



LAPORAN PENELITIAN DIPA PNBP
TAHUN 2008

Penilaian Kualitas PBM Program S1-Akuntansi Melalui Gap antara
Harapan dan Persepsi Mahasiswa Di PTS Surabaya

Oleh:

Habiburrochman, SE., M.Si., Ak

Prof.Dr.Sri Iswati,SE.,M.Si,Ak

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS AIRLANGGA

Dibiayai oleh :APBN/RM Nomor:0171.0/023-04.0/XV/2008, Tanggal 31 Desember 2007

Nomor S.K. Rektor : 4318/JO3/PG/2008

Tanggal : 19 Mei 2008

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
TAHUN 2008



MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

KKB
LP.188/10
Hab
P

**LAPORAN PENELITIAN DIPA PNBP
TAHUN 2008**

**Penilaian Kualitas PBM Program S1-Akuntansi Melalui Gap antara
Harapan dan Persepsi Mahasiswa Di PTS Surabaya**

Oleh:

Habiburrochman, SE., M.Si., Ak

Prof.Dr.Sri Iswati,SE.,M.Si,Ak

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Dibiayai oleh :APBN/RM Nomor:0171.0/023-04.0/XVI/2008, Tanggal 31 Desember 2007

Nomor S.K. Rektor : 4318/JO3/PG/2008

Tanggal : 19 Mei 2008

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
TAHUN 2008**

IDENTITAS DAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR HASIL PENELITIAN

1. Judul Penelitian : Penilaian Kualitas PBM Program S1-Akuntansi Melalui Gap antara Harapan dan Persepsi Mahasiswa Di PTS Surabaya

- a. Macam Penelitian : Fundamental Terapan Pengembangan
- b. Kategori Penelitian : I II III
2. Kepala Proyek Penelitian
- a. Nama Lengkap dan Gelar : Habiburrochman, SE.,M.Si.,Ak.
- b. Jenis Kelamin : Laki-Laki
- c. Pangkat/Golongan/NIP : Penata Muda /III B/132 307 303
- d. Jabatan Sekarang : Lektor
- e. Fakultas/Puslit/Jurusan : Ekonomi-Akuntansi
- f. Univ./Ins/Akademi : Universitas
- g. Bidang Ilmu yang Diteliti : Akuntansi
3. Jumlah Tim Peneliti : 2 (dua) orang
4. Lokasi Peneliti : Jurusan Akuntansi FE- UNAIR
5. Kerjasama dengan Instansi Lain :
- a. Nama Instansi :-
- b. Alamat :-
6. Jangka Waktu Penelitian : 6 Bulan
7. Biaya yang diperlukan : Rp. 10.000.000,00
8. Seminar Hasil Penelitian :
- a. Dilaksanakan Tanggal : 22 Desember 2008
- b. Hasil Penelitian : () Baik Sekali (✓) Baik
() Sedang () Kurang

Surabaya, Desember 2008

Mengetahui/Mengesahkan
a.n. Rektor

Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
Universitas Airlangga



Prof. Dr. Bambang Sektiari Lukiswanto, DEA, Drh.
NIP 131 837 004

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan persepsi dan harapan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar di PTS di Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa atas kualitas layanan dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tingginya masing-masing. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu melalui penyebaran kuisioner yang diedarkan dan kemudian diisi oleh mahasiswa PTS di Surabaya. Sampel ditentukan berdasarkan random dan aksidental. Atribut kualitas produk yang digunakan mengacu ke 5 dimensi SERVQUAL yang digunakan dalam kuesioner yang meliputi *dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Skala yang digunakan adalah skala likert dengan 5 alternatif jawaban. Teknik analisis data menggunakan: Uji validitas dan reliabilitas instrumen, dan uji beda.

Dari tabulasi data hasil kuesioner, diperoleh kesimpulan bahwa harapan mahasiswa atas Kualitas dan layanan PBM PTS di Surabaya jauh dari kenyataan. Artinya terdapat beda antara kenyataan yang dirasakan mahasiswa dengan harapan mereka. Seluruh seluruh indikator yang diajukan menunjukkan terdapat beda secara nyata. Oleh karena itu PTS di Surabaya perlu melakukan pembenahan khususnya pada indikator yang memiliki varian yang besar seperti fasilitas umum dan layanan yang cepat dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa.

Kata Kunci : PBM, Kualitas layanan, persepsi, kepuasan

Daftar Isi

Abstraksi.....	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Tabel.....	iv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Hipotesis.....	3
BAB 2.....	4
TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Perguruan Tinggi Sebagai Industri Jasa.....	4
2.2 Kualitas Jasa.....	5
2.3 Persepsi.....	9
2.4 Proses Belajar Mengajar (PBM).....	10
BAB 3.....	11
METODA PENELITIAN.....	11
3.1 Lokasi Penelitian.....	11
3.2 Objek Penelitian.....	11
3.3 Populasi dan Pemilihan Sampel.....	11
3.4 Sumber dan Jenis Data.....	12
3.5 Pengukuran dan Definisi Operasioanl Indikator.....	12
3.5.1 Kualitas pelayanan (X1).....	12
3.5.2 Kepuasan pelanggan (X2).....	13
3.6 Teknik Analisis Data.....	13
3.7 Kriteria Pengujian Hipotesis.....	14
3.7.1 Pengujian Kuesioner.....	14
3.7.1.1 Uji Validitas.....	14
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	14
3.7.2 Analisis Data.....	15
BAB 4.....	16
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	16
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	16
4.2 Statistik Deskriptif.....	16
4.3 Deskripsi Indikator Penelitian.....	18
4.3.1 Kualitas pelayanan.....	18
4.3.2 Kinerja layanan PTS di Surabaya.....	18
4.3.3 Kualitas Pelayanan PTS di Surabaya.....	22
4.3.4 Kepuasan Pelanggan.....	24
4.3.5 Kepuasan Mahasiswa PTS di Surabaya.....	29
5.4 Hasil Uji dan Analisis.....	32
5.4.1 Uji validitas dan reliabilitas.....	32
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	36

4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	37
4.5.1	Pembahasan Hipotesa Satu.....	37
4.5.2	Pembahasan Hipotesa Dua.....	38
4.6	Keterbatasan Penelitian.....	40
BAB V	42
PENUTUP	42
5.1	Simpulan.....	42
5.2	Saran.....	43
5.3	Implikasi penelitian.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45

Lampiran - Kuesioner

Daftar Tabel

Tabel 4.1. Deskripsi Jawaban Responden	17
Tabel 4.2. Perbandingan Jawaban Kualitas Layanan Bukti Fisik	19
Tabel 4.3. Perbandingan Jawaban Responden Berdasarkan Reability	20
Tabel 4.4. Perbandingan Jawaban Responden Berdasarkan Responsiveness	20
Tabel 4.5. Perbandingan Jawaban Responden Berdasarkan Assurance	21
Tabel 4.6. Perbandingan Jawaban Responden Berdasarkan Emphaty	22
Tabel 4.7. Kualitas Pelayanan PTS di Surabaya	23
Tabel 4.8. Item Pertanyaan Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan PTS Di Surabaya – Dimensi Emphaty	24
Tabel 4.9. Perbandingan Jawaban Responden Berdasarkan Tangibles	25
Tabel 4.10. Perbandingan Jawaban Responden Berdasarkan Reability	26
Tabel 4.11. Perbandingan Jawaban Responden Berdasarkan Responsiveness	27
Tabel 4.12. Perbandingan Jawaban Responden Berdasarkan Assurance	28
Tabel 4.13. Perbandingan Jawaban Responden Berdasarkan Emphaty	29
Tabel 4.14. Kepuasan Mahasiswa PTS di Surabaya	30
Tabel 4.15. Item Pertanyaan Indikator-Indikator Kepuasan Mahasiswa PTS Di Surabaya – Dimensi Tangibles	31
Tabel 4.16. Hasil Analisis Item Instrumen Kepuasan Mahasiswa	33
Tabel 4.17. Hasil Analisis Item Instrumen Kualitas Pelayanan	33
Tabel 4.18. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	34
Tabel 4.19. Hasil Uji Beda Indikator Penelitian	37

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital dewasa ini, informasi-informasi penting yang berkaitan dengan organisasi dapat diperoleh dari berbagai media. Dunia maya, internet dan berbagai piranti pendukungnya membuat dunia cepat berubah. Keterbukaan, transparansi informasi, persamaan hak telah menjadi isu dunia dalam kata yang sangat lazim, era kesejahteraan atau globalisasi. Era ini mau tidak mau juga melanda perguruan tinggi sebagai suatu organisasi yang memiliki produk utama, jasa pendidikan. Isu-isu tuntutan persamaan hak antara perguruan tinggi swasta (PTS) dan perguruan tinggi negeri (PTN) semakin nyaring dan ditanggapi dengan serius oleh DIKTI. Hal ini terbukti dengan langkah-langkah yang dilakukan, antara lain: keharusan pelaksanaan akreditasi baik untuk PTS maupun PTN, pemberian hak otonomi bagi PTN yang berarti juga swakelola sekaligus swadana, tak kalah pentingnya tersedianya dana untuk meningkatkan kerjasama PTS dan PTN dibidang penelitian misalnya, melalui PEKERTI. Hal ini membawa konsekuensi logis yang luar biasa, sehingga dari kacamata yang rasional dapat dipastikan bahwa persaingan semakin hebat. Ketajaman persaingan diperuncing dengan masuknya perguruan tinggi asing (PTA) baik dalam bentuk kerjasama, program *double degree*, dan masih banyak lagi upaya-upaya yang dilakukan untuk menang dalam persaingan.

Secara historis PTS lebih siap untuk mandiri, hal ini disebabkan PTS telah dididik mandiri sejak awal, ia harus merangkak dari status terdaftar, diakui dan terakhir menuju disamakan. Persoalan yang timbul mampukah PTS merawat untuk mempertahankan atmosfer ini? Pertanyaan ini menjadi sangat penting, sebab tanpa upaya-upaya yang serius keunggulan historis ini bisa dilampaui oleh PTN maupun PTA yang datang kemudian. PTN pada umumnya memiliki sumber daya manusia (SDM) yang sangat memadai, kelemahannya hanya pada "ketidakbiasaan" untuk

melakukan swadana, apabila mereka telah terkondisikan dengan tuntutan lingkungan seperti ini, besar kemungkinan PTN akan berlari kembali dan meninggalkan PTS. Akibatnya, mudah ditebak, PTS akan tergilas, sehingga cita-cita yang telah mulai jelas untuk berdiri sejajar dengan PTN menjadi semakin jauh.

Tantangan kesejagadan di atas, harus dijawab dengan ikhtiar yang terus menerus untuk selalu memperbaiki kualitas. Kualitas merupakan hal atau faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pelanggan (Zeithaml, 1990). Salah satu komponen utama dari sistem pendidikan di perguruan tinggi adalah proses belajar mengajar (PBM), sebab pada dasarnya mahasiswa sebagai input sekaligus pelanggan akan diolah atau membeli proses tersebut untuk menjadi luaran, yaitu sarjana sesuai dengan bidang ilmunya (Pannen, 1997). Untuk mengetahui apakah telah dilakukan perbaikan kualitas, proses evaluasi harus dilaksanakan sebagai umpan balik untuk memperbaiki proses lanjutannya. Perbaikan-perbaikan dapat dilakukan dalam banyak cara, misalnya: evaluasi kurikulum, kehadiran dosen, penyerapan oleh pasar atas luaran dan masih banyak lagi. Selain dari pada itu, perguruan tinggi juga harus mengetahui apakah PBM yang selama ini diselenggarakan kualitasnya sudah sesuai dengan apa yang diharapkan mahasiswa sebagai input/konsumen utama. Hal ini sangat penting sehingga diharapkan dapat memperkecil kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara kenyataan dengan harapan (*expectation*) mahasiswa.

