

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN (*SERVICE QUALITY*)
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA KELAS KARYAWAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Ryani Dhyani Parashakti, Rini Anggraini, Yusrina
*Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Program Studi S1 Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta*

ABSTRACT

The research aims to find out the influence of service quality consist of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles on the students' satisfaction in Management Department of Economic and Business Faculty of Mercu Buana University Jakarta. This study is categorized into quantitative research with survey approach. The total sample research are 158 respondents of 2.925 students populations which are determined through Solvin formula, while the technique of sampling uses Simple Random Sampling Methode. The research instrument testing uses validity test and reliability test. In the meantime, the data analysis technique uses multiple linear regression with hypotesis. The results of the research shows that from the calculation of F test, five dimensions of service quality influences simultanty on the students' satisfaction in Management Department of Economic and Business Faculty of Mercu Buana University, Jakarta (Y). From the calculation of t test is proven that partially, variable of tangibles (x_1), reliability (x_2), responsiveness (x_3) and assurance (x_4) have a significant influence to dependent variable (Y), while the variable of empathy (x_5) has no significant influence to dependent variable (Y). From the calculation of the coefficient of determination (Adjusted R^2) shows a value of 0,999 which means that the influence of the independent variable is 99,9%, while the remaining 0,1% is influenced by other variables, beyond the five independent variables.

Keywords: *Service Quality, Student's Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu faktor penting dalam rangka pengembangan sumber daya manusia, dan yang terkait langsung dengan kemampuan dan kemajuan masyarakat, terutama pada era globalisasi yang mengisyaratkan sumber daya manusia yang berkualitas dan siap menghadapi era yang penuh persaingan tersebut. Pendidikan mampu membentuk pola berpikir masyarakat kearah yang lebih baik. Makin tinggi tingkat pendidikan suatu masyarakat maka secara tidak langsung akan mendorong tingkat pembangunan nasional yang makin cepat dan terarah menuju perkembangan yang lebih baik. Peran lembaga pendidikan sebagai tempat penempatan belajar masyarakat untuk menyerap segala ilmu secara mendalam menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan pembangunan di masa mendatang (Ndraha, 1998). Perguruan Tinggi Swasta dapat digolongkan sebagai industri jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa yaitu mahasiswa,

disamping misi utamanya adalah untuk ikut mencerdaskan masyarakat. Zeitham, Berry dan Parasuratman (2010) telah melakukan penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, (Widyatama).

Karakteristik kualitas pelayanan menurut Zeitham, Berry dan Parasuratman tersebut dalam Widyatama adalah: (1) *Tangibles* (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; (2) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan; (3) *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; (5) *Empaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Dalam upaya ikut mencerdaskan anak bangsa, Universitas Mercubuana yang didirikan pada 22 Oktober tahun 1985, dan mulai tahun 2006 membuka Program Kelas Karyawan untuk memberi kesempatan kepada masyarakat yang belum mempunyai kesempatan untuk melanjutkan kuliah di perguruan tinggi karena berbagai alasan. Sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi swasta di Indonesia, tentu saja harus selalu memberi perhatian pada kualitas pengajaran. Untuk itu, mengukur seberapa tingkat mutu layanan yang diberikan oleh institusi kepada mahasiswa sangat penting untuk dilakukan. Hal ini adalah seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan serta perkembangan ilmu pengetahuan, mahasiswa menjadi lebih kritis dalam menilai sistem pengajaran dan mereka menuntut sistem pengajaran yang bermutu.

Berdasarkan pada uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang penuliskemukakan adalah sebagai berikut: (1) Apakah kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Kelas Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Kampus di Jakarta selaku konsumen?; (2) Variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Program Kelas Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Kampus Jakarta sebagai perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Program Kelas Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Kampus di Jakarta?

Dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup penelitiannya yaitu: (1) Komponen kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) mahasiswa Program Kelas Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Kampus di Jakarta; (2) Untuk melihat pendapat mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan (*service quality*) karyawan program Kelas Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Kampus di Jakarta. Penulis memberikan daftar pertanyaan dengan mengambil sampel sebanyak 500 orang responden yang terdiri dari 250 orang mahasiswa Meruya dan 250 orang mahasiswa Menteng; (3) Periode Penelitian dari 01 Mei 2015 sd Juli 2015

KAJIAN TEORI

Mengutip dari Vincent Gasperz, berdasarkan laporan dari Pearson (2014), pendidikan sekarang bukan sekadar 3Rs (Reading, wRiting, and aRithmetic), tetapi memerlukan 7

(tujuh) keterampilan baru yang dibutuhkan dunia kerja sekarang yaitu : Leadership, Digital Literacy, Communication, Emotional Intelligency, Entrepreneurship, Global Citizenship, Problem Solving, and Team-working.

Leadership adalah keterampilan untuk mempengaruhi diri sendiri (self leadership), mempengaruhi tim (team leadership), dan mempengaruhi semua orang dalam organisasi (organizational leadership) agar berkomitmen dan bekerjasama untuk mencapai visi dan misi organisasi. Seorang pemimpin yang efektif harus memiliki paling sedikit empat E, yaitu: Energy (memiliki semangat profesionalisme), Energize (menyemangati orang lain untuk maju), Edge (berpikir tajam seperti mata pisau), dan Execution (memiliki kemampuan eksekusi terhadap rencana-rencana aksi).

Digital Literacy berkaitan dengan keterampilan dalam tiga hal berikut, yaitu: kemampuan untuk menggunakan teknologi digital, alat komunikasi atau jaringan untuk menemukan, mengevaluasi, menggunakan dan menciptakan informasi, kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi dalam berbagai format dari berbagai sumber ketika disajikan melalui komputer, dan kemampuan seseorang untuk melakukan tugas-tugas secara efektif dalam lingkungan digital. Literasi mencakup kemampuan untuk membaca dan menafsirkan media untuk mereproduksi data dan gambar melalui manipulasi digital, dan untuk mengevaluasi dan menerapkan pengetahuan baru yang diperoleh dari lingkungan digital (sumber: <http://www.library.illinois.edu/digit/definition.html>).

Communication berkaitan dengan keterampilan mengkomunikasikan informasi penting secara mudah dan singkat agar dapat dipergunakan untuk pembuatan keputusan peningkatan kinerja organisasi. *Emotional Intelligence (EQ)* berkaitan dengan keterampilan untuk mengidentifikasi, menggunakan, memahami, dan mengelola emosi secara positif untuk meredakan stres, berkomunikasi secara efektif dengan orang lain, berempati dengan orang lain, mengatasi tantangan, dan meredakan konflik. Entrepreneurship berkaitan dengan keterampilan untuk mengembangkan, mengatur dan mengelola usaha-usaha kreatif bersama dengan risiko yang diperhitungkan (calculated risks) dalam rangka untuk menciptakan manfaat-manfaat dari usaha-usaha kreatif itu. Entrepreneurship atau kewirausahaan dapat berupa kewirausahaan bisnis (business entrepreneurship), kewirausahaan sosial (social entrepreneurship), kewirausahaan pemerintahan (government entrepreneurship), dll.

Global Citizenship adalah berkaitan dengan keterampilan seseorang yang mampu menempatkan identitas mereka agar sesuai dengan komunitas global lebih daripada identitas mereka sebagai warga negara tertentu atau asal suku bangsa tertentu. *Problem Solving* adalah berkaitan dengan proses mental yang melibatkan, menemukan, menganalisis dan memecahkan masalah. Tujuan utama dari pemecahan masalah adalah untuk mengatasi hambatan dan menemukan solusi yang terbaik dalam memecahkan masalah.

