

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA PADA UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

**Reina**

Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, BINUS University  
Jln. Kebon Jeruk Raya No. 27, Kebon Jeruk, Jakarta Barat 11530  
[reina@binus.edu](mailto:reina@binus.edu)

## ABSTRACT

*This study aims to determine the factors that influence student satisfaction of service quality. The research methodology used correlation effects of independent variables, namely the factors of service quality; reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles against the dependent variable, the satisfaction of students. The results showed that the five dimensions of service quality is significant influence on student satisfaction. BINUS University needs to improve the quality of service to increase the level of student satisfaction.*

**Keywords:** *service quality, satisfaction, correlation*

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Metodologi penelitian yang dipakai adalah riset korelasi untuk mengukur tingkat pengaruh variabel bebas, yaitu faktor-faktor kualitas layanan reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles terhadap variabel tidak bebas, yakni kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut berpengaruh secara signifikan atas kepuasan mahasiswa. Untuk itu Universitas Bina Nusantara perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar tingkat kepuasan mahasiswa juga meningkat.*

**Kata kunci:** *kualitas layanan, kepuasan, korelasi*

## PENDAHULUAN

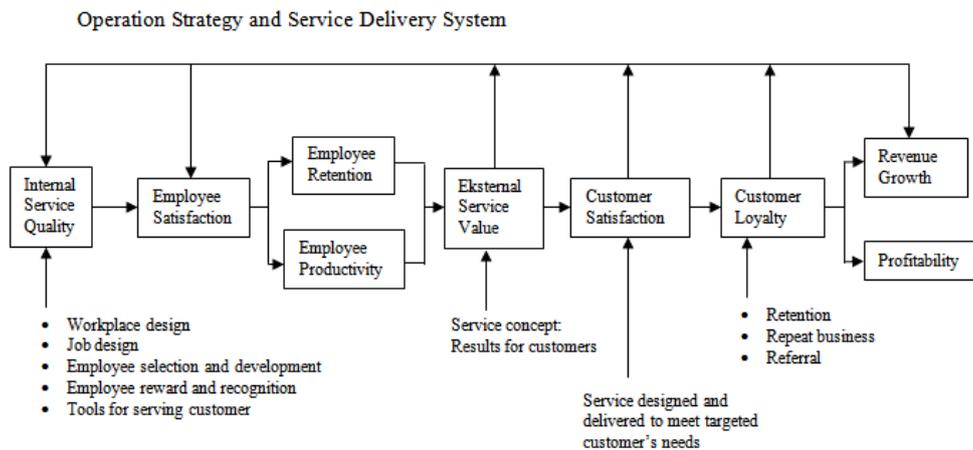
Salah satu tolok ukur kesuksesan suatu lembaga pendidikan umumnya diukur dari jumlah pendaftar atau jumlah siswa pada lembaga tersebut. Semakin baik *image* dari suatu lembaga di masyarakat, baik pada skala nasional maupun internasional, akan memberikan dampak positif dengan meningkatnya jumlah pendaftar untuk mengecap pendidikan di lembaga tersebut. Industri pendidikan merupakan bagian dari industri sektor jasa dimana pada sektor jasa, promosi yang paling efektif adalah rekomendasi dari pelanggan atas kepuasan dari layanan yang diterima pada saat bertransaksi maupun layanan setelah transaksi dilakukan. Pelanggan pada industri pendidikan yang tak lain adalah siswa atau mahasiswa dari lembaga tersebut, memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan pelanggan pada industri jasa lainnya. Perbedaan yang terlihat nyata adalah keterikatan pelanggan dalam suatu periode waktu tertentu yang cukup lama.

Siswa atau mahasiswa cenderung mengikuti aturan yang ditetapkan oleh lembaga tanpa dapat melakukan tawar-menawar. Ketidakpuasan atas layanan yang diberikan tidak dapat direspon secara mudah dan cepat dengan berpindah pada lembaga pendidikan lainnya. Berbeda dengan industri perbankan, rumah sakit, asuransi, dan lain sebagainya. Untuk itu, respon yang dapat dilakukan adalah dengan tidak merekomendasikan kerabat atau orang di sekitar lingkungannya untuk masuk ke lembaga pendidikan tersebut. Kekecewaan pelanggan tetap akan direspon, namun bentuk dari respon dapat berbeda antar satu industri jasa dengan yang lainnya. Demikian pula sebaliknya. Pengalaman yang baik dan dapat menimbulkan kepuasan akan bernilai positif tinggi. Informasi dari mulut ke mulut untuk merekomendasikan kerabat menunjukkan bahwa lembaga menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi. Untuk itu lembaga pendidikan perlu mengukur dan mengetahui apa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa atau mahasiswanya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2009).

