

# Persepsi Mahasiswa Atas Kualitas Pelayanan Laboratorium Bank Mini STIE Kesatuan dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Mahasiswa



Muhammad Ariffin<sup>1</sup> Suharmiati<sup>2</sup> Andi Yudha Amwila<sup>3</sup>

## Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan Laboratorium Bank Mini dengan dimensi buktifisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa STIE Kesatuan Bogor. Penelitian dilaksanakan di STIE Kesatuan Bogor dengan responden sebanyak 100 orang mahasiswa. Metode *partial least square* digunakan untuk menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati memiliki pengaruh yang positif dan nyata terhadap kepuasan mahasiswa pengguna Laboratorium Bank Mini STIE Kesatuan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Laboratorium Bank Mini

## Abstract

*The Purpose of this research is to measure the influence of the service quality of Laboratorium Bank Mini on student's satisfaction. This research was conducted in STIE Kesatuan Bogor with 100 respondents. Data were analyzed using partial least square method. The results showed that the Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy has a significant and positive influence on the student satisfaction of Laboratorium Bank Mini STIE Kesatuan.*

**Keywords:** Service Quality, Student Satisfaction, Laboratorium Bank Mini.

## Pendahuluan

Laboratorium Bank Mini sebagai bagian kelengkapan dari proses pembelajaran yang dilakukan di Perguruan Tinggi memiliki peran penting untuk menghasilkan SDM yang handal. Laboratorium Bank Mini sejatinya merupakan sentra layanan secara khusus bagi mahasiswa yang menempuh mata kuliah Praktikum Bank Mini atau yang sejalar dengannya.

1. Program Studi Keuangan dan Perbankan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan, Jalan Ranggagading No. 1 Bogor Indonesia
2. Program Studi Keuangan dan Perbankan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan, Jalan Ranggagading No. 1 Bogor Indonesia
3. Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan, Jalan Ranggagading No. 1 Bogor Indonesia

E-Mail

[haji.mariffin@gmail.com](mailto:haji.mariffin@gmail.com)

Submitted :  
Februari 2018

Accepted :  
Juni 2018

## JAS-PT

JURNAL ANALISIS SISTEM PENDIDIKAN TINGGI  
ISSN 2580 – 5339  
eISSN 2620 – 5718  
Volume 2  
Nomor 1  
JULI 2018  
Hal 13 – 18

FORUM DOSEN INDONESIA

Peningkatan pelayanan laboratorium Bank Mini menjadi keniscayaan untuk dilakukan guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna serta menunjang keberhasilan mahasiswa dalam proses pembelajaran. Mahasiswa yang memasuki dan menggunakan fasilitas Laboratorium Bank Mini tentu tidak sebatas penggunaan dimaksud, akan tetapi di dalam prosesnya dibutuhkan pelayanan optimal dari petugas atau pengelola Laboratorium Bank Mini sehingga berimplikasi terhadap keberhasilan proses pembelajarannya.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang membentuk kualitas pelayanan dan implikasinya terhadap kepuasan mahasiswa, peneliti mencoba melihat pengaruh tersebut berdasarkan pada lima dimensi, yaitu: Bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati.

Berdasarkan latar belakang di atas dirumuskan masalah sebagai berikut: Sejauhmana pengaruh kualitas pelayanan Laboratorium Bank Mini yang terdiri dari; buktifisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa STIE Kesatuan Bogor

## Tinjauan Pustaka

### Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan

Lima faktor utama dari kualitas pelayanan yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, menurut Parasuraman *etal.* (1988) yaitu "*Tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*". Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan, dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut Kotler (dalam Lupiyoadi, 2001), yaitu :

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
- b. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
- c. Memberi kesempatan pada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
- d. Mengembangkan dan menerapkan *accountable, proactive, dan partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran

## Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Laboratorium Bank Mini STIE Kesatuan di Jalan Ranggagading No. 1 Bogor, selama empat bulan mulai Maret 2017. Laboratorium Bank Mini STIE Kesatuan merupakan salah satu unit pelaksana teknis dari institusi STIE Kesatuan yang menjalankan fungsi layanan praktikum Bank Mini kepada para sivitas akademika STIE Kesatuan. Pendekatan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa STIE Kesatuan dengan sampel sebanyak 100 orang mahasiswa yang telah memanfaatkan fasilitas Laboratorium Bank Mini dalam proses pembelajaran atau perkuliahan.

Metode Pengumpulan Data Penelitian ini melalui wawancara, survey menggunakan kuesioner dan Studi dokumentasi data sekunder. Operasional Variabel Penelitian ini sebagaimana Tabel 1.

