

PERSEPSI KEPUASAN MAHASISWA AKAN PELAYANAN PADA PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA SURABAYA

Oleh:
Christina Menuk S.
(Dosen Prodi Manajemen FE Unipa Surabaya)

Abstrak

Atribut pelayanan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNIPA Surabaya perlu dianalisis untuk mengetahui kepuasan mahasiswa akan pelayanan yang sudah didapatkan selama mengikuti perkuliahan. Kepuasan mahasiswa adalah masalah mendasar ketika menentukan strategi bauran pemasaran, dengan mengenal mahasiswa akan dapat dirumuskan rencana pemasarannya dengan baik, sehingga tujuan dapat tercapai. Dalam penelitian ini sampel sebanyak 128 diambil secara proporsional random sampling dari mahasiswa aktif angkatan 2008-2011 program studi manajemen. Ada 32 atribut pelayanan yang terbagi dalam Fasilitas Lingkungan, Fasilitas Sarana Perkuliahan, Pelayanan Proses Pembelajaran dan Pelayanan Administrasi. Data diambil dengan menggunakan kuesioner, setelah terkumpul selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Hasilnya diperoleh bahwa tingkat kepuasan yang paling banyak dirasakan oleh mahasiswa adalah: Kebersihan dan kerapian ruangan, Ketersediaan meja dan kursi yang nyaman, Ketersediaan *air conditioner* (AC) di ruang kelas, Kebersihan dan kerapian gedung, Ketersediaan *LCD Proyektor* yang layak pakai pada saat kuliah dan Kerapian Dosen pada saat memberikan kuliah. Sedangkan atribut pelayanan yang belum memberikan kepuasan pada mahasiswa selama mengikuti perkuliahan adalah: Tempat parkir, Ketersediaan *hotspot* untuk akses internet, Ketepatan waktu dosen dalam mengajar (sesuai jadwal), Sikap tenaga administrasi yang melayani dalam pembayaran SPP, Ketersediaan buku edisi baru diperpustakaan dan Kebersihan kamar mandi / toilet. Untuk dapat mempertahankan kepuasan mahasiswa akan pelayanan perkuliahan pada program studi manajemen, maka pihak program studi perlu upaya mempertahankannya. Sedangkan atribut pelayanan yang dirasa belum memberikan kepuasan, program studi perlu mempertimbangkan untuk lebih memperhatikan atribut tersebut berkoordinasi dengan fakultas dan atau universitas.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan

1. Pendahuluan

Perubahan lingkungan yang cepat dan berkembang baik di tingkat lokal maupun global, mendorong perguruan tinggi untuk melaksanakan berbagai pembenahan. Mengingat perubahan yang cenderung semakin cepat dengan munculnya berbagai kebijakan Pemerintah, teknologi, perekonomian, perilaku konsumen, pertumbuhan pasar, strategi pesaing dan faktor-faktor lain yang mengakibatkan situasi persaingan semakin tajam, maka dibutuhkan strategi yang tepat dalam mengelola pelayanan perguruan tinggi khususnya perguruan tinggi swasta. Penetapan strategi menuntut proses yang sistematis/terstruktur dan komprehensif, yaitu proses yang mempertimbangkan keterkaitan atau interaksi antara faktor-faktor internal, eksternal dan konsumen sehingga strategi ini perlu dikembangkan. Dalam hal ini diperlukan sebuah strategi secara terus menerus dan berkesinambungan untuk menggali kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya merupakan salah satu program studi yang berada diwilayah Surabaya yang dikelilingi oleh Universitas swasta lain yang sudah mapan dan mempunyai program studi atau jurusan yang sama. Seperti kita ketahui bahwa perkembangan institusi formal khususnya perguruan tinggi swasta pada tahun 2010 di Kopertis Wilayah VII Jawa Timur terlihat dibawah ini.

Tabel 1 : Perguruan Tinggi Swasta (PTS) Kopertis Wilayah VII tahun 2010

Jenis Perguruan Tinggi				
Universitas	Institut	Sekolah Tinggi	Akademi	Poltek
69	13	128	41	6

Sumber data : Kopertis Wilayah VII (diolah)

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah PTS di Kopertis Wilayah VII pada tahun 2010 ada 257 dengan rincian Universitas sebanyak 69, Institut sebanyak 13, 128 berstatus Sekolah Tinggi, Politeknik sebanyak 6 dan Akademi sebanyak 41. Untuk wilayah Kotamadya Surabaya jumlah Universitas menduduki posisi yang terbanyak yaitu 28. Dari 28 Universitas yang ada di Kotamadya Surabaya salah satunya adalah Universitas PGRI Adibuana Surabaya.

Melihat perkembangan dan persaingan global diperlukan perubahan dalam pola pengelolaan manajemennya yang berorientasi pada pengguna jasa. Perguruan tinggi sebagai perusahaan jasa harus berfikir profit tanpa meninggalkan fungsi sosialnya, untuk mencapai sasaran yang dikehendaki dalam usaha mencapai profit, perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Demi peningkatan kualitas pelayanan, harus ada upaya untuk mengetahui harapan dan kebutuhan mahasiswa yang beragam. Hal ini sangat penting untuk menentukan strategi pemasaran yang berorientasi pada kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya, akan ikut memasarkan dari mulut ke mulut dan tercipta relationship marketing.

Tjiptono (2004) mengemukakan "Bahwa sebenarnya konsep kepuasan konsumen masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana maupun kompleks dan rumit. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan. Pelanggan tidak hanya lebih banyak kecewa pada jasa daripada barang, tetapi mereka juga jarang mengeluh". Salah satu alasannya adalah karena mereka juga ikut terlibat dalam proses penciptaan jasa. Kotler (2000) mengemukakan "Bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya". Oliver. (dalam Tjiptono & Chandra, 2005) mengemukakan kepuasan konsumen adalah "Penilaian bahwa bentuk/model produk atau jasa, atau produk/jasa itu sendiri memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan".