1.2 Rumusan Masalah

- (1) Apakah terdapat gap antara harapan mahasiswa tentang kualitas pelayanan dalam pelaksanaan PBM program strata-1 akuntansi pada perguruan tinggi swasta di Surabaya ?
- (2) Apakah terdapat gap antara harapan dan persepsi mahasiswa tentang kepuasan pelanggan dari pelaksanaan PBM program strata-1 akuntansi pada perguruan tinggi swasta di Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

- (1) Untuk mengetahui dan mengkaji gap antara kenyataan yang dirasakan dengan harapan mahasiswa tentang kualitas layanan PBM program strata-1 Akuntansi pada perguruan tinggi swasta di Surabaya**
- (2) Untuk mengetahui dan mengkaji gap antara kenyataan yang dirasakan dengan harapan mahasiswa tentang kepuasan pelanggan atas pelaksanaan PBM program strata-1 akuntansi pada perguruan tinggi swasta di Surabaya**

1.4 Manfaat Penelitian

- (1) Memberikan informasi kepada perguruan tinggi tentang harapan mahasiswa atas kualitas proses belajar mengajar (PBM)**
- (2) Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas PBM**
- (3) Sebagai informasi kepada pihak lain yang membutuhkan**

1.5 Hipotesis

Terdapat gap/beda antara harapan mahasiswa dengan kinerja dalam PBM program strata-1 akuntansi mengenai kepuasan dan pelayanan pada perguruan tinggi swasta di Surabaya. Bila disajikan lebih detail maka terdapat 2 hipotesis yaitu:

- 1. Ada perbedaan signifikan antara harapan mahasiswa dengan kinerja PBM S1-Akuntansi PTS di Surabaya mengenai pelayanan;**
- 2. Ada perbedaan signifikan antara harapan mahasiswa dengan kinerja PBM S1-Akuntansi PTS di Surabaya mengenai kepuasan;**

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Berawal dari tulisan Pasuraman, *et al* (1986) tentang konsep dari model riset kualitas dan dampaknya, khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang industri jasa. Model yang dibuat tersebut menjadi pemicu bagi para pihak yang bergerak di industri ini untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas. Industri jasa memiliki kekhususan yang sangat berbeda dengan industri yang menghasilkan produk kasat mata (*tangible*). Keistimewaan produk jasa yang tidak kasat mata (*intangible*) menyebabkan dibutuhkan pendekatan-pendekatan yang lebih spesifik, termasuk dalam pengukuran kualitasnya. Selanjutnya Soetjipto (1997) mencoba mengembangkan konsep Pasuraman pada loyalitas pegawai. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa: Kepuasan pegawai akan menghasilkan produktivitas yang tinggi sehingga pada gilirannya dapat menciptakan kualitas jasa kepada eksternal lebih baik yang menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat. Ia menyarankan perlunya organisasi yang menjual jasa menggali untuk menemukan apakah kualitas jasa yang dijual bermutu atau tidak, dan mencoba menemukan akar masalahnya. Sampai sejauh ini, penulis belum menemukan rujukan penelitian tentang kualitas jasa khususnya pada jasa pendidikan. Mengingat perguruan tinggi sesungguhnya memiliki bisnis inti (*core business*) sebagai penjual jasa pendidikan, maka kajian ini menjadi menarik. Selain dari lingkungan eksternal yang mengindikasikan semakin kentalnya nuansa persaingan, maka perguruan tinggi yang ingin eksis harus menjual produk jasa pendidikan yang berkualitas.

2.1 Perguruan Tinggi Sebagai Industri Jasa

Perguruan tinggi merupakan suatu organisasi yang menghasilkan produk jasa berupa layanan pendidikan. Untuk dapat melakukan layanan dengan baik diperlukan modal untuk mengelola, sehingga konsep pengelolaan bisnis sangat diperlukan untuk menunjang kesuksesan perguruan tinggi. Dalam masyarakat industri modern, peran perguruan tinggi antara lain sebagai pusat riset yang didukung oleh dunia industri. Menurut Ndraha (1988:65) sebuah perguruan

tinggi setidaknya-tidaknya menghasilkan dua macam produk sebagai berikut:

(1) Memberikan nilai tambah manusiawi kepada mahasiswa agar mampu beradaptasi dengan dunia nyata. Dalam proses ini termasuk pembentukan dan transformasi nilai. Produk PT di sini berupa proses edukatif dan proses pertimbangan (*value judgment*)

(2) Menghasilkan temuan ilmiah (*scientific discoveries*) dan inovasi teknologi.

Komoditi yang ditawarkan PT ke masyarakat cukup beragam, sebut saja antara lain: tenaga ahli, para sarjana, ilmu dan teknologi, informasi ilmiah dalam bentuk seminar, diskusi, workshop atau lainnya.

Menurut Payne (1993:7) mendeskripsikan empat karakteristik dari produk jasa yang akan dijelaskan di bawah ini:

(1) *Intangibility — services are to a large extent abstract and intangible*

(2) *Heterogeneity — services are non-standard and highly variable*

(3) *Inseparability — services are typically produced and consumed at the same time, with the customer participation in the process.*

(4) *Perishability — it is not possible to store service in inventory.*

2.2 Kualitas Jasa

Pengertian mutu atau kualitas dalam kamus umum adalah derajat kesempurnaan, dalam hal ini, mutu adalah ukuran relatif dari ke-benda-an (*goodness*). Dari sudut pelanggan, mutu produk atau jasa adalah yang memenuhi ekspektasi atau harapan pelanggan (Hansen dan Mowen, 2003). Cara pandang terhadap kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi mereka (Kotler, 1994). Ungkapan ini berarti citra kualitas yang baik bukan dari sudut pandang penyedia jasa, melainkan dari persepsi konsumen. Sebab konsumen yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang layak untuk menilai kualitas, manfaat atau kinerja dari jasa yang bersangkutan.

Quality and its requirements are not easily articulated by consumers (Takeuchi and Quelsc, 1983 dalam Pasuraman, 1986:41). Kesulitan ini disebabkan 3 sifat khas utama dari produk jasa: (1) tidak berwujud, (2) heterogen, (3) tidak dapat dipisahkan

antara produksi dan konsumsi (Payne, 1993:7). Sifat dasar inilah yang menyebabkan untuk mengukur kualitas jasa relatif sulit.

Peran *contact personnel* merupakan hal yang sangat dominan dalam menentukan kualitas jasa, setiap perusahaan harus mampu memberikan *service excellence* kepada pelanggan. Layanan yang unggul (*service excellence*) merupakan suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Empat unsur pokok dalam layanan yang unggul adalah: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Dimensi kualitas jasa menurut Pasuraman (1990:21-22) dapat ditinjau dari 10 kriteria umum atau standar yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas jasa sebagai berikut:

- (1) *Reliability*, meliputi kinerja dan kemampuan untuk dipercaya
- (2) *Responsiveness*, meliputi kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- (3) *Competence*, meliputi kemampuan dan ketrampilan yang dibutuhkan
- (4) *Accesability*, yaitu kemudahan untuk dihubungi, yang meliputi: lokasi, waktu tunggu, saluran komunikasi, dan lainnya
- (5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan
- (6) *Communication*, penyampaian informasi yang dapat dengan mudah dipahami, bersedia mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- (7) *Credibility*, meliputi sifat jujur dan terpercaya, mencakup nama dan reputasi perusahaan dan karakteristik pribadi
- (8) *Security*, aman dari bahaya, resiko, keragu-raguan
- (9) *Understanding (Knowing the customer)*, merupakan upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- (10) *Tangible*, bukti fisik dari jasa.

Dimensi kualitas jasa diatas menurut Barry (1991:16) dapat di sederhanakan menjadi 5 kriteria umum atau standar yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas jasa sebagai berikut:

- (1) *Reliability* (keterandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan dengan

akurat dan memuaskan

- (2) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk membantu dan kesediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
- (3) *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan petugas akan penguasaan pengetahuan, kesopanan serta sifatnya yang dapat dipercaya, sehingga mampu mengeliminir rasa keragu-raguan dari pelanggan.
- (4) *Empathy*, yaitu rasa peduli yang mendalam untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi, berkomunikasi dengan baik, kemampuan untuk memahami.
- (5) *Tangible*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi yang memadai.

Salah satu model kualitas jasa dapat dilihat pada bagan 1, model ini di ciptakan oleh Zeithaml (1986, 1990) yang dikenal dengan "Model Gap Kualitas Jasa (*Service Quality Gap Model*)". Berdasarkan model ini kualitas jasa dapat di deteksi dengan melihat tingkat kesenjangan (*Gap*) antara keinginan pribadi (*personal needs*) dan tingkat kepentingan beberapa pihak yang terlibat dalam penyerahan jasa. Berdasarkan model ini gap yang terjadi dapat dibagi dalam 2 kelompok, yaitu:

- (1) Kelompok ke-1, ditinjau dari sisi pelanggan (*consumer's side*)
Kelompok ini terdiri dari satu gap, yaitu: Gap 5
- (2) Kelompok ke-2, ditinjau dari sisi penyedia jasa (*marketer's side*) Kelompok ini terdiri dari empat gap, yaitu: Gap 1, Gap 2, Gap 3, dan Gap 4.

Terjadinya gap tersebut disebabkan oleh ketidaksesuaian antara persepsi manajemen atas layanan yang diharapkan pelanggan dengan harapan pelanggan. Masing-masing gap tersebut adalah:

- (1) Gap 1: Consumer Expectation — Management Perception Gap

Gap ini menggambarkan kurang tepatnya orientasi riset pemasaran, penggunaan hasil riset sangat tidak memadai/layak, kurangnya interaksi antara manajemen dengan pelanggan, hal ini disebabkan minimnya kontak personal dengan manajemen yang dapat dipicu oleh banyaknya jenjang birokrasi.

(2) **Gap 2: Management Perception — Service Quality Specifications Gap**

Gap ini menggambarkan lemahnya komitmen manajemen terhadap peningkatan kualitas jasa. Hal ini berhubungan dengan dukungan internal, termasuk membangun suasana yang kondusif untuk menunjang peningkatan kualitas jasa.

(3) **Gap 3: Service Quality Specifications — service Delivery Gap**

Gap ini terutama disebabkan oleh adanya ambiguitas peran, timbulnya konflik peran, ketidak-sesuaian antara karyawan dengan jenis pekerjaannya, ketidaksesuaian dengan teknologi, pengawasan yang tidak memadai, tim kerja yang buruk.

(4) **Gap 4: Service Delivery — External Communications Gap**

Gap ini sering terjadi akibat ketidak-sesuaian antara pelayanan yang dijanjikan dan pelayanan yang diberikan. Penyebabnya adanya komunikasi horizontal yang tidak memadai, perbedaan kebijakan dan prosedur antar cabang/departemen maupun antar divisi, adanya kecenderungan obral janji. Dalam komunikasi eksternal perusahaan melakukan pendistorsian terhadap harapan pelanggan.

(5) **Gap 5: Expected service — Perceived Service Gap**

Gap ini menggambarkan adanya perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan pelanggan. Jika jasa yang diterima sama atau lebih baik dari jasa yang diharapkan, maka perusahaan akan memperoleh citra baik, sehingga akan berdampak positif. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih buruk dari jasa yang diharapkan, maka hal ini akan menimbulkan malapetaka bagi organisasi.

Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat dikatakan bahwa: penilaian pelanggan terhadap kualitas jasa adalah hasil perbandingan antara harapan dan pengalaman mereka. Apabila harapan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan maka pelanggan akan puas dan memiliki persepsi positif, disisi lain, jika harapan tidak terpenuhi, maka pelanggan akan berpersepsi negatif. Model ini selanjutnya diadaptasi untuk perguruan tinggi

2.3 Persepsi

Persepsi merupakan suatu cara kerja (proses) berpikir yang rumit dan aktif. Orang seringkali menganggap bahwa persepsi menyajikan satu pencerminan yang sempurna terhadap realitas. Persepsi bukanlah cermin, pertama, indra kita tidak memberikan respon terhadap semua aspek yang ada dalam lingkungan. Kedua, manusia sering melakukan persepsi atas rangsangan yang pada kenyataannya tak ada. Ketiga, persepsi manusia tergantung pada apa yang diharapkan, pengalaman dan motivasi (Davidoff, 2001 : 233). Penulis lainnya mengatakan, persepsi adalah proses pemberian arti (kognitif) terhadap lingkungan oleh seseorang karena setiap orang memberi arti pada stimulus, maka individu yang berbeda akan melihat hal yang sama dengan cara yang berbeda (Gibson *et al*, 2001 : 56). Selain itu persepsi juga diartikan sebagai suatu proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka agar memberikan makna bagi lingkungan mereka (Robbins, 2002: 126). Beberapa faktor dapat mempengaruhi persepsi: (1) Faktor pada pemersepsi antara lain adalah: sikap, motif, kepentingan, pengalaman dan penghargaan, (2) Faktor dalam situasi, antara lain adalah: waktu, keadaan atau tempat kerja, dan keadaan sosial, (3) Faktor pada Target antara lain adalah: hal baru, gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang, kedekatan..

2.4 Proses Belajar Mengajar (PBM)

Proses belajar mengajar merupakan proses penyampaian informasi dan ilmu pengetahuan serta penanaman nilai-nilai maupun sikap, melalui dosen sebagai pengajar dan mahasiswa sebagai yang diajar (Pannen, 1987). Pada akhir dari proses pendidikan, khususnya pendidikan tinggi akan diperoleh lulusan yang dapat mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan dan teknologi dan atau kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional. Kualitas proses belajar mengajar akan dapat mempengaruhi kualitas lulusan, sehingga diperlukan evaluasi yang kontinyu untuk meningkatkan kualitas PBM.

Seperti pengertian kualitas yang diuraikan sebelumnya, maka untuk mengoperasionalkan makna kualitas perlu di lihat dari perspektif pelanggan. Dalam pendidikan tinggi pelanggan yang paling dekat adalah mahasiswa, karena mereka yang mengkonsumsi jasa pendidikan melalui proses belajar mengajar. Pelanggan lainnya adalah para pengguna lulusan, dalam hal ini bisa dunia usaha, organisasi baik laba maupun nirlaba, dan masyarakat lainnya yang membutuhkan jasa dari lulusan perguruan tinggi.