Team-working adalah berkaitan dengan proses bekerja bersama-sama dengan sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan bersama. Team-work merupakan bagian penting dari keberhasilan organisasi, karena kita membutuhkan rekan-rekan kerja untuk bekerja sama dengan baik, mencoba ide-ide terbaik mereka dalam situasi apapun agar mencapai sinergi

dalam hasil. Prinsip dua kepala lebih baik daripada satu kepala berlaku dalam team-working ini. Team-working berarti bahwa orang akan mencoba untuk bekerja sama, menggunakan keterampilan masing-masing dan memberikan umpan balik yang konstruktif, meskipun ada konflik pribadi di antara individu-individu dalam tim kerja sama itu.

Definisi Kualitas (*quality*) menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) adalah tingkat baik buruknya sesuatu ; kadar, derajat atau taraf atau mutu. Menurut American Society for Quality Control (Kotler, 2008 : 129) adalah keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Teori Kepuasan Mahasiswa

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”(Tjiptono dalam Sarjono, 2007). Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno dan Retnoningsih, 2012:393). Mahasiswa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai orang yang belajar diperguruan tinggi (2012).

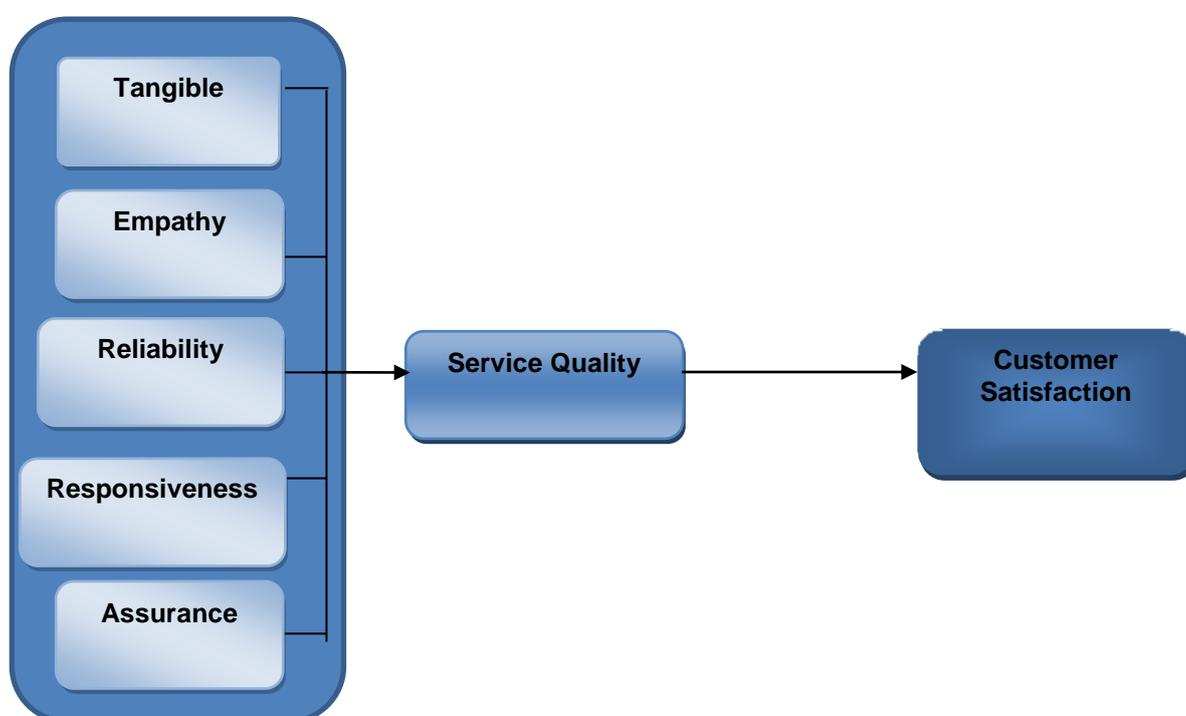
Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa(dalam Srinadi, 2008). Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaianantara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010:33). Sementara Sarjono(2007) kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan,kompetensi dosen yang didukung oleh sarana.