Untuk mendefinisikan kepuasan pelanggan sebenarnya tidaklah mudah, karena pelanggan memiliki berbagai macam karakteristik, baik pengetahuan, kelas sosial, pengalaman, pendapatan maupun harapan. Misalnya, seorang pelanggan baru ingin mencoba masakan tertentu dari sebuah restoran. Sebelum melakukan pembelian, pelanggan baru tersebut pasti memiliki harapan bahwa dia akan dilayani secara baik, pelayannya ramah, cepat tanggap, dan masakan yang ingin dicobanya enak. Jika harapan pelanggan ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan

melebihi harapannya sudah dapat dipastikan pelanggan tersebut akan merasa puas. Tetapi bila yang dialami dan dirasakan pelanggan tidak sesuai dengan harapannya, misal pelayanannya tidak ramah, tidak tanggap dan masakannya tidak enak, sudah dapat dipastikan pelanggan tidak merasa puas. Dari contoh diatas, kepuasan pelanggan dapat diketahui setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Untuk itu kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan

Menurut Wahyuddin dan Muryati (2001) bagi perusahaan-perusahaan yang berwawasan pelanggan, kepuasan adalah “sasaran sekaligus kiat pemasaran”. Ada berbagai perangkat untuk melacak dan mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, belanja siluman, dan analisis pelanggan yang hilang”. Gummesson (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005) menekankan “Bahwa jasa merupakan sesuatu yang bisa dipertukarkan namun kerap kali sulit dialami atau dirasakan secara fisik”. Sejalan dengan itu, Kotler (2003) menyatakan jasa adalah “Setiap tindakan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada esensinya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Ada empat karakteristik jasa yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasarannya, yaitu tidak berwujud, tidak terpisahkan, bervariasi, dan mudah lenyap”.

Memperhatikan pernyataan diatas, apabila dilihat dari kondisi pelanggan / mahasiswa tentunya akan bergantung pada aspek dalam diri maupun luar dirinya menyangkut motivasi internal atau eksternal mahasiswa. Motivasi berasal dari diri mahasiswa misalnya pendapatan, keluarga, tuntutan profesi. loyalitas demikian pula kondisi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNIPA Surabaya itu sendiri yang termasuk dalam aspek pemasaran jasa yang meliputi *product, price, place, promotion, process* dan *physical evidence*. Kombinasi dari faktor-faktor diatas yang akan menjadi referensi kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuwana Surabaya. Puas tidaknya pengalaman seseorang mendapatkan pelayanan Program Studi Manajemen sangat menentukan apakah seseorang akan menginformasikan keberadaan program studi kepada orang lain atau tidak. Sehingga bila ada mahasiswa tidak puas perlu dicari faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut. Hal tersebut perlu diidentifikasi dengan jelas agar nantinya dapat menentukan langkah perbaikan untuk mengeliminasi ketidakpuasan tersebut. Bila mahasiswa merasa puas setelah mengikuti perkuliahan maka perlu upaya mempertahankannya. Untuk mempertahankan loyalitas mahasiswa, perlu dilakukan rintangan pengalihan (*switching barriers*) dan strategi menangani keluhan (*customer voice*) yang baik. Untuk itu perlu diidentifikasi *switching barrier* dan strategi penanganan keluhan yang tepat.

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNIPA Surabaya sebagai satu lembaga pendidikan tinggi, saat ini semakin dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para mahasiswa. Pemberian pelayanan yang sesuai dengan tuntutan mahasiswa diharapkan akan tercipta loyalitas yang tinggi dari para mahasiswa. Namun pada kenyataannya dalam upaya meningkatkan loyalitas tersebut, masih tetap memiliki beberapa permasalahan yang seringkali menimbulkan ketidakpuasan para mahasiswa, dimana masalah tersebut bertumpu pada aspek pelayanan administrasi akademik, sarana dan prasarana yang dinilai mereka masih belum sepenuhnya memadai. Sebagai ilustrasi dari hasil survey pendahuluan masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa meliputi jadwal kuliah yang tidak konsisten sehubungan dengan kesibukan dosen pengajar, sarana pembelajaran yang kurang memadai, lingkungan yang tidak mendukung, pelayanan yang kurang. Memelihara loyalitas mahasiswa pada era bisnis masa kini adalah merupakan tuntutan yang harus segera dilaksanakan, karena pada dasarnya dengan terpeliharanya loyalitas mahasiswa maka pihak perguruan tinggi akan senantiasa terpelihara kelangsungan hidupnya. Untuk itu memahami kepuasan mahasiswa adalah masalah mendasar ketika menentukan strategi bauran pemasaran, dengan mengenal mahasiswa akan dapat dirumuskan rencana pemasarannya dengan baik, sehingga tujuan dapat tercapai, pemberian kontribusi inilah yang membuat penelitian ini penting untuk dikaji. Dengan pertimbangan tersebut maka dalam penelitian ini akan mengkaji bagaimana persepsi kepuasan mahasiswa akan pelayanan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuwana Surabaya.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey, yang dilakukan terhadap mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuwana Surabaya. Instrumen penelitian berupa Kuisisioner mengenai atribut pelayanan yang diperlukan atau diharapkan mahasiswa dan dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa akan pelayanan yang diberikan. Penilaian menggunakan skala Likert. Mahasiswa diminta untuk memberi respons terhadap setiap pernyataan dengan memilih salah satu dari lima kategori/pilihan setuju, yaitu Sangat puas = 5; Puas = 4; Netral/Biasa = 3; Tidak puas = 2; dan Sangat tidak puas = 1. Jadi, angka-angka tersebut menyatakan nilai yang diberikan kepada setiap kemungkinan jawaban dimana 1 (satu) menunjukkan tingkat kepuasan yang paling rendah dan 5 (lima) menunjukkan tingkat kepuasan yang paling tinggi.