BAB 3

METODA PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di perguruan tinggi yang mempunyai Program Studi Akuntansi Strata 1 Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Surabaya. Responden dari penelitian ini berada di daerah Semolowaru Surabaya. Pemilihan lokasi ini dalam rangka kemudahan penyebaran. Pemilihan lokasi ini juga mengasumsikan bahwa mahasiswa dapat melakukan perbandingan antara kampusnya dengan kampus lain, sehingga dapat merasakan langsung antara apa yang dirasakan serta harapannya.

3.2 Objek Penelitian

Responden penelitian adalah mahasiswa yang telah menempuh semester tiga ke atas. Alasan pengambilan responden tersebut karena dari kuesioner yang disebarakan diharapkan dapat memberikan masukan tentang kualitas PBM yang menjadi harapan mahasiswa.

3.3 Populasi dan Pemilihan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Akuntansi di PTS Surabaya. Mahasiswa yang mengisi kuesioner adalah mereka pada tingkat dua (semester tiga) atau lebih. Harapannya mahasiswa itu sudah merasakan PBM di kampusnya masing-masing dan dapat menilai pelaksanaannya sesuai persepsinya.

3.4 Sumber dan Jenis Data

Instrumen pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan angket/kuesioner. Penggunaan angket sebagai instrumen utama dalam penelitian, karena jumlah sampel yang besar dan waktu yang dibutuhkan relatif efisien serta tidak terlalu mengganggu responden.

3.5 Pengukuran dan Definisi Operasional Indikator

Penelitian ini menggunakan skala likert, indikator yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Selanjutnya indikator-indikator yang terukur tersebut dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden. Teknik pengukuran dengan skala likert menggunakan skala likert dengan 5 alternatif jawaban. Kelima alternatif jawaban itu disusun agar responden dapat menyatakan tingkat sangat penting/perlu sampai dengan sangat tidak penting/perlu dari berbagai item pertanyaan yang diajukan. Adapun rincian indikator serta item pertanyaan dihimpun dalam

3.5.1 Kualitas pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang pelanggan terima atau dapatkan. Kualitas pelayanan (Servqual) memiliki lima dimensi:

- a) **Bukti fisik (*Tangibles/ X_{1.1}*)**, yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan *eksistensinya* kepada pihak *eksternal* mengenai wujud pelayanan yang ditunjukkan oleh fasilitas fisik.
- b) **Keandalan (*Reliability/ X_{1.2}*)**, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c) **Ketanggapan (*Responsiveness/ X_{1.3}*)**, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan.

- d) **Jaminan** (*Assurance/X_{1.4}*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, serta kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e) **Perhatian** (*Emphaty/X_{1.5}*), yaitu memberikan perhatian yang bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya.

3.5.2 Kepuasan pelanggan (X₂)

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kualitas pelanggan memiliki lima dimensi:

- a) **Bukti fisik** (*Tangibles/X_{2.1}*), yaitu perasaan pelanggan atas kemampuan perusahaan dalam menunjukkan *eksistensinya* kepada pihak *eksternal* mengenai wujud pelayanan yang ditunjukkan oleh fasilitas fisik.
- b) **Keandalan** (*Reliability/ X_{2.2}*), yaitu perasaan pelanggan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c) **Ketanggapan** (*Responsiveness/ X_{2.3}*), yaitu perasaan pelanggan terhadap kemauan mahasiswa/organisasi untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan.
- d) **Jaminan** (*Assurance/ X_{2.4}*), yaitu perasaan pelanggan atas pengetahuan, kesopansantunan, serta kemampuan para mahasiswa untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi.
- e) **Perhatian** (*Emphaty/ X_{2.5}*), yaitu perasaan pelanggan atas perhatian mahasiswa/organisasi yang bersifat individual kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya.

3.6 Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan pelayanan yang dipersepsikan dan harapan mahasiswa dengan tingkat kepuasan yang dipersepsikan dan harapan mahasiswa.

Pengujian dilakukan uji statistik dengan sample t-test beda 2 rata-rata atas 105 mahasiswa dari PTS di Surabaya.

3.7 Kriteria Pengujian Hipotesis

Tahapan pengujian hipotesis ada dua yaitu didahului dengan menguji kuesioner. Jika validitas dan reliabilitas angket sudah memenuhi persyaratan maka data dapat dilakukan analisis lebih lanjut. Hasil dari data tersebut kemudian dilakukan uji beda dua sample berpasangan. (Santoso, 2001).

3.7.1 Pengujian Kuesioner

Guna menguji kuesioner dilakukan dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji tersebut menggunakan tingkat keyakinan 5% dengan bantuan program SPSS 13.0

3.7.1.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh alat ukur tersebut bisa mengukur apa yang seharusnya diukur (Supranto, 1997) dengan hipotesis:

Ho: $r \text{ hasil} > r \text{ tabel}$: diterima, maka indikator tersebut valid

Hi: $r \text{ hasil} < r \text{ tabel}$, diterima, maka indikator tersebut tidak valid.

Dimana r hasil dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Alpha Total Correlation*

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas atau uji keandalan digunakan untuk menunjukkan seberapa andal pengukuran bebas dari kesalahan acak (Supranto 1997) dengan hipotesis:

Ho: $r \text{ alpha} > r \text{ tabel}$: diterima, maka indikator tersebut reliabel

Hi: $r \text{ alpha} < r \text{ tabel}$, diterima, maka indikator tersebut tidak reliabel.

Dimana r hasil dapat dilihat pada *Cronbach Alpha*

3.7.2 Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan memperhatikan asumsi-asumsi yang harus dipenuhi yaitu random, homogen dan normal. Asumsi random sudah dilakukan pada saat pemilihan kelompok responden pada beberapa PTS di Surabaya. Mahasiswa yang mengisi kuesioner adalah perguruan tinggi swasta yang ada di daerah semolowaru. PTS tersebut meliputi STIESIA, STIE Perbanas, UNTAG. Jumlah kuesioner yang disebarakan sebanyak 200 buah kuesioner. Kuesioner yang dikembalikan sejumlah 150 buah kuesioner. Hasil evaluasi terhadap 150 buah kuesioner yang kembali tersebut dipilah menurut kelengkapan pengisian. Apabila pengisian kuesioner di jawab seluruhnya maka dikeluarkan dari jumlah sampel. Hasil akhir dari kuesioner yang lengkap dan dapat dijadikan dasar analisis berjumlah 105 kuesioner.

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Program Studi Akuntansi Strata 1- di Fakultas Ekonomi atau Sekolah Tinggi Ekonomi. Kuesioner yang dikirim kepada responden sebanyak 200 buah, yaitu terhadap mahasiswa program studi S1-Akuntansi PTS di Surabaya. Kuesioner yang dikembalikan dan diisi secara penuh sebanyak 105 buah dari 200 buah kuesioner yang disebar (respon rate 52,5%). Kuesioner disebar pada mahasiswa yang sudah menempuh kuliah minimal 1 tahun.

4.2 Statistik Deskriptif

Hasil kuesioner dapat dijelaskan secara deskriptif untuk setiap indikator dari jawaban para mahasiswa di program studi S1 Akuntansi. Tabel 4.1 di bawah menunjukkan deskripsi jawaban dari para responden. Indikator yang berakhiran dengan angka 1 menunjukkan jawaban responden atas persepsi mereka tentang kualitas PBM pada PTS di Surabaya. Indikator dengan akhiran angka 2 menunjukkan harapan para mahasiswa terhadap kualitas layanan PBM PTS di Surabaya.

Kondisi pelayanan PBM yang terjadi selama ini dirasakan (angka 1) antar PTS sangat beragam. Hal ini terlihat dari besarnya variance awal dari setiap indikator. Indikator untuk kualitas pelayanan (KP) yang terbesar variannya adalah kualitas pelayanan empathy (KPMT1). Untuk indikator kepuasan pelanggan (KM) yang terbesar variannya adalah kepuasan pelanggan responsiveness (KMRS1).

Secara umum responden dalam hal kualitas pelayanan yang utama memperlakukan fasilitas fisik yang disediakan kampus. Tingginya tingkat varian

menunjukkan bahwa fasilitas perguruan tinggi yang dirasakan mahasiswa sangat beragam. Artinya setiap responden merasa fasilitas fisik yang disediakan kampus sangat kurang walaupun sebagian responden yang lain menyatakan sudah mencukupi. Demikian pula halnya dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan dalam PBM yang terlihat sangat beragam. Varian yang tinggi (tabel 4.1) menunjukkan responden merasakan bahwa respon yang diberikan kampus sangat kurang walaupun sebagian yang lain merasa respon yang diberikan cukup memuaskan. Secara umum kondisi layanan dan kepuasan mahasiswa secara umum sangat beragam dalam menilai apa yang mereka rasakan dari kampus mereka.

Tabel 4.1
Deskripsi Jawaban Responden

Indikator	N	Mean	Std. Deviation	Variance
kptg1	105	3.9476	.64578	.417
kptg2	105	4.5795	.34583	.120
kprb1	105	3.7823	.70990	.504
kprb2	105	4.5184	.46344	.215
kprs1	105	3.7214	.79661	.635
kprs2	105	4.4802	.51377	.264
kpas1	105	3.8278	.76501	.585
kpas2	105	4.5167	.50179	.252
kpmt1	105	3.5990	.91636	.840
kpmt2	105	4.4276	.61885	.383
kmtg1	105	3.1878	.75879	.576
kmtg2	105	4.4476	.53286	.284
kmrb1	105	3.2397	.86167	.742
kmrb2	105	4.5000	.56614	.321
kmrs1	105	3.3467	.82393	.679
kmrs2	105	4.4667	.58172	.338
kmas1	105	3.4718	.77263	.597
kmas2	105	4.5275	.50277	.253
kmmt1	105	3.3476	.82078	.674
kmmt2	105	4.4952	.53979	.291
Valid N (listwise)	105			

Sumber: Data primer diolah (2008)

4.3 Deskripsi Indikator Penelitian

4.3.1 Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan (*Service Quality* atau *Servqual*) merujuk pada persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata pelanggan (mahasiswa) terima (*Perceived Service*) dan faktor pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan oleh pelanggan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan tidak bermutu. Dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka pelayanan dikatakan memuaskan.

Indikator kualitas pelayanan (*Servqual*) memiliki lima dimensi, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*). Indikator kualitas pelayanan terdiri dari kinerja layanan (*perceived service*) dan harapan pelanggan (*expected service*) yang akan dijelaskan berikut.

4.3.2 Kinerja layanan PTS di Surabaya

Berdasarkan data empiris (Tabel 4.1) menunjukkan bahwa kinerja layanan PTS di Surabaya adalah cukup, yaitu dengan nilai rata-rata di atas nilai 3. Artinya mahasiswa mempunyai penilaian yang cukup baik dari keberadaan kampus mereka baik dilihat dari kualitas pelayanan maupun kepuasan mahasiswa atas layanan yang diterima. Uraian secara detail dari masing-masing indikator dapat digambarkan sebagai berikut:

1) *Tangibles*

Bukti fisik (*Tangibles*) merujuk pada kemampuan perusahaan dalam menunjukkan *eksistensinya* kepada pihak *eksternal* mengenai wujud pelayanan yang ditunjukkan oleh fasilitas fisik. Berdasarkan data di lapangan (Tabel 4.1) menunjukkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa menilai kemampuan PTS di Surabaya pada layanan fisik (KPTG1) adalah baik (nilai rata-rata 3,95). Walaupun penilaian mahasiswa

sudah baik, mereka masih mengharapkan adanya peningkatan fasilitas fisik kampus. Hal ini ditunjukkan dengan KPTG2 dengan nilai rata-rata 4,6.

Tabel 4.2
Perbandingan Jawaban Kualitas Layanan Bukti Fisik

kptg1					kptg2				
skala1	skala2	percent	N	total	skala1	skala2	percent	N	total
1.65	3.40	25.7	27	27	3.20	4.35	24.8	26	26
3.45	4.00	50.5	26	53	4.40	4.60	52.4	29	55
4.05	4.45	78.1	29	82	4.65	4.80	70.5	19	74
4.50	4.95	100.0	23	105	4.85	5.00	100.0	31	105

Sumber: Data primer diolah (2008)

Apabila dibandingkan dari *range* skala penilaian (tabel 4.2), responden menilai dari yang sangat jelek sampai dengan cukup (skala 1-3) adalah sebesar 53 responden (50%) (KPTG1). Bila dibandingkan dengan KPTG2, maka harapan mereka terhadap fasilitas fisik kampus, mereka mengharapkan bahwa kampus dapat memenuhi pada tingkatan yang baik. Hal ini dapat dilihat dari skala1 KPTG2 yang mempunyai skor paling kecil sebesar 3,20. Artinya kampus tetap harus menambah atau memperbaiki fasilitas pendidikannya.

2) Reliability

Keandalan (*Reliability*) adalah merujuk pada kemampuan PTS di Surabaya untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hasil penelitian di lapangan (Tabel 4.1) menunjukkan bahwa mahasiswa menilai keandalan pelayanan kampus sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata jawaban mahasiswa adalah 3,8 (KPRB1). Akan tetapi bila dilihat dari harapan mahasiswa menunjukkan rata-rata sebesar 4,5 (KPRB2). Sehingga dapat dikatakan bahwa mahasiswa menilai PTS di Surabaya cukup mampu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya namun tetap harus ditingkatkan.