Penelitian tentang Kepuasan Mahasiswa terhadap *Service Quality* yang pernah dilakukan sebelumnya antara lain:

1. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta”
Peneliti : Athanasia Budi Astuti, Roy Romey Daulas Mangunsong, Windiarti Dwi Purnaningrum
Kementerian Kesehatan Politeknik Kesehatan Surakarta, Jurusan Terapi Wicara
Sumber : Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan, Volume 3, No.2, November 2014
[www.politekkes.solo.ac.id/..](http://www.politekkes.solo.ac.id/)
2. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus STMIK Amikom Yogyakarta dan Amikom Cipta Darma Surakarta)”
Peneliti : Handoko, Dosen Amikom Cipta Darma Surakarta
Sumber : Among Makarti, Volume 4, No. 8, Desember 2013
[Jurnal.stieama.ac.id/index.php/ama/article/..](http://Jurnal.stieama.ac.id/index.php/ama/article/)
3. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU”
Peneliti : Zurni Zahara Samosir, Departemen Studi Perpustakaan dan Informasi Universitas Sumatera Utara
Sumber : Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi , Volume 1, No.1, Juni 2005.

4. “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Malang (UIN) Malang”
Peneliti : Achmad Zaeni, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri (UIN) Malang, 2007
Sumber : www.lib.uin-malang.ac.id/files/thesis/.../03220078.pdf
5. “Pengaruh *Service Quality* Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang”
Peneliti : Dwi Rahayu, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjung Pinang, 2013.
[Jurnal.umrah.ac.id/wp-content/upload/2013/08/Dwi-Rahayu/...](http://Jurnal.umrah.ac.id/wp-content/upload/2013/08/Dwi-Rahayu/)

Rerangka Pemikiran



Garis Besar Konsep Kepuasan Pelanggan
Sumber: Zeithmal dan Bitner (2006 : 194)

Kerangka di atas menjelaskan bahwa pada dasarnya terdapat 5 (lima) penilaian terhadap kualitas yaitu *tangibles* (wujud), *empathy* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan), dan dimana semua itu mempengaruhi *Service Quality* (kualitas pelayanan). Selanjutnya, faktor tersebut, baik secara bersama-sama maupun sendiri akan mempengaruhi *Customer Satisfaction* (kepuasan pelanggan). Namun selain dipengaruhi oleh kualitas, kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh faktor lain, yaitu faktor situasi / keadaan dan faktor personal atau dari dalam diri pelanggan (misalnya: keinginan / kebutuhan). Dari uraian-uraian tersebut maka hipotesis penelitian ini adalah:

- a. Variabel dependen, yaitu variable yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi variable dependen adalah "kepuasan konsumen"(Y).
- b. Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang negative. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah :*Tangeble* (X₁), *Emphaty* (X₂), *Reliability* (X₃), *Responsiveness* (X₄) dan *Assurance* (X₅).

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda dan parsial, yang menunjukkan hubungan antara variabel bebas (*tangibles, emphaty, reliability, responsiveness* dan *assurance*) dan variabel tak bebas (kepuasan pelanggan). dan menggunakan uji hipotesa. Uji Hipotesis Untuk melihat pengaruh yang signifikan dari variabel independent terhadap variabel dependen baik secara simultan maupun secara parsial, maka dilakukan tahapan uji penelitian.

Uji F digunakan untuk menunjukan apakah variabel independent secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, oleh karena itu uji F digunakan pada persamaan regresi berganda.

Pengambilan sampel, penulis menggunakan ukuran dari rumus Sloving yang dijelaskan oleh Umar (2003: 49) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan : n = Ukuran sampel; N = Ukuran populasi; e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10%)

Jumlah Mahasiswa yang diteliti berjumlah 158 orang mahasiswa. Pengukuran instrumen yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan pengisian kuesioner yang disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan dan responden diminta mengisi daftar pertanyaan tersebut dengan cara memberi tanda silang (X) pada lembar jawaban kuesioner.

