

ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION AT X UNIVERSITY, USING THE SERVQUAL METHOD

Linda Wati, Surya Dharma, Zeshasina Rosha

Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta

linda@yahoo.co.id, sdharma3005@gmail.com, zeshasina@yahoo.com

ABSTRACT

The education services industry competes so that it demands universities to maintain quality. Universities must improve excellence to be able to compete with other universities. The purpose of this study is to identify efforts in realizing the implementation of excellent service, describes in general about student satisfaction through Servqual dimensions and to test empirically whether there is a difference in the level of student satisfaction by force. The method used is descriptive analysis covering 5 (five) Service Quality (ServQual) dimensions. The results of this study the average score of satisfaction score is 72.15. This indicates that new students feel satisfaction of 72% based on the five servqual dimensions. The Realibility dimension is the highest satisfaction aspect with an average score of 74.43. Tangible dimension is the lowest satisfaction aspect of the average score of 68.26. There are differences in student satisfaction based on servqual dimensions seen from the level. The 2017 class has a higher level of satisfaction compared to the 2016 class.

Keywords: *Excellent Service, Service Quality (ServQual)*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perguruan Tinggi Swasta merupakan institusi pendidikan tinggi milik masyarakat yang menyelenggarakan pendidikan tinggi berdasarkan mandat akademik yang diberikan pemerintah dan pendelegasian wewenang pengelolaan oleh Yayasan. Kemampuan perguruan tinggi negeri

dalam menampung lulusan SLTA masih tergolong rendah, sehingga berdirilah universitas swasta. Berbagai upaya terus dilakukan untuk meningkatkan daya saing dalam meraih keunggulan kompetitifnya. Tabel 1.1 berikut memperlihatkan kondisi tersebut

Tabel 1
Rekapitulasi Daya Saing PTS Berdasarkan Akreditasi dan Indikator Forlap PTS Sumatera Barat dalam 20 Besar pada Jumlah Mahasiswa

	Nama Perguruan Tinggi	Dosen	Mhs	Rasio	Prodi Terakreditasi			
					Jumlah	A	B	C
1.	Universitas Putra Indonesia Yptk Padang	402	11.843	1 : 29.5	13		11	2
2.	Universitas Bung Hatta	307	8.775	1 : 28.6	30		29	1
3.	STKIP PGRI Sumatera Barat	267	7.346	1 : 27.5	11	1	8	2
4.	Universitas Ekasakti	218	4.836	1 : 22.2	21		19	2
5.	Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat	170	3.759	1 : 22.1	17		14	3
6.	Institut Teknologi Padang	84	3.118	1 : 37.1	8		7	1
7.	Universitas Baiturrahmah	142	2.994	1 : 20.7	7		7	
8.	Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Fort De Kock	56	2.184	1:39	3		3	

9. Universitas Dharma Andalas	107	2.157	1 : 20.2	3	1	2
10. Universitas Mahaputra Muhammad Yamin	83	1.772	1 : 21.3	12	9	3
11. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP	42	1.751	1 : 41.7	3	2	1
12. STMIK Indonesia Padang	55	1.682	1 : 30.6	1	1	
13. STIKES Perintis Padang	73	1.603	1:22	4	4	
14. Universitas Tamansiswa	59	1.513	1 : 25.6	4	4	
15. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sumbar	39	1.406	1 : 36.1	2	2	
16. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Syedza Saintika	47	1.245	1 : 26.5	4	4	
17. STIKES Mercubaktijaya Padang	48	1.213	1 : 25.3	3	3	
18. Sekolah Tinggi Teknologi Industri Padang	43	1.114	1 : 25.9	2	1	1
19. STKIP Adzkia	30	1.000	1 : 33.3	2	2	
20. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi H Agus Salim	50	973	1 : 19.5	2		2

Keberhasilan mendapatkan mahasiswa baru dalam jumlah besar bisa dilakukan dengan menerapkan prinsip-prinsip pemasaran yang tepat. Namun, mempertahankan mahasiswa yang sudah ada, membutuhkan upaya dengan keunikan tersendiri. Mahasiswa dalam manajemen mutu terpadu perguruan tinggi sesungguhnya merupakan pelanggan yang harus dipuaskan karena pelanggan merupakan asset terpenting bagi suatu organisasi. Banyaknya mahasiswa yang hilang (sebelum menamatkan studi) dari tahun ke-tahun sesungguhnya indikasi awal terjadi “sesuatu” dengan pelayanan internal. Banyak hasil survey mengungkapkan bahwa pelanggan yang tidak puas namun tidak complain, sekitar 20 % dari mereka akan segera beralih ke pesaing. Mereka yang mengajukan complain dan mendapat penyelesaian yang tepat, hanya sekitar 2-3 % yang mempunyai niat untuk pindah.