Apabila dibandingkan dari *range* skala penilaian (tabel 4.3), responden menilai dari yang sangat jelek sampai dengan cukup (skala 1-3) adalah sebesar 30 responden (30%) (KPRB1). Bila dibandingkan dengan KPRB2, maka harapan mahasiswa hanya

tinggal 1% yang menyatakan sudah cukup puas dengan kondisi yang ada. Sedangkan sebagian besar (99%) masih menilai perlu peningkatan..

Tabel 4.3

PERBANDINGAN JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN REABILITY

kprb1					kprb2				
skala1	skala2	percent	N	total	skala1	skala2	percent	N	total
1.86	3.14	28.6	30	30	2.86	3.00	1	1	1
3.29	3.86	47.6	20	50	3.29	4.57	53	55	56
4.00	4.14	74.3	28	78	4.71	4.86	69	16	72
4.29	5.00	100.0	27	105	4.86	5.00	100	33	105

Sumber: Data primer diolah (2008)

3) Responsiveness

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kemauan PTS di Surabaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan (mahasiswa). Hasil penilaian responden pada indikator ini (Tabel 4.1) menunjukkan bahwa mahasiswa menilai ketanggapan pelayanan kampus sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata jawaban mahasiswa adalah 3,7 (KPRS1). Akan tetapi bila dilihat dari harapan mahasiswa menunjukkan rata-rata sebesar 4,5 (KPRS2). Disini dapat dikatakan bahwa mahasiswa menilai PTS di Surabaya cukup mampu dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa namun tetap harus ditingkatkan.

Tabel 4.4

PERBANDINGAN JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN RESPONSIVENESS

kprs1					kprs2				
skala1	skala2	percent	N	total	skala1	skala2	percent	N	total
1.67	3.17	23.8	25	25	2.17	3.08	2	3	3
3.25	3.83	30	30	55	3.33	4.42	50	49	52
4.00	4.25	25	25	80	4.50	4.92	70	22	74
4.33	5.00	25	25	105	4.92	5.00	100	31	105

Sumber: Data primer diolah (2008)

Apabila dibandingkan dari *range* skala penilaian (tabel 4.4), responden menilai dari yang sangat jelek sampai dengan cukup (skala 1-3) adalah sebesar 25 responden (25%) (KPRS1). Bila dibandingkan dengan KPRS2, maka harapan mahasiswa hanya tinggal 2% yang menyatakan sudah cukup puas dengan kondisi yang ada. Sedangkan sebagian besar (98%) masih menilai perlu peningkatan.

4) Assurance

Jaminan (*Assurance*), yang dimaksud dalam penelitian ini merujuk pada pengetahuan, kesopansantunan, serta kemampuan para pegawai PTS di Surabaya untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan (mahasiswa) kepada perusahaan (PTS di Surabaya). Data yang diperoleh di lapangan (Tabel 4.1) menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa menilai bahwa PTS di Surabaya memiliki jaminan (*assurance*) yang cukup. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata jawaban mahasiswa terhadap kondisi yang adalah adalah 3,8 (KPAS1). Akan tetapi bila dilihat dari harapan mahasiswa menunjukkan rata-rata sebesar 4,5 (KPAS2), sehingga secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa PTS memiliki jaminan yang cukup.

Tabel 4.5

PERBANDINGAN JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN ASSURANCE

kpas1					kpas2				
skala1	skala2	percent	N	total	skala1	skala2	percent	N	total
1.83	3.17	21.9	23	23	2.92	2.92	1	1	1
3.33	3.83	47.6	27	50	3.17	4.58	50	51	52
3.92	4.33	72.4	26	76	4.67	4.92	17	17	69
4.42	5.00	100.0	29	105	4.92	5.00	36	36	105

Sumber: Data primer diolah (2008)

Apabila dibandingkan dari *range* skala penilaian (tabel 4.5), responden menilai kondisi yang ada dari yang sangat jelek sampai dengan cukup (skala 1-3) adalah sebesar 23 responden (23%) (KPAS1). Bila dibandingkan dengan KPAS2, maka mahasiswa yang sudah merasa cukup dengan kondisi yang ada sebesar 1%. Jadi sebagian besar (99%) masih menilai perlu peningkatan PTS meningkatkan kepercayaan mahasiswa.

5) *Emphaty*

Perhatian (*Emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan (mahasiswa) dengan berupaya memahami keinginannya. Data yang diperoleh di lapangan (Tabel 4.1) menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa menilai bahwa PTS di Surabaya sudah memberikan perhatian yang cukup. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata jawaban mahasiswa terhadap kondisi yang adalah adalah 3,6 (KPMT1). Akan tetapi bila dilihat dari harapan mahasiswa menunjukkan rata-rata sebesar 4,4 (KPMT2), sehingga secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa PTS telah memberikan perhatian yang cukup.

Tabel 4.6

PERBANDINGAN JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN EMPHATY

kpmt1					kpmt2				
skala1	skala2	percent	N	total	skala1	skala2	percent	N	total
1.30	2.90	22.9	24	24	2.00	2.90	3	3	3
3.00	3.80	49.5	28	52	3.10	4.00	28	26	29
3.90	4.20	75.2	27	79	4.10	4.50	47	20	49
4.30	5.00	100.0	26	105	4.60	5.00	100	56	105

Sumber: Data primer diolah (2008)

Apabila dibandingkan dari *range* skala penilaian (tabel 4.6), responden menilai kondisi yang ada dari yang sangat jelek sampai dengan cukup (skala 1-3) adalah sebesar 24 responden (24%) (KPMT1). Bila dibandingkan dengan KPMT2, maka mahasiswa yang sudah merasa cukup dengan kondisi yang ada sebesar 3%. Jadi sebagian besar (97%) masih menilai perlu peningkatan PTS meningkatkan perhatian kepada mahasiswa.

4.3.3 Kualitas Pelayanan PTS di Surabaya

Berdasarkan penjelasan deskriptif di atas, mengenai kinerja dan harapan mahasiswa dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan PTS di Surabaya kurang memenuhi harapan, kondisi ini terjadi karena kenyataan yang diterima oleh mahasiswa (kinerja layanan) lebih rendah daripada harapan. Interpretasi ini didasarkan pada hasil penelitian yang diperoleh di lapangan sebagaimana terlihat pada Tabel 4.7 berikut. Dari

kelima dimensi/indikator tersebut bila dirunut berdasarkan selisih (*variance*), maka dimensi yang paling tidak bermutu adalah dimensi *emphaty* (1,03), dimensi kedua adalah *responsiveness* (0,76), ketiga *reliability* (0,74), keempat *assurance* (0,69)., dan kelima adalah *tangibles* (0,63)

Tabel 4.7
KUALITAS PELAYANAN PTS DI SURABAYA

No.	Indikator	<i>ExpectationMean</i>	<i>Perception Mean</i>	Beda Kualitas Pelayanan
1	<i>Tangibles</i>	4.58	3.95	0.63
2	<i>Reliability</i>	4.52	3.78	0.74
3	<i>Responsiveness</i>	4.48	3.72	0.76
4	<i>Assurance</i>	4.52	3.83	0.69
5	<i>Emphaty</i>	4.43	3.4	1.03
	Total	22.53	18.68	3.85
	Means	4.506	3.736	0.77

Sumber : Data primer diolah (2008)

Uraian secara detil dari masing-masing indikator berdasarkan item pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 4.8. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dari kelima indikator semuanya positif, artinya mahasiswa mengharapkan layanan lebih tinggi dari kinerja layanan yang diberikan oleh PTS di Surabaya. Bila diperhatikan dari item *emphaty* yang paling dipermasalahkan mahasiswa adalah pengelola belum sepenuhnya memahami kebutuhan mahasiswa dan karyawan belum sepenuhnya memahami kebutuhan mahasiswa. Pengelola disini artinya pihak dekanat perlu sering berkomunikasi dengan mahasiswa. Dalam hal ini mahasiswa sudah memahami pola kerja di perguruan tinggi, bahwa yang bisa mengambil keputusan adalah pimpinan fakultas, sehingga pimpinan fakultaslah yang seharusnya mencari tahu. Hal ini terjadi karena kendala birokrasi, sehingga antara mahasiswa dan pihak pimpinan fakultas susah untuk saling berkomunikasi. Yang kedua adalah karyawan memahami kebutuhan mahasiswa. Setelah pimpinan fakultas, maka peran karyawan dalam melayani kebutuhan mahasiswa sangat dirasakan oleh mahasiswa. Selama ini yang langsung berhubungan dengan kebutuhan mahasiswa adalah pelayanan

yang dilakukan oleh karyawan. Hal ini dapat dilihat dari selisih antara kenyataan dan harapan yang dirasakan mahasiswa (tabel 4.8). Masalah yang berhubungan dengan dosen berada pada peringkat ketiga setelah karyawan. Hal ini bisa jadi karena dosen sudah sering berinteraksi dengan mahasiswa khususnya saat perkuliahan. Bahkan mahasiswa dapat membuat janji dengan dosennya.

Tabel 4.8

**ITEM PERTANYAAN INDIKATOR-INDIKATOR KUALITAS
PELAYANAN PTS DI SURABAYA – DIMENSI EMPHATY**

No.	Indikator <i>Emphaty</i>	<i>Expectation</i>	<i>Perception</i>	Kualitas Pelayanan
Indikator <i>Emphaty</i>				
1	Pengelola memahami kebuth mhs	4.34	3.33	1.01
2	Karyw memahami kebth mhs	4.20	3.24	0.96
3	Dosen memahami kebuth mhs	4.56	3.63	0.93
4	Pengaturan waktu perkuliahan	4.69	3.79	0.90
5	Kesan jurusan di mahasiswa	4.41	3.55	0.86
6	Kepedulian karyw pd kualitas	4.28	3.48	0.80
7	Komunikasi pengelola dg mhs	4.36	3.61	0.75
8	Komunikasi dosen dg mhs	4.53	3.82	0.71
9	Komunikasi karyawan dg mhs	4.31	3.62	0.70
10	Kepedulian dosen pd kualitas	4.59	3.92	0.67
	Total	44.28	35.99	8.29
	Means	4.43	3.60	0.83

Sumber: Data primer diolah (2008)

4.3.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk/jasa dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan dijabarkan ke dalam lima indikator, yaitu kepuasan pada dimensi *tangibles*, kepuasan pada dimensi

reliability, kepuasan pada dimensi *responsiveness*, kepuasan pada dimensi *assurance*, dan kepuasan pada dimensi *emphaty*.

Berdasarkan data empiris (Tabel 4.1) menunjukkan bahwa kinerja layanan PTS di Surabaya dalam memuaskan pelanggan (mahasiswa) (KM) adalah cukup, yaitu dengan nilai rata-rata di atas nilai 3. Artinya mahasiswa mempunyai penilaian yang cukup baik dari keberadaan kampus mereka baik dilihat dari kepuasan mahasiswa atas layanan yang diterima. Uraian secara detail dari masing-masing indikator dapat digambarkan sebagai berikut:

1) Kepuasan pada dimensi *tangibles*

Berdasarkan data empiris di lapangan (Tabel 4.1) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (mahasiswa) pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) secara umum adalah tidak puas, hal ini diinterpretasikan dari nilai rata-rata sebesar 2,45. Berdasarkan data di lapangan (Tabel 4.1) menunjukkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa menilai kemampuan PTS di Surabaya memuaskan mahasiswa dari layanan fisik (KMTG1) adalah baik (nilai rata-rata 3,18). Walaupun penilaian mahasiswa sudah baik, mereka masih belum merasa puas dan mengharapkan adanya peningkatan fasilitas fisik kampus. Hal ini ditunjukkan dengan KMTG2 dengan nilai rata-rata 4,5.

Tabel 4.9

PERBANDINGAN JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN TANGIBLES

kmtg1					kmtg2				
skala1	skala2	percent	N	total	skala1	skala2	percent	N	total
1.50	2.56	21.9	23	23	2.00	3.28	4	4	4
2.67	3.06	48.6	28	51	3.28	4.00	17	14	18
3.11	3.89	75.2	28	79	4.06	4.94	74	60	78
3.94	5.00	100.0	26	105	4.94	5.00	100	27	105

Sumber: Data primer diolah (2008)

Apabila dibandingkan dari *range* skala penilaian (tabel 4.9), responden menilai dari yang sangat jelek sampai dengan cukup (skala 1-3) adalah sebesar 23 responden

(23%) (KMTG1). Bila dibandingkan dengan KMTG2, maka harapan kepuasan mereka terhadap fasilitas fisik kampus diharapkan bahwa kampus dapat lebih bisa memuaskan mereka dengan lebih baik. Hal ini dapat dilihat dari skala1 KMTG2 yang mempunyai skor rata-rata terkecil sebesar 3,00. Artinya kampus diharapkan dapat lebih memuaskan mahasiswa dengan menambah atau memperbaiki fasilitas pendidikannya.

2) Kepuasan pada dimensi *reliability*

Kepuasan pada dimensi keandalan (*reliability*) akan dilihat dari aspek seberapa besar kemampuan PTS di Surabaya memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Berdasarkan jawaban responden (Tabel 4.1) dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa pada dimensi keandalan adalah cukup, yaitu ditunjukkan oleh nilai rata-rata kenyataan sebesar 3,23 (k mrb1).

