

**PERSEPSI DAN HARAPAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA PERGURUAN TINGGI "X"
DI SURABAYA**

V. Ratna Inggawati

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Jalan Dr. Ir. H. Soekarno 201, Surabaya

ABSTRACT

This research is to see how student assessment of the quality of service Perguruan Tinggi "X" as a whole based on the dimensions of physical evidence (tangible), reliability in delivering services (reliability), responsiveness in providing the service (responsiveness), guarantee (assurance) as well as the ability to give attention sincere customer (empathy). Respondents were drawn 100 students, it has been found that the dimensions of the physical evidence is a dimension that has the greatest negative GAP value and genuine concern dimension is the dimension with the smallest negative GAP. Being indicators that have the biggest GAP value is: Complete Library facilities.

Keywords: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, GAP*

PENDAHULUAN

Satuan Pendidikan Tinggi adalah kelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen). Sedangkan Pendidikan Tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Perguruan tinggi merupakan salah satu penyedia jasa, karenanya perguruan tinggi seperti halnya industri jasa lainnya, harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya.

Dalam sektor jasa dikenal beberapa dimensi kualitas pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988) yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan dalam menyampaikan jasa (*reliability*), ketanggapan dalam memberikan jasa (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta kemampuan untuk memberikan perhatian tulus pada pelanggan (*empathy*).

Secara umum dipandang dari sisi pengelolaan, di Indonesia dikenal dua jenis perguruan tinggi, yaitu perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta. Walaupun perguruan tinggi negeri masih selalu menjadi pilihan utama, tetapi di banyak tempat, perguruan tinggi swasta lebih diminati karena dipandang mampu memberikan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Perguruan Tinggi (PT) “X” di Surabaya merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang semakin berkembang ditandai dengan semakin banyak calon mahasiswa yang menjadikan PT “X” sebagai pilihan untuk menuntut ilmu. Dari pihak pemerintah, PT “X” juga semakin dipercaya mengelola sejumlah dana hibah sebagai upaya percepatan perkembangan PT “X”.

Untuk menunjang kemajuan dan pengembangan signifikan yang sudah berhasil diraih, sebagai suatu industri jasa, maka PT “X” juga harus mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya (mahasiswa) dan diharapkan dapat menjadi sarana promosi dalam merekomendasikan ke calon mahasiswa lainnya. Walaupun PT “X” telah menerapkan standar pelayanan, namun kondisi riil di lapangan masih dinilai oleh sebagian mahasiswa belum maksimal. Untuk itulah perlu dilakukan pembuktian lebih lanjut melalui suatu penelitian yang dapat mewakili kenyataan yang sebenarnya, yaitu bagaimana persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan yang telah diberikan sekaligus sebagai bahan evaluasi dan acuan untuk menetapkan strategi pelayanan di masa mendatang.

Dari uraian tersebut maka dirumuskanlah permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan PT “X” secara keseluruhan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan dalam

menyampaikan jasa (*reliability*), ketanggapan dalam memberikan jasa (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta kemampuan untuk memberikan perhatian tulus pada pelanggan (*empathy*) dengan pendekatan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988). SERVQUAL dibangun dengan membandingkan dua faktor utama yaitu persepsi terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan konsumen. Menurut Parasuraman et al. (1988) ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta perhatian tulus (*empathy*).

Bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini ditunjukkan oleh penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen. Penampilan dan kemampuan yang diberikan tersebut meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya.

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang ditampilkan harus sesuai dengan harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik serta dengan tingkat akurasi yang tinggi.