Menurut Lovelock dan Wright (2002), dalam bisnis, loyalitas digunakan untuk menggambarkan keinginan pelanggan untuk terus berlangganan pada suatu perusahaan untuk jangka panjang, membeli dan menggunakan produk dan jasanya secara berulang dan dengan sukarela merekomendasikannya ke teman dan kolega. Loyalitas tidak dapat dipastikan karena hanya akan berlangsung selama pelanggan merasa bahwa ia menerima nilai lebih baik dari yang bisa didapatkan jika beralih ke supplier lain.

Secara nyata, kemarahan atau ketidakpastian pelanggan adalah masalah karena pelanggan dapat beralih ke perusahaan lain dan menyebarkan pendapat negative dari mulutnya. Tetapi, apakah cukup dengan memuaskan pelanggan? Pelanggan yang puas atau pelanggan yang netral dapat dibujuk oleh pesaing. Pelanggan yang terlanjur suka, lebih setia dan dapat menolak penawaran dari pesaing. Para peneliti percaya bahwa ada hubungan secara eksplisit antara kepuasan pelanggan dengan pelayanan dan kepuasan pegawai terhadap pekerjaan mereka.



Gambar 1 Hubungan dalam rantai pelayanan-keuntungan  
Sumber: Lovelock & Wright (2002)

Gambar 2 menunjukkan kepuasan pelanggan memberikan banyak keuntungan untuk sebuah perusahaan dan kepuasan pelanggan di tingkat yang lebih tinggi akan menyebabkan loyalitas pelanggan lebih besar. Dalam jangka panjang, lebih menguntungkan menjaga pelanggan yang baik daripada secara konstan menarik dan membangun pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang telah berpindah. Kepuasan pelanggan menyebarkan rekomendasi positif dari mulut ke mulut dan akan berdampak pada promosi bagi perusahaan dengan biaya yang rendah dan untuk menarik pelanggan baru. Dalam prakteknya, hal ini sangat penting untuk penyedia jasa profesional karena reputasi dan rekomendasi dari mulut ke mulut adalah sumber informasi utama untuk klien baru.



Gambar 2 Keuntungan dari kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan

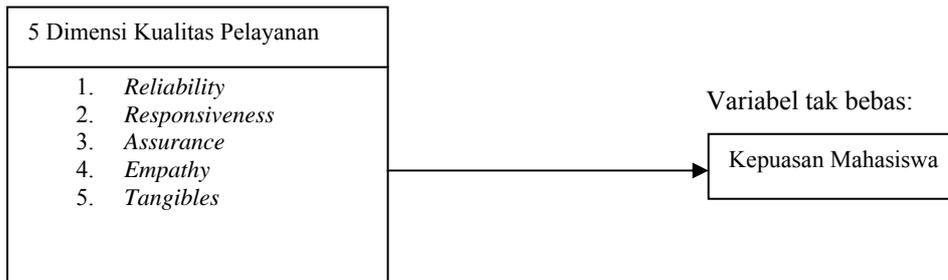
Sumber: Lovelock & Wright (2002)

Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi adalah suatu jaminan kebijakan untuk mengatasi suatu kesalahan. Pelanggan jangka panjang biasanya lebih pemaaf dalam situasi seperti ini, karena kejadian pengalaman yang jelek akan digantikan oleh pengalaman positif sebelumnya, dan pelanggan yang puas kurang dapat dipengaruhi oleh tawaran dari pesaing. Tidak mengherankan bahwa banyak perusahaan menempatkan banyak penekanan pada kepuasan pelanggan, memberikan hubungan yang positif kepada kesetiaan pelanggan, pangsa pasar, dan keuntungan (Lovelock & Wright, 2002).