Dalam penelitian ini Populasi adalah mahasiswa aktif Program Studi Manajemen yang terdaftar pada Semester ganjil tahun akademik 2011/2012 angkatan 2008- 2011 sejumlah 266 mahasiswa. Mengacu pada pendapat Wirartha (2006) bahwa ada dua (2) syarat yang harus dipenuhi dalam prosedur pengambilan sampel yaitu sampel harus representatif (mewakili) dan ukurannya harus memadai . Teknik pengambilan sampel terhadap setiap angkatan dilakukan dengan proporsional random sampling. Disamping itu jumlah sampel yang diambil disesuaikan dengan persyaratan kecukupan sampel yang diperlukan untuk menggunakan analisis faktor yaitu sebanyak 4 atau 5 kali jumlah item yang dianalisis (Supranto. J , 2004). Karena jumlah item/atribut kepuasan ada 32 maka sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 4 kali jumlah atribut yaitu 128 mahasiswa. Data diambil dengan menggunakan kuesioner , setelah terkumpul selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Deskripsi Data

Untuk memenuhi keterwakilan sampel yang diambil maka diperlukan teknik proporsional random sampling. Untuk dapat mewakili dari populasi yang ada maka responden dalam penelitian ini terbagi dalam jumlah seperti tabel dibawah ini :

Tabel 2 : Jumlah Sampel Penelitian

Angkatan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Prosentase (%)
2008	29	14	10,90
2009	40	19	15,04
2010	86	41	32,33
2011	111	54	41,73
Jumlah	266	128	100

Suber data : Bagian Administrasi Akademik

Dari 128 angket yang diberikan per angkatan secara proporsional dapat kembali secara keseluruhan dan semua dapat diikuti sertakan dalam analisis data.

3.2 Profil Responden

Gambaran umum responden yang menjadi subjek penelitian meliputi Jenis Kelamin, Usia , Pendidikan orang tua , Pekerjaan orang tua dan Penghasilan orang tua . Secara rinci seperti tabel dibawah ini :

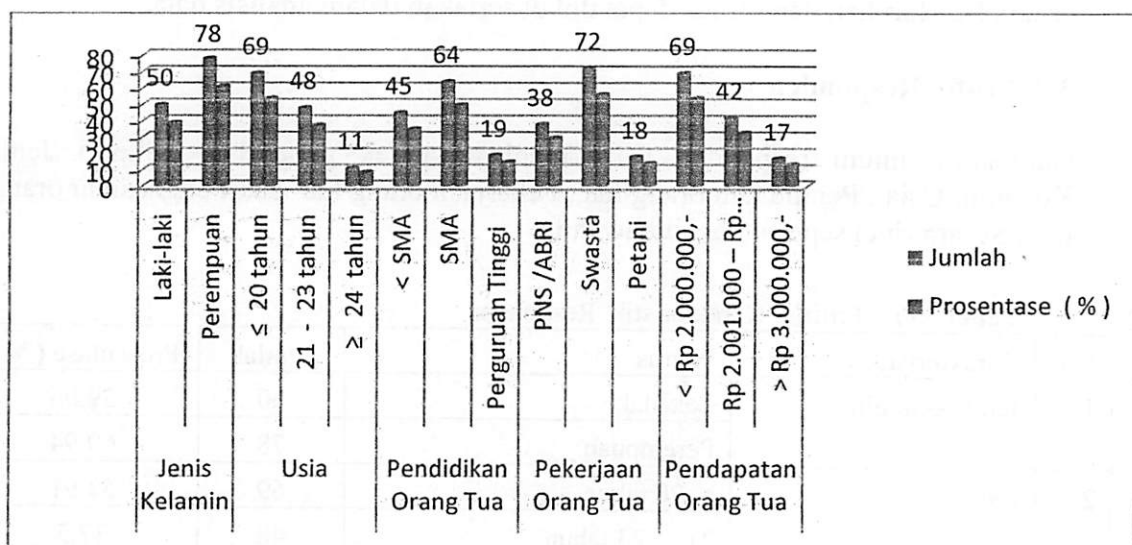
Tabel 3 : Profil / Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Status	Jumlah	Prosentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	50	39,06
		Perempuan	78	60,94
2	Usia	≤ 20 tahun	69	53,91
		21 - 23 tahun	48	37,5
		≥ 24 tahun	11	8,59
3	Pendidikan Orang Tua	< SMA	45	35,16
		SMA	64	50
		Perguruan Tinggi	19	14,84
4	Pekerjaan Orang Tua	PNS /ABRI	38	29,69
		Swasta	72	56,25
		Petani	18	14,06
5	Pendapatan Orang Tua	< Rp 2.000.000,-	69	53,91
		Rp 2.001.000 – Rp 3.000.000	42	32,81
		> Rp 3.000.000,-	17	13,28

Sumber data : Data primer (diolah)

Berdasar tabel diatas karakteristik responden berjenis kelamin perempuan menunjukkan prosentase yang lebih tinggi yaitu 60,94 % sedangkan selebihnya adalah berjenis kelamin laki-laki (39,06 %). Apabila dilihat dari usia maka 53,91% responden berada pada usia ≤ 20 tahun dan 37,50% berada pada usia 21 - 23 tahun yang berarti mahasiswa program studi manajemen adalah mahasiswa murni dan selebihnya 8,59% adalah mahasiswa yang berusia ≥ 24 tahun yang kemungkinan adalah mahasiswa yang sudah bekerja yang ingin meningkatkan status nya. Dilihat dari karakteristik orang tua yang berpendidikan SMA berada pada prosentase yang tertinggi yaitu 50% dan yang berada pada kategori berpendidikan Perguruan Tinggi mencapai 14,84%. Sedangkan pekerjaan orang tua mayoritas adalah swasta sebanyak 56,25% baru diikuti dengan PNS/ABRI sebanyak 29,69% dan Petani sebanyak 14,06%. Kemudian yang terakhir karakteristik responden dilihat dari pendapatan orang tua terbesar berada pada kategori berpendapatan < Rp 2.000.000,- sebanyak 53,91 % kemudian diikuti orang tua yang berpendapatan Rp 2.001.000 – Rp 3.000.000 sebanyak 32,81%.