Pengukuran Nilai Jawaban

No	Nilai Jawaban	Keterangan
1	5	Sangat setuju
2	4	Setuju
3	3	Cukup setuju
4	2	Tidak setuju
5	1	Sangat tidak setuju

(Sugiyono, 2004 : 86)

Karakteristik Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Org)
1.	<i>Laki-laki</i>	78
2.	Perempuan	80
J U M L A H		158

Karakteristik Mahasiswa Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (Org)
1.	Kurang dari 20 tahun	25
2.	20 - 29 tahun	120
3.	30 - 39 tahun	13
J U M L A H		158

Karakteristik Mahasiswa Berdasarkan Pekerjaan

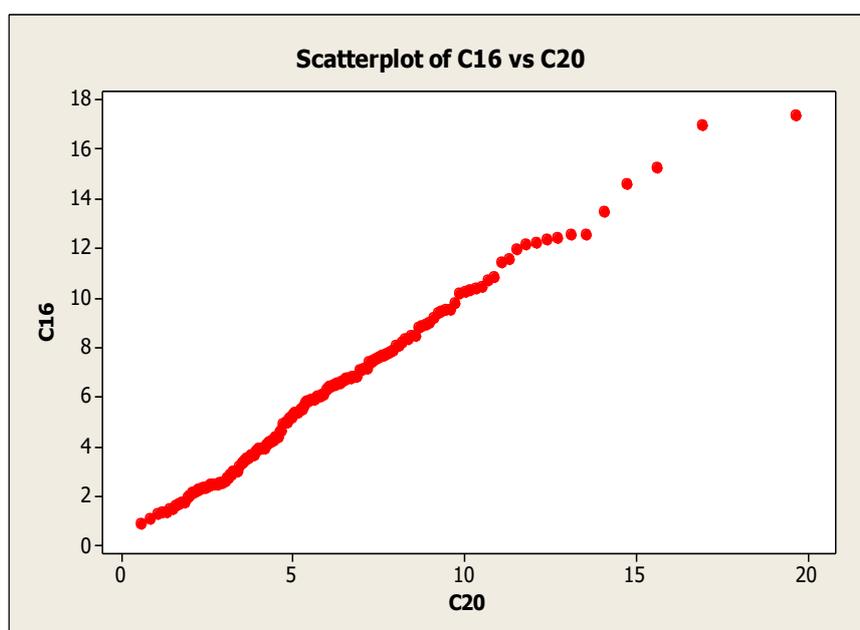
No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Org)
1.	PNS	0
2.	Swasta	142
3.	Belum bekerja	16
J U M L A H		158

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	Koefisien Validitas	Keterangan	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
<i>Tangible</i> (bukti fisik) (X ₁)	1	0.6037	Valid	0.8361	Reliabel
	2	0.5675	Valid		
	3	0.7086	Valid		
	4	0.7103	Valid		
	5	0.6460	Valid		
	6	-0.1930	Tidak valid		
	7	0.5589	Valid		
<i>Reliability</i> (kehandalan) (X ₂)	8	0.5600	Valid	0,7522	Reliabel
	9	0.3614	Valid		
	10	0.3809	Valid		
	11	0.7178	Valid		
	12	0.5298	Valid		
<i>Responsiveness</i> (daya tangkap) (X ₃)	13	0.7767	Valid	0,7312	Reliabel
	14	0.8127	Valid		
	15	0.7113	Valid		
	16	0.7751	Valid		
	17	0.6079	Valid		
	18	0.7570	Valid		
	19	0.7862	Valid		
<i>Assurance</i> (jaminan) (X ₄)	20	0.6933	Valid	0,9228	Reliabel
	21	0.7561	Valid		
	22	0.6422	Valid		
	23	0.7549	Valid		
	24	0.6316	Valid		
	25	0.5255	Valid		
	26	0.7232	Valid		
<i>Empaty</i> (kepedulian) (X ₅)	27	0.4529	Valid	0.7083	Reliabel
	28	0.6789	Valid		
	29	0.8352	Valid		
Kepuasan (Y)	30	0.2514	Tidak valid	0.9279	Reliabel
	31	0.6105	Valid		
	32	0.5878	Valid		