Secara sederhana, pelayanan prima/ *excellent service* adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/mahasiswa

Rumusan Masalah

Pengukuran kepuasan mahasiswa merupakan elemen penting dalam melaksanakan pelayanan prima dengan lebih baik, lebih efisien

dan lebih efektif. Karena itu dibutuhkan informasi yang akurat tentang seberapa puas mahasiswa atas segala upaya yang sudah diberikan universitas melalui 5 dimensi Servqual.

Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi upaya-upaya yang mungkin dilakukan oleh pimpinan universitas dalam merealisasikan pelaksanaan pelayanan prima
2. Mendeskripsikan secara umum tentang kepuasan mahasiswa melalui dimensi-dimensi Servqual yang meliputi aspek:
 - a. *Tangibles* (Sarana pendidikan: Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)
 - b. *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)
 - c. *Responsiveness* (Sikap tanggap)
 - d. *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)
 - e. *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)
3. Menguji secara empiris apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan angkatan.

LANDASAN TEORI

Service Quality (SERVQUAL)

Metode SERVQUAL merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kesenjangan antar kenyataan dan harapan yang

diterima oleh pelanggan. Metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, Barry dan Zeithaml ini memiliki 5 dimensi pokok. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985:41) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk skap, berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan, sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Berdasarkan definisi ini, maka diharapkan dengan kualitas layanan yang baik dan professional akan timbul kepuasan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan yang sangat populer adalah konsep ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (1988: 16). Pertama kali konsep dari dimensi kualitas pelayanan diformulasikan menjadi sepuluh dimensi, kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu :

1. *Tangible*/bukti langsung, mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
2. *Reliability*/keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan;
3. *Responsiveness*/daya tanggap, yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap
4. *Assurance*/kepastian, mencakup: pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragugan; dan
5. *Empathy*/empati, meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.

Adanya kualitas layanan yang baik dan professional di sebuah perguruan tinggi akan menimbulkan kepuasan pelanggan (mahasiswa) dan efeknya akan berpengaruh pada behavioral intentions (keinginan berperilaku dari mahasiswa tersebut). *Behavioral intentions* inilah yang akan menjelaskan apakah seseorang mahasiswa akan memberikan rekomendasi positif atau negatif kepada sesama mahasiswa atau calon mahasiswa yang ingin melanjutkan. Jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat dinilai pelayanan itu memuaskan, dan sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat disimpulkan pelayanan itu tidak memuaskan. Kepuasan mahasiswa menjadi sangat penting karena akan membuat loyal kepada institusi, bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada.

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan menurut Kotler (2009) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap perbandingan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi pribadi. Kepuasan mahasiswa (student satisfaction) adalah ketertarikan mahasiswa terhadap universitas dan ingin meningkatkan kemampuan belajar sehingga ingin terus belajar sesuai dengan ekspektasi birokrasi serta selalu memperlihatkan kepada yang lain bahwa institusinya sangat efektif (Arokiasamy dan Abdullah, 2012 dalam Nolandari, 2014). Menurut Rowley dalam Nolandari (2014) alasan perguruan tinggi perlu mengumpulkan *student feedback* adalah sebagai berikut:

1. Memberikan bukti bahwa mahasiswa dapat memiliki kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan saran sehingga dapat terciptanya perbaikan.
2. Memberian kepuasan kepada mahasiswa terhadap bidang akademik.
3. Memungkinkan pihak perguruan tinggi melakukan benchmarking sehingga menjadi acuan dalam perbaikan kualitasnya.

Menurut Suharno dan Retnoningsih (2012) menjelaskan kepuasan berasal dari kata puas berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Menurut Sugito (dalam Srinadi 2008) kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya, Sopiati (2010). Menurut Dib dan Alnazer (2013,) terdapat beberapa faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah mutu layanan, diantaranya adalah mutu layanan dan biaya yang dirasakan oleh mahasiswa.