Keadaan karakteristik responden diatas apabila digambarkan dalam suatu diagram akan seperti gambar dibawah ini :



Gambar 1 : Diagram Karakteristik Responden

3.3 Atribut / item Penelitian

Dalam menganalisis persepsi kepuasan mahasiswa akan pelayanan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNIPA Surabaya digunakan alat ukur kinerja pelayanan atau tingkat kepuasan. Dalam penelitian ini mahasiswa diminta untuk menyatakan atribut-atribut mana (dalam kuesioner) yang dianggap (menurut persepsi mahasiswa) kinerjanya dianggap sangat memuaskan, memuaskan, biasa (netral), tidak memuaskan, dan sangat tidak memuaskan. Terdapat 32 atribut, untuk tingkat kepuasan (kinerja), yang diminta untuk dinilai dengan menggunakan skala Likert dengan lima kategori. Atribut tersebut seperti dibawah ini :

Tabel4: Atribut Pelayanan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNIPA Surabaya

No	Atribut	Notasi
1	Kebersihan dan kerapian ruangan	X ₁
2	Kebersihan kamar mandi/toilet	X ₂
3	Keadaan dan kebersihan halaman	X ₃
4	Kebersihan dan kerapian gedung	X ₄
5	Keamanan lingkungan	X ₅
6	Penerangan lampu pada halaman	X ₆
7	Tempat parkir	X ₇
8	Keterjangkauan letak / tempat Kampus	X ₈
9	Kelengkapan sarana pembelajaran	X ₉
10	Ketersediaan LCD proyektor yang layak pakai pada saat kuliah	X ₁₀
11	Ketersediaan perpustakaan yang buka sampai malam	X ₁₁
12	Ketersediaan buku-buku edisi baru di perpustakaan	X ₁₂
13	Ketersediaan buku di perpustakaan dalam jumlah yang cukup	X ₁₃
14	Ketersediaan meja dan kursi kuliah yang nyaman	X ₁₄
15	Ketersediaan air conditioner (AC) di ruang kelas	X ₁₅
16	Ketersediaan hotspot untuk akses internet	X ₁₆
17	Kesiapan Dosen dalam memberikan materi	X ₁₇
18	Kerapian Dosen dalam berpakaian pada saat memberikan kuliah	X ₁₈
19	Keahlian Dosen dalam menyampaikan materi	X ₁₉
20	Keahlian Dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa.	X ₂₀
21	Kemampuan dosen dalam berkomunikasi pada saat perkuliahan	X ₂₁
22	Kemampuan dosen dalam memberikan kasus-kasus yang berhubungan dengan keadaan sehari-hari	X ₂₂
23	Ketepatan waktu dosen dalam mengajar (sesuai jadwal)	X ₂₃
24	Kesesuaian Dosen dalam memberikan soal ujian dengan materi yang diberikan	X ₂₄
25	Pelayanan administrasi pada Program Studi	X ₂₅
26	Kesungguhan tenaga adminstrasi dalam melayani pada Program Studi	X ₂₆
27	Sikap tenaga adminstrasi yang melayani dalam pembayaran SPP	X ₂₇
28	Sikap tenaga adminstrasi yang melayani pengurusan surat di BAAK (KTM,KHS dll)	X ₂₈
29	Sikap tenaga adminstrasi yang melayani di Perpustakaan	X ₂₉
30	Sikap tenaga Satpam/Parkir	X ₃₀
31	Kerapian berpakaian tenaga adminstrasi pada saat melayani	X ₃₁
32	Lama waktu pelayanan administrasi	X ₃₂

3.4 Hasil dan pembahasan persepsi kepuasan responden akan pelayanan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNIPA Surabaya

Data yang diperoleh menggunakan range dengan angka 1 sampai 5 yaitu :

- 1 Sangat Tidak Puas (STP)
- 2 Tidak Puas (TP)
- 3 Netral / Biasa (N)
- 4 Puas (P)
- 5 Sangat Puas (SP)

Range tersebut dipakai untuk mengukur atau melihat persepsi responden terhadap item-item pertanyaan mengenai pelayanan pada Program Studi Manajemen mengenai Fasilitas Lingkungan (atribut 1 - 8), Fasilitas Sarana Perkuliahan (atribut 9 – 16), Pelayanan Proses Pembelajaran (atribut 17 – 24) dan Pelayanan Administrasi (atribut 25 – 32).

Selanjutnya akan disajikan persepsi kepuasan 128 responden tentang atribut – atribut sebagai berikut :

3.4.1 Fasilitas Lingkungan

Hasil kuisioner yang telah dibagikan setelah dilakukan tabulasi , maka persepsi kepuasan responden akan Fasilitas Lingkungan seperti tabel dibawah ini :