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah studi lapangan, studi literatur dengan menggunakan kerangka pemikiran yang digambarkan dalam model sebagai berikut:

Variabel bebas:



Lima dimensi kualitas pelayanan meliputi: (1) *reliability*, kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat; (2) *responsiveness*, kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat; (3) *assurance*, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan; (4) *empathy*, kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada mahasiswa; dan (5) *tangibles*, penampilan fasilitas fisik, seperti gedung, peralatan, media komunikasi, dan lain sebagainya. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan variabel bebas yang diteliti pengaruhnya terhadap variabel tidak bebas, yakni kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan universitas.

Disain penelitian yang digunakan adalah disain hubungan kausal karena disain hubungan kausal mampu menjelaskan atau memprediksi pengaruh dari manipulasi variabel-variabel bebas yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* atas variabel tidak bebas, yakni kepuasan mahasiswa. Instrumen penelitian didesain dengan menggunakan skala Likert dimana kuesioner terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian pertama menyangkut profil responden, bagian kedua untuk menjawab faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan responden terhadap universitas, dan bagian terakhir mengenai tingkat kepuasan atas layanan yang telah diberikan oleh universitas. Pada bagian kedua ada dua puluh lima butir pertanyaan yang diajukan dan terbagi dalam lima kelompok.

Untuk uji validasi instrument digunakan Korelasi Pearson dengan memakai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,361, hasil pengolahan menunjukkan 23 dari 25 butir pertanyaan dalam kuesioner memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0,361 dan dinyatakan *valid*. Ada dua butir pertanyaan yang memiliki nilai korelasi lebih kecil dari 0,361, sehingga kedua pertanyaan tersebut dinyatakan *invalid* dan tidak dipergunakan. Kemudian dilakukan pengujian reliabilitas untuk mengukur tingkat kepercayaan dengan menggunakan *Alpha Cronbach* dimana nilai kurang dari 0,6 secara umum mengidentifikasi instrument tidak *reliable*. Hasil olahan data menunjukkan  $\alpha$  sebesar 0,9205. Hal ini berarti instrumen cukup *reliable* karena  $\alpha$  berada jauh di atas 0,6.

Analisis regresi berganda akan digunakan untuk melihat pengaruh dari variabel-variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* atas kepuasan mahasiswa. Dengan model regresi berganda:  $Y = A + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5$  dimana  $Y$  merupakan kepuasan mahasiswa,  $A$  adalah konstanta,  $B_{1-5}$  adalah koefisien regresi, serta  $X_{1-5}$  adalah faktor-faktor yang terdiri dari lima dimensi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Pelayanan yang Diberikan

#### Reliabilitas Layanan (*Reliability*)

BINUS University sebagai lembaga yang bergerak pada bidang jasa selalu berupaya menghasilkan jasa pendidikan sesuai kebutuhan pelanggan. Untuk itu UBINUS selalu menjaga proses agar hasil yang didapat pada akhirnya adalah hasil yang baik sesuai dengan harapan pelanggan. Hal-hal yang dilakukan untuk menunjukkan reliabilitas layanan kepada pelanggan adalah: (1) menjaga proses perkuliahan dan ujian terlaksana dengan baik. BINUS University selalu berupaya menyelenggarakan perkuliahan secara penuh (100%) setiap semesternya dengan mekanisme kuliah pengganti oleh dosen lain atau menyediakan hari kuliah pengganti bagi dosen yang bersangkutan. Penjadwalan ujian yang tertata dengan baik secara komputerisasi dan pelaksanaan ujian yang diatur sesuai mekanisme merupakan evaluasi akhir untuk mempertahankan mutu lulusan.

(2) Peningkatan kualitas dosen. Dikelompokkannya dosen sesuai bidang ilmu dengan kelompok-kelompok yang dibina oleh dosen ahli di bawah naungan Jurusan merupakan bentuk tanggung jawab lembaga dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan menyediakan dosen-dosen yang berkualitas di bidangnya. Dosen diberikan kesempatan dan fasilitas untuk saling berkomunikasi guna meningkatkan kualitas materi mata kuliah yang diberikan kepada mahasiswa. Dibuka pula kesempatan yang seluas-luasnya bagi dosen untuk mendapatkan beasiswa guna melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi di bidangnya. (3) Lulus tepat waktu. Kemudahan bagi mahasiswa dalam menjalani mata kuliah sesuai dengan kurikulum yang berlaku di jurusannya selalu diupayakan dengan menyelenggarakan system paket tiap semester sampai dengan tahun ketiga. Bagi mahasiswa yang dapat menjalani keseluruhan mata kuliah tersebut dengan baik, maka berkesempatan untuk lulus dalam waktu tercepat 3,5 tahun (7 semester). UBINUS juga menyelenggarakan semester pendek untuk memberikan kesempatan bagi mahasiswa mengulang mata kuliah yang pernah gagal di semester-semester sebelumnya, sehingga peluang menyelesaikan studi dalam kurun waktu tersingkat tetap terbuka.

