

## MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN MAHASISWA STUDI KASUS DI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Rasdi Ekosiswoyo

Jurusan Pendidikan Luar Sekolah, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang,  
Email: rasdies.pls@gmail.com

**Abstract.** *Students as the main external consumer groups should benefit, as well as the perpetrators of the formation process of the added value in the implementation of high-quality academic activities in educational institutions (Salis, 2002). Accordingly, Unnes in preparing the 2010-2014 Strategic Plan has set a vision Become conservation university, international, healthy, superior, and prosperous by 2020. To accomplish this purpose, the entire academic community Semarang State University has the same commitment to always improve the quality of management in providing services to stakeholders, both with regard to academic services, and non-academic. That is why, in order to strengthen the loyalty of stakeholders, especially students, the university should be able to provide optimal service. However, the issue is whether the Semarang State University is able to provide services as expected by stakeholders, so that they feel satisfied with the service received? This study was designed as a research survey explanatory phenomena (explanatory research) and includes research is correlational. The population in this study were all students Unnes which totaled 24,650. The study sample consisted of 400 students from FIP, FBS, Faculty and FT. Data was analyzed using descriptive analysis and Structural Equation Medoling (SEM). The results showed that the tangible, reputation, cooperation and support, reliability, and responsiveness has a positive influence on the quality of service in Unnes. Quality of service in Unnes also affect student satisfaction.*

**Keywords:** *education, satisfied, explanatory research*

### PENDAHULUAN

Globalisasi dan revolusi digital telah menciptakan tuntutan baru bagi lembaga pendidikan tinggi dalam mengembangkan berbagai disiplin. Meningkatnya berbagai tuntutan tersebut dapat menimbulkan kompetisi secara intensif antar lembaga pendidikan tinggi yang menyediakan program studi yang sama dalam menarik calon mahasiswa baru. Namun di sisi

lain kemajuan teknologi dan globalisasi juga memudahkan calon mahasiswa baru dalam memperoleh informasi tentang lembaga pendidikan tinggi dalam menawarkan layanan yang diberikan, sehingga lembaga pendidikan tinggi mampu memberikan layanan yang berkualitas dan memuaskan mahasiswa serta mampu menarik calon mahasiswa baru dalam membuat keputusan untuk melanjutkan pendidikannya.

Berbagai penelitian tentang mutu layanan dan kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya telah banyak dilakukan. Hal ini dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja perguruan tinggi dan sekaligus mempersiapkan diri dalam memperoleh kemenangan untuk berkompetisi dengan perguruan tinggi lain. Untuk memenuhi maksud tersebut, pemerintah telah mengambil berbagai kebijakan, terutama yang berkaitan dengan peningkatan mutu dosen, sarana pendidikan dan mahasiswa.

Mahasiswa sebagai kelompok konsumen eksternal utama harus mendapatkan manfaat, dan sekaligus sebagai pelaku proses pembentukan nilai tambah dalam penyelenggaraan kegiatan akademik yang bermutu tinggi di lembaga pendidikan (Salis, 2002). Dengan pemikiran seperti itu, maka universitas dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas manajemen dalam memberikan layanan kepada *stakeholders* baik yang berkaitan dengan layanan akademik, maupun non akademik. Sementara itu untuk mengukur kualitas manajemen yang diterapkan oleh universitas, salah satu diantaranya, harus diukur dari respon *stakeholders* yang menjadi pengguna layanan manajemen. Itulah sebabnya, dalam rangka memperkuat loyalitas *stakeholders*, terutama mahasiswa, universitas harus mampu memberikan layanan yang optimal. Namun yang menjadi persoalan adalah apakah Universitas Negeri Semarang mampu memberikan layanan seperti yang diharapkan oleh *stakeholders*, sehingga mereka merasa puas atas layanan yang diterima? Berdasarkan pada data dan informasi tersebut diharapkan dapat dijadikan sebagai pijakan oleh universitas dalam melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: (1) mengetahui pengaruh dimensi tangible terhadap mutu layanan unnes; (2) pengaruh reputasi terhadap mutu layanan unnes; (3) pengaruh kerjasama dan dukungan terhadap mutu layanan unnes; (4) pengaruh

reliabilitas terhadap mutu layanan unnes; (5) pengaruh responsiveness terhadap mutu layanan unnes; dan (6) pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan mahasiswa.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang sebagai penelitian survey yang bersifat menjelaskan fenomena (*explanatory research*). Populasi penelitian ini adalah mahasiswa program strata satu. Pada tahun 2013 jumlah mahasiswa Unnes adalah sebanyak 24.650 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 400 mahasiswa, mereka terdiri atas mahasiswa FIP, FBS, FMIPA, dan FT. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel laten adalah kuesioner. Perumusan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner didasarkan pada indikator-indikator (*variabel manifest*) yang diduga menunjukkan gejala empirik yang tercakup di dalam masing-masing variabel laten.