Tabel 5. Data Kepuasan responden akan Fasilitas Lingkungan

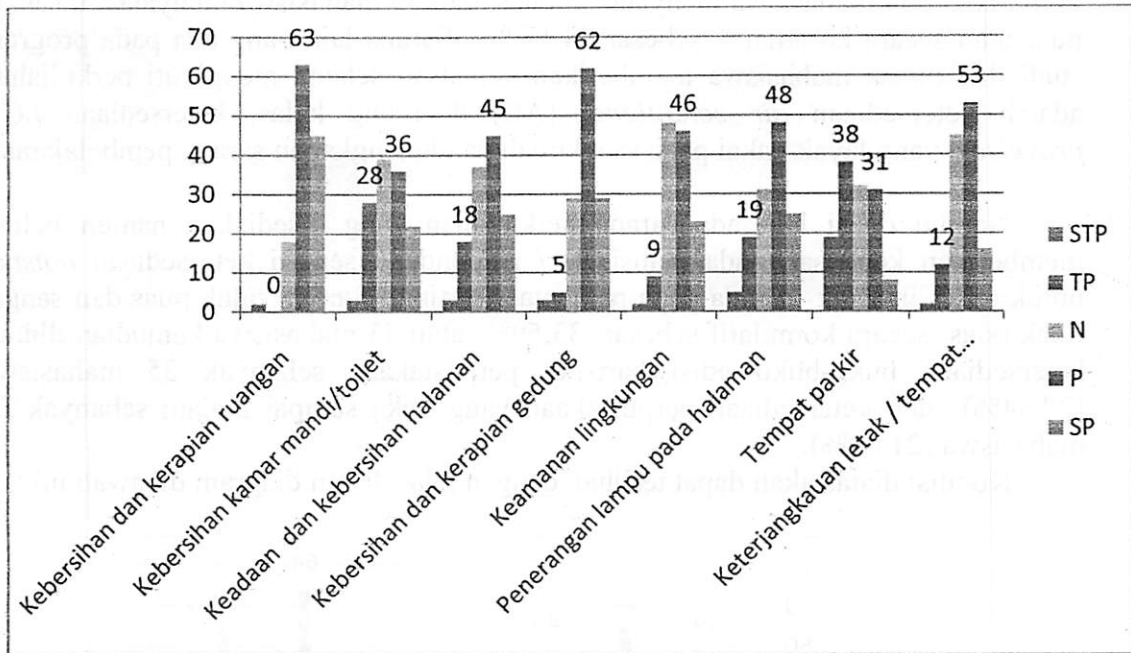
Uraian	Notasi	STP	TP	N	P	SP	Jumlah
Kebersihan dan kerapian ruangan	X ₁	2	0	18	63	45	128
Kebersihan kamar mandi/toilet	X ₂	3	28	39	36	22	128
Keadaan dan kebersihan halaman	X ₃	3	18	37	45	25	128
Kebersihan dan kerapian gedung	X ₄	3	5	29	62	29	128
Keamanan lingkungan	X ₅	2	9	48	46	23	128
Penerangan lampu pada halaman	X ₆	5	19	31	48	25	128
Tempat parkir	X ₇	19	38	32	31	8	128
Keterjangkauan letak / tempat Kampus	X ₈	2	12	45	53	16	128

Tabel diatas menunjukkan bahwa kepuasan responden akan Fasilitas Lingkungan untuk atribut kebersihan dan kerapian berada pada prosentase yang tertinggi 49,22% (63 mahasiswa menyatakan puas) dan sangat puas sebanyak 45 mahasiswa atau 37,5%, kemudian diikuti dengan atribut kebersihan dan kerapian gedung sebanyak 62 mahasiswa menyatakan puas (48,44%) dan 29 mahasiswa (22,66%) menyatakan sangat puas dan atribut keterjangkauan letak/tempat kampus berada pada urutan ketiga untuk tingkat kepuasan karena secara keseluruhan mahasiswa merasa puas dan sangat puas mencapai 69 mahasiswa (53,91%).

Sedangkan untuk atribut tempat parkir , kebersihan kamar mandi/toilet dan penerangan lampu pada halaman , masih banyak mahasiswa merasa tidak puas. Tempat parkir menduduki urutan pertama mahasiswa menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 57 mahasiswa (menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas) atau sebesar 44,53 %. Pernyataan tidak puas yang dirasa mahasiswa akan fasilitas lingkungan

adalah kebersihan kamar mandi/toilet sebanyak 31 mahasiswa menyatakan tidak dan sangat tidak puas atau 24,22%. Kemudian penerangan lampu pada halaman ada 24 mahasiswa (18,75%) yang merasa belum memberi kepuasan, perlu diketahui bahwa perkuliahan di program studi manajemen ada yang masuk malam.

Secara diagram kondisi persepsi kepuasan responden akan fasilitas lingkungan terlihat dalam diagram dibawah ini :



Gambar 2 : Diagram persepsi responden akan Fasilitas Lingkungan pada Program Studi Manajemen

3.4.2 Fasilitas Sarana Perkuliahan

Dibawah ini disajikan hasil kuisioner kepuasan responden :

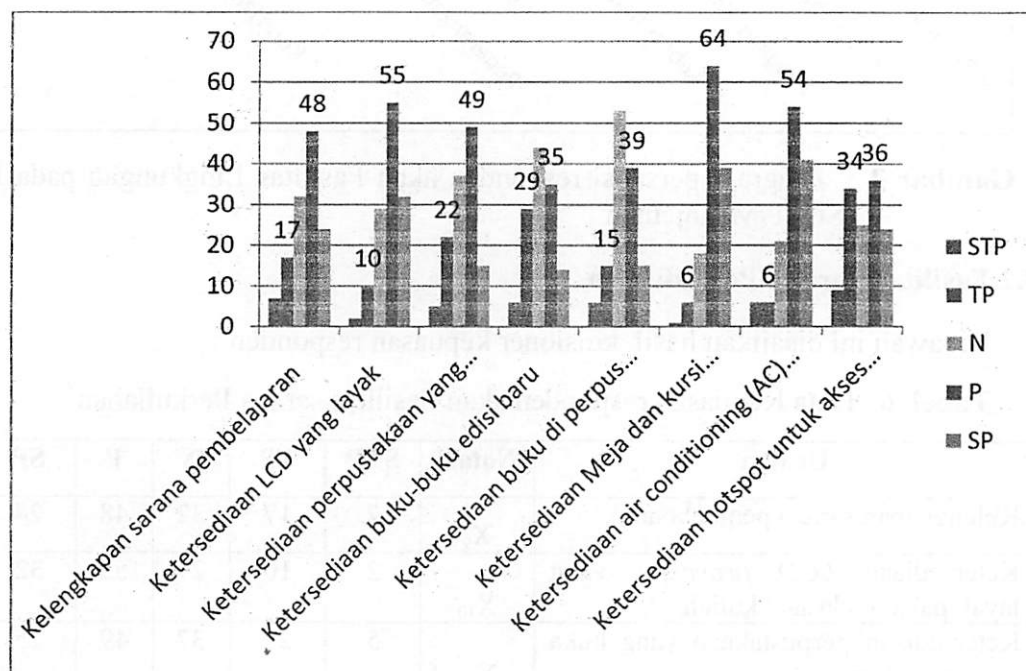
Tabel 6. Data Kepuasan responden akan Fasilitas sarana Perkuliahan