#### Kepekaan Layanan (*Responsiveness*)

Lembaga sangat membuka diri untuk menjalin komunikasi dengan mahasiswa, orang tua, dan alumni serta para dosen. *Komunikasi secara efektif dan efisien*. Dikembangkannya aplikasi binusmaya berbasis internet, memberikan fasilitas bagi mahasiswa untuk mendapatkan informasi yang berkenaan dengan perkuliahannya, seperti: pengumuman terbaru, jadwal kuliah, informasi nilai, tanya jawab secara online, email, sampai dengan layanan pemesanan surat keterangan. Disediakan pula fasilitas internet corner, dimana mahasiswa bebas mengakses internet melalui fasilitas tersebut.

Demikian pula halnya dengan dosen, juga diberikan fasilitas untuk mendapatkan informasi jadwal mengajar, daftar nama mahasiswa yang diajar, histori mengajar, email, forum diskusi antar dosen, diskusi dosen dengan mahasiswa, tanya jawab, pengumuman terbaru sampai dengan pemesanan ruang dan jadwal untuk kuliah pengganti. Sama halnya dengan mahasiswa, disediakan pula beberapa unit komputer bagi dosen untuk mengakses internet secara bebas di ruang dosen.

Bagi orang tua juga dikembangkan hal serupa, di mana orang tua dapat mengakses informasi secara mandiri melalui portal parent untuk mendapatkan informasi jadwal kuliah, kehadiran kuliah mahasiswa, status pembayaran, dan informasi terbaru melalui pengumuman serta fasilitas tanya jawab yang akan langsung dijawab oleh konselor putra/putri mereka.

*Kesempatan pengembangan kemahasiswaan.* Untuk meningkatkan penalaran, minat, bakat dan kegemaran, kesejahteraan dan pengabdian mahasiswa kepada masyarakat dalam kehidupan kemahasiswaan pada perguruan tinggi, universitas mendukung adanya organisasi kemahasiswaan yang eksistensinya telah diatur oleh Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI dan melalui Surat Keputusan Rektor.

Universitas mendukung dengan memberikan fasilitas sarana dan prasarana untuk kelangsungan kegiatan organisasi yang ada, yaitu: (1) 19 Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ); dan (2) 32 Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM), terdiri dari: 4 UKM Penalaran, 6 UKM Minat dan Kegemaran, 16 UKM Olahraga, 6 UKM Kerohanian. Pihak universitas juga menyelenggarakan Latihan Ketrampilan Manajemen Mahasiswa (LKMM) sebanyak dua kali dalam setahun untuk membekali ketrampilan manajemen kepada pengurus HMJ dan UKM.

*Kuesioner dosen.* Setiap semester, semua dosen akan dievaluasi berdasarkan isian kuesioner proses pembelajaran dari mahasiswanya. Tujuan dari kuesioner ini adalah untuk pengembangan dan perbaikan proses pembelajaran. Ada delapan butir pertanyaan kuesioner meliputi peran dosen sebagai motivator, efektifitas proses pembelajaran dan materi.

### **Jaminan Layanan (*Assurance*)**

Universitas senantiasa berusaha menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan para mahasiswa dan orang tua melalui kualitas layanan yang diberikan. *Student Service Center*. Bentuk layanan terpusat (*one stop service*) bagi mahasiswa sudah berhasil diwujudkan, sehingga memberikan kemudahan mahasiswa dalam berhubungan dengan pihak kampus, didukung oleh staf yang dibekali oleh informasi lengkap mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan sistem, prosedur, dan kebijakan yang berlaku. Dalam menjalankan fungsinya, seluruh staf dibantu oleh sistem informasi untuk memudahkan dalam pemberian layanan yang cepat, tepat, dan akurat.