Menurut Garbarino dan Johnson, Anderson dan Narus, Gervin (dalam Tjiptono 2005 hlm 85) indikator dari kepuasan mahasiswa diantaranya: 1) senang, artinya mahasiswa yang puas akan menunjukkan rasa senang terhadap apa yang telah diberikan oleh perguruan tinggi. 2) share positive information artinya mahasiswa yang puas akan berbagi informasi positif, seperti merekomendasikan kampus sebagai tempat menimba ilmu serta menceritakan keunggulan

kampus kepada kerabat dekat. 3). Tidak complain artinya tidak ada keluhan yang berarti terhadap apa yang telah di berikan perguruan tinggi

Kualitas Jasa Pendidikan

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono 2009, 52) mengemukakan bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Kotler (2009) mengemukakan bahwa jasa merupakan setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Kualitas jasa sering didefinisikan sebagai usaha pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian jasa dalam rangka memenuhi harapan pelanggan. Menurut Kotler (2009) kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa.

Berdasarkan definisi ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pendidikan merupakan jaminan bahwa proses penyelenggaraan pendidikan di universitas sesuai dengan yang seharusnya terjadi dan sesuai pula dengan yang diharapkan mahasiswa. Menurut Kotler (2009), karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

- Tidak berwujud/*Intangible*, seperti: produk fisik, yang menyebabkan pengguna jasa pendidikan tidak dapat melihat, mencium, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum mereka mengkonsumsinya (menjadi subsistem lembaga pendidikan).
- Tidak terpisahkan/*inseparability* yang berarti jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa tersebut. Artinya, jasa pendidikan dihasilkan dikonsumsi secara serempak pada waktu yang sama
- Bervariasi/*variability* dengan maksud jasa yang diberikan akan sering kali berubah-ubah dan sangat tergantung kepada siapa yang menyajikannya, kapan, serta dimana disajikan jasa pendidikan tersebut.
- Tidak tahan lama/*Perishability*, dimana jasa tidak dapat disimpan dalam jangka waktu tertentu dijual kembali pada masa yang akan datang

METODE PENELITIAN

Obyek Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas X pada tahun

akademik 2016/2017 sebanyak 8.775 orang. Karena tidak mungkin mencacah seluruh elemen populasi, penelitian ini akan mempergunakan penarikan sampel. Dari setiap fakultas akan diambil 10% dan hanya untuk mahasiswa angkatan 2016 dan 2017. Diperkirakan secara keseluruhan penelitian ini membutuhkan sampel sebanyak 800 mahasiswa.

Definisi Operasional Variabel

Seberapa puas mahasiswa terhadap pelayanan diukur dengan menggunakan 5 (lima) dimensi *Service Quality* (ServQual) yang dikembangkan oleh Parasuraman yang dikutip oleh Lupiyoadi (2001:148), yaitu :

- Tangibles* (Sarana pendidikan: Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)
- Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)
- Responsiveness* (Sikap tanggap)
- Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)
- Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

Responden diminta untuk mengemukakan kepuasan mereka dalam bentuk Sangat Tidak Puas (1) sampai Sangat Puas (5) pada setiap item pengukuran

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur kebenaran dari apa yang sebenarnya diukur (Hairr et al., 2010:45). Didalam pengujian validitas yang diukur adalah ketepatan pemilihan item pertanyaan yang mendukung masing-masing variabel penelitian. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan model Construct atau disebut dengan pengujian validitas factor. Didalam pengujian validitas construct masing-masing item pertanyaan dinyatakan valid bila didalam tabel rotasi matrix setiap variabel diwakili oleh satu nilai koefisien (factor loading) $\geq 0,40$, sedangkan item pertanyaan yang memiliki nilai construct ganda (ambigu) atau pun memiliki factor loading dibawah 0,40 harus dieliminasi.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2011:78). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal, jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan *one Shot* atau pengukuran sekali saja. Disini

pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi atas jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach alfa* (α). Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach alfa*. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila Hasil $\alpha > 0,60$ = reliabel, dan Hasil $\alpha < 0,60$ = tidak reliabel.

Metode Analisis

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan kumpulan data atau hasil pengamatan yang telah dilakukan. Kegiatan-kegiatan tersebut antara lain adalah kegiatan pengumpulan data, pengelompokan data, penentuan nilai dan fungsi statistik. Dengan kata lain, analisis deskriptif ini merupakan fase yang membahas penjabaran dan penggambaran termasuk penyajian data.

Ukuran-ukuran statistik yang digunakan seperti: seperti ukuran gejala pusat (mean, median), ukuran sebaran, dan ukuran lokasi dari sebaran/distribusi data dengan aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) untuk mengukur Kualitas pelayanan berdasarkan 5 (lima) dimensi Service Quality (ServQual).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Kuesioner disebarkan kepada mahasiswa 800 mahasiswa yang terdapat pada Universitas X. Mahasiswa yang menjadi responden adalah angkatan 2016 dan 2017 yang tersebar di beberapa Fakultas.