Uraian	Notasi	STP	TP	N	P	SP	Jumlah
Kelengkapan sarana pembelajaran	X_9	7	17	32	48	24	128
Ketersediaan LCD proyektor yang layak pakai pada saat kuliah	X_{10}	2	10	29	55	32	128
Ketersediaan perpustakaan yang buka sampai malam	X_{11}	5	22	37	49	15	128
Ketersediaan buku-buku edisi baru di perpustakaan	X_{12}	6	29	44	35	14	128
Ketersediaan buku di perpustakaan dalam jumlah yang cukup	X_{13}	6	15	53	39	15	128
Ketersediaan meja dan kursi kuliah yang nyaman	X_{14}	1	6	18	64	39	128
Ketersediaan air conditioner (AC) di ruang kelas	X_{15}	6	6	21	54	41	128
Ketersediaan hotspot untuk akses internet	X_{16}	9	34	25	36	24	128

Fasilitas sarana perkuliahan memberikan kontribusi mahasiswa dalam mencapai tujuan pembelajaran, karena fasilitas sarana perkuliahan merupakan salah satu komponen dalam suatu perguruan tinggi/ sekolah. Berdasarkan data yang didapatkan dari 128 mahasiswa, dalam tabel diatas menunjukkan bahwa responden merasa puas akan ketersediaan meja dan kursi kuliah yang nyaman hal ini ditunjukkan 64 mahasiswa menyatakan puas dan 39 mahasiswa menyatakan sangat puas atau secara kumulatif sebesar 94,17 %. Sarana lain yang ada pada program studi dan dirasa mahasiswa memberikan kepuasan selama mengikuti perkuliahan adalah ketersediaan *air conditioner* (AC) di ruang kelas, ketersediaan *LCD proyektor* yang layak pakai pada saat kuliah dan kelengkapan sarana pembelajaran.

Namun disisi lain ada sarana perkuliahan yang disediakan namun belum memberikan kepuasan pada mahasiswa / responden seperti ketersediaan *hotspot* untuk akses internet berada pada prosentase tertinggi untuk tidak puas dan sangat tidak puas secara kumulatif sebesar 33,59% atau 43 mahasiswa kemudian diikuti ketersediaan buku-buku edisi baru di perpustakaan sebanyak 35 mahasiswa (27,34%) dan ketersediaan perpustakaan yang buka sampai malam sebanyak 27 mahasiswa (21.09%).

Kondisi diatas akan dapat terlihat dengan jelas dalam diagram dibawah ini :



Gambar 3: Diagram persepsi responden akan Saran Perkuliahan pada Program Studi Manajemen

3.4.3 Pelayanan Proses Pembelajaran

Hasil kuisioner akan kepuasan responden dalam menerima pelayanan proses pembelajaran pada program studi manajemen seperti tabel dibawah ini :

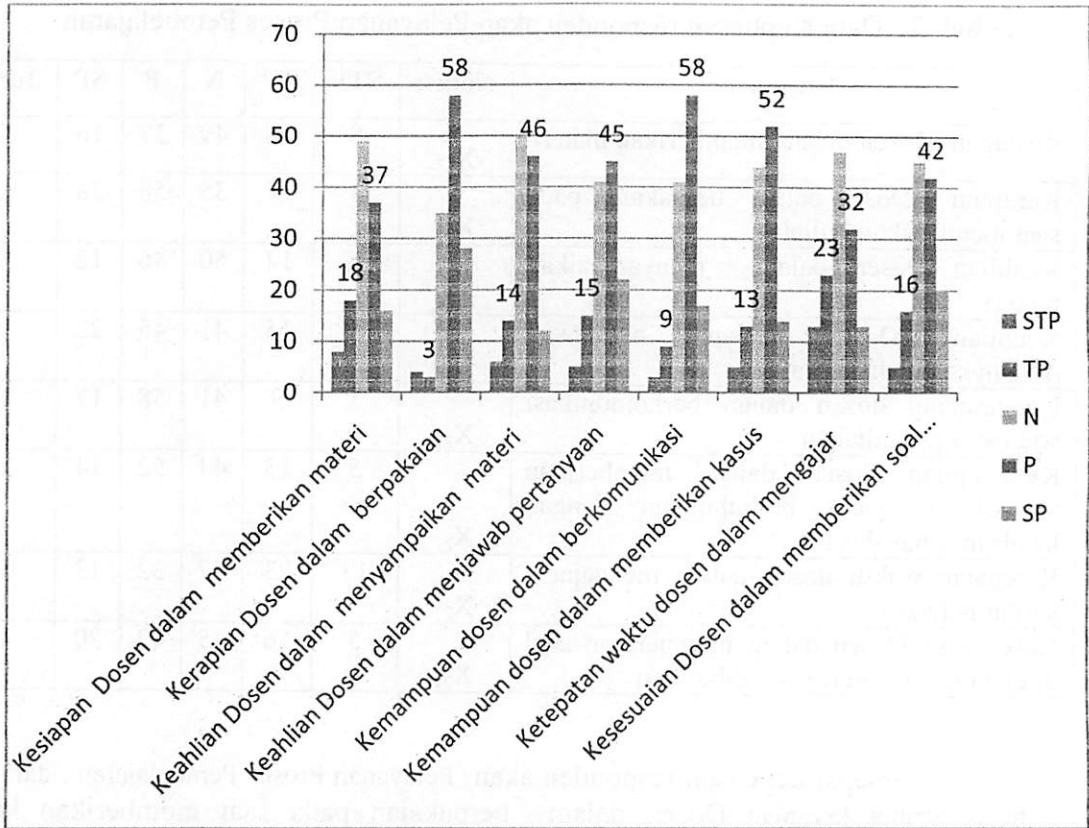
Tabel 7. Data Kepuasan responden akan Pelayanan Proses Pembelajaran

Uraian	Notasi	STP	TP	N	P	SP	Jumlah
Kesiapan Dosen dalam memberikan materi	X ₁₇	8	18	49	37	16	128
Kerapian Dosen dalam berpakaian pada saat memberikan kuliah	X ₁₈	4	3	35	58	28	128
Keahlian Dosen dalam menyampaikan materi	X ₁₉	6	14	50	46	12	128
Keahlian Dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa.	X ₂₀	5	15	41	45	22	128
Kemampuan dosen dalam berkomunikasi pada saat perkuliahan	X ₂₁	3	9	41	58	17	128
Kemampuan dosen dalam memberikan kasus-kasus yang berhubungan dengan keadaan sehari-hari	X ₂₂	5	13	44	52	14	128
Ketepatan waktu dosen dalam mengajar (sesuai jadwal)	X ₂₃	13	23	47	32	13	128
Kesesuaian Dosen dalam memberikan soal ujian dengan materi yang diberikan	X ₂₄	5	16	45	42	20	128