Ketanggapan merupakan kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan serta cepat mengakomodasi keluhan pelanggan. Jaminan yang ditampilkan bisa berupa pengetahuan yang dimiliki, kesopansantunan dan kemampuan pegawai yang akan menumbuhkan rasa percaya para pelanggannya terhadap perusahaan. Termasuk dalam dimensi ini adalah komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Empati adalah perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dalam upaya memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Berbagai penelitian sejenis pernah dilakukan dengan objek yang berbeda seperti yang dilakukan Lee et al. (2000) yang melakukan penelitian pada perusahaan jasa hiburan, kursus *aerobic* dan perusahaan jasa investasi. Lee et al. (2000) menemukan bahwa variabel *tangible* merupakan faktor yang penting pada industri berbasis peralatan dan *responsiveness* pada industri berbasis manusia. Penelitian lain yang dilakukan Sureshchandar et al. (2002) menemukan adanya hubungan yang sangat erat antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan, semakin baik kualitas pelayanan maka besar kemungkinan konsumen akan semakin puas. Kelsey and Bond (2001) juga menggunakan dimensi kualitas pelayanan sebagai faktor penentu kepuasan konsumen dalam sebuah *Academic Centre of Excellence*. Patrisia dan Abror (2011) dalam penelitiannya berjudul Penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Jurusan Ekonomi FIS UNP menemukan bahwa dimensi *tangible* dan *assurance* telah berkembang baik pada kinerja jurusan Ekonomi FIS UNP. Sedangkan Sari (2009) yang melakukan penelitian pada Badan Perpustakaan Provinsi Jambi menemukan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan Badan Perpustakaan Provinsi Jambi belum dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung perpustakaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat *cross sectional* yang diambil dengan melakukan *survey* pada waktu tertentu. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta perhatian tulus (*empathy*), menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui *survey* langsung kepada responden dengan menggunakan sejumlah pernyataan yang tersusun dalam kuesioner. Pernyataan dalam kuesioner cukup dijawab oleh responden dengan mencontreng pilihan jawaban menggunakan skala mulai dari sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S) dan sangat setuju (SS). Setiap jawaban akan diberi bobot yaitu 1 untuk STS dan berturut-turut sampai 5 untuk SS.

*Persepsi dan Harapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan
Pada Perguruan Tinggi “X” di Surabaya*

Setiap responden akan mengisi kuesioner yang jawabannya disusun berdampingan antara jawaban yang mewakili tingkat persepsi dan tingkat harapan. Persepsi adalah sebuah proses saat individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka (Wikipedia) sedangkan Harapan atau asa menurut Wikipedia adalah bentuk dasar dari kepercayaan akan sesuatu yang diinginkan akan didapatkan atau suatu kejadian akan sebuah kebaikan di waktu yang akan datang. Pada umumnya harapan berbentuk abstrak, tidak tampak, namun diyakini bahkan terkadang, dibatin dan dijadikan sugesti agar terwujud. Namun ada kalanya harapan tertumpu pada seseorang atau sesuatu.

Populasi adalah seluruh mahasiswa aktif PT “X” yang terdaftar pada semester genap tahun akademik 2012-2013. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dan diambil sebanyak 100 orang responden dengan pertimbangan ketentuan yang dikemukakan oleh Hair et al. (1998) jumlah sampel adalah minimal 5 – 20 kali banyaknya variabel yang digunakan, yaitu 5 variabel sehingga jumlah sampel adalah 5 x 20 atau 100 orang responden.

Pada tahap awal untuk menentukan kesesuaian kuesioner dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan nilai *cronbach alpha* dan untuk menentukan apakah indikator yang digunakan memang berkorelasi kuat dengan dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta perhatian tulus (*empathy*). Selanjutnya digunakan metoda *importance performance analysis* yang merupakan sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh Martilla and James (1977) dalam Basri (2011) dan digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen). Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program statistik SPSS 17. Tabel 1 di halaman berikut ini menunjukkan variabel operasional penelitian yang digunakan.

*Persepsi dan Harapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan
Pada Perguruan Tinggi “X” di Surabaya*