Tabel 4.10

PERBANDINGAN JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN REABILITY

k mrb1					k mrb2				
skala1	skala2	percent	N	total	skala1	skala2	percent	N	total
1.50	2.50	22.9	24	24	2.00	3.00	5	3	3
2.67	3.17	48.6	27	51	3.67	4.50	51	51	54
3.33	3.83	67.6	20	71	4.67	4.83	64	13	67
3.83	5.00	100.0	34	105	4.83	5.00	100	38	105

Sumber: Data primer diolah (2008)

Apabila dibandingkan dari *range* skala penilaian (tabel 4.10), responden menilai dari yang sangat jelek sampai dengan cukup (skala 1-3) adalah sebesar 51 responden (51%) (KMRB1). Bila dibandingkan dengan KMRB2, maka harapan kepuasan mereka terhadap pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan kampus dapat lebih bisa memuaskan mereka dengan lebih baik. Hal ini dapat dilihat dari skala1 KMRB2 yang mempunyai persentase sebesar 5%, bila dibandingkan dengan KMRB1 pada level yang sama terdapat selisih sebesar 19% (24%-5%). Artinya kampus diharapkan

dapat lebih memuaskan mahasiswa dengan menepati janji pelayanan yang telah dicanangkan.

3) Kepuasan pada dimensi *responsiveness*

Kepuasan pada ketanggapan (*responsiveness*) merujuk pada tingkat kepuasan akan kemampuan PTS di Surabaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Berdasarkan data yang digambarkan pada Tabel 4.1 menunjukkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa menilai kemampuan PTS di Surabaya dalam memuaskan mahasiswa cukup tanggap. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata penilaian mahasiswa terhadap kenyataan yang dirasakan (KMRS1) dengan nilai rata-rata 3,34. Walaupun penilaian mahasiswa sudah baik, mereka masih belum merasa puas dan mengharapkan kampus lebih tanggap. Hal ini ditunjukkan dengan KMRS2 dengan nilai rata-rata 4,5.

Tabel 4.11

PERBANDINGAN JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN *RESPONSIVENESS*

kmrs1					kmrs2				
skala1	skala2	percent	N	total	skala1	skala2	percent	N	total
1.70	2.50	21.9	23	23	2.00	3.00	3	3	3
2.60	3.40	49.5	29	52	3.30	4.00	29	27	30
3.60	3.90	63.8	15.0	67	4.10	4.90	66	39	69
4.00	5.00	100.0	38	105	4.90	5.00	100	36	105

Sumber: Data primer diolah (2008)

Apabila dibandingkan dari *range* skala penilaian (tabel 4.11), responden menilai dari yang sangat jelek sampai dengan cukup (skala 1-3) adalah sebesar 52 responden (52%) (KMRS1). Bila dibandingkan dengan KMRS2, maka harapan kepuasan mereka terhadap ketanggapan pelayanan kampus dapat lebih bisa ditingkatkan. Hal ini dapat dilihat dari skala1 KMRS2 yang mempunyai persentase sebesar 3%. Artinya 97% mahasiswa mengharapkan kampus dapat lebih tanggap dalam memuaskan mahasiswa.

4) Kepuasan pada dimensi *assurance*

Pelanggan akan merasakan puas bila para pegawai suatu perusahaan memiliki pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Berdasarkan data di lapangan (Tabel 4.1) menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan mahasiswa dalam menilai kemampuan PTS di Surabaya untuk menumbuhkan rasa percaya cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata penilaian mahasiswa terhadap kenyataan yang dirasakan (KMAS1) dengan nilai rata-rata 3,47. Walaupun penilaian mahasiswa sudah baik, mereka masih belum merasa puas dan mengharapkan kinerja kampus lebih baik. Hal ini ditunjukkan dengan KMAS2 dengan nilai rata-rata 4,53.

Tabel 4.12

PERBANDINGAN JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN *ASSURANCE*

kmas1					kmas2				
skala1	skala2	percent	N	total	skala1	skala2	percent	N	total
1.77	2.92	26.7	28	28	2.77	3.15	2	2	2
3.00	3.54	49.5	24	52	3.23	4.00	25	24	26
3.62	3.92	60.0	11.0	63	4.08	4.92	62	39	65
4.00	5.00	100.0	42	105	4.92	5.00	100	40	105

Sumber: Data primer diolah (2008)

Apabila dibandingkan dari *range* skala penilaian (tabel 4.12), responden menilai dari yang sangat jelek sampai dengan cukup (skala 1-3) adalah sebesar 28 responden (28%) (KMAS1). Bila dibandingkan dengan KMAS2, maka harapan kepuasan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya diri bisa ditingkatkan. Hal ini dapat dilihat dari skala1 paling bawah KMRS2 yang mempunyai persentase sebesar 2%. Artinya 98% mahasiswa mengharapkan kepuasan yang lebih agar kampus dapat lebih bisa menumbuhkan rasa percaya diri.

5) Kepuasan pada dimensi *emphaty*

Kepuasan pelanggan pada dimensi perhatian (*emphaty*) akan terwujud bila perusahaan memberikan perhatian yang bersifat individual dan memahami keinginan pelanggan. Hasil jawaban responden (Tabel 4.1) menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan mahasiswa dalam menilai kemampuan PTS di Surabaya untuk memberi perhatian terhadap mereka cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata penilaian mahasiswa terhadap kenyataan yang dirasakan (KMMT1) dengan nilai rata-rata 3,34. Walaupun penilaian mahasiswa sudah baik, mereka masih belum merasa puas dan mengharapkan kinerja kampus lebih baik. Hal ini ditunjukkan dengan KMMT2 dengan nilai rata-rata 4,49.

Tabel 4.13

PERBANDINGAN JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN *EMPHATY*

kmmt1					kmmt2				
skala1	skala2	percent	N	total	skala1	skala2	percent	N	total
1.67	2.67	28.6	30	30	2.83	3.00	3	3	3
3.00	3.33	51.4	24	54	3.33	4.50	49	48	51
3.50	3.67	63.8	13.0	67	4.67	4.83	60	12	63
4.00	5.00	100.0	38	105	4.83	5.00	100	42	105

Sumber: Data primer diolah (2008)

Apabila dibandingkan dari *range* skala penilaian (tabel 4.13), responden menilai dari yang sangat jelek sampai dengan cukup (skala 1-3) adalah sebesar 30 responden (30%) (KMMT1). Bila dibandingkan dengan KMMT2, maka harapan kepuasan mereka untuk lebih paham kebutuhan mahasiswa bisa ditingkatkan. Hal ini dapat dilihat dari level terbawah dari skala1 KMMT2 yang mempunyai persentase sebesar 3%. Artinya 97% mahasiswa mengharapkan kepuasan yang lebih agar kampus dapat lebih bisa paham kebutuhan mereka.

4.3.5 Kepuasan Mahasiswa PTS di Surabaya

Berdasarkan penjelasan deskriptif di atas, mengenai kinerja dan harapan mahasiswa dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa PTS di Surabaya kurang

memenuhi harapan, kondisi ini terjadi karena kenyataan yang diterima oleh mahasiswa (kinerja layanan) lebih rendah daripada harapan. Interpretasi ini didasarkan pada hasil penelitian yang diperoleh di lapangan sebagaimana terlihat pada Tabel 4.13 berikut. Dari kelima dimensi/indikator tersebut bila dirunut berdasarkan selisih (*variance*), maka dimensi yang paling tidak memuaskan mahasiswa adalah dimensi *tangibles* (1,27), dimensi kedua adalah *reliability* (1,26), ketiga *emphaty* (1,14), keempat *responsiveness* (1,12), dan kelima adalah, *assurance* (1,06).

Tabel 4.14
KEPUASAN MAHASISWA PTS DI SURABAYA

No.	Indikator	<i>Expectation Mean</i>	<i>Perception Mean</i>	Beda Kepuasan Mahasiswa
1	<i>Tangibles</i>	4.45	3.18	1.27
2	<i>Reliability</i>	4.5	3.24	1.26
3	<i>Responsiveness</i>	4.47	3.35	1.12
4	<i>Assurance</i>	4.53	3.47	1.06
5	<i>Emphaty</i>	4.49	3.35	1.14
	Total	22.44	16.59	5.85
	Means	4.488	3.318	1.17

Sumber : Data primer diolah (2008)

Uraian secara detil dari masing-masing indikator berdasarkan item pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 4.14. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dari kelima indikator semuanya positif, artinya mahasiswa belum puas atas layanan yang diberikan oleh PTS di Surabaya. Dalam kepuasan mahasiswa indikator yang paling diperhatikan mahasiswa adalah dimensi *tangibles*. Bila diperhatikan dari item *tangibles* yang paling dipermasalahkan mahasiswa adalah ketersediaan layanan umum seperti kamar mandi dan toilet. Ini bisa jadi dianggap hal kecil bagi pengelola, tetapi bagi mahasiswa sebagai konsumen, fasilitas ini menjadi poin utama yang perlu diperhatikan oleh pengelola PTS. Peringkat kedua adalah fasilitas mengajar dan peringkat ketiga adalah fasilitas laboratorium. Peringkat dua dan tiga ini merupakan kebutuhan mahasiswa untuk mempersiapkan untuk kesiapan mereka menghadapi dunia kerja (tabel 4.15).

Tabel 4.15

**ITEM PERTANYAAN INDIKATOR-INDIKATOR KEPUASAN
MAHASISWA PTS DI SURABAYA – DIMENSI TANGIBLES**

No.	Indikator <i>Tangibles</i>	<i>Expectation</i>	<i>Perception</i>	Kepuasan Mahasiswa
Indikator <i>Tangibles</i>				
1	kamar mandi dan toilet	4.4	2.63	1.77
2	peralatan mengajar yang ada	4.48	2.77	1.7
3	laboratorium komputer dan laboratorium praktek yang lain	4.57	2.91	1.66
4	komputerisasi administrasi yang tersedia	4.53	2.9	1.63
5	perpustakaan yang tersedia	4.57	3.01	1.56
6	tata ruang Perguruan Tinggi	4.43	3.06	1.37
7	kebersihan ruangan dan lingkungan	4.48	3.11	1.36
8	kantin dan kafetaria yang tersedia	4.36	3.07	1.3
9	sarana dan prasarana keamanan	4.55	3.28	1.28
10	taman yang tersedia	4.5	3.24	1.27
11	kenyamanan kampus	4.5	3.33	1.16
12	area parkir yang tersedia	4.47	3.31	1.15
13	ruang seminar dan ruang ujian tugas akhir	4.36	3.26	1.1
14	eksterior Perguruan Tinggi	4.28	3.31	0.96
15	kerapian dosen dalam mengajar	4.49	3.59	0.9
16	kerapian karyawan dalam pelayanan	4.26	3.35	0.9
17	kerapian pengelola dalam kesehariannya	4.27	3.44	0.83
18	sarana dan prasarana ibadah keagamaan yang disediakan	4.57	3.8	0.77
	Total	80.1	57.4	22.7
	Means	4.45	3.19	1.26

Sumber: Data primer diolah (2008)

Masalah yang lain dalam dimensi *tangibles* ini hampir semuanya menjadi perhatian mahasiswa. Jika dibandingkan dengan indikator layanan maka indikator kepuasan untuk dimensi *tangibles* ini hampir semuanya memiliki selisih di atas satu. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas kampus selama ini belum memuaskan mahasiswa. Mereka umumnya dapat membandingkan antar kampus PTS.

5.4 Hasil Uji dan Analisis

Penelitian ini menggunakan data *cross sectional* yang dikumpulkan dari 105 responden mahasiswa PTS di Surabaya program studi S1 Akuntansi. Jumlah 105 responden ini telah memenuhi syarat untuk dianalisis dengan menggunakan uji beda sample berpasangan (*paired samples t test*).

5.4.1 Uji validitas dan reliabilitas

Setelah data terkumpul dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Validitas adalah tingkat akurasi yang dicapai oleh sebuah indikator. Hasil pengujian reabilitas dapat dilihat dari nilai *cronbach alfa* di atas 0,239. (tabel 4.19). Nilai validitas dengan korelasi *product moment* dikatakan valid bila nilai *r product moment* di atas 0,239 ($n = 30$). Hasil uji validitas pada keseluruhan butir (Indikator Kualitas Pelayanan 65 butir, dan Kepuasan Pelanggan 54 butir) untuk jumlah responden 30 dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Berdasarkan data sebanyak 65 butir pada indikator kualitas pelayanan (Tabel 4.13) keseluruhan butir pertanyaan adalah valid. Sedangkan pada tabel 4.17 dari 54 butir pertanyaan pada indikator kepuasan pelanggan terdapat 6 butir instrumen yang tidak valid, yaitu: pada butir 1, 2, 3, 5, 13, dan 25. Selanjutnya nomor-nomor butir tersebut dihilangkan pada penyebaran kuesioner tahap kedua mengingat jumlah butir soal masih banyak, dan untuk memudahkan pengujian nomor butir tetap seperti semua meskipun ada 15 butir yang dihilangkan, atau dengan kata lain nomor butir menjadi tidak berurutan.

