

## PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PROGRAM STUDI MANAJEMEN UNIVERSITAS DHYANA PURA

Putu Dyah Krismawintari

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Humaniora Universitas Dhyana Pura.  
dyahkrisma@gmail.com

### ABSTRACT

*The paradigm change that occurs in higher education in Indonesia stimulates the importance of an institution to find out how much effort has been made by the college management in serving its students, so that students feel satisfied, which in this case can be neat management, quality learning process, facilities given, and administrative services. Students are not only given knowledge, but the college must be able to provide satisfaction to their students. The S1 Management study program has 3 concentrations, namely the concentration of Hospitality Management, Tourism Business Management and Financial Management. The number of students from all three concentrations was 1084 people. The higher interest of high school graduates equivalent to those who wish to take strata 1 education in the Management Study Program of the Faculty of Economics and Humanities, Dhyana Pura University encourages the study program managers to continuously improve the quality of service to students. Based on the results of the student satisfaction survey, the management study program has been stated to provide good service.*

*Keywords: Perception, Service Quality, Education*

### ABSTRAK

Perubahan paradigma yang terjadi pada pendidikan tinggi di Indonesia menstimulasi pentingnya sebuah institusi untuk mengetahui seberapa besar usaha yang telah dilakukan oleh pihak pengelola perguruan tinggi dalam melayani mahasiswanya, sehingga mahasiswanya merasa puas, yang dalam hal ini bisa berupa manajemen yang rapi, kualitas proses pembelajaran, fasilitas yang diberikan, dan layanan administrasi. Mahasiswa tidak hanya diberi ilmu saja, namun pihak perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswanya. Program studi S1 Manajemen memiliki 3 konsentrasi yaitu konsentrasi Manajemen Perhotelan, Manajemen Bisnis Pariwisata dan Manajemen Keuangan. Jumlah mahasiswa dari ketiga konsentrasi tersebut 1084 orang. Semakin tingginya minat lulusan SMA Sederajat yang ingin menempuh pendidikan strata 1 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Humaniora Universitas Dhyana Pura mendorong pengelola program studi untuk terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa bahwa, program studi manajemen sudah dinyatakan memberikan pelayanan dengan baik.

Kata Kunci : *Persepsi, Kualitas Pelayanan, Pendidikan*

### PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian dan kemajuan teknologi telah mendorong pertumbuhan sektor jasa. Hal ini membuka berbagai peluang baru di bidang jasa, seperti jasa pendidikan tinggi. Sekarang ini, jumlah perguruan tinggi semakin banyak dan bersaing ketat dengan cara menawarkan berbagai jenis layanan yang bermutu tinggi. Oleh karena itu, setiap perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sehingga mahasiswa tidak berpindah ke perguruan tinggi yang lain.

Perguruan tinggi harus memiliki strategi untuk dapat mempertahankan keberadaannya, supaya dapat bersaing dengan perguruan tinggi yang lain. Perubahan paradigma yang terjadi pada

pendidikan tinggi di Indonesia menstimulasi pentingnya sebuah institusi untuk mengetahui seberapa besar usaha yang telah dilakukan oleh pihak pengelola perguruan tinggi dalam melayani mahasiswanya, sehingga mahasiswanya merasa puas, yang dalam hal ini bisa berupa manajemen yang rapi, kualitas proses pembelajaran, fasilitas yang diberikan, dan layanan administrasi. Mahasiswa tidak hanya diberi ilmu saja, namun pihak perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswanya (Kurniawati, 2010)

Seiring meningkatnya peran perguruan tinggi dalam mendukung program pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup dengan memperoleh pendidikan yang layak, menuntut perguruan tinggi untuk terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai *stakeholder* utama dari perguruan tinggi. Fenomena yang terjadi saat ini, yaitu perguruan tinggi menjadi suatu komoditas yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam upaya peningkatan taraf hidup masyarakat. Dimana perguruan tinggi yang berkualitas dilihat secara harfiah oleh masyarakat dari sarana dan prasarana yang dimiliki, serta kepuasan mahasiswa yang berada di dalam lingkungan perguruan tinggi itu sendiri. (Yuniarti, 2014)

Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan sivitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar dan karyawan. Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung kualitas pelayanan pada suatu perguruan tinggi.