Persepsi kepuasan responden akan Pelayanan Proses Pembelajaran , dari tabel diatas atribut kerapian Dosen dalam berpakaian pada saat memberikan kuliah mahasiswa menyatakan puas dan sangat puas berada pada tingkatan yang paling tinggi yaitu 86 mahasiswa (67,19%) kemudian diikuti dengan kemampuan dosen dalam berkomunikasi pada saat perkuliahan sebanyak 75 mahasiswa (58,59%) menyatakan puas dan sangat puas , baru kemudian urutan ketiga berada pada kemampuan dosen dalam memberikan kasus-kasus yang berhubungan dengan keadaan sehari-hari sebanyak 66 mahasiswa menyatakan puas dengan sangat puas.

Disisi lain Pelayanan Proses Pembelajaran yang diberikan program studi manajemen dan dirasa belum bisa memberikan kepuasan mahasiswa pertama berada pada atribut ketepatan waktu dosen dalam mengajar (sesuai jadwal) masih ada 36 mahasiswa (28,13%) merasa tidak dan sangat tidak puas , diikuti dengan atribut kesiapan Dosen dalam memberikan materi sebanyak 26 mahasiswa dan urutan ketiga berada pada kesesuaian Dosen dalam memberikan soal ujian dengan materi yang diberikan sebanyak 21 mahasiswa(16,41%).

Kondisi kepuasan akan pelayanan proses pembelajaran secara grafis akan terlihat dalam diagram dibawah ini :



Gambar 4 : Diagram persepsi responden akan Proses Pembelajaran pada Program Studi Manajemen

3.4.4 Pelayanan Administrasi

Hasil tabulasi kuisisioner akan kepuasan responden dalam menerima pelayanan administrasi pada program studi manajemen tersaji dalam tabel dibawah ini :

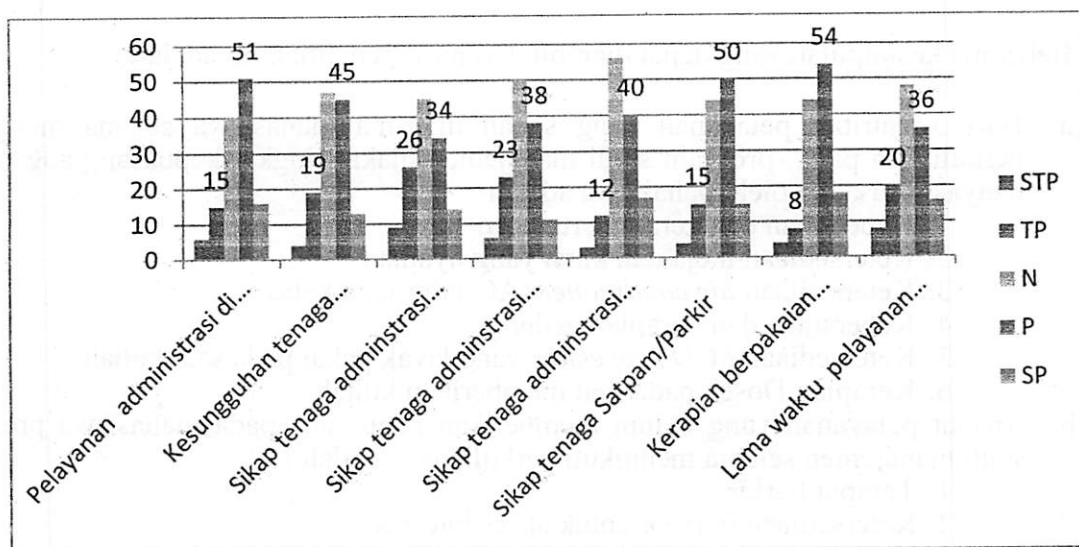
Tabel 8. Data Kepuasan responden akan Pelayanan Administrasi

Uraian	Notasi	STP	TP	N	P	SP	Jumlah
Pelayanan administrasi pada Program Studi	X_{25}	6	15	40	51	16	128
Kesungguhan tenaga adminstrasi dalam melayani pada Program Studi	X_{26}	4	19	47	45	13	128
Sikap tenaga adminstrasi yang melayani dalam pembayaran SPP	X_{27}	9	26	45	34	14	128
Sikap tenaga adminstrasi yang melayani pengurusan surat di BAAK (KTM,KHS dll)	X_{28}	6	23	50	38	11	128
Sikap tenaga adminstrasi yang melayani di Perpustakaan	X_{29}	3	12	56	40	17	128
Sikap tenaga Satpam/Parkir	X_{30}	4	15	44	50	15	128
Kerapian berpakaian tenaga adminstrasi pada saat melayani	X_{31}	4	8	44	54	18	128
Lama waktu pelayanan administrasi	X_{32}	8	20	48	36	16	128

Tabel diatas menunjukkan bahwa kepuasan responden akan Pelayanan Adiminstrasi selama mengikuti prkuliahan pada program studi manajemen, atribut kerapian berpakaian tenaga adminstrasi pada saat melayani berada pada urutan tertinggi tingkat kepuasan mahasiswa karena 72 mahasiswa (56,25%) merasa puas dan sangat puas, kemudian tingkat kepuasan selanjutnya adalah atribut pelayanan administrasi pada Program Studi sebanyak 67 mahasiswa (52,24%) merasa puas dan sangat puas dan diikuti kepuasan akan sikap pelayanan tenaga satpam/parkir sebanyak 65 mahasiswa merasa puas dan sangat puas.