Uji Instrumen Penelitian

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan model Construct atau disebut dengan pengujian validitas factor. Didalam pengujian validitas construct masing-masing item pertanyaan dinyatakan valid bila didalam tabel rotasi matrix setiap variabel diwakili oleh satu nilai koefisien (factor loading) $\geq 0,40$. Dari hasil Pengujian untuk setiap dimensi nilai koefisiennya diatas 0,4.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan *one Shot* atau pengukuran sekali saja. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach alfa*. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila Hasil $\alpha > 0,60$ = reliabel, dan Hasil $\alpha < 0,60$ = tidak reliabel. Dari hasil pengukuran nilai *Cronbach alfa* untuk semua dimensi diatas 0,60.

Tabel 2. Rekapitulasi Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Dimensi	Jml Item	Loading Factor			Cronbach Alpha
		Min	Max	Mean	
Tangible	7	0,58	0,81	0,70	0,83
Realibility	8	0,65	0,76	0,70	0,84
Responsiveness	5	0,64	0,77	0,71	0,75
Assurance	5	0,63	0,76	0,72	0,76
Empathy	5	0,74	0,83	0,80	0,85

Deskripsi SERVQUAL

Untuk melihat seberapa puas mahasiswa terhadap pelayanan diukur dengan menggunakan 5 (lima) dimensi *Service Quality* (ServQual) yang dikembangkan oleh Parasuraman yang dikutip oleh Lupiyoadi (2001:148), yaitu berdasarkan dimensi tangible, realibility, responsiveness, assurance dan empathy.

Analisis deskriptif menggunakan rentang skor dari 0 sampai 100. Hasil penelitian ini mendapatkan nilai rata-rata skor kepuasan total sebesar 72,15. Dengan kata lain responden baru merasakan kepuasan sebesar 72% atas apa yang sudah diberikan oleh universitas X berdasarkan kelima dimensi *servqual*.

Tangible merupakan aspek kepuasan yang paling rendah dibandingkan dengan aspek lainnya dengan rata-rata skor sebesar 68,26. Walaupun secara umum responden sudah cukup puas dengan ruang kuliah yang nyaman, laboratorium hingga

ketersediaan WC yang bersih, namun masih banyak ditemukan jawaban *un-favorable* (sangat tidak setuju dan tidak setuju) pada item-item yang terkait dengan perpustakaan dan sarana beribadah.

Aspek *Reability* menempati urutan tertinggi untuk dimensi *servqual* dengan rata-rata skor 74,43. Secara keseluruhan, universitas sudah memiliki pemahaman yang baik atas kesulitan dan kepentingan mahasiswa. Selain itu, dosen pada umumnya sudah bersikap positif/bersahabat dan bersedia membantu mencari solusi bagi mahasiswa yang menghadapi kesulitan belajar. Item *un-favorable* masih ditemukan, namun dalam jumlah yang relatif kecil. Aspek ini memiliki rata-rata skor terbesar dibanding aspek lainnya. Masih ditemukan jawaban *un-favorable* (tidak setuju) yang cukup besar pada item yang berkaitan dengan kemampuan dosen untuk tepat waktu.

Dilihat dari aspek dimensi *Emphaty* menempati urutan ketiga dengan rata-rata skor

73,46. Secara keseluruhan, universitas sudah memiliki pemahaman yang baik atas kesulitan dan kepentingan mahasiswa. Selain itu, dosen pada umumnya sudah bersikap positif/bersahabat dan bersedia membantu mencari solusi bagi mahasiswa yang menghadapi kesulitan belajar. Item *un-favorable* masih ditemukan, namun dalam jumlah yang relatif kecil.

Responsiveness dan Assurance merupakan aspek dimana responden memberikan penilaian yang hampir sama. Kedua aspek ini mendapatkan nilai skor rata-rata sebesar 72,39. Khusus untuk aspek *Responsiveness/sikap tanggap*, masih ditemukan tanggapan *un-favorable* (tidak setuju) yang besar pada item yang berkaitan dengan ketersediaan fasilitas bagi orang tua untuk memantau perkembangan mahasiswa.

Berbeda halnya dengan aspek *Assurance*/perlakuan mahasiswa. Tidak ditemukan tanggapan *un-favorable* yang besar pada kelima item pertanyaan yang ada.