Konsep kualitas pelayanan berasal dari berbagai riset dibidang pemasaran. Konsep mengenai kualitas pelayanan itu sendiri dipahami secara berbeda yaitu antara harapan pengguna dengan persepsi dari pengguna dan persepsi dari kinerja pelayanan. Kualitas pelayanan menurut persepsi pengguna adalah anggapan pengguna mengenai baik buruknya pelayanan yang diterima oleh pengguna. Sedangkan kualitas pelayanan menurut persepsi dari kinerja pelayanan adalah memberikan pelayanan yang terbaik/pelayanan prima dari sumber daya yang dimiliki oleh penyedia layanan.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1991) dalam Samosir (2005) menyatakan bahwa "kualitas pelayanan adalah perbandingan anatara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya" Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas akan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tapi sebaliknya apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak dijadikan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model *servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. *Servqual* dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut : (1) Keandalan (*reliability*) (2) Jaminan (*assurance*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) empaty (*empaty*) dan (5) bukti langsung (*tangibles*)

Pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan, penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitanya dengan pengukuran kualitas jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkal gagal studi/ *drop out* (DO), masa studi dan lainnya dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran kualitas pendidikan. (Indirwan, 2016)

Menurut Barnet dalam Indirwan, 2016, ada empat aspek penting dalam pendidikan tinggi yaitu : Pendidikan tinggi sebagai produksi sumber daya yang berkualitas, Pendidikan tinggi sebagai tempat pelatihan riset karir, Pendidikan tinggi sebagai manajemen efisiensi dari syarat pengajaran, Pendidikan tinggi sebagai sebuah materi dari dari perluasan kesempatan hidup

Universitas Dhyana Pura sebagai salah satu perguruan tinggi swasta pertama yang berada di Kabupaten Badung Provinsi Bali, saat ini memiliki 2 Fakultas yaitu Fakultas Ekonomika dan Humaniora serta Fakultas Ilmu Kesehatan Sains dan Teknologi Fakultas Ekonomi dan Humaniora Memiliki 4 jurusan yaitu

1. Jurusan manajemen dan bisnis dengan program studi
2. Jurusan Psikologi
3. Jurusan Keguruan dan Ilmu Pendidikan
4. Jurusan Bahasa dan Sastra

Program studi S1 Manajemen memiliki 3 konsentrasi yaitu konsentrasi Manajemen Perhotelan, Manajemen Bisnis Pariwisata dan Manajemen Keuangan. Jumlah mahasiswa dari ketiga konsentrasi tersebut 1084 orang.

Semakin tingginya minat lulusan SMA Sederajat yang ingin menempuh pendidikan strata 1 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Humaniora Universitas Dhyana Pura mendorong pengelola program studi untuk terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

Penulis berasumsi bahwa persepsi adalah pendapat atau pengetahuan seseorang terhadap sesuatu yang berdasarkan atas penglihatan, perasaan, pengetahuan dan hasil interpretasi yang didasarkan stimulus dan respon. Persepsi mahasiswa akan menjadi sikap yang mendorong dan menginspirasi terhadap kualitas pelayanan akademik mahasiswa dan menjelaskan apa yang dirasakan ketika menerima proses dalam jasa pendidikan. Berdasarkan hal tersebut penulis ingin mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Program Studi Manajemen Universitas Dhyana Pura.

Dari latar belakang yang diuraikan diatas maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimana Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Humaniora Universitas Dhyana Pura dari *Tangibles*/ bukti langsung, *Reliability*/ kehandalan, *Responsiveness*/ daya tanggap, *Assurance*/ jaminan dan *Empaty*/ Empati?