Tabel 1
Variabel Operasional Penelitian

Variabel	Pengertian	Indikator	Item/Atribut		Satuan Pengukuran	Skala
Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	semua fasilitas yang digunakan dalam proses pembelajaran, penampilan karyawan, bangunan dan fasilitas lainnya, termasuk penataan, kebersihannya dengan indikator pengukuran yang digunakan untuk mengungkapkan bukti fisik tersebut	kecukupan dan tampilan fisik	1	PT “X” menggunakan teknologi dalam proses pembelajaran dan layanan	tingkat kepentingan dan tingkat kinerja	ordinal
			2	Gedung / bangunan memadai		
			3	Fasilitas fisik (ruang belajar) yang dimiliki memadai		
			4	Fasilitas laboratorium yang dimiliki memadai		
			5	Fasilitas kamar mandi yang dimiliki memadai		
			6	Fasilitas kantin yang dimiliki memadai		
			7	Fasilitas parkir yang dimiliki memadai		
			8	PT “X” memiliki fasilitas internet dan jurnal		
			9	Ruang administrasi (BAA, BAU, PMB) tertata rapi		
			10	Fasilitas perpustakaan lengkap		
			11	Ruang perpustakaan tertata rapi		
			12	Materi-materi yang berhubungan dengan pelayanan (mis: pengumuman atau pamphlet) mudah terlihat		
			13	Karyawan PT “X” berpenampilan rapi		
Kehandalan (<i>reliability</i>)	kemampuan yang diberikan kepada mahasiswa secara tepat waktu, sesuai dengan yang dijanjikan	kemampuan melayani dengan cepat	14	Pelayanan kepada mahasiswa dilakukan tepat waktu	tingkat kepentingan dan tingkat kinerja	ordinal
			15	Karyawan selalu dapat ditemui pada jam kerja		
			16	Dosen dan pejabat struktural dapat ditemui pada jam kerja		
			17	Janji-janji yang diberikan kepada mahasiswa ditepati sesuai yang dijanjikan		
			18	PT “X” memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan atau masalah		
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	keinginan dari seluruh karyawan memberikan layanan kepada mahasiswa dengan tanggap cepat dan tepat	kemauan membantu	19	PT “X” memiliki bagian administrasi yang menangani dokumen-dokumen dengan cermat	tingkat kepentingan dan tingkat kinerja	ordinal
			20	Dosen / karyawan memberikan informasi dengan jelas dan terinci		
			21	Karyawan administrasi dapat memberikan layanan dengan cepat dan tepat		
			22	Karyawan selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh mahasiswa		
Jaminan (<i>assurance</i>)	kompetensi dalam bidang masing-masing dan perlakuan ramah yang diberikan oleh karyawan	pengetahuan dan kesopanan	23	Karyawan bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat	tingkat kepentingan dan tingkat kinerja	ordinal
			24	Seluruh karyawan memiliki kompetensi dalam bidang kerjanya		
			25	Seluruh karyawan berlaku ramah dan sopan kepada mahasiswa		
Perhatian (<i>empathy</i>)	kemudahan dan kenyamanan yang didapatkan mahasiswa dalam berhubungan dengan karyawan, maupun pejabat struktural dan dosen	kepedulian terhadap mahasiswa	26	Seluruh karyawan memiliki pengetahuan untuk menjelaskan tentang PT “X”	tingkat kepentingan dan tingkat kinerja	ordinal
			27	Seluruh karyawan dengan senang hati dan sabar melayani kebutuhan mahasiswa		
			28	Bagian administrasi memiliki jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa		
			29	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa		
			30	Pejabat struktural / dosen memiliki jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa		

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji kuesioner menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas yang dilakukan, seluruh item dalam kuesioner ternyata valid dan reliabel, sehingga kuesioner dianggap layak dipergunakan untuk penelitian ini. Setelah dilakukan perhitungan dan pengukuran maka diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan di PT “X” belum memuaskan. Hal tersebut terlihat dari hasil perbandingan antara tingkat harapan dan tingkat persepsi yang bernilai negatif.

Tabel 2
Skor Kualitas Pelayanan

DIMENSI	Nilai rata-rata		GAP
	Persepsi	Harapan	
Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	2.95	3.46	-0.51
Kehandalan (<i>reliability</i>)	2.99	3.23	-0.24
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	3.13	3.29	-0.16
Jaminan (<i>assurance</i>)	3.06	3.29	-0.23
Perhatian (<i>empathy</i>)	3.42	3.56	-0.14

Sumber: data diolah

Dari Tabel 2 di atas diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan yang ada memiliki tingkat persepsi di bawah tingkat harapan, sehingga skor GAP bernilai negatif pada semua dimensi kualitas pelayanan yang diukur. Skor negatif paling kecil adalah variabel perhatian (*empathy*) dan yang paling besar Bukti fisik (*tangibles*). Skor GAP kualitas pelayanan yang bernilai negatif menunjukkan adanya kesenjangan antara tingkat persepsi dan tingkat harapan mahasiswa. Semakin besar kesenjangan negatif maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal.