Berdasarkan tujuan penelitian, perumusan masalah dan kerangka pemikiran, peneliti memberikan hipotesis adalah sebagai berikut : Kualitas pelayanan yang terdiri dari; bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Kesatuan Bogor

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian Pelayanan Laboratorium Bank Mini

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Bukti Fisik (X1)	Aspek-aspek nyata yang dapat dilihat pada Laboratorium Bank Mini	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas Lab Bank Mini lengkap</li> <li>2. Lab Bank Mini bersih, indah, nyaman dan rapi</li> <li>3. Petugas Lab Bank Mini berpenampilan bersih dan rapi</li> <li>4. Fasilitas Lab Bank Mini bersih, nyaman dan rapi</li> </ol>	Likert
Kehandalan (X2)	Aspek-aspek kehandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh Lab Bank Mini	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian dan Ketepatan Waktu Pelayanan dengan jadwal yang telah tersusun</li> <li>2. Perhatian serius Lab Bank Mini terhadap mahasiswa yang menghadapi masalah</li> <li>3. Kehandalan Lab Bank Mini dalam penyampaian pelayanan dari awal sampai akhir</li> <li>4. Keakuratan dalam pengadministrasian dan pendokumentasian</li> </ol>	Likert
Ketanggapan (X3)	Keinginan untuk membantu mahasiswa dan menyediakan jasa dan pelayanan yang dibutuhkan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Lab Bank Mini tanggap dalam merespon keluhan dan permintaan mahasiswa</li> <li>2. Kesiapan petugas Lab Bank Mini dalam membantu kesulitan yang dihadapi mahasiswa</li> <li>3. Keluasan waktu petugas Lab Bank Mini menanggapi permintaan mahasiswa</li> <li>4. Petugas Lab Bank Mini profesional dalam melayani mahasiswa saat jam sibuk</li> </ol>	Likert
Jaminan (X4)	Adanya jaminan yang diberikan berupa kenyamanan, kompetensi sumber daya dalam pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompetensi petugas Lab Bank Mini dalam pelayanan</li> <li>2. Mahasiswa merasa nyaman selama berkomunikasi dan berhubungan dengan petugas Lab Bank Mini</li> <li>3. Petugas Lab Bank Mini memiliki kesabaran saat pelayanan</li> <li>4. Kekeliruan dan kesalahan yang terjadi segera diperbaiki</li> </ol>	Likert
Empati (X5)	Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi dan memahami kebutuhan konsumen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Lab Bank Mini mudah dalam memberikan pelayanan</li> <li>2. Petugas Lab Bank Mini ramah dalam berkomunikasi melayani mahasiswa</li> <li>3. Perhatian petugas Lab Bank Mini secara individu kepada mahasiswa</li> <li>4. Petugas Lab Bank Mini paham akan kebutuhan dan perasaan mahasiswa</li> </ol>	Likert
Kepuasan Mahasiswa	Kepuasan dimana Keinginan, harapan dan kebutuhan dapat terpenuhi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perasaan Puas terhadap kinerja Lab Bank Mini</li> <li>2. Kesesuaian Pelayanan Lab Bank Mini dengan harapan mahasiswa</li> <li>3. Kualitas keseluruhan pelayanan yang diberikan Lab Bank Mini</li> </ol>	Likert

Sumber : Data Sekunder diolah, 2017

## Hasil dan Pembahasan

### Karakteristik Responden

Responden penelitian ini didominasi oleh responden berjenis kelamin wanita. Dari aspek usia, dominan adalah responden berusia 20 tahun. Responden berasal dari

**JAS-PT**  
 JURNAL ANALISIS SISTEM PENDIDIKAN TINGGI  
 ISSN 2580 – 5339  
 eISSN 2620 – 5718  
 Volume 2  
 Nomor 1  
 JULI 2018  
 Hal 13 – 18

**FORUM DOSEN INDONESIA**

empat program studi yang diselenggarakan STIE Kesatuan. Mayoritas responden adalah mahasiswa kelas reguler pagi.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik

Karakteristik	Prosentase	Jumlah
<b>Jenis Kelamin Responden</b>		
Laki-laki	30,0	100
Wanita	70,0	
<b>Usia Responden</b>		
19 Tahun	10,0	100
20 Tahun	35,0	
21 Tahun	25,0	
22 Tahun	23,0	
23 Tahun	4,0	
> 23 Tahun	3,0	
<b>Program Studi Responden</b>		
Manajemen S1	30,0	100
Akuntansi S1	20,0	
Keuangan dan Perbankan D3	30,0	
Akuntansi D3	20,0	
<b>Kelas Perkuliahan Responden</b>		
Kelas Reguler Pagi	60,0	100
Kelas Reguler Sore	20,0	
Kelas Karyawan	20,0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2017