Uji validitas kuesioner, menggunakan validitas konstruks (*construct validity*) yaitu penyusunan kuesioner berdasarkan pada teori-teori yang berhubungan dengan variabel penelitian. Rumus yang digunakan adalah dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach. Analisis hasil uji coba instrumen dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS versi 20 *for Windows*.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten walaupun dilakukan dua kali atau lebih dengan gejala yang sama dan tolok ukur yang sama pula. Untuk uji reabilitas hanya berlaku pada item instrumen yang telah teruji validitasnya. Kemudian untuk mengukur reliabilitas instrument selanjutnya dilakukan dengan menerapkan perhitungan dengan rumus Alpha Cronbach. Perhitungan untuk menguji reliabilitas instrumen dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS versi 20 *for windows*.

Analisis yang digunakan dalam peneli-

tian ini adalah deskriptif persentase dan penghitungan *mean*. Untuk mengetahui kecenderungan data, selanjutnya ditetapkan standar kualifikasi berdasarkan hasil penghitungan mean dan standar deviasi. Kemudian untuk mengetahui kecenderungan data yang lebih baik pada ketujuh kelompok sampel penelitian, analisis deskriptif dilanjutkan dengan penghitungan ANOVA dan Scheffe. Adapun analisis selanjutnya digunakan dengan analisis Structural Equation Modeling (SEM)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa S1 dengan kategori ilmu eksak dan ilmu sosial. Mahasiswa dengan kategori ilmu eksakta berasal dari Fakultas Matematika dan Ilmu Pegetahuan Alam (FMIPA) dan mahasiswa Fakultas Teknik (FT) yang berjumlah 200 orang, serta dari ilmu sosial berasal dari Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) dan Fakultas Bahasa dan Seni (FBS) berjumlah 200 orang. Identitas yang ditanyakan dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin dan semester. Adapun identitas responden dalam penelitian secara lebih jelasnya dapat dirinci sebagai berikut:

**Tabel 1. Data Karakteristik Responden**

Data deskriptif	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	196	48,5
	Perempuan	204	51,5
Semester	2	294	73,5
	4	37	9,3
	6	66	16,5
	8	3	0,8
	FIP	100	25
Fakultas	FBS	100	25
	FMIPA	100	25
	FT	100	25

Sumber: Data Primer yang diolah, 2013

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui tanggapan dari masing-masing indikator dari setiap variabel adalah tanggapan responden terhadap dimensi *tangibel* mutu layanan di Unnes dalam hal ini dilihat dari

indikator kondisi ruang perkuliahan, kondisi media pembelajaran, kondisi perpustakaan, penampilan dosen dalam mengajar, tingkat pendidikan dosen, penampilan pimpinan prodi, penampilan pimpinan fakultas, penampilan staf administrasi, kondisi ruang laboratorium, dan kondisi ruang dosen. Tanggapan responden terhadap dimensi *tangibel* dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Tanggapan Responden terhadap dimensi *Tangibel***

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Persentase Kumulatif (%)	Kategori
45-49	16	4	4	Sangat Baik
39-44	147	36,8	40,8	Baik
33-38	179	44,8	85,5	Cukup Baik
27-32	53	13,3	98,8	Kurang Baik
21-26	5	1,3	100	Tidak Baik
Jml	400	100	100	
Rata-rata Skor Dimensi Tangibel			36,98	Cukup Baik

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel 2 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap dimensi *tangibel* memiliki skor minimal 21, skor maksimal 49 dan skor rata-rata 36,98. Ini dapat diinterpretasikan bahwa dimensi *tangibel* pada mutu layanan di Unnes ditanggapi oleh mahasiswa dengan cukup baik.