Tabel 4.16

HASIL ANALISIS ITEM INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA

No. Butir	Koef. Korelasi (<i>r product moment</i>)	Nilai Validitas (N = 30)	Keterangan
1	0,0349	0,239	Tidak Valid
2	0,1213	0,239	Tidak Valid
3	0,1949	0,239	Tidak Valid
4	0,5574	0,239	Valid
5	0,2247	0,239	Tidak Valid
6	0,6856	0,239	Valid
7	0,5217	0,239	Valid
8	0,6993	0,239	Valid
9	0,7203	0,239	Valid
10	0,5458	0,239	Valid
11	0,3592	0,239	Valid
12	0,5215	0,239	Valid
13	0,1001	0,239	Tidak Valid
14	0,2584	0,239	Valid
15	0,6924	0,239	Valid
16	0,4836	0,239	Valid
17	0,3918	0,239	Valid
18	0,4331	0,239	Valid
19	0,5521	0,239	Valid
20	0,5682	0,239	Valid
21	0,4208	0,239	Valid
22	0,4422	0,239	Valid
23	0,2855	0,239	Valid
23	0,4427	0,239	Valid
25	0,1789	0,239	Tidak Valid
26	0,3935	0,239	Valid
27	0,7208	0,239	Valid
28	0,5598	0,239	Valid
29	0,7205	0,239	Valid
30	0,5970	0,239	Valid
31	0,3656	0,239	Valid
32	0,4237	0,239	Valid
33	0,5965	0,239	Valid
34	0,6985	0,239	Valid
35	0,6932	0,239	Valid
36	0,7124	0,239	Valid
37	0,5486	0,239	Valid
38	0,7065	0,239	Valid
39	0,5709	0,239	Valid

No. Butir	Koef. Korelasi (<i>t-product moment</i>)	Nilai Validitas (N=30)	Keterangan
40	0,6113	0,239	Valid
41	0,3774	0,239	Valid
42	0,7244	0,239	Valid
43	0,5732	0,239	Valid
44	0,6882	0,239	Valid
45	0,7519	0,239	Valid
46	0,5693	0,239	Valid
47	0,5657	0,239	Valid
48	0,5380	0,239	Valid
49	0,5520	0,239	Valid
50	0,4468	0,239	Valid
51	0,5655	0,239	Valid
52	0,6823	0,239	Valid
53	0,6314	0,239	Valid
54	0,3558	0,239	Valid

Sumber : Data primer diolah (2008)

Tabel 4.17

HASIL ANALISIS ITEM INSTRUMEN KUALITAS PELAYANAN

No. Butir	Koef. Korelasi <i>Perception</i>	Koef. Korelasi <i>Expectation</i>	Nilai Validitas (N=30)	Keterangan
1	0,8682	0,5099	0,239	Valid
2	0,7236	0,8264	0,239	Valid
3	0,7872	0,5345	0,239	Valid
4	0,5763	0,4943	0,239	Valid
5	0,4319	0,6054	0,239	Valid
6	0,4772	0,7359	0,239	Valid
7	0,4990	(0,2850)	0,239	Valid
8	0,9276	0,7607	0,239	Valid
9	0,8129	0,7107	0,239	Valid
10	0,7845	0,7099	0,239	Valid
11	0,7976	0,6693	0,239	Valid
12	0,8505	0,5487	0,239	Valid
13	0,8180	0,7825	0,239	Valid
14	0,7678	0,7417	0,239	Valid
15	0,8042	0,7265	0,239	Valid
16	0,6303	0,4626	0,239	Valid
17	0,7208	0,6772	0,239	Valid
18	0,6603	0,8392	0,239	Valid
19	0,4873	0,6520	0,239	Valid
20	0,7576	0,2860	0,239	Valid
21	0,8968	0,7107	0,239	Valid

No. Butir	Koef. Korelasi <i>Perception</i>	Koef Korelasi <i>Expectation</i>	Nilai Validitas (N = 30)	Keterangan
22	0,6594	0,7269	0,239	Valid
23	0,5015	0,7431	0,239	Valid
23	0,6474	0,7515	0,239	Valid
25	0,6394	0,8550	0,239	Valid
26	0,7001	0,8080	0,239	Valid
27	0,7390	0,7500	0,239	Valid
28	0,7037	0,6266	0,239	Valid
29	0,5365	0,3321	0,239	Valid
30	0,5876	0,7340	0,239	Valid
31	0,7864	0,6197	0,239	Valid
32	0,4046	0,7779	0,239	Valid
33	0,8555	0,7609	0,239	Valid
34	0,7330	0,8464	0,239	Valid
35	0,8265	0,7620	0,239	Valid
36	0,9029	0,8459	0,239	Valid
37	0,7524	0,9142	0,239	Valid
38	0,8625	0,8812	0,239	Valid
39	0,6307	0,8665	0,239	Valid
40	0,7523	0,8839	0,239	Valid
41	0,8151	0,8121	0,239	Valid
42	0,6124	0,6181	0,239	Valid
43	0,7551	0,5014	0,239	Valid
44	0,7512	0,5203	0,239	Valid
45	0,8312	0,7087	0,239	Valid
46	0,7555	0,7446	0,239	Valid
47	0,6627	0,8642	0,239	Valid
48	0,6311	0,8529	0,239	Valid
49	0,7961	0,8833	0,239	Valid
50	0,7931	0,8974	0,239	Valid
51	0,6258	0,8496	0,239	Valid
52	0,7541	0,8047	0,239	Valid
53	0,6411	0,7572	0,239	Valid
54	0,5342	0,6189	0,239	Valid
55	0,7719	0,5050	0,239	Valid
56	0,8042	0,4986	0,239	Valid
57	0,8029	0,5608	0,239	Valid
58	0,7793	0,6023	0,239	Valid
59	0,8568	0,7300	0,239	Valid
60	0,8138	0,6218	0,239	Valid
61	0,8189	0,5265	0,239	Valid
62	0,7854	0,6974	0,239	Valid
63	0,9223	0,8342	0,239	Valid
64	0,8650	0,7746	0,239	Valid

No. Butir	Koef. Korelasi <i>Perception</i>	Koef Korelasi <i>Expectation</i>	Nilai Validitas (N = 30)	Keterangan
65	0,8096	0,4360	0,239	Valid

Sumber : Data primer diolah (2008)

Hasil pengujian reliabilitas instrumen dengan *internal consistency* menunjukkan instrumen reliabel, yaitu ukuran mengenai konsistensi internal, yang ditunjukkan dengan nilai *Standardized Item Alpha (SIA)*. Berdasarkan uji reliabilitas (Ebel & Frisbi, 1991: 89) keseluruhan butir reliabel. Hasil uji validitas dan reliabilitas item kualitas pelayanan ini sesuai dengan penelitian Mahmudah (2007).

Tabel 4.18

HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN

Indikator	Nilai Reliabilitas	SIA	Keterangan
X1.1	0.54	0.9614	Reliabel
X1.2	0.54	0.9369	Reliabel
X1.3	0.33	0.8678	Reliabel
X1.4	0.33	0.8893	Reliabel
X1.5	0.37	0.9435	Reliabel
X2.1	0.37	0.9623	Reliabel
X2.2	0.42	0.9362	Reliabel
X2.3	0.42	0.9466	Reliabel
X2.4	0.37	0.9628	Reliabel
X2.5	0.37	0.8932	Reliabel

Sumber : Data primer diolah (2008)

4.4 Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian SPSS 13.0 menunjukkan bahwa seluruh data mempunyai hubungan yang signifikan.

Tabel 4.19
HASIL UJI BEDA INDIKATOR PENELITIAN

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	kptg1 - kptg2	-0.63190	0.70670	0.06897	-0.76867	-0.49514	-9.162	104	0.000
Pair 2	kprb1 - kprb2	-0.73605	0.79731	0.07781	-0.89035	-0.58175	-9.460	104	0.000
Pair 3	kprs1 - kprs2	-0.75873	0.82016	0.08004	-0.91745	-0.60001	-9.479	104	0.000
Pair 4	kpas1 - kpas2	-0.68889	0.83847	0.08183	-0.85115	-0.52662	-8.419	104	0.000
Pair 5	kpmt1 - kpmt2	-0.82857	0.95260	0.09296	-1.01292	-0.64422	-8.913	104	0.000
Pair 6	kmtg1 - kmtg2	-1.25979	0.86769	0.08468	-1.42771	-1.09187	-14.877	104	0.000
Pair 7	kmrb1 - kmrb2	-1.26032	0.91781	0.08957	-1.43794	-1.08270	-14.071	104	0.000
Pair 8	kmrs1 - kmrs2	-1.12000	0.90004	0.08784	-1.29418	-0.94582	-12.751	104	0.000
Pair 9	kmas1 - kmas2	-1.05568	0.79416	0.07750	-1.20937	-0.90199	-13.621	104	0.000
Pair 10	kmmt1 - kmmt2	-1.14762	0.89762	0.08760	-1.32133	-0.97391	-13.101	104	0.000

Sumber : Data primer diolah (2008)

Dari ini dapat dilihat dari tingkat signifikansi 2 arah di bawah 5%. Artinya terdapat perbedaan yang nyata antara kenyataan dan harapan yang diinginkan mahasiswa.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

4.5.1 Pembahasan Hipotesa Satu

Hipotesis pertama menyatakan ada perbedaan signifikan antara harapan mahasiswa dengan kinerja PBM S1-Akuntansi PTS di Surabaya mengenai pelayanan. Uji yang digunakan adalah uji beda dua sampel, yaitu uji t. Hipotesis uji dirumuskan sebagai berikut:

H_0 : tidak ada perbedaan signifikan antara harapan mahasiswa dengan kinerja PBM S1-Akuntansi PTS di Surabaya mengenai pelayanan PBM.

H_1 : ada perbedaan signifikan antara harapan mahasiswa dengan kinerja PBM S1-Akuntansi PTS di Surabaya mengenai pelayanan PBM.

Hasil uji t disajikan dalam Tabel 4.20. dapat dilihat bahwa untuk pelayanan PBM PTS di Surabaya mempunyai nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari taraf nyata, maka disimpulkan menolak H_0 , atau ada perbedaan signifikan antara harapan mahasiswa dengan kinerja PBM S1-Akuntansi PTS di Surabaya mengenai pelayanan PBM antara kenyataan dan harapan mahasiswa. Hal ini dapat dilihat dari pair 1 sampai pair 5 di tabel 4.20. Artinya ada Gap antara harapan mahasiswa dengan kondisi yang dirasakan dalam proses belajar mengajar menunjukkan hasil bahwa mahasiswa masih merasa kurang memperoleh pelayanan yang memadai.

4.5.2 Pembahasan Hipotesa Dua

Hipotesis kedua berbunyi ada perbedaan signifikan antara harapan mahasiswa dengan kinerja PBM S1-Akuntansi PTS di Surabaya mengenai kepuasan mahasiswa. Uji yang digunakan adalah uji beda dua sampel, yaitu uji t. Hipotesis uji dirumuskan sebagai berikut:

- H_0 : tidak ada perbedaan signifikan antara harapan mahasiswa dengan kinerja PBM S1-Akuntansi PTS di Surabaya mengenai kepuasan mahasiswa atas PBM di kampusnya.
- H_1 : ada perbedaan signifikan antara harapan mahasiswa dengan kinerja PBM S1-Akuntansi PTS di Surabaya mengenai kepuasan mahasiswa atas PBM di kampusnya.

Hasil uji t untuk kepuasan disajikan dalam Tabel 4.20 bagian *pair 6* sampai dengan *pair 10*. Dalam tabel tersebut terlihat bahwa untuk kondisi kepuasan mahasiswa atas PBM PTS di Surabaya mempunyai nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari taraf nyata, maka disimpulkan tolak H_0 , atau ada perbedaan signifikan antara harapan mahasiswa dengan kinerja PBM S1-Akuntansi PTS di Surabaya mengenai kepuasan mahasiswa terhadap PBM. Berarti masih ada *Gap* antara harapan mahasiswa dengan kondisi yang dirasakan dalam proses belajar di PTS di Surabaya.

Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih belum puas dengan apa yang dilakukan PTS selama ini..