Deskripsi SERVQUAL Per-Angkatan

Selain mendeskripsikan kepuasan berdasarkan temuan per fakultas, survey ini juga mencoba memaparkan kepuasan tersebut berdasarkan tahun angkatan. Hal ini penting dilakukan demi diperolehnya gambaran yang jelas apakah kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa konsisten untuk setiap angkatan atau tidak. Dari 399 responden mahasiswa angkatan 2017, diperoleh rata-rata skor kepuasan sebesar 74,11. Sedangkan dari 405 responden angkatan 2016, diperoleh rata-rata skor kepuasan sebesar 70,56. Perbedaan rata-rata skor kepuasan tersebut ternyata signifikan. Pengujian dengan statistik mendapatkan nilai signifikansi 0,000 yang secara nyata lebih kecil dari 0,05. Dengan kata lain, perbedaan tersebut bukanlah terjadi secara kebetulan. Ada hal-hal substansial yang menyebabkan perbedaan tersebut. Perbedaan yang signifikan tersebut, tidak hanya ditemukan pada total skor *Servqual* secara keseluruhan, namun juga pada tiap-tiap dimensi.

Dari hasil ini dapat disimpulkan terdapat perbedaan kepuasan mahasiswa dilihat dari perangkatan berdasarkan dimensi *servqual*. Dimana Angkatan 2017 lebih tinggi tingkat kepuasaannya dibanding dengan angkatan 2016.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan mahasiswa melalui dimensi-dimensi *Servqual* yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai rata-rata skor kepuasan total sebesar 72,15, ini mengindikasikan mahasiswa baru merasakan kepuasan sebesar 72% atas apa yang sudah diberikan oleh universitas berdasarkan kelima dimensi *servqual*.
2. Dimensi *Tangible* merupakan aspek kepuasan yang paling rendah dibandingkan dengan aspek lainnya dengan rata-rata skor sebesar 68,26
3. Dimensi *Realibility* merupakan aspek kepuasaan yang tertinggi dengan didapatkannya rata-rata skor sebesar 74,43.
4. Terdapat perbedaan kepuasaan mahasiswa berdasarkan dimensi *servqual* dilihat dari perangkatan. Dimana Angkatan 2017 lebih tinggi tingkat kepuasaannya dibanding dengan angkatan 2016.

Saran

1. Universitas harus memperbaiki ruang perkuliahan sebagai sarana pembelajaran dan laboratorium tempat praktek dengan fasilitas yang memadai, bersih, nyaman dan rapi.
2. Universitas harus menyediakan perpustakaan, fasilitas ibadah dan kantin yang memadai.
3. Universitas harus memperhatikan kepuasaan mahasiswa dengan melakukan perbaikan sarana dan parasanya sehingga tidak terjadi penurunan kepuasaan mahasiswa setelah mereka mengikuti perkuliahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV Alvabeta: Bandung.
- Arikunto, Suhaimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Daryanto, M. 2010. *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, Jakarta: Rineka Cipta
- Dib, H. & Alnazer, M. 2013. Conceptual Model of Student Satisfaction in Syrian Universities. *European Journal of Economics Finance and Administrative Sciences*. hlm. 12-20.
- Ghozali Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*

21. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair Jr Joseph, William C Black, Barry J Babin dan Rolph F Anderson. 2010. *Multivariate Data Analysis*. Mc Graw-Hill, Irwin.
- Kotler, Philip, Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran* Jilid I. Jakarta: PT. Prehenlindo
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik, Edisi Pertama*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- M. Daryanto, 2010. *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol.49, 41-50.
- Phadke, Suniti. 2011. Modeling the Determinans of Student Loyalty in Indian Higher Education Setting. *International Conference on Management, Behavioral Sciences and Economics Issues*.
- Raden Dani Trisnadi, Sugih Arijanto, Gita Permata. 2013. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi X dengan Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Online Institut teknologi Nasional* No 02. Vol 02
- Sopiatin, P. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sri Nawangsari, Toto Sugiarato, Diah Natalisa. 2013. Analisis Korelasi Kualitas WEB Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Salah Satu Perguruan Tinggi Swasta di Kopertis Wilayah Tiga. *Seminar Nasional Aplikasi teknologi Informasi (SNATI)*
- Srinadi dan Nilakusmawati. 2008. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIP, Universitas Udayana). *Jurnal Cakrawala Pendidikan*. November. Th. XXVII.
- Supranto, J. 2006 . *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006
- Suharno dan Ana Retnoningsih.2005. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Semarang : Widya Karya.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*, Malang : Bayumedia
- Wijaya, D. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.