*Perubahan kurikulum secara periodik.* Evaluasi terhadap kurikulum selalu dilakukan untuk setiap periode dua tahun. Jurusan dan Fakultas akan melakukan penyesuaian terhadap mata kuliah yang disesuaikan dengan kurikulum nasional dan sekaligus menjawab kebutuhan ilmu pengetahuan yang diperlukan oleh dunia industri serta mengacu kepada kurikulum universitas luar negeri sebagai tolok ukur.

### **Empati (*Empathy*)**

Untuk lebih dapat membantu mahasiswa dalam melakukan proses belajar dan meraih apa yang menjadi tujuan akhirnya, maka universitas selalu berusaha memposisikan diri sebagai mitra mahasiswa, sehingga apa yang mahasiswa rasakan dan perlukan, dapat diwujudkan oleh pihak universitas.

*Student Advisory Center.* Tersedianya unit bimbingan dan konseling dengan nama *Student Advisory Center (SAC)* bertujuan untuk menunjang mahasiswa dalam keberhasilan studinya. SAC menyelenggarakan program konseling, mentoring, tutorial, *personal development* yang dilakukan bagi mahasiswa sejak mereka mengikuti program orientasi mahasiswa baru.

*Beasiswa.* Universitas memberikan banyak peluang beasiswa mulai dari calon mahasiswa mendaftar sampai dengan saat menjalani perkuliahan. Tidak hanya beasiswa dari alokasi dana mandiri universitas, beasiswa juga mengalir dari pihak luar, yaitu Pemerintah dan perusahaan guna mengapresiasi mahasiswa yang berprestasi tidak hanya di bidang akademik, melainkan pula di bidang olahraga, seni, dan organisasi.

*Suasana nyaman dalam belajar.* Untuk mendukung mahasiswa dalam menjalani proses belajar mengajar dengan baik, pihak kampus berupaya menciptakan suasana aman dengan mempercayakan keamanan dan kebersihan fasilitas kampus pada pihak profesional di bidangnya masing-masing. Semua ini dilakukan agar mahasiswa merasa nyaman dalam menuntut ilmu guna mencapai apa yang dicita-citakan.

### Hal-hal yang berwujud (*Tangibles*)

Banyak fasilitas yang disediakan oleh universitas sebagai prasarana kegiatan proses belajar, yaitu: (1) ruang kelas ber-AC lengkap dengan *infocus* untuk menciptakan suasana nyaman; (2) perpustakaan yang dilengkapi oleh buku-buku asli dan disesuaikan dengan materi yang ada di silabus serta dikembangkan ke arah perpustakaan digital; (3) *internet corner* dan *hot spot* untuk membantu mahasiswa mengakses internet; (4) fasilitas lain seperti, kantin, *foto copy*, koperasi, bank, ATM, dan lahan parkir baik sepeda, sepeda motor, dan mobil dengan system keamanan yang baik.

## Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Atas Kepuasan Mahasiswa

### Korelasi Simultan

Dari kuesioner yang disebar dan kembali dengan valid, data diolah dengan menggunakan program komputer SPSS. Hasil perhitungan untuk koefisien determinasi didapat sebesar 0,571. Hal ini menunjukkan bahwa 57,1% kepuasan mahasiswa secara simultan dapat dijelaskan oleh faktor-faktor kualitas pelayanan yang dalam hal ini terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*. Sedangkan sisanya sebesar 42,9% dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak ditanyakan dalam kuesioner.

### Regresi Berganda

Hasil Uji ANOVA atau F test yang telah diolah oleh computer menghasilkan F hitung sebesar 80,478 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan faktor-faktor kualitas pelayanan secara bersama-sama dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, pihak Universitas harus memperhatikan kelima faktor (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*) dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

### Regresi Parsial

Sesuai dengan model regresi berganda yang telah dijelaskan sebelumnya, yaitu  $Y = A + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5$  dimana Y merupakan kepuasan mahasiswa, A adalah konstanta,  $B_{1-5}$  adalah koefisien regresi, serta  $X_{1-5}$  adalah faktor-faktor yang terdiri dari lima dimensi, hasil pengolahan data diperoleh seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1 Koefisien Regresi