Dari hasil kedua hipotesis ini maka dapat disimpulkan bahwa PTS di Surabaya perlu meningkatkan pelayanannya dalam 5 aspek yang diteliti dalam penelitian ini. Bila dikaitkan antara uji hipotesis dengan analisis deskriptif nampaknya PTS di Surabaya perlu memfokuskan pada beberapa indikator-indikator penting yaitu:

- 1) Dalam hal pelayanan terhadap mahasiswa, hal yang paling dirasakan perbedaannya adalah dimensi *emphaty*. Dalam dimensi ini menekankan pada pemberian perhatian yang bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan (mahasiswa) dengan berupaya memahami keinginannya. Beberapa hal yang masuk dalam dimensi ini adalah masalah penanganan komplain secara efektif, seperti: permohonan maaf kepada mahasiswa atas ketidaknyamanan yang mahasiswa alami, empati terhadap mahasiswa yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah/keluhan, dan kemudahan bagi mahasiswa untuk menghubungi perusahaan/institusi (via saluran telepon bebas pulsa, surat, e-mail, fax, maupun tatap muka langsung) dalam rangka menyampaikan komentar, kritik, saran, pertanyaan, dan atau komplain. Paling penting dalam hal ini adalah keterlibatan langsung manajemen puncak (dekanat) dalam menangani keluhan mahasiswa adalah sangat penting, sebab hal para pimpinan fakultas bisa mengkomunikasikan secara nyata komitmen perusahaan/institusi dalam memuaskan mahasiswa sekaligus mengambil keputusan dengan cepat.
- 2) Komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan fakultas atau jurusan dapat menjalin relasi jangka panjang dengan para pelanggan, karena relasi yang kokoh dan saling menguntungkan antara penyedia jasa dan pelanggan dapat membangun bisnis ulangan dan menciptakan loyalitas pelanggan. Kesuksesan program ini dipengaruhi oleh: kepercayaan (*trust*), kepuasan terhadap jasa sebelumnya, persepsi terhadap nilai (*value*) yang didapatkan, efektivitas komunikasi, ikatan sosial atau persahabatan, dan durasi relasi yang telah terjalin (*length of*

patronage). Memberikan garansi (*guarantee*)/janji eksplisit kepada pelanggan mengenai tingkat kinerja yang dapat diharapkan akan pelanggan terima.

- 3) Citra kualitas yang baik bukan dari sudut pandang penyedia jasa, melainkan dari persepsi konsumen. Sebab konsumen yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang layak untuk menilai kualitas, manfaat atau kinerja dari jasa yang bersangkutan (Hansen dan Mowen, 2003). Hal inilah yang dirasakan mahasiswa PTS di Surabaya. Oleh karena itu PTS perlu meningkatkan kualitas layanan (memberikan layanan prima), paling tidak memiliki kesamaan standar pelayanan dengan para pesaing utamanya dalam jasa pendidikan. Untuk itu, bisa menerapkan prinsip *quality comes first, satisfaction programs follow*, karena biasanya perusahaan yang tingkat kepuasan mahasiswanya tinggi menyediakan tingkat layanan mahasiswa yang tinggi pula.
- 4) Program *pay-for-performance*. Keseluruhan program kepuasan pelanggan tersebut tidak akan terlaksana tanpa adanya dukungan sumber daya manusia organisasi/institusi. Sumber daya manusia (karyawan dan dosen) sebagai ujung tombak perusahaan yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan dan berkewajiban memuaskan pelanggan, maka karyawan/dosen sebagai pelanggan internal harus dipuaskan kebutuhannya. Atau dengan kata lain, *total customer satisfaction* harus didukung pula dengan *total quality reward* yang mengaitkan sistem penilaian kinerja dan kompensasi dengan kontribusi setiap karyawan dan atau dosen dalam penyempurnaan kualitas dan peningkatan kepuasan pelanggan.

4.6 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini berupaya menemukan apakah terdapat perbedaan antara harapan dengan kinerja (dalam persepsi mahasiswa) dalam proses belajar mengajar. Penelitian ini belum mencakup masalah kompetensi dosen dan metode pembelajaran serta budaya akademik di lingkungan kampus. Karena semua itu akan mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap penilaian kinerja perguruan tinggi masing-masing. keterbatasan ini, maka diharapkan pada peneliti lanjutan memasukkan indikator tersebut untuk

memperluas cakupan pembahasan. Penelitian ini juga memerlukan penelitian pelengkap khususnya tentang metode pengajaran yang dapat membuat mahasiswa antusias dan aktif dalam proses belajar mengajar.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pemahasan yang dikembangkan, diperoleh beberapa simpulan yang menjadi hasil penelitian ini, sebagai berikut:

1. Layanan PBM kampus terhadap mahasiswa dirasakan masih belum memenuhi harapan mereka. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji beda yang dilakukan dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05. Artinya terdapat perbedaan antara kinerja layanan PBM yang dirasakan oleh mahasiswa dengan harapan mahasiswa. Hasil telaah atas dimensi dari indikator layanan yang paling tidak memenuhi harapan mahasiswa adalah dimensi *emphaty*. Dimensi ini mengisyaratkan bahwa mahasiswa merasa layanan yang diberikan PTS di Surabaya kurang memperhatikan kebutuhan mahasiswa. Item-item dari dimensi tersebut yang sangat dirasakan adalah kurangnya perhatian pimpinan PTS di Surabaya terhadap kebutuhan mahasiwa. Mahasiswa mengharapkan adanya komunkasi yang cukup intens dengan pimpinan PTS. Hal ini mereka rasakan karena pimpinan PTS yang dapat mengambil keputusan yang cepat dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa.
2. Kepuasan mahasiwa terhadap pelaksanaan PBM juga dirasakan kurang memnuhi harapan mereka. Hipotesis kedua mengenai perbedaan kepuasan mahasiswa atas kinerja dan harapan mereka terhadap pelaksanaan PBM PTS di Surabaya mempunyai tingkat signifikansi 0,0 atau dibahah 0,05. Dengan kata lain ada perbedaan yang nyata antara kinerja dan harapan kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan PBM PTS di Surabaya. Hasil telaah atas dimensi dari indikator kepuasan mahasiswa yang paling tidak memuaskan mahasiswa adalah dimensi *tangibles*. Dalam dimensi ini yang paling diperhatikan adalah ketersediaan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan mereka. Item-item

dari dimensi tangibles menunjukkan bahwa mahasiswa masih belum terlalu puas dengan fasilitas yang disediakan oleh PTS di Surabaya. Item yang paling tidak memuaskan mereka adalah fasilitas toilet. Fasilitas yang remeh ini mungkin tidak menjadi perhatian kampus-kampus di Surabaya, padahal mahasiswa menilai fasilitas ini harus tersedia dan bagus. Item berikutnya adalah fasilitas pembelajaran dan laboratorium praktik yang menjadi perhatian mahasiswa.

5.2 Saran

Mengingat pentingnya kepuasan pelanggan yang memiliki kontribusi pada terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan, dan sebagai salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan dan daya persuasif *gethok tular (word of mouth)* maka beberapa hal yang hendaknya diimplikasikan dari penelitian pada beberapa PTS di Surabaya sebagai perusahaan jasa adalah:

1. Tidak menyepelekan ketersediaan fasilitas layanan umum seperti toilet yang bersih. Kampus-kampus di Surabaya perlu meninjau kembali keberadaan fasilitas ini. Fasilitas lainnya adalah fasilitas layanan untuk PBM yang masih dirasakan belum memuaskan mahasiswa.
2. Mengembangkan program kepuasan pelanggan, yakni:
 - 1) Meningkatkan kualitas layanan (memberikan layanan prima), paling tidak memiliki kesamaan standar pelayanan dengan para pesaing utamanya dalam jasa pendidikan. Untuk itu, bisa menerapkan prinsip *quality comes first, satisfaction programs follow*, karena biasanya perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi pula. Kesuksesan program ini dipengaruhi oleh: kepercayaan (*trust*), kepuasan terhadap jasa sebelumnya, persepsi terhadap nilai (*value*) yang didapatkan, efektivitas komunikasi, ikatan sosial atau persahabatan, dan durasi relasi yang telah terjalin (*length of patronage*).

- 2) Melakukan penanganan komplain secara efektif, seperti: permohonan maaf kepada pelanggan atas ketidaknyamanan yang pelanggan alami, empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah/keluhan, dan kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan/institusi (via saluran telepon bebas pulsa, surat, e-mail, fax, maupun tatap muka langsung) dalam rangka menyampaikan komentar, kritik, saran, pertanyaan, dan atau komplain. Di samping itu keterlibatan langsung manajemen puncak dalam menangani keluhan pelanggan adalah sangat penting, sebab hal bisa mengkomunikasikan secara nyata komitmen perusahaan/institusi dalam memuaskan pelanggan.
- 3) Dalam rangka memacu kepedulian baik karyawan dan dosen maka pimpinan kampus perlu memberikan insentif. Keseluruhan program kepuasan pelanggan tersebut tidak akan terlaksana tanpa adanya dukungan sumber daya manusia organisasi/institusi. Sumber daya manusia (karyawan dan dosen) sebagai ujung tombak perusahaan yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan dan berkewajiban memuaskan pelanggan, maka karyawan/dosen sebagai pelanggan internal harus dipuaskan kebutuhannya. Atau dengan kata lain, *total customer satisfaction* harus didukung pula dengan *total quality reward* yang mengaitkan sistem penilaian kinerja dan kompensasi dengan kontribusi setiap karyawan dan atau dosen dalam penyempurnaan kualitas dan peningkatan kepuasan pelanggan

5.3 Implikasi penelitian

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat memberikan masukan guna meningkatkan kualitas proses pembelajaran di PTS Surabaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan perbaikan lanjutan khususnya bagi Kopertis wilayah 7 yang membawahi PTS di Jawa Timur untuk selalu melakukan pengawasan dalam rangka meningkatkan mutu lulusan perguruan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker ,David A. , V. Kumar, George S. Day,2004. *Marketing Research*,John Willey & Sons,Inc
- Berry, Leonard L. and A Pasuraman. 1991. *Marketing Services, Competing Through Quality*, New York: The Free Press.
- Gibson, James L.; John M. Ivancevich; and James H Donnelly, 2001. *Organizations: Behavior, Structure, Processes*, Seventh Edition, Boston: Richard D. Irwin, Inc.
- Hansen, Don R Dan Maryanne M. Mowen, 2003, *Management Accounting*, 6th Edition, Cincinnati Ohio: College Division South-Western Publishing Co.
- Kotler, Philip, 1994. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 7th edition. Englewood Cliffs: Prentice-Hall Inc.
- Mahmudah,Siti (2007) *Faktor-Faktor Budaya Organisasi Yang Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Politeknik NSC Surabaya*, Penelitian Dosen Muda,Dikti
- Ndraha, Talizidulu, 1988. *Manajemen Perguruan Tinggi*, Jakarta: Bina Aksara.
- Pannen, Paulina, 1997. *"Pendidikan Sebagai Sistem"*, Mengajar di Perguruan Tinggi, Jakarta: Pusat Antar Universitas, Dirjen Dikti.
- Pasuraman, A.; Valarie A. Zeithaml, & Leonard L Berry, 1986. " A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall 1986), p.41-50.
- Payne, Adrian, 1993. *The Essence of Service Marketing*, UK: Prentice Hall International Ltd.
- Putrawan, I Made, 1990. *Pengujian Hipotesis dalam Penelitian Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta
- Robbins, Stephen, 2002. *Organization Behavior: Concepts, Controversies, and Applications*, 9 Edition, Englewood Cliffs, New Jersey: A Simon & Schuster Company.
- Siegel, Sidney, 1992. *Statistik Nonparametrik Untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Jakarta: Gramedia
- Soetjipto, B.W., 1997. "Service Quality: Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia" *Usahawan No. 01 Th XXVI*
- Zeithmal, V.A., A. Pasuraman, 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Costumer*

***Perceptions and Expectations.* London: Collier Macmillan Publishers.**

Surabaya, 12 September 2008

Yth. Mahasiswa/i Perguruan Tinggi
di
S u r a b a y a

Dengan hormat,

Bersama surat ini, perkenankan kami mengajukan beberapa pertanyaan dan pernyataan kepada Saudara yang terangkum dalam kuesioner berikut.

Kuesioner yang kami ajukan ini adalah semata-mata untuk maksud dan tujuan ilmiah bagi pengembangan institusi dalam rangka penelitian sebagai bentuk Tri Dharma Perguruan Tinggi. Adapun judul penelitian kami adalah **“PENILAIAN KUALITAS PBM PROGRAM S1-AKUNTANSI MELALUI GAP ANTARA HARAPAN DAN PERSEPSI MAHASISWA DI PTS SURABAYA”**.

Sehubungan dengan maksud tersebut, kami memohon dengan hormat kepada Saudara untuk berkenan merelakan waktunya sejenak guna memberikan informasi dengan cara *menjawab seluruh pertanyaan dan pernyataan* yang terdapat dalam kuesioner terlampir. Tidak ada jawaban yang salah/benar dalam kuesioner tersebut. Informasi yang Saudara berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya rekapitulasi akhir yang akan disajikan dalam laporan penelitian.

Atas partisipasi dan kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner ini, kami sampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya. Semoga informasi yang Saudara berikan menjadi ladang amal sholeh dan mendapatkan ridlo Allah S.W.T.

Hormat kami,

Habiburrochman, SE.,M.Si.Ak
Peneliti 1

Dr. Sri Iswati, SE.,M.Si.Ak
Peneliti 2

KUESIONER

DATA RESPONDEN (Mohon diisi dengan lengkap).