Tabel 2. Persepsi Mahasiswa atas Kualitas Pelayanan Lab. Bank Mini STIE Kesatuan

Indikator	Jawaban					Skor Skala Likert	Kriteria / Kesimpulan
	STS	TS	R	S	SS		
<b>BUKTI FISIK</b>							
Kelengkapan Fasilitas	0	0	7	66	27	84%	SANGAT KUAT
Kenyamanan Lab	0	0	4	60	36	86%	SANGAT KUAT
Penampilan Petugas	0	0	1	66	33	86%	SANGAT KUAT
Kebersihan Fasilitas	0	0	4	62	34	86%	SANGAT KUAT
<b>KEHANDALAN</b>							
Ketepatan Pelayanan	0	0	4	72	24	84%	SANGAT KUAT
Perhatian Terhadap Mahasiswa	0	0	5	65	30	85%	SANGAT KUAT
Penyampaian Layanan	0	0	10	64	26	83%	SANGAT KUAT
Keakuratan Administrasi	0	0	6	72	22	83%	SANGAT KUAT
<b>KETANGGAPAN</b>							
Respon Terhadap Keluhan	0	0	1	78	21	84%	SANGAT KUAT
Kesediaan Membantu	0	0	1	77	22	84%	SANGAT KUAT
Keluangan Waktu	0	0	7	73	20	83%	SANGAT KUAT
Profesionalitas Pelayanan	0	0	13	69	18	81%	SANGAT KUAT
<b>JAMINAN</b>							
Kompetensi Petugas	0	0	4	80	16	82%	SANGAT KUAT
Komunikasi Petugas	0	0	2	73	25	85%	SANGAT KUAT
Kesabaran Petugas	0	0	4	71	25	84%	SANGAT KUAT
Perbaikan Kekeliruan	0	0	3	74	23	84%	SANGAT KUAT
<b>JAMINAN</b>							
Kemudahan Pelayanan	0	0	1	79	20	84%	SANGAT KUAT
Keramahan Pelayanan	0	0	0	83	17	83%	SANGAT KUAT
Perhatian secara Individu	0	0	7	85	8	80%	SANGAT KUAT
Paham Perasaan Mahasiswa	0	0	7	84	9	80%	SANGAT KUAT
<b>KEPUASAN</b>							
Kepuasan Atas Layanan	0	0	0	38	62	92%	SANGAT KUAT
Kesesuaian Harapan dgn Kenyataan	0	0	0	42	58	92%	SANGAT KUAT
Kualitas Keseluruhan	0	0	0	35	65	93%	SANGAT KUAT

Sumber: Data Primer Diolah

## Persepsi Responden Atas Kualitas Pelayanan

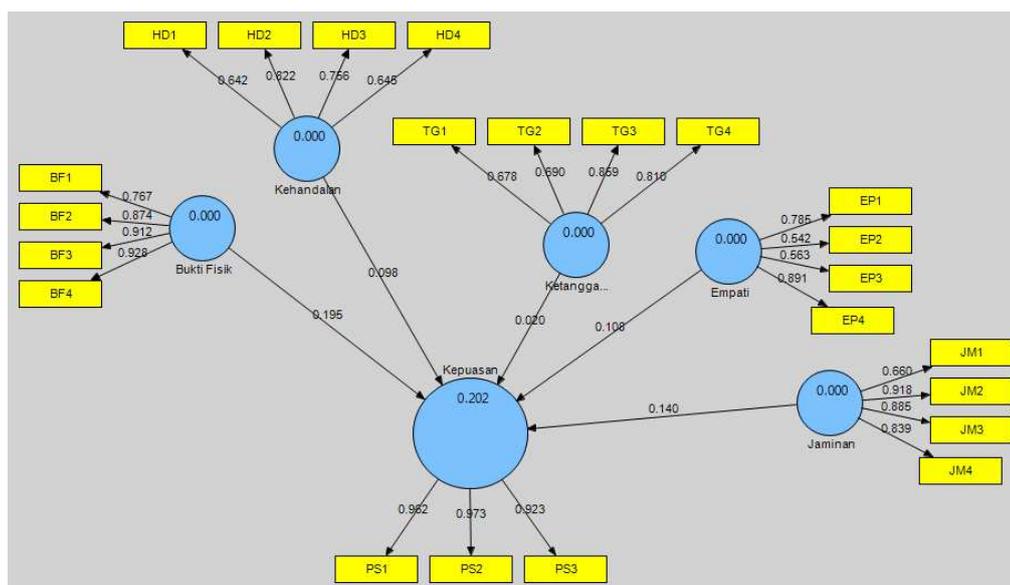
Berdasarkan Tabel 2 dan Tabel 3, dapat diketahui bahwa seluruh indikator kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa dipersepsikan sangat kuat oleh seluruh responden. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa yang menjadi responden penelitian ini bersepakat bahwa pelayanan Laboratorium Bank Mini STIE Kesatuan telah memiliki kualitas yang sangat bagus. Demikian pula dengan tingkat kepuasan mahasiswa relatif sangat puas dalam menerima layanan Laboratorium Bank Mini STIE Kesatuan.