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. (Goetsch Davis, 1994 dalam Yamit 2010).Perusahaan jasa dan pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut. Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 1985 dalam Yamit 2010 : 10-11 telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. *Tangibles*/ bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
2. *Reliability*/ kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan
3. *Responsiveness*/ daya tanggap, yaitu keinginan pada staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. *Assurance*/ jaminan yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahas, resiko ataupun keragu-raguan
5. *Empaty*/ yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Persepsi adalah proses di mana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna. Meskipun demikian, makna dari proses persepsi tersebut juga di pengaruhi oleh pengalaman masa laly individu yang

bersangkutan. Persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa berpengaruh terhadap tingkat kepentingan pelanggan, kepuasan pelanggan dan nilai (Kuniawati, 2010)

Menurut Zeithmal (1990) dalam Kurniawati *Service Quality* didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara ekspektasi konsumen terhadap suatu pelayanan yang di tawarkan dipengaruhi oleh faktor-faktor :

1. *Word of Mouth communication*, yaitu segala sesuatu yang di dengar atau yang diterima oleh konsumen melalui orang lain
2. *Personal Needs*, yaitu tingkat kebutuhan seseorang terhadap suatu produk atau jasa dari perusahaan tertentu
3. *Past experience* yaitu pengalaman yang telah dialami oleh konsumen dalam mempergunakan suatu produk atau jasa
4. *External communication*, yaitu informasi yang disampaikan perusahaan kepada publik

Kualitas pelayanan adalah tingkat baik atau buruknya suatu pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi kepada mahasiswa. Kualitas pelayanan menyeluruh (Zeithaml, 1988). Parasuraman dkk (1988) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk sikap sebagai hasil perbandingan antara harapan dengan kinerja. (Wahyuningsih, 2012)

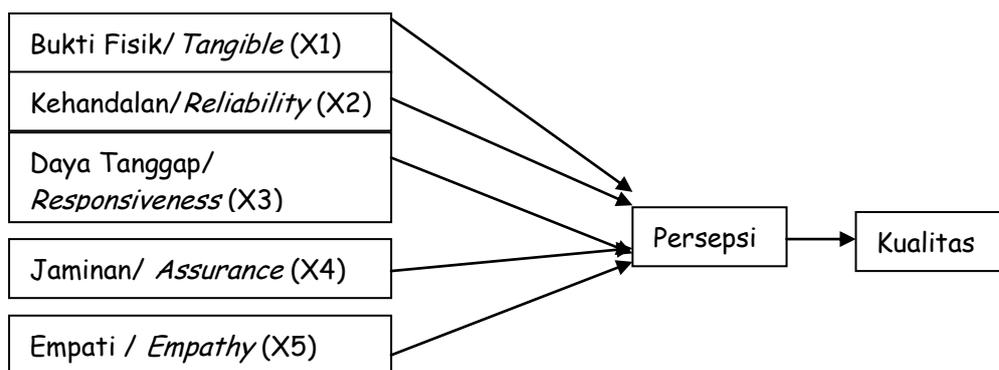
Barata (2006) menyatakan bahwa ukuran kualitas pelayanan bukan hanya di tentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Bila kinerja pelayanan dikaitkan dengan harapan (*expectation*) dan kepuasan (*satisfaction*) maka gambarannya adalah sebagai berikut :

1. Kinerja < Harapan (*Performance < Expectation*) Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan di bawah harapan, maka pelayanan kepada pelanggan, dapat dianggap tidak memuaskan.
2. Kinerja = Harapan (*Performance = Expectation*) Bila kinerja layanan menunjukkan sama atau sesuai dengan tingkat kepuasan minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelayanan dianggap biasa atau wajar-wajar saja.
3. Kinerja > Harapan (*Performance > Expectation*) Bila kinerja layanan menunjukkan lebih dari harapan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan, karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.