Kualitas Pelayanan Masing-masing Dimensi

Untuk mengetahui secara jelas mengenai perbandingan tingkat persepsi dan harapan pada masing-masing dimensi akan diperlihatkan dalam tabel-tabel selanjutnya.

*Persepsi dan Harapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan
Pada Perguruan Tinggi "X" di Surabaya*

1. Dimensi bukti fisik (*tangibles*):

Tabel 3

Skor Kualitas Pelayanan pada Dimensi bukti fisik (*tangibles*)

Indikator	Rata-rata		GAP
	Persepsi	Harapan	
PT "X" menggunakan teknologi dalam proses pembelajaran dan layanan	2.97	3.67	-0.70
Gedung / bangunan memadai	2.86	3.87	-1.01
Fasilitas fisik (ruang belajar) memadai	2.90	3.71	-0.81
Fasilitas laboratorium yg dimiliki memadai	2.29	3.13	-0.84
Fasilitas kamar mandi yg dimiliki memadai	3.07	3.49	-0.42
Fasilitas kantin yg dimiliki memadai	2.24	3.35	-1.11
Fasilitas parkir yg dimiliki memadai	3.16	3.31	-0.15
PT "X" memiliki fasilitas internet dan jurnal	3.36	3.31	0.05
Ruang adm (BAA,BAU,PMB) tertata rapi	3.28	3.54	-0.26
Fasilitas Perpustakaan lengkap	2.39	3.70	-1.31
Ruang Perpustakaan tertata rapi	2.99	3.06	-0.07
Materi yg berhub dg pelayanan (mis:pengumuman / pamphlet) mudah terlihat	3.17	3.23	-0.06
Karyawan PT "X" berpenampilan rapi	3.61	3.6	0.01

Sumber: data diolah

Dari tigabelas indikator pada dimensi ini, indikator fasilitas perpustakaan lengkap memiliki nilai GAP negatif terbesar, yaitu -1.31, selanjutnya indikator Fasilitas kantin yg dimiliki memadai dan indikator Gedung / bangunan memadai dengan nilai GAP negatif masing-masing sebesar -1.11 dan -1.01.

Tetapi dua indikator mempunyai nilai GAP positif, yaitu PT "X" memiliki fasilitas internet dan jurnal dan indikator Karyawan PT "X" berpenampilan rapi, masing-masing dengan nilai GAP 0.05 dan 0.01.

2. Dimensi kehandalan (*reliability*):

*Persepsi dan Harapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan
Pada Perguruan Tinggi "X" di Surabaya*

Tabel 4
Skor Kualitas Pelayanan pada Dimensi Kehandalan (*reliability*)

Indikator	Rata-rata		GAP
	Persepsi	Harapan	
Pelayanan kpd mhsw dilakukan tepat waktu	2.52	3.21	-0.69
Karyawan selalu dapat ditemui pada jam kerja	3.05	3.20	-0.15
Dosen & pejb structural dpt ditemui pd jam kerja	3.10	3.13	-0.03
	3.13	3.12	0.01
Janji yg diberikan kpd mhsw ditepati sesuai yg dijanjikan	3.14	3.19	-0.05
PT "X" memberikan perhatian yg sungguh2 kpd mhsw yg mengalami kesulitan / mslh	2.98	3.50	-0.52
PT "X" memiliki bagian adm yg menangani dokumen2 dg cermat			

Sumber: data diolah

Untuk dimensi kehandalan (*reliability*) nilai GAP negatif terbesar adalah indikator Pelayanan kpd mhsw dilakukan tepat waktu, yaitu -0.69 kemudian indikator PT "X" memiliki bagian adm yg menangani dokumen2 dg cermat sebesar -0.52, sedangkan indicator: Janji yg diberikan kpd mhsw ditepati sesuai yg dijanjikan mempunyai nilai GAP positif 0.01.

3. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*):

Tabel 4
Skor Kualitas Pelayanan pada Dimensi Daya tanggap (*responsiveness*)

Indikator	Rata-rata		GAP
	Persepsi	Harapan	
Dosen / karyawan memberikan informasi dengan jelas dan terinci	3.06	3.45	-0.39
Karyawan adm dpt memberikan layanan dengan cepat dan tepat	3.23	3.31	-0.08
Karyawan selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh mahasiswa	3.19	3.24	-0.05
Karyawan bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat	3.02	3.15	-0.13

Sumber: data diolah

*Persepsi dan Harapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan
Pada Perguruan Tinggi "X" di Surabaya*

Keempat indikator dalam dimensi ini mempunyai nilai GAP negatif, yang terbesar pada indikator Dosen/karyawan memberikan informasi dg jelas dan terinci, yaitu sebesar -0.39.

4. Dimensi jaminan (*assurance*):

Tabel 5

Skor Kualitas Pelayanan pada Dimensi Jaminan (*assurance*)

Indikator	Rata-rata		GAP
	Persepsi	Harapan	
Seluruh karyawan memiliki kompetensi dalam bidang kerjanya	3.01	3.14	-0.13
Seluruh karyawan berlaku ramah dan sopan kepada mahasiswa	3.17	3.34	-0.17
Seluruh karyawan memiliki pengetahuan untuk menjelaskan	3.01	3.29	-0.28

Sumber: data diolah

Seluruh indikator yang diambil untuk mewakili dimensi jaminan (*assurance*) bernilai GAP negatif, berturut-turut terbesar adalah Seluruh karyawan memiliki pengetahuan untuk menjelaskan, seluruh karyawan berlaku ramah dan sopan kepada mahasiswa, seluruh karyawan memiliki kompetensi dalam bidang kerjanya dengan nilai GAP negatif mulai dari -0.28, -0.17 dan -0.13.

5. Dimensi Perhatian (*empathy*):

Tabel 6

Skor Kualitas Pelayanan pada Dimensi Perhatian (*empathy*)

Indicator	Rata-rata		GAP
	Persepsi	Harapan	
Seluruh karyawan dengan senang hati dan sabar melayani kebutuhan mahasiswa	3.47	3.50	-0.03
Bagian administrasi memiliki jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3.44	3.57	-0.13
Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3.60	3.77	-0.17
Pejabat struktural/dosen memiliki jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3.17	3.41	-0.24

Sumber: data diolah

Keempat indikator dalam dimensi ini kesemuanya juga bernilai GAP negatif, yang terbesar untuk indikator pejabat struktural/dosen memiliki jam kerja yg sesuai dg kebutuhan mhs, yaitu sebesar -0.24.

Analisa Kualitas Pelayanan pada PT "X"

Dari hasil perhitungan, dapat diketahui bahwa PT "X" belum dapat memenuhi harapan mahasiswa, hal tersebut terlihat dari rata-rata tingkat persepsi lebih rendah daripada tingkat harapan. Hal ini juga semakin terlihat dari nilai GAP masing-masing indikator, sebagian besar adalah bernilai GAP negatif. Dimensi yang memberikan nilai GAP terbesar adalah Bukti fisik (*tangibles*) dan yang memberikan nilai GAP terkecil adalah Perhatian (*empathy*).