1. Nama (jika berkenan) :
2. Umur : Th.
3. Jenis Kelamin : Lk / Pr (coret yang tidak perlu)
4. Anda Kuliah di Universitas:; Jurusan:;
Angkatan:.....
1. Apakah Anda pernah aktif di organisasi mahasiswa/ kelompok massa: Ya / Tidak *
Bila Ya, sebutkan nama organisasi dan jabatan terakhir Anda:
.....
6. Kota asal :
7. Berapa total SKS yang sudah Anda kumpulkan saat ini: SKS
8. Berapa Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) Anda saat ini:

Petunjuk Pengisian:

1. Isilah pertanyaan pada kuesioner ini dan jangan ada yang terlewatkan.
2. Isilah titik-titik pada tempat yang sudah tersedia dan (*) coret yang tidak perlu.

1. KUALITAS PELAYANAN

Pertanyaan berikut berkaitan dengan kualitas pelayanan. Berkenaan dengan hal tersebut Saudara diminta untuk membaca setiap pernyataan dan tentukanlah seberapa jauh pernyataan-pernyataan tersebut sesuai atau menggambarkan kondisi yang ada dan Saudara alami. **Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada kolom di masing-masing pernyataan di bawah ini yang menurut anda sesuai dengan yang anda rasakan antara kenyataan dan harapan anda mengenai kualitas proses belajar mengajar yang menggambarkan kondisi yang ada dan Saudara alami, serta kondisi yang Saudara harapkan.**

KONDISI YANG ADA DAN SAUDARA ALAMI (KINERJA ORGANISASI YANG ANDA RASAKAN)

Sangat Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
①	②	④	⑤

KONDISI YANG SAUDARA HARAPKAN (KINERJA ORGANISASI YANG ANDA HARAPKAN)

Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
①	②	④	⑤

N O	ITEM-ITEM PERTANYAAN	Pilihan Jawaban			
		①	②	④	⑤
	TANGIBLES adalah ketersediaan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana penunjang				
1.	Lembaga memiliki peralatan mengajar yang modern	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
2.	Lembaga memiliki komputerisasi administrasi	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
3.	Lembaga menyediakan bank/ATM dalam kampus	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
4.	Dosen memiliki kerapian dalam mengajar	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
5.	Pengelola memiliki kerapian dalam kesehariannya	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
6.	Karyawan memiliki kerapian dalam melayani mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
7.	Lembaga memiliki tata ruang yang menarik	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
8.	Lembaga memiliki eksterior yang menarik	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
9.	Lembaga memperhatikan kebersihan ruangan dan lingkungan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
10.	Lembaga memperhatikan kenyamanan ruangan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
11.	Lembaga memiliki area parkir kendaraan yang memadai	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
12.	Lembaga memperhatikan adanya taman, pohon rindang yang asri	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
13.	Lembaga menyediakan perpustakaan yang memadai	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
14.	Lembaga menyediakan laboratorium komputer dan laboratorium praktek yang lain	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
15.	Lembaga menyediakan internet	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
16.	Lembaga menyediakan kantin dan kafetaria	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
17.	Lembaga menyediakan sarana dan prasarana keamanan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
18.	Lembaga menyediakan kamar mandi dan toilet	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5

19.	Lembaga menyediakan ruang seminar, ruang ujian tugas akhir	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
20.	Lembaga menyediakan sarana dan prasarana ibadah keagamaan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
	RELIABILITY: Kemampuan dan kemauan lembaga dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan handal dan memuaskan	Pilihan Jawaban			
21.	Kehadiran dosen dalam mengajar tepat waktu	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
22.	Mahasiswa memperoleh kemudahan dalam pelayanan administrasi	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
23.	Mahasiswa memperoleh kemudahan dalam berkonsultasi dengan dosen	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
24.	Mahasiswa mudah untuk berkonsultasi dengan pimpinan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
25.	Dosen memberikan kuliah sesuai dengan jadwal dan waktu yang ditentukan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
26.	Pengisian kartu hasil studi (KHS) yang benar	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
27.	Pemberian KHS secara tepat waktu	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
	RESPONSIVENESS: Kemampuan dan kemauan dari seluruh lini manajemen untuk membantu mahasiswa dalam memenuhi kebutuhannya dengan cepat	Pilihan Jawaban			
28.	Informasi tentang pengurusan administrasi akademik secara cepat dan tepat waktu	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
29.	Informasi tentang jadwal perkuliahan yang cepat dan tepat waktu	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
30.	Informasi tentang tempat mengurus administrasi akademik akademik yang tepat waktu	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
31.	Pelayanan dosen yang cepat kepada mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
32.	Pelayanan pengelola yang cepat kepada mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
33.	Pelayanan karyawan administrasi yang cepat dengan mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
34.	Kemauan dan keikhlasan dosen membantu mahasiswa dalam masalah akademik	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
35.	Kemauan dan keikhlasan pengelola membantu mahasiswa dalam masalah akademik	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5

36.	Kemauan dan keikhlasan karyawan membantu mahasiswa dalam masalah akademik	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
37.	Kesiapan dosen merespon permintaan mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
38.	Kesiapan pengelola dalam merespon permintaan mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
39.	Kesiapan karyawan dalam merespon permintaan mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
	ASSURANCE : Keramahan dan kemampuan yang dimiliki seluruh lini manajemen dalam melaksanakan tugasnya	Pilihan Jawaban			
40.	Para dosen tidak mempersulit dalam pelayanan kepada mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
41.	Para pengelola tidak mempersulit dalam pelayanan kepada mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
42.	Para karyawan tidak mempersulit dalam pelayanan kepada mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
43.	Lembaga memberikan rasa aman (reputasi baik) kepada mahasiswa dalam segala urusan selama studi	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
44.	Lembaga memiliki sistem penilaian proses belajar mengajar (PBM) yang objektif dan transparan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
45.	Para dosen bersikap sopan terhadap mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
46.	Para pengelola bersikap sopan terhadap mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
47.	Para karyawan bersikap sopan terhadap mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
48.	Para pegawai/karyawan memiliki kecakapan, kecekatan, dan kehandalan dalam melayani mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
49.	Para dosen memiliki pengetahuan terkini dalam memberikan perkuliahan kepada mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
50.	Para pengelola memiliki pengetahuan sistem pendidikan terkini untuk mengelola lembaga	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
51.	Para karyawan memiliki pengetahuan terkini untuk pelayanan kepada mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
	EMPATHY : Kepedulian dan kemudahan komunikasi serta pemahaman terhadap masalah dan kebutuhan mahasiswa secara pribadi	Pilihan Jawaban			
52.	Para dosen memiliki komunikasi yang baik terhadap mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
53.	Para pengelola memiliki komunikasi yang baik terhadap mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5

54.	Para karyawan memiliki komunikasi yang baik terhadap mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
55.	Para dosen peduli dengan kualitas pendidikan mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
56.	Para karyawan peduli dengan kualitas pendidikan mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
57.	Lembaga memberikan kesempatan pada mahasiswa untuk ikut dalam pengambilan keputusan yang menyangkut mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
58.	Dosen memahami kebutuhan mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
59.	Pengelola memahami kebutuhan mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
60.	Karyawan memahami kebutuhan mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
62.	Pengaturan waktu perkuliahan, pemberian informasi, dan pelayanan informasi dilakukan dengan baik	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5

Saran/Komentar Anda :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. KEPUASAN MAHASISWA

Pertanyaan berikut berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Berkenaan dengan hal tersebut Saudara diminta untuk membaca setiap pernyataan dan tentukanlah sejauh mana kepuasan Saudara terhadap pernyataan-pernyataan tersebut. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan **tanda silang (X)**.

Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
①	②	④	⑤

KONDISI YANG SAUDARA HARAPKAN (KINERJA ORGANISASI YANG ANDA HARAPKAN)

Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
①	②	④	⑤

NO	ITEM-ITEM PERTANYAAN	Pilihan Jawaban			
		↓	↓	↓	↓
	TANGIBLES adalah kepuasan Saudara pada ketersediaan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana penunjang	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
1.	Kepuasan Saudara pada peralatan mengajar yang ada	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5

2.	Kepuasan Saudara pada komputerisasi administrasi yang tersedia	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
3.	Kepuasan Saudara pada kerapian dosen dalam mengajar	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
4.	Kepuasan Saudara pada kerapian pengelola dalam kesehariannya	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
5.	Kepuasan Saudara pada kerapian karyawan dalam pelayanan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
6.	Kepuasan Saudara pada tata ruang Perguruan Tinggi	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
7.	Kepuasan Saudara pada eksterior Perguruan Tinggi	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
8.	Kepuasan Saudara pada kebersihan ruangan dan lingkungan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
9.	Kepuasan Saudara pada kenyamanan kampus	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
10.	Kepuasan Saudara pada area parkir yang tersedia	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
11.	Kepuasan Saudara pada taman yang tersedia	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
12.	Kepuasan Saudara pada perpustakaan yang tersedia	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
13.	Kepuasan Saudara pada laboratorium komputer dan laboratorium praktek yang lain	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
14.	Kepuasan Saudara pada kantin dan kafetaria yang tersedia	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
15.	Kepuasan Saudara pada sarana dan prasarana keamanan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
16.	Kepuasan Saudara pada kamar mandi dan toilet	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
17.	Kepuasan Saudara pada ruang seminar dan ruang ujian tugas akhir	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
18.	Kepuasan Saudara pada sarana dan prasarana ibadah keagamaan yang disediakan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
	RELIABILITY: Kepuasan Saudara pada kemampuan dan kemauan lembaga dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan handal dan memuaskan	Pilihan Jawaban			
19.	Kepuasan Saudara pada kehadiran dosen dalam proses belajar mengajar	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5

20.	Kepuasan Saudara dalam pelayanan administrasi	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
21.	Kepuasan Saudara pada layanan konsultasi dengan dosen	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
22.	Kepuasan Saudara pada layanan konsultasi dengan pimpinan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
23.	Kepuasan Saudara pada metode pengajaran yang digunakan dosen pada proses perkuliahan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
24.	Kepuasan Saudara pada layanan kartu hasil studi (KHS)	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
	RESPONSIVENESS: Kepuasan Saudara pada kemampuan dan kemauan dari seluruh lini manajemen untuk membantu Saudara dalam memenuhi kebutuhannya dengan cepat	Pilihan Jawaban			
25.	Kepuasan Saudara pada informasi tentang pengurusan administrasi akademik secara cepat dan tepat waktu	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
26.	Kepuasan Saudara pada informasi jadwal perkuliahan secara cepat dan tepat waktu	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
27.	Kepuasan Saudara pada informasi tempat mengurus administrasi akademik (BAAK)	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
28.	Kepuasan Saudara pada kecepatan layanan dosen	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
29.	Kepuasan Saudara pada kecepatan layanan pengelola Perguruan Tinggi	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
30.	Kepuasan Saudara pada kecepatan layanan karyawan administrasi	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
31.	Kepuasan Saudara pada kemauan dan keikhlasan dosen dalam membantu masalah akademik	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
32.	Kepuasan Saudara pada kemauan dan keikhlasan pengelola Perguruan Tinggi dalam membantu masalah akademik	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
33.	Kepuasan Saudara pada kesiapan dosen dalam merespon permintaan mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
34.	Kepuasan Saudara pada kesiapan karyawan dalam merespon permintaan mahasiswa	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
	ASSURANCE : Kepuasan Saudara pada keramahan dan kemampuan yang dimiliki seluruh lini manajemen dalam melaksanakan tugasnya	Pilihan Jawaban			
35.	Kepuasan Saudara pada para dosen yang tidak mempersulit dalam pelayanan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
36.	Kepuasan Saudara pada pengelola Perguruan Tinggi yang tidak mempersulit dalam pelayanan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5

37.	Kepuasan Saudara pada para karyawan yang tidak mempersulit dalam pelayanan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
38.	Kepuasan Saudara pada reputasi (rasa aman) Perguruan Tinggi dalam segala urusan selama studi	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
39.	Kepuasan Saudara pada sistem penilaian proses belajar mengajar (PBM).	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
40.	Kepuasan Saudara pada sistem pelaksanaan ujian dan atau tugas akhir (TA)	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
41.	Kepuasan Saudara pada sikap para dosen terhadap Anda	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
42.	Kepuasan Saudara pada sikap para pengelola terhadap Anda	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
43.	Kepuasan Saudara pada sikap para karyawan terhadap Anda	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
44.	Kepuasan Saudara pada pelayanan para pegawai/karyawan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
45.	Kepuasan Saudara pada ilmu dan pengetahuan yang dimiliki para dosen	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
46.	Kepuasan Saudara pada sistem pendidikan yang dimiliki para pengelola Perguruan Tinggi	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
47.	Kepuasan Saudara pada pengetahuan yang dimiliki para karyawan guna peningkatan pelayanan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
EMPATHY : Kepuasan Saudara pada kepedulian dan kemudahan komunikasi serta pemahaman terhadap masalah dan kebutuhan mahasiswa secara pribadi					
48.	Kepuasan Saudara pada cara komunikasi dosen	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
49.	Kepuasan Saudara pada cara komunikasi pengelola	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
50.	Kepuasan Saudara pada cara komunikasi karyawan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
51.	Kepuasan Saudara pada kualitas pendidikan Perguruan Tinggi	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
52.	Kepuasan Saudara pada jurusan	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5
53.	Kepuasan Saudara pada skedul perkuliahan dan layanan informasi yang ada	① 1	② 2	④ 4	⑤ 5

Komentar/ Saran Saudara:

.....

.....

.....

.....