33	0.8573	Valid
34	0.7138	Valid
35	0.8433	Valid
36	0.8444	Valid
37	0.8630	Valid
38	0.8200	Valid
39	0.5227	Valid
40	0.5991	Valid
41	0.6162	Valid
42	0.5281	Valid
43	0.5656	Valid

Berdasarkan hasil output diatas, variabel Empaty mempunyai nilai $P > \alpha$ (0.05), maka H_0 tidak ditolak, sehingga variabel empaty tidak signifikan, sedangkan variabel lainnya mempunyai nilai P kurang dari α (0.05) maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa empat variabel signifikan.



Dari grafik diatas terlihat titik titik data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Durbin Watson

$$\begin{array}{l}
 H_0 : \rho = 0, \\
 H_1 : \rho \neq 0 \\
 \alpha = 5\%
 \end{array}
 ,
 \begin{array}{l}
 H_1 : \rho > 0, \\
 H_1 : \rho < 0.
 \end{array}$$

Deteksi adanya Autokorelasi dengan besaran Durbin Watson yaitu jika angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif, jika angka D-W diantara -2 samai +2, berarti tidak ada autokorelasi dan jika angka D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

Berdasarkan hasil transformasi data pada penanggulangan autokorelasi, ternyata pada data tersebut sudah tidak terjadi multikolinieritas. Hal ini dapat dilihat dari nilai VIF dan TOL masing-masing variabel bebas seperti ditunjukkan output SPSS berikut.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.124	.011		11.404	.000	.102	.146		
	x1co3	.100	.067	.073	1.500	.140	-.034	.235	.917	1.090
	x2co3	3.577	1.153	.207	3.103	.003	1.260	5.893	.488	2.050
	x3co3	.753	.074	.812	10.219	.000	.605	.901	.345	2.902
	x4co3	-.046	.289	-.010	-.159	.875	-.627	.535	.508	1.967

a. Dependent Variable: yco3

Nilai dari VIF kurang dari 10, dan nilai TOL nya jauh dari 0, maka data yang sudah ditransformasi tersebut non-multikolinieritas.

Kesimpulan: Karena semua asumsi telah terpenuhi, maka model regresi diatas sudah dapat digunakan sebagai peramalan.

PENUTUP

Simpulan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Pada umumnya bukti fisik (*tangibles*) yang terdapat di Universitas Mercubuana dapat dikatakan tinggi. Hal ini terlihat dari gambaran bukti fisik pada 5 item pernyataan yang mengukurnya, dimana dua item pernyataan termasuk tinggi, tiga item pernyataan termasuk sedang; (2) Pada umumnya kehandalan (*reliability*) dapat dikatakan tinggi. Hal ini terlihat dari gambaran kehandalan pada 7 item pernyataan yang mengukurnya, dimana empat item pernyataan termasuk tinggi, dua item pernyataan termasuk sedang, dan ada satu item pernyataan yang tidak valid yaitu tentang staf administrasi tata usaha fakultas / bagian keuangan/ perpustakaan bagian lainnya di Universitas Mercubuana cepat dalam melayani mahasiswa; (3) Pada umumnya daya tangkap (*responsiveness*) dapat dikatakan tinggi. Hal ini terlihat dari gambaran daya tangkap pada ketiga item pernyataan yang mengukurnya, semuanya termasuk tinggi.; (4) Pada umumnya *assurance* (jaminan) dapat dikatakan tinggi. Hal ini terlihat dari gambaran jaminan pada kesebelas item pernyataan yang mengukurnya, semuanya termasuk tinggi; (5) Pada umumnya *empaty* (kepedulian) dapat dikatakan tinggi. Hal ini terlihat dari gambaran kepedulian pada ketiga item pernyataan yang mengukurnya, semuanya termasuk tinggi; (6) Pada umumnya kepuasan dapat dikatakan tinggi. Hal ini terlihat dari gambaran kehandalan pada 14 item pernyataan yang mengukurnya, dimana tiga belas item pernyataan termasuk tinggi, dan ada satu item pernyataan yang tidak valid yaitu tentang kekurangan dalam jumlah literatur (buku, jurnal, karya riset, termasuk dalam bentuk digital library) yang tersedia di perpustakaan Universitas Mercubuana.

Saran. Saran-saran yang dapat diberikan penulis atas penelitian yang dilakukan penulis dalam karya ilmiah ini adalah: (1) Universitas Mercubuana harus melihat faktor-faktor lain yang dapat digunakan sebagai dasar pemberian pelayanan terhadap mahasiswa kelas

karyawan, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan berguna untuk meningkatkan kinerja karyawan; (2) Selain memberikan berbagai kebijakan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kinerja pelayanan karyawan harus dapat mengatasi kendala-kendala yang mempengaruhi kualitas layanan dengan beberapa cara, seperti melakukan rekrutmen karyawan dengan lebih ketat, meningkatkan motivasi karyawan, memberikan kesempatan karyawan untuk melakukan pekerjaan lainnya, dan memberikan kenaikan upah atau gaji setiap tahun. Dengan demikian diharapkan berbagai kebijakan insentif yang diberikan dapat meningkatkan kinerja karyawan tanpa adanya kendala-kendala yang menghambatnya.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Mukhid, (2007) "Meningkatkan Kualitas Pendidikan Melalui Sistem Pembelajaran yang Tepat", *Tadris*, 2 (1).
- Achmad Zaeni, (2007) "Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Malang (UIN Malang)".
- Arikunto, Suharsimi, (2002) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Cetakan KeduaBelas, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, (2002) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Cetakan KeduaBelas, Rineka Cipta, Jakarta.
- Athanasia Budi Astuti, Roy Romey Daulas Mangunsong, Windiarti Dwi Purnaningrum Kementerian Kesehatan Politeknik Kesehatan Surakarta, Jurusan Terapi Wicara, (2014) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta" *Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan*, 3 (2) November.
- Dwi Rahayu, (2013) "Pengaruh Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang", *Jurusan Akuntansi*, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjung Pinang.
- Handoko, (2013) "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus STMIK Amikom Yogyakarta dan Amikom Cipta Darma Surakarta)". *Among Makarti*, 4 (8), Desember, [http://jurnal.stieama.ac.id/index.php/ama/article/..](http://jurnal.stieama.ac.id/index.php/ama/article/)
- <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/...>, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan
- <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/...>, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan
- In Rinala, (2013) *Hubungan kausalitas kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa di STP Nusa Dua Bali*. pasca.undiksha.ac.id/e-journal/index.php/jurnal_ap/article/.../666, 2013
- Iswani, A, & Yanti, T.S, (2011) "Analisis Faktor – factor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Universitas Islam Bandung sebagai Institusi Pendidikan Tinggi", *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan PKM: Sosial, Ekonomi, dan Humaniora*, 2 (1), 449 – 458.

- J. Supranto M.A, (2000) *Statistik, Teori dan Aplikasi Edisi ke enam*, Jilid 1, Penerbit Erlangga.
- Julita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa FE UMSU” Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Jurnal “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa FE UMSU”
Jurnal.umrah.ac.id/wp-content/upload/2013/08/Dwi- Rahayu/...
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller (2012) manajemen Pemasaran di Indonesia; Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Salemba Empat, Jakarta
- Nurul Qomariah, (2012) “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur”, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10 (1), Maret.
- Parasuraman, A, Zeithaml, Valerie Adam Berry, Leonard L (1985) “A Conceptual Model of Service Quality and Its implications for future research” *Journal of Marketing* vol.44
- Ratih Hardiyati, (2010) *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan jasa Penginapan Agrowisata Kebun Raya Pagilaran*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Yamit, Zulian (2010) *Manajemen Kualitas Produksi dan Jasa*, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.
- Zurni Zahara Samosir, (2005) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU” *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 1 (1)