara lain, Menurut Zeithmal dan Bitner dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:192) faktor-faktor yang mempengaruhi dalam menentukan kepuasan, ada lima faktor yang harus diperhatikan anatara lain "Kualitas Layanan", kualitas produk, harga, faktor personal, dan faktor situasi. Herawati dan Prayekti (2012) Model *Servqual* ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan; yang sebagian besar didasarkan pada pendekatan diskonfirmasi. Menurut pendekatan diskonfirmasi, bila kinerja suatu atribut meningkat lebih besar daripada harapan atas atribut yang bersangkutan, maka kepuasan (dan kualitas jasa) pun akan meningkat. Tjiptono (2004:54) kualitas layanan akan menaikkan kepuasan dengan memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman-pengalaman yang kurang menyenangkan.

Hasil ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hishamuddin Fitri Abu Hasan, Azleen Ilias, Rahida Abd Rahman, and Mohd Zulkeflee Abd Razak (2008) Kualitas layanan (*tangibility, assurance, responsiveness, reliability, and empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Rafiq dan Aswin (2015) yang menunjukkan pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kualitas Pelayanan dan membuktikan bahwa aspek-aspek yang menentukan kualitas layanan akademik dan faktor kepuasan adalah kenyamanan layanan, layanan fasilitas, perhatian petugas pelayanan, dan responsif personil untuk keluhan mahasiswa.

Berdasarkan berbagai penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan mempengaruhi Kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

PENUTUP

Simpulan

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas mengenai kualitas layanan kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, maka dapat ditarik simpulan bahwa, Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Fakultas dalam hal ini Bidang III Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ekonomi, maka semakin besar pula kepuasan Mahasiswa.

Saran

Berdasarkan pembahasan dari hasil analisis data terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, sehingga dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Mengingat pengaruh variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini adalah 52,2%, maka bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian di luar variabel yang mempengaruhi kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini, seperti faktor harga(UKT), produk (output maupun input mahasiswa), emosional, faktor situasi dan kemudahan, agar lebih mengukur kepuasan mahasiswa.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian tentang kualitas layanan dapat mengambil Bidang I dan Bidang II Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya atau Kualitas Layanan Berbasis SMM ISO 9001:2008 yang ada di Universitas Negeri Surabaya

DAFTAR PUSTAKA

- Arimawati, Renata. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro*. Skripsi tidak diterbitkan. Semarang: PPs Universitas Diponegoro
- Cahyadi dan Putu Nina. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekretariat Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Institut Manajemen Telkom*. Jurnal (online)
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Proses SPSS*. Cetakan IV. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Herawati, Jajuk., Prayekti. 2011. *Pengaruh Dimensi Internet Banking Service Quality Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Penelitian Empiris Terhadap Nasabah Internet Banking Di Kota Yogyakarta)*. Akmenika Upy. Vol. 8: Hal. 6-19.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Jakarta : Salemba Empat.
- Lovelock, Christopher , Wirtz, Jochen dan Mussry, Jacky. 2010. *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*. Jilid 2. Edisi 7. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan A Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Edisi Pertama, Jakarta : Salemba Empat.

- Naryawan. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi FE UNDIP*. Skripsi tidak diterbitkan. Semarang: PPs Universitas Diponegoro
- Prabowo, Sugeng Listyo. 2009. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*. Malang : UIN Malang Press.
- Rafiq, Muhammad dan Aswin. 2015. *Analisis Dampak Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Perguruan Tinggi di Bandar Lampung*. Jurnal (online) Bisnis Darmajaya, Vol.01. No.02
- Sakhivel, PB, G, Rajendran, dan R. Raju. 2005. *TQM Implementation and Students's Satisfaction of Academic Performance*. The TQM Magazine, 17, No.6
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Statistik untuk pemasaran*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran jasa*. Jakarta: PT. Gramedia
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* : Yogyakarta : Andi.

<http://Fe.unesa.ac.id>

<http://Kompas.com>