Banyak penelitian yang telah dilakukan oleh para ahli dalam upaya untuk menemukan definisi penilaian kualitas. Parasuraman, Zeithalm, dan Berry (1985;1988) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*Superiority*) dari suatu pelayanan (jasa). Dengan kata lain, penilaian kualitas pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selisih antara persepsi dan harapan inilah yang mendasari munculnya konsep gap (*perception-expectation gap*) dan digunakan sebagai dasar skala SERVQUAL. SERVQUAL terdiri dari : (1) Keandalan (*reliability*) (2) Jaminan (*assurance*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) empaty (*empathy*) dan (5) bukti langsung (*tangibles*)

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Humaniora Universitas Dhyana Pura. Penelitian ini adalah penelitian yang sifatnya deskriptif eksplanatory yang pada dasarnya ingin menjelaskan dan menguraikan kebenaran dari suatu hipotesis. Metode yang di digunakan pada penelitian ini adalah metode survei yang menggunakan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data dengan unit analisisnya adalah mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Humaniora Universitas Dhyana Pura.



**Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian**

Sumber : Parasuraman, Zeithalm, dan Berry (1985:1988)

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian, serta teori maka identifikasi dan definisi operasional dari masing-masing variabel sebagai upaya pemahaman dalam penelitian.

- 1) Bukti Langsung/ *Tangible* (X1) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan. Indikatornya adalah fasilitas belajar yang terdiri dari gedung, ruang kelas, fasilitas pendukung pembelajaran, perlengkapan dalam proses pembelajaran (*Proyektor/LCD*, Papan Tulis, Meja, Kursi, Air Conditioner/AC), (X.1.1) Penampilan dari Tenaga Pendidik dan kependidikan yang Profesional dan mendukung kualitas pelayanan.(X.1.2)
- 2) Kehandalan/ *Reliability* (X2) adalah kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan dapat diandalkan. Indikatornya adalah pemenuhan janji (X.2.1), penyelesaian masalah (X.2.2) dan sikap Tenaga Pendidik dan kependidikan (X.2.3)
- 3) Daya Tanggap/ *Responsiveness* (X3) adalah kesediaan dan kesigapan Tenaga Pendidik dan kependidikan untuk membantu mahasiswa dalam memberikan layanan dengan tanggap. Indikatornya adalah mengutamakan kepentingan mahasiswa dan tanggap atas keluhan mahasiswa. (X.3.1) Memberikan pelayanan dengan cepat dalam proses pengurusan administrasi akademik (X.3.2)
- 4) Jaminan/ *Assurance* (X4) yaitu dapat dipercaya, bebas dari keragu-raguan. Indikatornya adalah menimbulkan kepercayaan dan keyakinan mahasiswa terhadap Program Studi Manajemen (X.4.1), Sistem pembelajaran, kurikulum dan dan mata kuliah yang di sampaikan *up to date* sesuai dengan kebutuhan industri kerja ( X.4.2)
- 5) Empati/ *Empathy* (X5) yaitu meliputi hubungan, komunikasi, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan mahasiswa. Indikatornya adalah perhatian kepada mahasiswa (X.5.1), merespon kebutuhan mahasiswa serta komunikasi (X.5.2)

Secara keseluruhan variabel di ukur dengan menggunakan satuan ukuran skala likert karena skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2010:86). Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun ítem-ítem instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan dalam kuisioner.

Jawaban setiap ítem instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata - kata antara lain :

- 1) Baik Sekali diberi skor 5
- 2) Baik diberi skor 4
- 3) Cukup Baik diberi skor 3

- 4) Kurang Baik diberi skor 2
- 5) Sangat tidak baik diberi skor 1

Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Humaniora Universitas Dhyana Pura yang terdaftar sampai dengan April 2018 yaitu sebanyak 1084 orang.