Tanggapan responden terhadap dimensi *reputation* dari mutu layanan di Unnes dalam hal ini dilihat dari indikator layanan administrasi terhadap mahasiswa, layanan dosen terhadap pembelajaran, kelengkapan media pembelajaran, kelengkapan laboratorium, layanan pimpinan prodi terhadap mahasiswa, layanan pimpinan fakultas terhadap mahasiswa, penampilan dosen, penampilan staf administrasi, dan penampilan kondisi ruang dosen. Tanggapan responden terhadap dimensi *reputation* dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Tanggapan Responden terhadap Dimensi Reputation**

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Persentase Kumulatif (%)	Kategori
>41	36	9	9	Sangat Baik
37-41	152	38	47	Baik
32-36	154	38,5	85,5	Cukup Baik
27-31	42	10,5	96	Kurang Baik
22-26	16	4	100	Tidak Baik
<b>Jumlah</b>	<b>400</b>	<b>100</b>		
<b>Rata-rata Skor Dimensi Reputation</b>			<b>35,79</b>	<b>Cukup Baik</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, secara keseluruhan mutu layanan di Unnes dilihat dari dimensi *reputation* memiliki skor minimal 22 dan maksimal 47 dengan skor rata-rata sebesar 35,79. Ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap dimensi *reputation* mutu layanan di Unnes tergolong cukup baik.

Tanggapan responden terhadap dimensi *Cooperation and Support* pada mutu layanan di Unnes dalam hal ini dilihat dari indikator kerjasama pimpinan fakultas dengan mahasiswa, kerjasama pimpinan prodi dengan mahasiswa, kerjasama staf administrasi dengan mahasiswa, kerjasama petugas laboratorium dengan mahasiswa, dukungan pimpinan fakultas terhadap pembelajaran, kerjasama dosen dengan mahasiswa, dukungan dosen terhadap prestasi mahasiswa, dukungan staf administrasi terhadap pembelajaran, dan dukungan media pembelajaran terhadap proses pembelajaran. Tanggapan responden terhadap dimensi *cooperation and support* dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Tanggapan Responden terhadap Dimensi Cooperation and Support**

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Persentase Kumulatif (%)	Kategori
>43	30	7,5	7,5	Sangat Baik
38-42	154	38,5	46	Baik
33-37	129	32,3	78,3	Cukup Baik
28-32	74	18,5	96,8	Kurang Baik
23-27	13	3,3	100	Tidak Baik
<b>Jumlah</b>	<b>400</b>	<b>100</b>		
<b>Rata-rata Skor Dimensi Cooperation and Support</b>			<b>36,44</b>	<b>Cukup Baik</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4, secara keseluruhan tanggapan responden terhadap dimensi *cooperation and support* pada layanan mutu di Unnes memiliki skor minimal 23 dan skor maksimal 48 dengan skor rata-rata sebesar 36,44. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa dimensi *cooperation and support* pada layanan mutu di Unnes sudah cukup baik.

Tanggapan responden terhadap dimensi *Reliability* pada mutu layanan di Unnes dalam hal ini dilihat dari indikator ketepatan waktu dosen dalam mengajar, ketepatan waktu pengurusan administrasi, perlakuan yang sama dari pimpinan fakultas, perlakuan yang sama dari pimpinan prodi, perlakuan yang sama dari dosen, perlakuan yang sama dari staf administrasi, kemampuan pelayanan dari staf administrasi, kemampuan dosen dalam memberikan kesempatan bertanya, kemampuan dosen dalam menggunakan media, kemampuan dosen dalam memberikan materi kuliah. Tanggapan dari responden terhadap dimensi *reliability* dapat dilihat dari tabel 5.

**Tabel 5. Tanggapan Responden terhadap Dimensi *Reliability***

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Persentase Kumulatif (%)	Kategori
	67	16,8	16,8	Sangat Baik
	177	44,3	61	Baik
	112	28	89	Cukup Baik
	43	10,8	99,8	Kurang Baik
	1	0,3	100	Tidak Baik
<b>Jumlah</b>	<b>400</b>	<b>100</b>		
<b>Rata-rata Skor Dimensi Tangibel</b>			<b>36,59</b>	<b>Cukup Baik</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel 5 di atas, tanggapan responden terhadap dimensi *reliability* memiliki skor minimal 21 dan maksimal 47 serta rata-rata sebesar 36,59. Ini berarti tanggapan responden terhadap dimensi *reliability* tergolong cukup baik.

Tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness* pada mutu layanan di Unnes dalam hal ini dilihat dari indikator ketanggapan dosen terhadap keluhan mahasiswa, ketanggapan dosen untuk berkonsultasi dengan mahasiswa, kesediaan pimpinan fakultas dalam menanggapi permasalahan mahasiswa, kesediaan pimpinan prodi dalam menanggapi permasalahan mahasiswa, kesediaan dosen pembimbing akademik menanggapi permasalahan mahasiswa, daya tangkap staf administrasi terhadap kebutuhan mahasiswa, daya tangkap pimpinan fakultas dalam mengakomodir keluhan mahasiswa, daya tangkap pimpinan prodi dalam mengakomodir keluhan mahasiswa, daya tangkap dosen dalam mengakomodir keluhan mahasiswa, dan daya tangkap pegawai administrasi fakultas dalam mengakomodir keluhan mahasiswa. Tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada tabel 6.

**Tabel 6. Tanggapan Responden terhadap Dimensi *Responsiveness***

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Persentase Kumulatif (%)	Kategori
>39	104	26	26	Sangat Baik
35-39	136	34	60	Baik
29-34	141	35,3	95,3	Cukup Baik
23-28	7	3	98,3	Kurang Baik
17-22	1	0,3	100	Tidak Baik
<b>Jumlah</b>	<b>400</b>	<b>100</b>		
<b>Rata-rata Skor Dimensi Responsiveness</b>			<b>35,70</b>	<b>Cukup Baik</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel 6 di atas, tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness* memiliki skor minimal 17 dan maksimal 48 serta rata-rata sebesar 35,7. Ini berarti tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness* tergolong cukup baik.

Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan mahasiswa Unnes dalam hal ini dilihat indikator kepemimpinan fakultas, kepemimpinan prodi, pelayanan administrasi, kinerja dosen, pengajaran dosen, kinerja petugas laboratorium, kinerja petugas perpustakaan, media pembelajaran, materi pembelajaran, dan kondisi ruang perkuliahan. Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 7.

**Tabel 7. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Mahasiswa**

Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Persentase Kumulatif (%)	Kategori
42-48	43	10,8	10,8	Sangat Baik
35-41	206	51,5	62,3	Baik
28-34	131	32,8	95	Cukup Baik
21-27	18	4,5	99,5	Kurang Baik
14-20	2	0,5	100	Tidak Baik
<b>Jumlah</b>	<b>400</b>	<b>100</b>		
<b>Rata-rata Skor Dimensi Kepuasan Mahasiswa</b>			<b>35,76</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan pada tabel 4.7 di atas, tanggapan responden terhadap variabel kepuasan mahasiswa Unnes memiliki skor minimal 14 dan maksimal 47 serta rata-rata 35,76.

Penilaian model pengukuran dimaksudkan untuk mengevaluasi hubungan antar variabel laten dan indikatornya. Tujuannya adalah untuk menentukan validitas dan reliabilitas indikator-indikator dari konstruk yang telah didefinisikan secara operasional. Uji validitas bertujuan untuk menentukan kemampuan indikator dalam mengukur variabel laten, sedangkan uji reliabilitas untuk menentukan konsistensi pengukuran indikator-indikator variabel laten.

Hasil uji validitas variabel laten mutu layanan universitas disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 10. Ringkasan Hasil Perhitungan Variabel Laten Mutu Layanan**

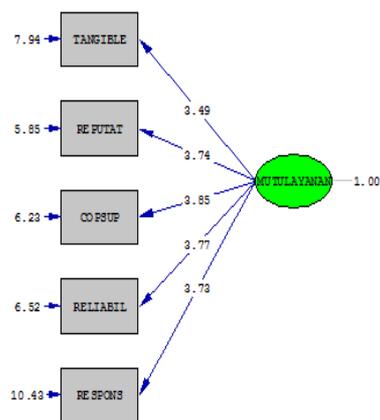
Indikator	Variabel Laten	Nilai Loading	Nilai t	t.s 0,05	Error Variance	r	R <sup>2</sup>
Tangible Reputation	0,70	0,75	12,54	1,96	0,94	0,57	0,32
	0,58	0,82	11,68	1,96	0,85	0,67	0,45
Coppsupp	0,44	0,83	11,35	1,96	0,23	0,69	0,48
Reliability	0,61	0,85	10,82	1,96	0,52	0,73	0,53
Responsiveness	0,62	0,78	12,27	1,96	0,43	0,61	0,37

Di dalam tabel ringkasan output Lisrel tersebut terlihat bahwa model pengukuran memiliki fit yang sangat baik. Masing-masing indikator memiliki skor t lebih besar dari 1,96 untuk taraf signifikansi 5%. Oleh karena itu nilai estimasi (*loading*) dapat digunakan sebagai koefisien validitas.