Variabel	Koefisien
A	0,399
B <sub>1</sub>	0,204
B <sub>2</sub>	0,133
B <sub>3</sub>	0,168
B <sub>4</sub>	0,202
B <sub>5</sub>	0,193

Sehingga bentuk persamaan regresi berganda yang didapat adalah:

$$Y = 0,399 + 0,204 X_1 + 0,133 X_2 + 0,168 X_3 + 0,202 X_4 + 0,193 X_5$$

Dengan tingkat signifikansi dari konstanta dan masing-masing variabel independen seperti yang ada pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2 Signifikansi

Variabel	Koefisien
A	0,036
X <sub>1</sub>	0,000
X <sub>2</sub>	0,003
X <sub>3</sub>	0,000
X <sub>4</sub>	0,000
X <sub>5</sub>	0,000

Data hasil penelitian menunjukkan nilai konstanta sebesar 0,399 merupakan nilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dari universitas bilamana tidak terdapat intervensi melalui kelima variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Hal ini berarti, jika nilai untuk X<sub>1-5</sub> sebesar nol (0), maka nilai kepuasan mahasiswa sebesar 0,399. Angka signifikan untuk konstanta regresi adalah 0,036. Karena nilai ini di bawah 0,05, maka konstanta regresi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Koefisien regresi X<sub>1</sub> sebesar 0,204 menyatakan bahwa setiap per unit intervensi reliabilitas pelayanan, yaitu kemampuan universitas dalam memberikan jasa yang disajikan secara terpercaya dan akurat akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,204.

Angka signifikan untuk variabel X<sub>1</sub> sebesar 0,000 menunjukkan bahwa faktor reliabilitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Salah satu bentuk faktor reliabilitas pelayanan terlihat di mana universitas selalu berupaya menjalankan operasional perkuliahan dengan baik melalui kehadiran dosen secara penuh dalam 1 semester. Karena universitas sangat sadar akan perannya sebagai fasilitator proses transfer ilmu dari dosen kepada mahasiswa. Untuk itu proses tersebut dilakukan secara berkesinambungan dan menyeluruh. Transfer ilmu yang dilakukan pun dipersiapkan dengan baik dimana dosen yang direkrut adalah dosen yang memiliki kemampuan atas materi yang akan diajarkan. Kesiapan dan penguasaan dosen akan materi sangat diperhatikan oleh pihak universitas dengan membentuk kelompok bidang ilmu agar para dosen lebih fokus dan terus meningkatkan kualitas materi dan pengajaran.

Koefisien regresi X<sub>2</sub> sebesar 0,133 menyatakan bahwa setiap per unit intervensi pelayanan yang diberikan untuk merespon secara cepat dalam membantu mahasiswa menjalankan proses belajar dengan baik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,133.

Angka signifikan untuk variabel X<sub>2</sub> sebesar 0,003 menunjukkan bahwa faktor kepekaan atas pelayanan tersebut juga mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Pihak universitas merasa perlu memperhatikan kebutuhan dari para mahasiswa secara cepat dengan memanfaatkan sarana internet sebagai jalur komunikasi dari kedua belah pihak. Kebutuhan mahasiswa dalam berorganisasi juga sangat diperhatikan melalui pembinaan atas Unit Kegiatan Mahasiswa dan Himpunan Mahasiswa Jurusan untuk menyiapkan mahasiswa melakukan pengabdian kepada masyarakat. Bentuk kepekaan universitas juga dituangkan melalui para dosen dengan melakukan evaluasi atas kinerja dosen setiap semesternya. Para dosen diharapkan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya setiap sesi perkuliahan agar tujuan dari proses belajar mengajar dapat tercapai dengan baik.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah jaminan atas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dengan angka signifikansi dari variabel  $X_3$  sebesar 0,000 yang berada jauh di bawah 0,05 dengan koefisien regresi sebesar 0,168. Sehingga setiap unit intervensi jaminan pelayanan kepada mahasiswa akan mempengaruhi kepuasan sebesar 0,168.