1. Bukti fisik (*tangibles*): dimensi ini memiliki nilai GAP negatif terbesar diantara kelima dimensi yang diteliti, yaitu sebesar -0.51. mahasiswa merasa belum puas terutama terhadap fasilitas perpustakaan, fasilitas kantin dan gedung yang kurang memadai, tetapi untuk fasilitas internet dan penampilan umum dari karyawan, mahasiswa sudah merasa puas.
2. Keandalan (*reliability*): dimensi ini memiliki GAP negatif terbesar kedua, yaitu sebesar -0.24. Mahasiswa tidak puas terhadap ketepatan waktu terhadap pelayanan dan ketidakcermatan karyawan bagian administrasi, akan tetapi mahasiswa puas dengan ketepatan pemenuhan janji-janji seperti yang telah dijanjikan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*): dimensi ini memiliki GAP negatif keempat, yaitu sebesar -0.16. Nilai GAP negatif terbesar adalah untuk indikator dosen/karyawan memberikan informasi jelas/terinci. Hal ini mengisyaratkan bahwa masih banyak dosen/karyawan yang memberikan informasi yang kurang dapat dimengerti oleh mahasiswa.
4. Jaminan (*assurance*): dimensi ini memiliki nilai GAP negatif ketiga, yaitu sebesar -0.23. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih belum yakin atas jaminan yang diberikan oleh dosen/karyawan dan berharap dapat lebih ditingkatkan lagi.

5. Perhatian (*empathy*): dimensi ini memiliki nilai GAP negatif paling kecil, yaitu sebesar -0.14. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas dengan perhatian yang diberikan oleh dosen/karyawan, tetapi masih berharap untuk dapat lebih ditingkatkan lagi

KESIMPULAN

1. Secara umum kualitas pelayanan yang diberikan belum dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa pada umumnya, hal ini terlihat dari GAP antara tingkat persepsi dan harapan pada sebagian besar indikator bernilai negatif.
2. Dimensi dengan nilai GAP negatif paling besar, yaitu dimensi bukti fisik, sedang indikator dengan nilai GAP negatif paling kecil adalah dimensi perhatian.
3. Berdasarkan seluruh indikator yang diteliti, indikator dengan GAP paling besar adalah fasilitas perpustakaan lengkap.
4. Mahasiswa menganggap bahwa dimensi perhatian sangat penting bagi mereka, hal tersebut ternyata bahwa dimensi perhatian mempunyai nilai rata-rata tingkat persepsi dan harapan lebih besar diantara dimensi yang lainnya.
5. Sebagian responden memberikan point harapan terlalu tinggi sesuai dengan yang mereka inginkan dan sering hanya didasari keinginan menuntut, tidak menyesuaikan dengan kebutuhan mereka.

SARAN

Pejabat struktural/dosen dan karyawan harus lebih memperhatikan indikator dengan tingkat GAP negatif besar karena hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan indikator dengan tingkat GAP negatif lebih kecil harus terus diupayakan perbaikannya agar dapat memperkecil tingkat GAP yang ada, sedang untuk indikator dengan tingkat GAP positif harus terus dipertahankan dan terus ditingkatkan agar semakin memberikan nilai kepuasan bagi mahasiswanya.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Basri, Seta, 2011, *Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publik*. Di-download dari setabasri01.blogspot.com/.../analisis-deskriptif-dengan-importance.html pada tanggal 20 Juni 2013.
- Hair, Joseph F. Jr., Rolph E. Anderson, Ronald L. Tatham, William C. Black, 1998, *Multivariate Data Analysis*, 5th ed, Prentice Hall Inc. Upper Saddle River, NJ.
- Kelsey, Kathleen Dodge and Julie A. Bond, 2001, *A Model for Measuring Customer Satisfaction Within An Academic Centre of Excellence*, *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 11, Issue 5, page 359-368.
- Lee, Haksik, Yongki Lee and Dongkeun Yoo, 2000 *The Determinants of Perceived Service Quality and its Relationship with Satisfaction*, *Journal of Services Marketing*, Vol. 14 No. 3, page 217-231.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, 1988, *Servqual: A multiple-item Scale for Measuring konsumen Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, page 12-40.
- Patrisia, Dina dan Abror, 2011, *Penilaian Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di Jurusan Ekonomi FIS UNP*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen.
- Sari, Novita, 2009, *Analisis Kualitas Pelayanan Badan Perpustakaan Provinsi Jambi*.
- Sureshchandar, G.S., Chandrasekharan Rajendran and R.N. Anantharaman, 2002, *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction – A Factor Specific Approach*, *Journal of Services Marketing*, Vol. 16, Issue 4, page 363-379.
- id.wikipedia.org/wiki/Harapan
- id.wikipedia.org/wiki/Persepsi
- ml.scribd.com/doc/135350601/analisis-IPA