Berdasarkan skor estimasi yang tersaji di dalam tabel tersebut tampak bahwa indikator yang paling baik validitasnya yaitu reliability dengan nilai loading 0,85 dan dan yang paling lemah validitasnya yaitu tangible dengan nilai loading 0,75.

Dari ringkasan output Lisrel tersebut juga tampak bahwa semua indikator adalah reli-

abel. Hal ini tampak pada skor r masing-masing indikator lebih besar dibandingkan dengan taraf signifikansi 5% ( $r = 0,113$ ). Indikator yang paling kuat tingkat reliabilitasnya yaitu indikator reliability dengan perolehan skor R<sup>2</sup> sebesar 0,53, sedangkan yang paling lemah tingkat reliabilitasnya yaitu indikator tangible dengan perolehan skor R<sup>2</sup> sebesar 0,32. Selanjutnya model pengukuran variabel laten mutu layanan unversitas disajikan dalam gambar berikut.



**Gambar 2 Gambar Model Pengukuran Variabel Laten Mutu Layanan**

Hasil uji validitas variabel laten kepuasan mahasiswa disajikan dalam tabel berikut:

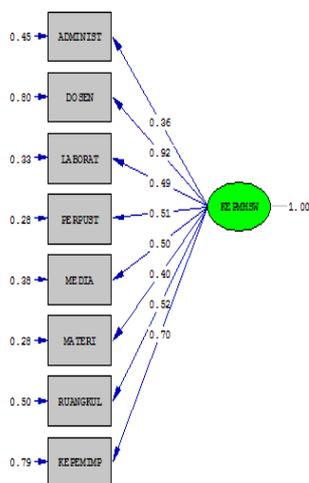
**Tabel 4.11. Ringkasan Hasil Perhitungan Variabel Laten Kepuasan Mahasiswa**

Indikator	Variabel Laten	Nilai Loading	Nilai t	t.s 0,05	Error Variance	r	R <sup>2</sup>
Administrasi	0,44	0,48	13,59	1,96	0,45	0,23	0,05
Dosen	0,81	0,71	12,25	1,96	0,80	0,51	0,26
Laboratorium	0,30	0,68	12,53	1,96	0,33	0,47	0,22
Perpustakaan	0,29	0,68	12,58	1,96	0,28	0,46	0,21
Media	0,39	0,62	13,01	1,96	0,38	0,38	0,14
Materi Kuliah	0,30	0,56	13,30	1,96	0,28	0,32	0,10
Ruang Kuliah	0,51	0,59	13,17	1,96	0,50	0,35	0,12
Kepemimpinan	0,74	0,65	12,79	1,96	0,79	0,43	0,18

Di dalam tabel ringkasan output Lisrel tersebut terlihat bahwa model pengukuran memiliki fit yang sangat baik. Masing-masing indikator memiliki skor t lebih besar dari 1,96 untuk taraf signifikansi 5%. Oleh karena itu nilai estimasi (*loading*) dapat digunakan sebagai koefisien validitas.

Berdasarkan skor estimasi yang tersaji di dalam tabel tersebut tampak bahwa indikator yang paling baik validitasnya yaitu dosen dengan nilai loading 0,71 dan yang paling lemah validitasnya yaitu materi perkuliahan dengan nilai loading 0,48.

Dari ringkasan output Lisrel tersebut juga tampak bahwa semua indikator adalah reliabel. Hal ini tampak pada skor r masing-masing indikator lebih besar dibandingkan dengan taraf signifikansi 5% ( $r = 0,113$ ). Indikator yang paling kuat tingkat reliabilitasnya yaitu indikator dosen dengan perolehan skor  $R^2$  sebesar 0,26, sedangkan yang paling lemah tingkat reliabilitasnya yaitu indikator administrasi dengan perolehan skor  $R^2$  sebesar 0,05. Selanjutnya model pengukuran variabel laten mutu layanan unversitas disajikan dalam gambar berikut.



**Gambar 4.3 Model Pengukuran Variabel Laten Kepuasan Mahasiswa**

Sebagaimana dalam rumusan hipotesis yang telah ditetapkan dalam model, bahwa hipotesis dirumuskan dalam bentuk positif. Sehubungan dengan itu perhitungan dari Lisrel menunjukkan tidak adanya hubungan negatif antara variabel eksogen dengan endogen. Hasil perhitungan dari Lisrel disajikan di dalam tabel berikut.

**Tabel 4.12. Hasil Perhitungan dari Lisrel atas Hubungan antara Variabel Mutu Layanan dengan Kepuasan Mahasiswa**

Mutu Layanan	
Kepuasan Mahasiswa	0,89

Berdasarkan output Lisrel, sebagaimana disajikan di dalam tabel tersebut, terlihat bahwa arah hubungan antara variabel mutu layanan dengan variabel kepuasan mahasiswa menunjukkan arah positif. Oleh karena itu model struktural yang diuji dengan data empirik dapat digunakan untuk menguji hipotesis yang semuanya dirumuskan dalam bentuk arah positif.

Selanjutnya, hubungan antar variabel dalam model dapat dijelaskan bahwa variabel mutu layanan yang diberikan oleh universitas kepada mahasiswa berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil perhitungan signifikansi parameter dari Lisrel pada variabel mutu layanan yang mempengaruhi variabel kepuasan mahasiswa disajikan dalam tabel ringkasan berikut.

**Tabel 4.13. Ringkasan Hasil Perhitungan Signifikansi Parameter Pengaruh Variabel Mutu layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Variabel Ekso-gen	Skor t	$\alpha 5\%$	$R^2$	Keterangan
Mutu Layanan	9,32	1,96	0,79	Signifikan

Berdasarkan hasil perhitungan Lisrel dengan menggunakan taraf signifikansi 5% (1,96) sebagaimana tersaji dalam tabel tersebut tampak bahwa variabel mutu layanan memperoleh skor t sebesar  $9,32 > 1,96$ . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel mutu layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

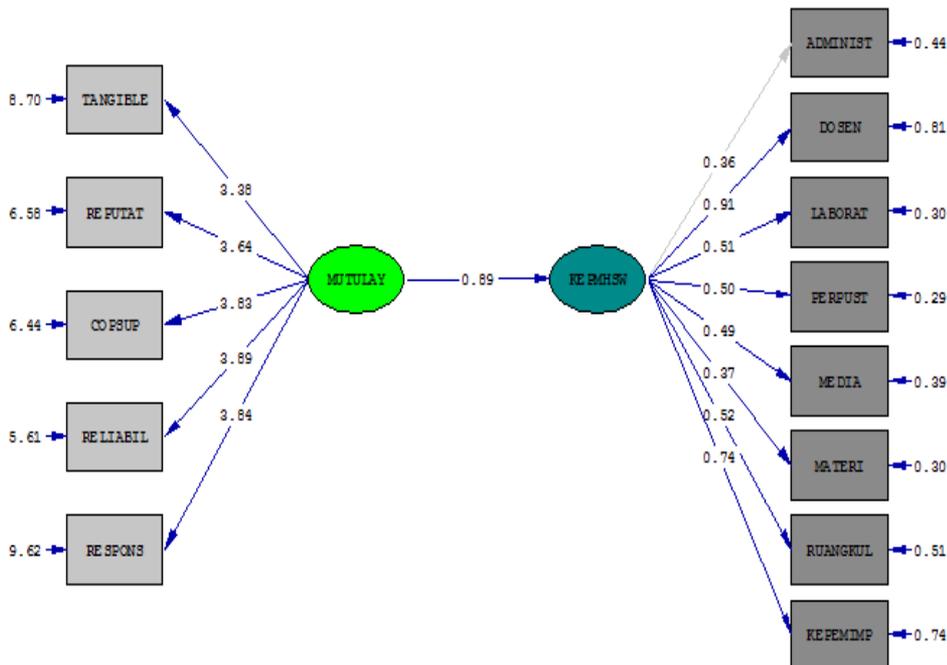
Dalam persamaan struktural pengaruh variabel mutu layanan terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh skor  $R^2 = 0,79$ . Ini berarti bahwa 79% varians kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh variabel mutu layanan, sedangkan sisanya 21% dijelaskan oleh faktor lainnya.