Oleh karena populasi yang berjumlah sangat banyak, sehingga harus ditentukan responden yang dapat mewakili seluruh populasi tersebut untuk menjadi sampel dalam penelitian ini. Adapun rumus Ferdinand sebanyak 5 x jumlah indikator

Maka dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak: Jumlah Indikator x 5 = 11x5 = 55 sampel

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 55 orang mahasiswa

Dalam pelaksanaan penelitian, metode ini akan digunakan untuk menganalisis secara deskriptif kualitas jasa, dilihat berdasarkan tingkat kesesuaian antara jasa yang diharapkan (kepentingan konsumen) dengan jasa yang dirasakan (kinerja perusahaan). Tingkat kesesuaian yang dimaksud dalam pelaksanaan penelitian adalah hasil perbandingan skor nilai jasa yang diharapkan (kepentingan konsumen) dengan skor nilai jasa yang dirasakan (kinerja perusahaan). Formula yang digunakan untuk penilaian tingkat kesesuaian adalah:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

$TK_i$  = Tingkat kesesuaian

$X_i$  = Skor penilaian jasa yang dirasakan \*

$Y_i$  = Skor penilaian jasa yang diharapkan \*\*

\* Simbol Xi tidak diartikan sebagai variabel independent.

\*\* Simbol Yi tidak diartikan sebagai variabel dependent.

Untuk sumbu mendatar (X) merupakan skor untuk jasa yang dirasakan, sedangkan untuk sumbu tegak (Y) merupakan skor untuk jasa yang diharapkan. Skor-skor penilaian tersebut akan disederhanakan untuk mendapatkan nilai rata-rata masing-masing faktor. Penyederhanaan masing-masing faktor penilaian tersebut dengan menggunakan formula sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

$X_i$  = Skor penilaian jasa yang dirasakan

$Y_i$  = Skor penilaian jasa yang diharapkan

$\bar{X}$  = Skor rata-rata penilaian jasa yang dirasakan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata penilaian jasa yang diharapkan

$n$  = Jumlah sampel

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan pada titik-titik (X,Y). Untuk X adalah rata-rata dari rata-rata skor jasa yang dirasakan, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor jasa yang diharapkan. Untuk jelasnya rumus yang dimaksud adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{K}$$

Keterangan:

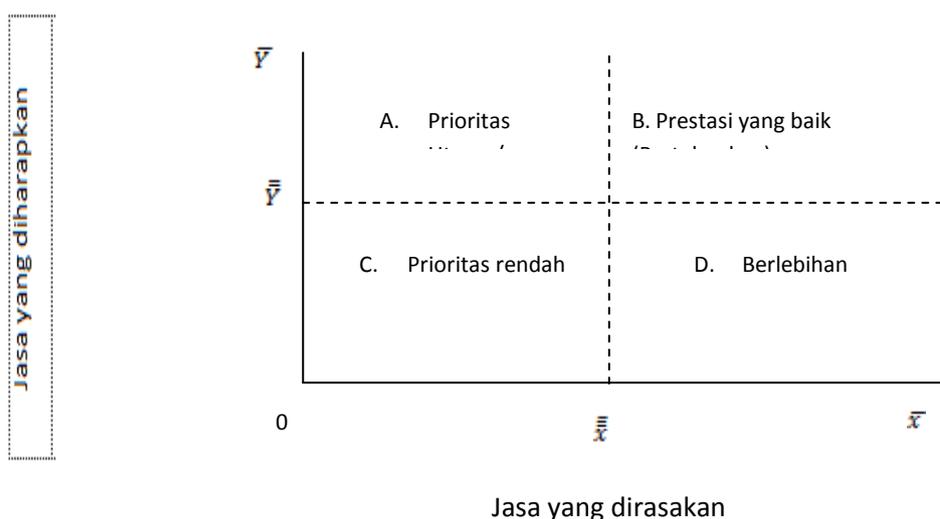
$\bar{X}$  = Skor rata-rata penilaian jasa yang dirasakan

$\bar{X}$  = Rata-rata skor rata-rata penilaian jasa yang dirasakan

$\bar{Y}$  = Rata-rata skor rata-rata penilaian jasa yang diharapkan

K = Banyaknya faktor

Masing-masing dimensi penilaian baik skor rata-rata penilaian jasa yang dirasakan (X) maupun skor rata-rata penilaian jasa yang diharapkan (Y) dijabarkan ke dalam empat bagian Diagram Kartesius.