Tabel 3. Kategorisasi Interpretasi Skor

Nilai Skor	Kriteria Interpretasi Skor
Angka 0% - 20%	Sangat Lemah
Angka 21% - 40%	Lemah
Angka 41% - 60%	Cukup
Angka 61% - 80%	Kuat
Angka 81% - 100%	Sangat Kuat

Sumber: Riduwan (2007)

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang pengaruh variabel-variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dilakukan analisis data menggunakan metode *partial least square*.



Gambar 1 Model Kualitas Pelayanan Laboratorium Bank Mini

Tabel 4 Nilai Koefisien dan T-Hitung Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Laboratorium Bank Mini STIE Kesatuan

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ((O/STERR))
Bukti Fisik -> Kepuasan	0.194538	0.183896	0.130885	0.130885	2.486334
Empati -> Kepuasan	0.107917	0.139627	0.147618	0.147618	2.731060
Jaminan -> Kepuasan	0.140188	0.124724	0.144785	0.144785	1.968248
Kehandalan -> Kepuasan	0.097825	0.120617	0.126753	0.126753	2.771776
Ketanggapan -> Kepuasan	0.020425	0.025472	0.163434	0.163434	2.124973

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

Merujuk kepada Gambar 1, seluruh indikator Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa telah memenuhi convergency validity, discriminant validity dan reliability yang baik, sehingga tidak ada satu pun indikator yang dikeluarkan dari model. Hal ini dapat terlihat dari nilai loading factor masing-masing indikator yang melebihi 0,500.

Tabel 4 menampilkan nilai koefisien yang positif dari setiap variabel, hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Empati, Jaminan, Keandalan dan Ketanggapan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan mahasiswa. Pengaruh tersebut bersifat nyata atau signifikan. Terbukti dengan nilai signifikansi dari masing-masing variabel yang melebihi 1,96 (Bukti Fisik 2,48; Empati 2,73; Jaminan 1,97; Keandalan 2,77 dan Ketanggapan 2,12).

Seluruh responden penelitian ini telah bersepakat untuk menyatakan bahwa kualitas pelayanan petugas serta fasilitas Laboratorium Bank Mini STIE Kesatuan telah memuaskan dan membuat nyaman para mahasiswa dalam proses pembelajaran.

## Penutup

### 1. Simpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah:

- a. Keseluruhan mahasiswa yang menjadi responden penelitian ini bersepakat bahwa pelayanan Laboratorium Bank Mini STIE Kesatuan telah memiliki kualitas yang sangat bagus.
- b. Tingkat kepuasan mahasiswa relatif sangat puas dalam menerima layanan Laboratorium Bank Mini STIE Kesatuan.
- c. Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Empati, dan Jaminan memiliki pengaruh yang positif dan nyata terhadap Kepuasan Mahasiswa.

### 2. Implikasi Manajerial

Rekomendasi yang dapat diajukan antara lain :

- a. Mempertahankan kualitas pelayanan untuk senantiasa memuaskan mahasiswa menjadi keniscayaan untuk mendapat perhatian penuh dari manajemen STIE Kesatuan.
- b. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dimasukkan variabel lainnya yang relevan, untuk memastikan secara optimal tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan fasilitas Laboratorium Bank Mini.

## Daftar Pustaka

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia
- Ellitan, Lenna. 2001. "Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan". *Jurnal Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia* 15/Th. X.
- Kotler, Philip and Alan R. Andreason. 1995. *Strategi Pemasaran untuk Organisasi Nirlaba*. Edisi Ketiga. Penerjemah Ova Emi Emiliam. Penyunting Mubasyir Hasan Basri. Gadjah Mada University, Yogyakarta.
- Mardalis, Ahmad. 2005. "Meraih Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 9 No. 2 (Tahun 2005) : 111-119.
- Mulyana, M., 2012. *Consumer Behaviour: Sukses Dengan Memahami Konsumen*. ISBN 978-979-18531-6-3, Bogor: Kesatuan Press.
- Nurendah, Y. and Mulyana, M., 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 1(1), pp.91-105.
- Parasuraman, A. Zeithaml V.A. and Berry L.L. 1988. "A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality". *Journal of Retailing* Vol. 64, spring: 12-14.
- Siamat, Dahlan. 2001. *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: LPFEUI
- Undang-Undang Np.10. 1998 tentang Perbankan