Kemampuan staf dalam memberikan layanan yang baik kepada mahasiswa ditunjang oleh sarana sistem informasi yang lengkap dan akurat menjadi perhatian universitas, sehingga mahasiswa memiliki kepercayaan dan keyakinan atas layanan yang diberikan. Informasi yang *up-to-date* melalui internet sangat membantu mahasiswa mengikuti perkembangan yang ada di kampus. Perubahan kurikulum secara periodik ke arah yang lebih baik memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa dengan mengikuti pendidikan di BINUS University, mahasiswa disiapkan untuk terjun ke masyarakat dan menghadapi tantangan dunia industri.

Kepedulian universitas terhadap mahasiswa merupakan faktor keempat yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Mahasiswa merasa dihargai dengan adanya kesempatan memperoleh beasiswa. Sebaliknya universitas juga menaruh perhatian bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam menjalani pendidikan dengan menyediakan unit bimbingan dan konseling untuk membantu mahasiswa yang mengalami permasalahan baik secara akademik maupun personal. Kenyamanan dalam menjalani proses belajar juga tercermin dari kebersihan sarana perkuliahan dan keamanan bagi mahasiswa selama berada di kampus. Serta peran para dosen sebagai pendidik bukan hanya sebagai pengajar.

Pengaruh faktor empati terhadap mahasiswa atas kepuasan yang dirasakan, terlihat dari angka signifikan variabel  $X_4$  sebesar 0,000. Angka tersebut menggambarkan bahwa faktor empati sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Dengan koefisien regresi  $X_4$  sebesar 0,202 menyatakan bahwa setiap per unit intervensi kepedulian dari universitas akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,202.

Faktor terakhir yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah layanan dalam bentuk fasilitas fisik seperti ruang kelas yang ber-AC sehingga memberikan kenyamanan bagi mahasiswa, ketersediaan Bank dan ATM untuk memudahkan mahasiswa bertransaksi, perpustakaan yang lengkap, lahan parkir yang luas, *internet corner* sebagai sarana untuk membantu mahasiswa mengakses semua informasi, dan fasilitas penunjang lain seperti kantin, layanan foto copy, dan koperasi. Dengan adanya fasilitas fisik ini, mahasiswa merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan dan ditunjukkan oleh angka signifikansi dari variabel  $X_5$  sebesar 0,000 dengan koefisien regresi 0,193 yang berarti setiap per unit intervensi layanan fasilitas fisik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,193.

Namun demikian, penelitian ini bukanlah dimaksudkan untuk memprediksi besarnya pengaruh kelima variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, sebagaimana ditunjukkan oleh besarnya koefisien  $B_1$  sampai dengan  $B_5$ . Penelitian ini lebih melihat signifikansi pengaruh dari kelima variabel dimaksud atas kepuasan mahasiswa.

## PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pertama menjaga proses perkuliahan dan ujian agar terlaksana dengan baik, peningkatan kualitas dosen merupakan bentuk upaya dari universitas dalam memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Kedua, upaya menjalin komunikasi secara efektif dan efisien dengan mahasiswa dan orang tua, mendapatkan *feedback* dari mahasiswa atas proses pembelajaran yang dilakukan serta mendukung pengembangan keorganisasian kemahasiswaan merupakan wujud kepekaan universitas terhadap mahasiswa. Ketiga, tersedianya bimbingan konseling bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam proses belajar dan

kesempatan mendapatkan beasiswa merupakan bentuk penghargaan serta upaya menciptakan suasana nyaman dalam belajar merupakan empati yang ditunjukkan oleh universitas kepada mahasiswa. Keempat, kelengkapan prasarana kegiatan proses belajar yang dapat dilihat dengan nyata merupakan bentuk layanan fasilitas fisik yang diberikan oleh universitas kepada mahasiswa. Terakhir, untuk setiap intervensi yang dilakukan atas meningkatnya kepuasan mahasiswa sebagaimana hasil penelitian, menunjukkan bahwa kelima variabel kualitas pelayanan adalah signifikan.

Dari simpulan tersebut, maka diharapkan peningkatan kualitas pelayanan kepada mahasiswa harus terus menerus diperhatikan karena hal ini berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Karena kelima faktor tersebut berpengaruh secara signifikan, maka peningkatan kualitas tidak dapat hanya memprioritaskan satu atau sebagian faktor atau secara parsial, melainkan keseluruhan faktor yang ada.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Kotler, P. (2009). Manajemen pemasaran. Jakarta: INDEKS.

Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Principles of service marketing and management*. New Jersey: Pearson Education.