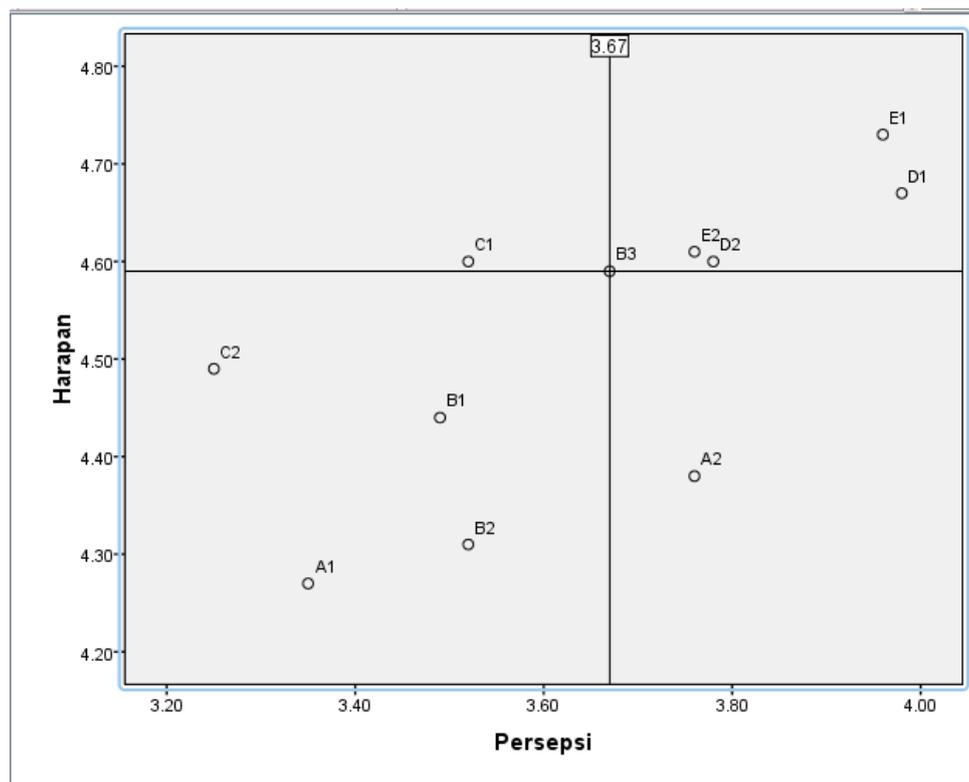
**Gambar 2 Diagram Kartesius Analisa Kepentingan-Kinerja**

Pada penelitian ini akan lakukan tabulasi hasil kuisioner kemudian mengolah data dari pertanyaan dari pilihan skor serta beberapa pertanyaan terbuka sehingga diharapkan hasil penelitian ini menemukan persepsi dari kualitas pelayanan berdasarkan SERVQUAL dan mendapatkan hasil dari pertanyaan terbuka yang kemudian akan di ambil kesimpulan untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil pertanyaan terbuka pada kuisioner kualitas pelayanan dapat di paparkan sebagai berikut:

1. Secara umum pelayanan Program studi manajemen sudah dikategorikan baik dan memenuhi harapan dari responden (mahasiswa)
2. Beberapa saran dari mahasiswa untuk peningkatan kualitas pendukung seperti pelayanan perpustakaan pada hari sabtu dan minggu serta pelayanan pada jam istirahat pukul 12.00 - 13.00
3. Sarana pendukung pembelajaran seperti Wifi menjadi hal yang di harapkan oleh mahasiswa