Ringkasan hasil uji signifikansi parameter pada model persamaan struktural pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan mahasiswa disajikan dalam gambar model persamaan struktural sebagai berikut.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan atas penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: tangibel berpengaruh positif terhadap mutu layanan di Unnes dengan skor  $R^2 = 0,32$ . Reputasi berpengaruh positif terhadap mutu layanan di Unnes dengan skor  $R^2 = 0,45$ . Kerjasama dan dukungan berpengaruh positif terhadap mutu layanan di Unnes dengan skor 0,48. Reliability berpengaruh positif terhadap mutu layanan di Unnes dengan skor  $R^2 = 0,53$ . Responsiveness berpengaruh positif terhadap mutu layanan di Unnes  $R^2 = 0,37$ . Pengaruh variabel mutu layanan terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh skor  $R^2 = 0,79$ . Ini berarti bahwa 79% varians kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh variabel mutu layanan, sedangkan sisanya 21% dijelaskan oleh faktor lainnya.



Gambar 4 Hubungan Variabel Mutu Layanan dengan Kepuasan Mahasiswa

## Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, dirumuskan sejumlah saran-saran. **Pertama**, perlu peningkatan standar pelayanan yang dilakukan oleh pimpinan, dosen, tenaga administrasi, staf laboratorium dan petugas perpustakaan. **Kedua**, dalam rangka peningkatan mutu layanan perlu diselenggarakan pelatihan (*training*) yang fokus terhadap peningkatan kompetensi pelayanan kepada mahasiswa bagi pimpinan, dosen, tenaga administrasi, staf laboratorium, dan petugas perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bloemer, J. Ruyter, K.D., and Peeters, P. (1998). Investigating Drivers of Bank Loyalty: The Complex Relationship Between Image, Service, Quality and Satisfaction”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol.16, No.7
- Bloemer, J., Ruyter, K. D.(1998). On The Relationship Between Store Image, Store Satisfaction and Store Loyalty.*European Journal of Marketing*, 32(5/6), 499-513.
- Ghozali, I.dan Fuat.(2005). *Structural Equation Modelling, Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Program LISREL 8.54*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing* 18 (4): 36–44
- Gronroos.C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing The Moment of Truth in Service Competition*. New York: Lexington Book
- Henning and Thurau et.al. (2001). Modeling and Managing Student Loyalty: An Approach Based on The Concept of Relationship Quality. *Journal of Service Research*.Vol 3.No. 4. Pp. 339-344
- Ijaz, A. et al., (2011). An Empirical Model of Student Satisfaction: Case of Pakistani Public Sector Business Schools. *Journal of Quality and Technology Management*, Vol VII (11), 91-114.
- Kotler.(1995). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control 9th edition*, Prentice Hall International, New Jersey
- Martensen, A., et.al.,(2010). *Measuring Student Oriented Quality In Higher Education: Application of The ECSI Methodology*. (Online).Tersedia. <http://www.cbs.dk/content/download/7951/368209/file>. (7 Juni 2011)
- Narimawati, U. dan Sarwono, J. (2007). *Structural Equation Model SEM dalam Riset Ekonomi: Menggunakan Lisrel*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: McGraw-Hill
- Oliver. (1999). Where Common Loyalty?, *Journal of Marketing*. Vol.63
- Oliver, R. L. and DeSarbo, W.S., (1988). Response Determinants in Satisfaction Judgments. *Journal of Consumer Research*, 14 (March), 495-507
- Parasuraman et al. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing* 49:41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 64 (1): 14–40
- Salis, E. (2002). *Total Quality Management in Education*. Third edition. London: Kogan Page Ltd
- Sánchez Pérez, M., R. Sanchez-Fernandez, G. M. Marin-Carrillo, and J. C.Gazquez-Abad.(2007). Effects of Service Quality Dimensions on Behavioral Purchase Intentions: A Study on Public-Sector Transport. *Managing Service Quality*

- 17 (2): 134–151.
- Sevilla, CG.(1993). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Terjemahan Alimudin Tuwu. Jakarta: UI Press.
- Tinto, Vincent (1975), Dropout from Higher Education: A Theoretical Synthesis of Recent Research, *Review of Educational Research*, 45, 89-125.
- Turkyilmaz dan Ozkan.(2007). Development of A Customer Satisfaction Index Model, *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 107 No. 5 p. 627-687
- Yu, C.M.J., Wu, L.Y., Chiao, Y.C., Tai, H.S., (2005). *Perceived Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty: the Case of Lexus in Taiwan*. *Total Qual. Manage. Bus. Excel.*, 16(6):707-719.
- Zeithaml, V.A. (1988), Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52 (July), pp. 2-22