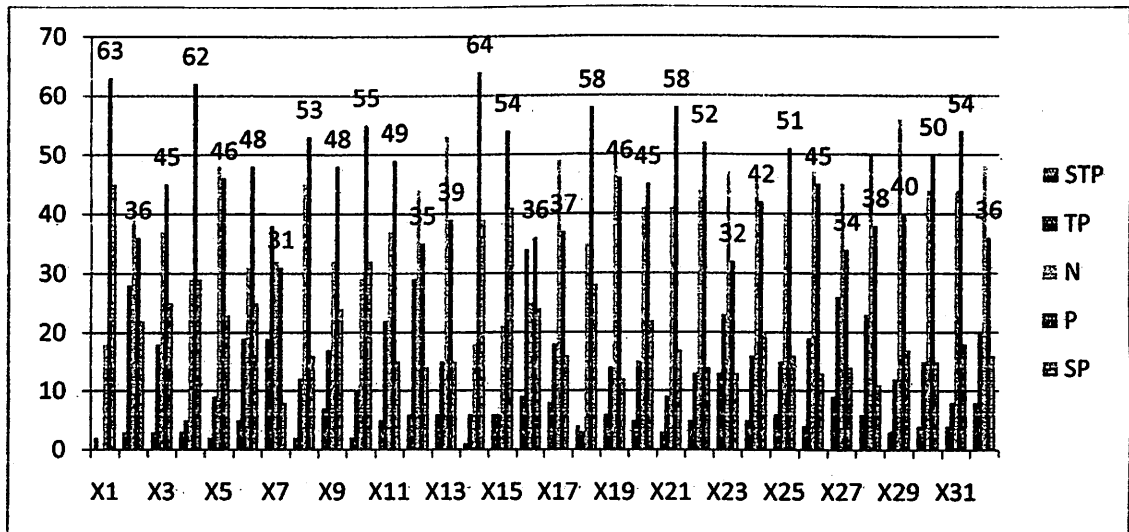
Namun disisi lain atribut pelayanan administrasi yang belum memberikan kepuasan mahasiswa selama mengikuti perkuliahan di program studi manajemen adalah sikap tenaga adminstrasi yang melayani dalam pembayaran SPP sebanyak 35 mahasiswa (27,34%) merasa tidak dan sangat tidak puas , kemudian tidak puas yang lain berkaitan dengan atribut Sikap tenaga adminstrasi yang melayani pengurusan surat di BAAK (KTM,KHS dll) sebanyak 29 mahasiswa (22,66%) dan lama waktu pelayanan administrasi juga dirasa belum memberikan kepuasan pada mahasiswa program studi manajemen sebanyak 28 mahasiswa.

Kondisi kepuasan akan pelayanan administrasi secara grafis akan terlihat dalam diagram dibawah ini :



Gambar 5 : Diagram persepsi responden akan Pelayanan Administrasi pada Program Studi Manajemen

Berdasar pada diskripsi hasil persepsi kepuasan responden akan pelayanan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNIPA Surabaya berdasar pada atribut kepuasan mengenai Fasilitas Lingkungan (atribut 1 - 8) , Fasilitas Sarana Perkuliahan (atribut 9 – 16) , Pelayanan Proses Pembelajaran (atribut 17 – 24) dan Pelayanan Administrasi (atribut 25 – 32) secara keseluruhan dapat dilihat dalam diagram dibawah ini :



Gambar 6 : Diagram persepsi mahasiswa program studi Manajemen akan Fasilitas Lingkungan, Fasilitas Sarana Perkuliahan, Pelayanan Proses Pembelajaran dan Pelayanan Administrasi .

4. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah :

- a. Dari 32 atribut pelayanan yang sudah diterima mahasiswa selama mengikuti perkuliahan pada program studi manajemen maka tingkat kepuasan yang paling banyak dirasakan oleh mahasiswa adalah :
 1. Kebersihan dan kerapian ruangan
 2. Ketersediaan meja dan kursi yang nyaman
 3. Ketersediaan *air conditioner* (AC) di ruang kelas
 4. Kebersihan dan kerapian gedung
 5. Ketersediaan *LCD proyektor* yang layak pakai pada saat kuliah
 6. Kerapian Dosen pada saat memberikan kuliah
- b. Atribut pelayanan yang belum memberikan kepuasan pada mahasiswa program studi manajemen selama mengikuti perkuliahan adalah :
 1. Tempat Parkir
 2. Ketersediaan *hotspot* untuk akses internet
 3. Ketepatan waktu dosen dalam mengajar (sesuai jadwal)
 4. Sikap tenaga administrasi yang melayani dalam pembayaran SPP
 5. Ketersediaan buku edisi baru dipergustakaan
 6. Kebersihan kamar mandi / toilet

5. Saran

Untuk dapat mempertahankan kepuasan mahasiswa akan pelayanan perkuliahan pada program studi manajemen, maka pihak program studi perlu upaya mempertahankannya. Sedangkan atribut pelayanan yang dirasa belum memberikan kepuasan, program studi perlu mempertimbangkan untuk lebih memperhatikan atribut tersebut berkoordinasi dengan fakultas dan atau universitas . Karena Mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya, bisa dijadikan sebagai alat untuk memasarkan program studi dari mulut ke mulut kepada masyarakat yang dengan sendirinya akan tercipta *relationship marketing*.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan) , Jakarta.PT Indeks

-----, 2003, "*Marketing Management*" 11th editon/Internasional Edition,Prentice Hall. Jakarta. Prenhallindo.

Kopertis Wilayah VII ,2010, *Daftar Perguruan Tinggi Swasta di Wilayah Kopertis Wilayah VII*

Supranto,J, 2004, *Analisis Multivariate , Arti dan Interpretasi*, Jakarta, Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy, 2000. "*Strategi Pemasaran*", Yogyakarta. Andi Offset

Tjiptono, F & Chandra, G. 2004, *Service, Quality & Satisfaction*, Jakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F & Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.

Wahyuddin, M. dan Ambar Muryati .2001. "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klaten*" Dalam Jurnal Manajemen Daya Saing,Vol. 2, No. 2, Desember, hal. 188-197. ProgramPascasarjana UMS.

Wirartha, I M , 2006, Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi , Yogyakarta, Andy