Hasil Analisis dengan menggunakan diagram kartesius



**Gambar 3 Diagram Kartesius**

- a. Kuadran A, menunjukkan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, namun pihak Prodi Manajemen Undhira perlu meningkatkan kinerja layanannya meliputi:
  - 1) C1 : Kesiediaan dan kesigapan tenaga pendidik dan kependidikan untuk membantu mahasiswa dalam memberikan layanan dengan tanggap
- b. Kuadran B, menunjukkan atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, pihak Prodi Manajemen Undhira telah melaksanakan sesuai dengan harapan konsumen sehingga kinerja harus dipertahankan, antara lain:
  - 1) B3: Tenaga pendidik dan kependidikan bersikap sopan
  - 2) D1: Kepercayaan dan keyakinan mahasiswa terhadap program pendidikan
  - 3) D2: Sistem pembelajaran, kurikulum dan mata kuliah yang disampaikan *up to date* sesuai dengan kebutuhan industry kerja
  - 4) E1: Program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa
  - 5) E2: Merespon kebutuhan mahasiswa
- a. Kuadran C, menunjukkan bahwa atribut yang berada pada kuadran ini, dianggap kurang penting oleh mahasiswa Sedangkan kualitas pelayanan yang diberikan pihak Prodi Manajemen Undhira tergolong cukup. Atribut-atribut yang termasuk pada kuadran C, antara lain:
  - 1) A1: Fasilitas belajar yang terdiri dari gedung, ruang kelas asilitas pendukung pembelajaran, perlengkapan mendukung dalam proses pembelajaran
  - 2) B1: Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan dapat diandalkan
  - 3) B2: Menyelesaian masalah dengan yang dijanjikan dan dapat diandalkan

- 4) C2: Memberikan pelayanan yang cepat dalam proses pengurusan administrasi akademik
- b. Kuadran D, menunjukkan bahwa atribut yang berada pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa, namun kualitas pelayanan yang diberikan pihak Prodi Manajemen Undhira sangat baik yaitu:
- A2: Penampilan dari tenaga pendidik dan kependidikan yang profesional dan mendukung kualitas layanan

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Pelaksanaan penelitian sudah terlaksana 100%, mulai dari menyusun konsep penelitian hingga memperoleh hasil survei. Berdasarkan paparan hasil dan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Secara umum pelayanan Program studi manajemen sudah dikategorikan baik dan memenuhi harapan dari responden (mahasiswa)
2. Beberapa saran dari mahasiswa untuk peningkatan kualitas pendukung seperti pelayanan perpustakaan pada hari Sabtu dan Minggu serta pelayanan pada jam istirahat pukul 12.00 - 13.00
3. Sarana pendukung pembelajaran seperti Wifi menjadi hal yang diharapkan oleh mahasiswa

Saran yang dapat diberikan terkait dengan hasil penelitian ini adalah :

1. Mempertahankan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan dalam hal ini kepada mahasiswa sebagai pengguna dari layanan pendidikan ini.
2. Sebaiknya Perpustakaan memberikan pelayanan pada jam istirahat sehingga dapat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan tugasnya. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan mengatur shift kerja serta istirahat bergantian diantara staf perpustakaan
3. Menyediakan sarana Wifi sehingga proses pembelajaran akan terlaksana lebih baik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Barata, Atep Adya, 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cetakan ketiga, November 2006, Gramedia, Jakarta
- Indirwan.2016. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alaudin Makasar. *Tesis*. Universitas Islam Allaudin Makasar.
- Kurniawati, 2010, Widya Warta No 2 Th XXXIV/Juli 2010 ISSN 0854-1981 Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Minat Mereferensikan Kampusnya (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Wisya Mandala Madiun).
- Parasuraman, Ziithaml and Berry.1991. *Delivering Service Quality*, New York : Free Press
- Samosir. Pustaka, 2005 *Jurnal studi perpustakaan dan Informasi*, vol 1 No 1, Juni 2005 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU
- Sugiono.2010. *Moetode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Wahyuningsih, Panca. *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis* Vol 9 No 2 2012 hal 1-18 Pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa Universitas Muria Kudus.
- Yuniarti,2014 *Trikonomika*, Vol.13, No 1 Juni 2014 Hal 49-61 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi.