

Analisis Dampak Kualitas Layanan Pada Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah

Imam Hanafi ^{1*}, Muhammad Nana Trisolvena ², Caroline ³, Siti Sumiati ⁴

^{1*} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur, Indonesia.

² Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Cirebon, Kabupaten Cirebon, Provinsi Jawa Barat, Indonesia.

³ Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Sultan Fatah, Kabupaten Demak, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia.

⁴ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia.

Abstrak. Penelitian ini menganalisis dampak kualitas layanan pada Fakultas Ekonomi di sejumlah universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat, dan Jawa Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian antara harapan dan realitas yang dirasakan oleh 100 mahasiswa dari berbagai Fakultas Ekonomi di ketiga provinsi yang diteliti, menggunakan metode Convenience Sampling. Temuan penelitian menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara harapan dan realitas dalam aspek keandalan, menandakan bahwa kualitas layanan di Fakultas Ekonomi di ketiga provinsi masih belum mencapai harapan mahasiswa. Hal serupa terjadi dalam faktor koresponsifan, menyoroti perlunya peningkatan tingkat responsivitas layanan. Analisis juga menyoroti perlunya peningkatan dalam faktor keyakinan dan empati pelayanan, dengan perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan. Hasil uji T menegaskan bahwa kualitas layanan, terutama dalam aspek keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud, masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mahasiswa di Fakultas Ekonomi di ketiga provinsi tersebut. Oleh karena itu, disarankan agar universitas-universitas terkait meningkatkan upaya mereka dalam meningkatkan aspek keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud, sehingga mahasiswa dapat lebih yakin dan percaya terhadap layanan yang diberikan. Langkah ini diharapkan akan secara positif mempengaruhi peningkatan kepuasan mahasiswa dan pencapaian akademik.

Kata kunci: Kualitas Layanan; Fakultas Ekonomi; Mahasiswa; Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat, dan Jawa Tengah.

Abstract. This study analyzes the impact of service quality at the Faculty of Economics of several universities in the provinces of East Java, West Java, and Central Java. This study aims to evaluate the correspondence between expectations and reality of 100 students from different Economics Faculties in 3 research provinces using the Convenience Sampling method. Research results show that there is a significant difference between expectations and reality in terms of reliability, showing that service quality at economics faculties in three provinces has still not met students' expectations. A similar phenomenon occurs in relation to the responsiveness factor, highlighting the need to increase the level of service responsiveness. The analysis also highlighted the need to improve trust and empathy elements in services, with significant discrepancies between expectations and reality. T-test results confirm that service quality, especially in the aspects of reliability, responsiveness, trustworthiness, empathy, and tangibility, still does not fully meet students' expectations. Faculty of Economics of three provinces. Therefore, relevant universities should increase efforts to improve the aspects of reliability, responsiveness, trustworthiness, empathy, and tangibility so that students can have more confidence in the services are provided. It is hoped that this step will have a positive impact in enhancing student satisfaction and their academic success.

Keywords: Service Quality; Faculty of Economics; Student; East Java, West Java and Central Java Provinces.

* Author. Email: imamhanafi@ub.ac.id ^{1*}, nana.trisolvena@umc.ac.id ², carolinesoekarno2018@gmail.com ³, sitisumiati@unissula.ac.id ⁴.

Pendahuluan

Pendidikan tinggi di Indonesia telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Salah satu perubahan utama dalam sistem penyelenggaraannya adalah penerapan sistem kredit semester. Reformasi ini tidak hanya mengubah cara pendidikan tinggi diselenggarakan, tetapi juga memengaruhi peran yang dimainkan oleh staf pengajar, yang merupakan elemen kunci dalam ekosistem akademik. Perubahan dalam sistem pendidikan tinggi ini mencakup perubahan paradigmatik dalam rancangan dan penyampaian materi pendidikan, memberikan fleksibilitas yang lebih besar kepada mahasiswa dalam pemilihan mata kuliah, dan mendorong mereka untuk mengambil peran lebih aktif dalam pembelajaran mereka. Sementara reformasi ini memberikan mahasiswa kebebasan lebih besar dalam menentukan jalannya studi, hal ini juga memberikan tantangan baru bagi staf pengajar, yang harus beradaptasi dengan perubahan-perubahan ini dalam lingkungan akademik mereka.

Peran staf pengajar dalam reformasi pendidikan tinggi ini telah berubah secara signifikan. Mereka tidak lagi hanya berperan sebagai penyaji informasi, tetapi juga sebagai fasilitator yang mempercepat proses pembelajaran mahasiswa. Selain memberikan pengetahuan, staf pengajar juga bertanggung jawab untuk mengembangkan keterampilan berpikir kritis, pemecahan masalah, dan kemampuan beradaptasi mahasiswa. Dengan kata lain, peran mereka menjadi lebih holistik, dan ini membutuhkan keterampilan komunikasi dan pedagogi yang lebih baik. Tidak hanya dalam peran akademik, peran administratif staf pengajar juga mengalami transformasi. Administrasi akademik tidak lagi dipandang sebagai tugas terpisah, melainkan telah terintegrasi dalam manajemen pendidikan tinggi secara keseluruhan. Ini berarti bahwa staf pengajar harus ikut serta dalam perencanaan program studi, pengembangan kurikulum, penilaian hasil pembelajaran, dan manajemen kelas. Ini menandakan bahwa mereka perlu memiliki pemahaman yang mendalam tentang tujuan dan visi pendidikan tinggi, serta kemampuan untuk berkolaborasi dalam lingkungan universitas yang semakin kompleks.

Demografis pendidikan tinggi juga mengalami perubahan signifikan, dengan jumlah perguruan tinggi yang terus bertambah pesat di Indonesia. Di antara semua institusi pendidikan tinggi yang ada, sekolah tinggi swasta memainkan peran penting dalam menyediakan akses pendidikan tinggi bagi mahasiswa. Data statistik menunjukkan bahwa Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat, dan Jawa Tengah adalah tiga provinsi dengan jumlah mahasiswa terbanyak, mencerminkan pentingnya pendidikan tinggi dalam wilayah tersebut.

Selain itu, perkembangan teknologi informasi juga memengaruhi perubahan dalam pendidikan tinggi. Data terbaru dari Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti) Kemendikbudristek mengindikasikan bahwa jumlah mahasiswa baru di Indonesia pada tahun 2023 telah melampaui angka 2 juta, menunjukkan pertumbuhan yang pesat dalam sektor pendidikan tinggi. Dalam konteks ini, bidang studi ekonomi memiliki peran khusus dalam ekosistem pendidikan tinggi di Indonesia. Dengan lebih dari 3.500 program studi yang mencakup berbagai disiplin ilmu ekonomi, program studi ini mencakup lebih dari 20% dari total jumlah mahasiswa terdaftar di Indonesia dan menghasilkan hampir 20% dari total lulusan.

Berdasarkan Statistik Pendidikan Tinggi tahun 2020, tiga provinsi utama di Indonesia, yaitu Jawa Timur, Jawa Barat, dan Jawa Tengah, memiliki ratusan lembaga pendidikan tinggi yang berperan penting dalam ekosistem pendidikan tinggi. Sektor ekonomi, terutama Program Studi Manajemen, telah menjadi pilihan utama bagi ribuan mahasiswa yang mengejar karir di berbagai bidang ekonomi. Ini mencerminkan pentingnya peran pendidikan tinggi dalam mempersiapkan lulusan untuk menghadapi tantangan di dunia kerja.

Sebagai respons terhadap perubahan-perubahan ini dalam pendidikan tinggi, penelitian yang mendalam diperlukan untuk mengevaluasi dampak dari reformasi sistem pendidikan tinggi dan peran staf pengajar dalam menghadapinya. Penelitian ini akan melibatkan analisis kualitas layanan pendidikan di Fakultas Ekonomi di sejumlah universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat, dan Jawa Tengah. Dengan

pemahaman yang lebih baik tentang dampak dari reformasi pendidikan tinggi, kita dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pendidikan tinggi di Indonesia.

Tinjauan Literatur

Penjelasan mengenai pelayanan dan produk merupakan elemen penting dalam pemahaman dasar penelitian ini. Kamaluddin & Patta Rapanna (2017) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan kegiatan jasa yang dilakukan oleh individu atau kelompok individu untuk memberikan manfaat kepada orang lain. Pelayanan ini dapat berupa beragam jasa seperti jasa pengacara, layanan medis oleh dokter, transportasi, pos, hingga layanan perhotelan. Berry & Parasuraman (2004) menekankan pentingnya memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan. Mereka menyoroti bahwa pelayanan harus selalu diberikan dengan kualitas terbaik, sehingga perusahaan atau lembaga yang memberikan pelayanan akan mendapatkan keunggulan dalam pasar. Di sisi lain, produk adalah elemen lain yang memiliki peran krusial dalam penelitian ini. Produk dapat memiliki bentuk berwujud (*tangible*) atau tidak berwujud (*intangible*), atau seringkali merupakan kombinasi dari keduanya (Hubbard, 2014). Khan (2014) memberikan definisi produk sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan kebutuhan. Hal ini mencakup barang fisik, jasa, orang, tempat, organisasi, dan ide-ide. Selanjutnya, Cohen (2011) mendefinisikan jasa sebagai kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu kelompok kepada yang lain, biasanya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Dalam kasus perusahaan jasa, fokusnya adalah pada kebutuhan pelanggan dan pelayanan yang diberikan, bukan hanya pada hasil akhir. Perusahaan jasa lebih memerhatikan kualitas pekerjaan dan kontribusi sosial atau moral yang dihasilkan.

Pengukuran Kualitas Pelayanan

Dalam pengertian yang luas, kualitas pelayanan mencakup sejumlah elemen yang menentukan pengalaman pelanggan dalam berinteraksi dengan penyedia layanan. Beberapa penelitian

telah mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang berkontribusi pada kualitas pelayanan, dan salah satu kontribusi penting dalam pemahaman ini adalah klasifikasi yang dikembangkan oleh Dabholkar, Thorpe, & Rentz (1996) dan Yuliawan, R. (2017). Menurut Dabholkar, Thorpe, & Rentz (1996), ada sebelas faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa. Faktor-faktor ini meliputi:

- 1) *Reliability* (Keandalan): Ini mencakup konsistensi dalam memberikan jasa yang dapat dipercaya. Artinya, perusahaan harus memberikan layanannya secara konsisten sesuai dengan yang dijanjikan dan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati.
- 2) *Responsiveness* (Keresponsifan): Ini berkaitan dengan kesiapan dan kemauan karyawan untuk memberikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- 3) *Competence* (Kompetensi): Artinya, setiap individu dalam perusahaan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan jasa tertentu.
- 4) *Access* (Aksesibilitas): Ini mencakup kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Ini mencakup lokasi fasilitas yang mudah dijangkau, waktu tunggu yang tidak terlalu lama, dan ketersediaan saluran komunikasi yang mudah dihubungi.
- 5) *Courtesy* (Sikap Sopan Santun): Ini mencakup sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan dari para karyawan yang berinteraksi dengan pelanggan.
- 6) *Communication* (Komunikasi): Artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami dan mendengarkan dengan baik saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility* (Kepercayaan): Ini melibatkan kejujuran dan kepercayaan dalam hubungan bisnis. Ini mencakup reputasi perusahaan dan interaksi dengan pelanggan.
- 8) *Security* (Keamanan): Ini meliputi keamanan fisik, keamanan finansial, dan kerahasiaan.
- 9) *Understanding* (Pemahaman): Artinya usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan dengan baik.
- 10) *Assurance* (Jaminan): Ini mencakup kehadiran sumber daya manusia, teknologi, dan fasilitas untuk memberikan jaminan bahwa kebutuhan pelanggan akan

terpenuhi dalam jangka panjang.

- 11) *Tangibles* (Bukti Fisik): Ini mencakup bukti fisik dari jasa, seperti fasilitas fisik dan peralatan yang digunakan dalam memberikan jasa.

Di sisi lain, Yuliawan (2017) mencantumkan lima determinan kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah faktor penting dalam dunia bisnis. Menurut Yuliawan (2017), kepuasan konsumen didefinisikan sebagai kinerja suatu barang atau layanan setidaknya sebanding dengan harapan konsumen. Dalam pengertian ini, pengukuran kepuasan melibatkan tiga faktor kunci: pemilihan ukuran kinerja yang sesuai, proses pengukuran yang sesuai secara normatif dan instrumen, serta teknik pengukuran yang digunakan untuk menciptakan indikator kepuasan. Kepuasan konsumen adalah evaluasi purnabeli di mana konsumen memandang bahwa produk atau layanan yang mereka pilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan mereka. Sebaliknya, ketidakpuasan terjadi ketika harapan tidak terpenuhi.

Mengupayakan kepuasan total konsumen adalah suatu tugas yang tidak mudah. Wiriani (2016) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen total mungkin tidak selalu tercapai, bahkan jika hanya sementara. Beberapa faktor dapat berkontribusi untuk mencapai dan meningkatkan kepuasan konsumen, seperti:

- 1) Strategi Pemasaran Berkelanjutan: Relationship marketing adalah strategi di mana interaksi antara pembeli dan penjual berkelanjutan, bahkan setelah penjualan. Ini membangun hubungan jangka panjang dan memastikan pelanggan merasa dihargai.
- 2) Pelayanan Pelanggan Superior: Menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pesaing adalah strategi penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Pelayanan yang efisien dan responsif sangat penting.
- 3) Jaminan Tanpa Syarat: Komitmen untuk memberikan kepuasan konsumen adalah

inti dari strategi ini. Ini mendorong perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitas produk atau layanan mereka.

- 4) Penanganan Keluhan yang Efisien: Penanganan yang efisien dan efektif terhadap keluhan konsumen adalah kunci untuk menjaga kepuasan konsumen. Konsumen yang tidak puas dapat menjadi pelanggan yang puas jika masalah mereka ditangani dengan baik.
- 5) Peningkatan Kinerja Perusahaan: Upaya seperti pemantauan dan pengukuran kepuasan konsumen secara berkelanjutan, pelatihan karyawan, dan sistem penghargaan yang mendorong karyawan untuk memberikan yang terbaik dalam tugas mereka adalah langkah-langkah penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
- 6) Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD): QFD adalah praktek yang digunakan untuk merancang proses atau produk dengan berfokus pada kebutuhan konsumen. Ini memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi ekspektasi konsumen.

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- Ha1 : Kualitas pelayanan dilihat dari keandalan pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah belum sesuai dengan harapan mahasiswa
- Ha2 : Kualitas pelayanan dilihat dari koresponsifan pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah belum sesuai dengan harapan mahasiswa
- Ha3 : Kualitas pelayanan dilihat dari keyakinan pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah belum sesuai dengan harapan mahasiswa
- Ha4 : Kualitas pelayanan dilihat dari empati pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah belum sesuai dengan harapan mahasiswa

Ha5 : Kualitas pelayanan dilihat dari berwujud pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah belum sesuai dengan harapan mahasiswa.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini berfokus pada populasi yang terdiri dari seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat, dan Jawa Tengah, yang berjumlah total 5.967 orang. Untuk tujuan penarikan sampel, penelitian ini menggunakan metode Convenience Sampling. Dalam metode ini, 100 mahasiswa Fakultas Ekonomi dari universitas-universitas yang terletak di tiga provinsi tersebut dipilih sebagai sampel. Proses pemilihan sampel menggunakan rumus yang relevan untuk mengidentifikasi 100 mahasiswa yang akan menjadi responden dalam penelitian ini. Metode Convenience Sampling dipilih karena memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data, meskipun demikian, metode ini mungkin memiliki keterbatasan dalam hal representasi populasi secara keseluruhan. Dalam hal ini, 100 mahasiswa yang mewakili populasi 5.967 orang diharapkan dapat memberikan wawasan yang cukup untuk analisis penelitian.

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$
$$n = \frac{5.967}{1 + 5.967(0,09^2)}$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Degree of freedom

Peralatan Analisa data

Dalam penelitian ini, untuk menilai tingkat kualitas layanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat, dan Jawa Tengah, penelitian ini menggunakan analisis uji beda dengan uji-t. Pengujian ini dilakukan pada dua sampel yang berpasangan, mengikuti prosedur pengujian standar untuk menentukan sejauh mana kualitas layanan Fakultas Ekonomi

Universitas di tiga provinsi tersebut sesuai dengan harapan mahasiswa.

Pada tingkat significans $\alpha = 0,05$ dengan $n = 152$ dan derajat bebas (df) = $n - 5$.

$$\text{Nilai hitung } t = \frac{(\overline{X_1}) - (\mu_1)^0}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} \right)}}$$

Dimana:

μ_1 : Beda rata-rata hitung

n_1 : Jumlah Responden

x_1 : Rata-rata tanggapan konsumen terhadap pelayanan dan fasilitas

t : t_{hitung}

S_p : Estimasi variasi gabungan

Analisis uji-t ini bertujuan untuk menilai apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan realitas kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa. Jika nilai uji-t signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tersebut tidak sesuai dengan harapan mahasiswa.

Pengujian Hipotesis

Ho1 : Kualitas pelayanan dilihat dari keandalan pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah sesuai dengan harapan siswa

Ha1 : Kualitas pelayanan dilihat dari keandalan pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah belum sesuai dengan harapan siswa

Ho2 : Kualitas pelayanan dilihat dari koresponsifan pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah sesuai dengan harapan siswa

Ha2 : Kualitas pelayanan dilihat dari koresponsifan pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah belum sesuai dengan harapan siswa

Ho3 : Kualitas pelayanan dilihat dari keyakinan pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah sesuai dengan harapan siswa

- Ha3 : Kualitas pelayanan dilihat dari keyakinan pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah belum sesuai dengan harapan siswa
- Ho4 : Kualitas pelayanan dilihat dari empati pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah sesuai dengan harapan siswa
- Ha4 : Kualitas pelayanan dilihat dari empati pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah belum sesuai dengan harapan siswa
- Ho5 : Kualitas pelayanan dilihat dari berwujud pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah sesuai dengan harapan siswa
- Ha5 : Kualitas pelayanan dilihat dari berwujud pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah belum sesuai dengan harapan siswa.

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini penulis menggunakan uji t yaitu pada tingkat keyakinan (convindend interval 95%) atau tingkat kesalahanya (alpha) α sebesar 0,05.

- 1) Jika statistic $t_{hitung} >$ statistik t_{tabel} , maka Ha diterima
- 2) Jika statistic $t_{hitung} <$ statistik t_{tabel} , maka Ha ditolak.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai alpha		Keterangan
		Kenyataan	Harapan	
1	Keandalan	0,6755	0,7466	Handal
2	Keresponsifan	0,7350	0,8513	Handal
3	Keyakinan	0,6808	0,8215	Handal
4	Empati	0,6647	0,9308	Handal
5	Berwujud	0,6193	0,8792	Handal

Sumber: Data Primer (diolah), 2023.

Tabel 2. Uji Validitas

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi		Nilai Kritis
	Kenyataan	Harapan	
A1	0,664	0,292	0,195
A2	0,492	0,364	0,195
A3	0,647	0,189	0,195
A4	0,647	0,189	0,195
B1	0,302	0,712	0,195
B2	0,358	0,489	0,195
B3	0,420	0,520	0,195
B4	0,420	0,520	0,195
C1	0,467	0,433	0,195
C2	0,470	0,704	0,195
C3	0,901	0,703	0,195
C4	0,901	0,703	0,195
D1	0,534	0,718	0,195
D2	0,522	0,796	0,195
D3	0,502	0,691	0,195
D4	0,502	0,691	0,195
E1	0,610	0,627	0,195
E2	0,407	0,753	0,195
E3	0,369	0,732	0,195
E4	0,369	0,732	0,195

Sumber: Data Primer, (diolah), 2023.

Tabel 3. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Variabel Kehandalan

No	Pertanyaan	Kenyataan
1	Cara dan sistem mengajar yang dilakukan para dosen mudah dimengerti	4,2100
2	Pelayanan pengajaran dilakukan dengan menggunakan infokus disetiap ruang kuliah	4,0600
3	Kalau terdapat keluhan ditanggapi dengan cepat	3,3100
4	Perhatian diberikan penuh kepada mahasiswa	3,2300
Rata-rata		3,7025
No	Pertanyaan	Harapan
1	Anda berharap cara dan sistem mengajar yang dilakukan pada dosen mudah dimengerti	4,3300
2	Anda berharap pelayanan pengajaran dilakukan dengan menggunakan infokus disetiap ruang kuliah	4,2200
3	Anda berharap kalau terdapat keluhan ditanggapi	4,0300

4	dengan cepat Anda berharap perhatian diberikan penuh kepada mahasiswa	4,0000
Rata-rata		4,1450

Sumber: Data Primer (diolah), 2023.

Tabel 4. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Variabel Keresponsifan

No	Pertanyaan	Kenyataan
1	Ketika konsumen bermasalah pihak pengajaran akan simpatik dalam merespon	3,3800
2	Apabila ada pertanyaan dari mahasiswa maka staf pengajar langsung merespon	3,4200
3	Staf pengajar selalu siap membantu mahasiswa dalam pelajaran	4,4800
4	Pelayanan keresponsifan yang diberikan relatif sudah memadai	3,4900
Rata-rata		3,6925

No	Pertanyaan	Harapan
1	Anda berharap ketika konsumen bermasalah pihak pengajaran akan simpatik dalam merespon	3,9400
2	Anda berharap apabila ada pertanyaan dari mahasiswa maka staf pengajar langsung merespon	4,0100
3	Anda berharap staf pengajar selalu siap membantu mahasiswa dalam pelajaran.	4,0400
4	Anda berharap pelayanan keresponsifan yang diberikan harus sudah memadai	3,9700
Rata-rata		3,9900

Sumber: Data Primer (diolah), 2023.

Tabel 5. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Variabel Keyakinan

No	Pertanyaan	Kenyataan
1	Staf pengajar ramah, sopan dan memiliki pengetahuan luas	4,5900
2	Staf pengajar cekatan dan	3,4000

3	trampil Staf pengajar dalam bersikap professional sudah memberikan rasa puas kepada mahasiswa	3,2100
4	Perhatian khusus yang diberikan staf pengajar sesuai harapan	3,2700
Rata-rata		3,6175

No	Pertanyaan	Harapan
1	Anda berharap staf pengajar ramah, sopan memiliki pengetahuan luas	4,0900
2	Anda berharap staf pengajar cekatan dan trampil	4,0800
3	Anda berharap staf pengajar dalam bersikap professional sudah memberikan rasa puas kepada mahasiswa	4,1000
4	Anda berharap perhatian khusus yang diberikan staf pengajar sesuai harapan	4,1300
Rata-rata		4,1000

Sumber: Data Primer (diolah), 2023.

Tabel 6. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Variabel Empati

No	Pertanyaan	Kenyataan
1	Kepedulian kepada mahasiswa diberikan sangat memuaskan	4,6900
2	Layanan yang diberikan tanpa pandang status sosial	4,5300
3	Pelayanan staf pengajar kepada mahasiswa apabila mahasiswa tidak mengerti tentang pelajaran maka langsung direspon dengan benar-benar dimengerti	4,5800
4	Adanya rasa penghargaan dan penghormatan kepada mahasiswa	3,5500
Rata-rata		4,3375

No	Pertanyaan	Harapan
1	Anda berharap kepedulian kepada mahasiswa diberikan sangat memuaskan	4,1200
2	Anda berharap layanan yang diberikan tanpa	4,1000

3	pandang status social Anda berharap pelayanan staf pengajar kepada mahasiswa apabila mahasiswa tidak mengerti tentang pelajaran maka langsung direspon dengan benar-benar dimengerti	4,0900
4	Anda berharap adanya rasa penghargaan dan penghormatan kepada mahasiswa	4,0000
Rata-rata		4,0775

Sumber: Data Primer (diolah), 2023.

Tabel 7. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Variabel Berwujud

No	Pertanyaan	Kenyataan
1	Fasilitas bangunan relatif bagus dan memenuhi syarat	3,1600
2	Lingkungan tempat belajar cukup nyaman dan aman	4,5600
3	Ruang lingkup rapi, bersih, nyaman	4,5900
4	Tempat parker, sholat, toylet dan kantin tersedia lengkap di kampus	3,2700
Rata-rata		3,8950
No	Pertanyaan	Harapan
1	Anda berharap fasilitas bangunan relatif bagus dan memenuhi syarat	4,0100
2	Anda berharap lingkungan tempat belajar cukup nyaman dan aman	4,0600
3	Anda berharap ruang lingkup rapi, bersih, nyaman	4,0700
4	Anda berharap tempat parker, sholat, toylet dan kantin tersedia lengkap di kampus	4,0500
Rata-rata		4,0475

Sumber: Data Primer (diolah), 2023.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukan bahwa pada faktor kehandalan pelayanan yang diberikan diFakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,7025. Sedangkan tingkat harapan konsumen pada

faktor kehandalan pelayanan diperoleh rata-rata sebesar 4,150. Hasil antara kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 0,163, yang menggambarkan bahwa korelasi (hubungan) antara variabel tersebut adalah hanya sebesar 16,3 persen. Gambaran hasil uji beda rata-rata pada variabel tersebut maka dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 8. Analisis Uji T Untuk Keandalan

Keandalan	Means	Correlations	Milai tes	Sig
Kenyataan	3,7025	0,163	8,268	0,000
Harapan	4,1450			

Sumber: Data Primer (diolah), 2023.

Faktor koresponsifan yang diberikan diFakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,6925. Sedangkan tingkat harapan pada faktor koresponsifan diperoleh rata-rata sebesar 3,9900. Hasil antara kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 0,318, yang menggambarkan bahwa korelasi (hubungan) antara variabel tersebut relatif kuat yaitu sebesar 31,8 persen. Gambaran hasil uji beda rata-rata pada variabel tersebut maka dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Analisis Uji T Untuk Keandalan

Keandalan	Means	Correlations	Milai tes	Sig
Kenyataan	3,6925	0,318	4,712	0,000
Harapan	3,9900			

Sumber: Data Primer (diolah), 2023.

Faktor keyakinan yang diberikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,6175. Sedangkan harapan pada faktor diperoleh rata-rata sebesar 4,1000. Hasil antara kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 0,151, yang menggambarkan bahwa korelasi (hubungan) antara variabel tersebut hanya sebesar 15,1 persen. Gambaran hasil uji beda rata-rata pada variabel tersebut maka dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 10. Analisis Uji T Untuk Keyakinan

Keandalan	Means	Correlations	Milai tes	Sig
Kenyataan	3,6175	0,151	9,501	0,000
Harapan	4,1000			

Sumber: Data Primer (diolah), 2023.

Faktor empati yang diberikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,3375. Sedangkan harapan pada faktor empati diperoleh rata-rata sebesar 4,0775. Hasil antara kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 0,126, yang menggambarkan bahwa korelasi (hubungan) antara variabel tersebut hanya sebesar 12,6 persen. Gambaran hasil uji beda rata-rata pada variabel tersebut maka dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 11. Analisis Uji T Untuk Empati

Keandalan	Means	Correlations	Milai tes	Sig
Kenyataan	4,3375	0,126	4,675	0,000
Harapan	4,0775			

Sumber: Data Primer (diolah), 2023.

Faktor berwujud yang diberikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,890. Sedangkan harapan pada faktor diperoleh rata-rata sebesar 4,0475. Hasil antara kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 0,033, yang menggambarkan bahwa korelasi (hubungan) antara variabel tersebut hanya sebesar 3,33 persen. Gambaran hasil uji beda rata-rata pada variabel tersebut maka dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 12. Analisis Uji T Untuk Berwujud

Keandalan	Means	Correlations	Milai tes	Sig
Kenyataan	3,8950	0,033	2,914	0,000
Harapan	4,0475			

Sumber: Data Primer (diolah), 2023.

Pembuktian Hipotesis

Pembuktian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t yaitu pada tingkat keyakinan (convidend interval 95%) atau tingkat kesalahannya (alpha) α sebesar 0,05, dimana jika statistik $t_{hitung} > statistik\ t_{tabel}$, maka H_a diterima atau jika statistik $t_{hitung} < statistik\ t_{tabel}$, maka H_a ditolak. Adapun hipotesisnya sebagai berikut:

- Ho : Kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah sesuai dengan harapan mahasiswa.
- Ha : Kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur,

Jawa Barat dan Jawa Tengah belum sesuai dengan harapan mahasiswa

Hasil penelitian untuk variabel kehandalan diperoleh t hitung dari output sebesar 8,268 lebih besar dari t tabel 2,0086. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a dalam penelitian ini diterima artinya kualitas pelayanan yang diberikan Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah dilihat dari variabel keandalan relatif berbeda.

Kesimpulan

Penelitian ini mengungkapkan hasil yang signifikan terkait perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas di Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat, dan Jawa Tengah dalam lima aspek utama kualitas pelayanan, yaitu keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud. Pertama, dalam hal keandalan, ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh universitas masih belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Hal ini tercermin dalam hasil uji T-tes, yang menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan, dengan nilai t-hitung lebih rendah dari nilai t-tabel. Meskipun keandalan menjadi faktor penting dalam kualitas pelayanan, tampaknya masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkannya. Kedua, faktor koresponsifan juga menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan mahasiswa. Mahasiswa berharap agar respon terhadap kebutuhan dan pertanyaan mereka lebih cepat dan lebih responsif. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa universitas perlu lebih memfokuskan perhatian pada aspek ini untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Ketiga, aspek keyakinan juga belum mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan oleh mahasiswa. Staf pengajar perlu bekerja lebih keras untuk memenuhi harapan mahasiswa terkait dengan sikap profesional dan tingkat pengetahuan mereka. Keempat, empati juga menjadi isu penting dalam konteks kualitas pelayanan di universitas. Hasil penelitian menunjukkan perbedaan yang signifikan antara

harapan dan kenyataan terkait dengan pelayanan yang diberikan. Penghargaan terhadap mahasiswa dan pelayanan yang lebih baik tanpa memandang status sosial mahasiswa perlu ditingkatkan. Kelima, dalam aspek berwujud, hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik di kampus juga belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Mahasiswa berharap agar fasilitas bangunan dan lingkungan belajar lebih nyaman dan aman. Perlu dilakukan peningkatan dalam hal ini untuk mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan oleh mahasiswa.

Penggunaan uji T-tes mengkonfirmasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas di tiga provinsi tersebut masih belum memenuhi ekspektasi mahasiswa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu menjadi prioritas bagi universitas, dengan fokus pada aspek keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud. Kesimpulan ini memberikan kerangka kerja bagi universitas tersebut untuk mengembangkan strategi perbaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Daftar Pustaka

- Altuntas, S., Dereli, T., & Yilmaz, M. K. (2012). Multi-criteria decision making methods based weighted SERVQUAL scales to measure perceived service quality in hospitals: A case study from Turkey. *Total Quality Management & Business Excellence*, 23(11-12), 1379-1395.
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2004). *Marketing services: Competing through quality*. Simon and Schuster.
- Cohen, J. A. (2011). *Intangible assets: valuation and economic benefit* (Vol. 273). John Wiley & Sons.
- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz, J. O. (1996). A measure of service quality for retail stores: scale development and validation. *Journal of the Academy of marketing Science*, 24, 3-16.
- Farnita, I. (2020). Sistem Pelayanan Keluhan Pelanggan pada PT. PLN (PERSERO) Area Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Sekretari*, 5(1), 37-44.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of marketing science review*, 1(1), 1-22.
- Hubbard, D. W. (2014). *How to measure anything: Finding the value of intangibles in business*. John Wiley & Sons.
- Kamaluddin, I. H. A., & Patta Rapanna, S. E. (2017). *Administrasi Bisnis*. Sah Media.
- Khan, M. T. (2014). The concept of 'marketing mix' and its elements. *International journal of information, business and management*, 6(2), 95-107.
- Kotler, P., Burton, S., Deans, K., Brown, L., & Armstrong, G. (2015). *Marketing*. Pearson Higher Education AU.
- Nasir, N., Zakaria, Z., & Yuslinaini, Y. (2019). Standarisasi Kepuasan Wisatawan Pengguna Jasa Taman Rusa Lamtanjong Aceh Besar dan beberapa Faktor yang Mempengaruhinya. *Jurnal EMT KITA*, 3(2), 70-80. DOI: <https://doi.org/10.35870/emt.v3i2.110>.
- Ordanini, A., Miceli, L., Pizzetti, M., & Parasuraman, A. (2011). Crowd-funding: transforming customers into investors through innovative service platforms. *Journal of service management*, 22(4), 443-470. DOI: <https://doi.org/10.1108/09564231111155079>.
- Rahman, Z. (2004). Developing customer oriented service: a case study. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(5), DOI: 426-435. <https://doi.org/10.1108/09604520410558029>.

- Rushton, A. M., & Carson, D. J. (1985). The marketing of services: managing the intangibles. *European Journal of Marketing*, 19(3), 19-40. DOI: <https://doi.org/10.1108/EUM00000000000582>.
- Sekretaris Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (2020). Statistik Pendidikan Tinggi. Jakarta Pusat. Available at: <https://pddikti.kemdikbud.go.id/asset/data/publikasi/Statistik%20Pendidikan%20Tinggi%202020.pdf>.
- Wiriani, E. (2016). Quality Practices, Kepuasan Pelanggan dan Kinerja Bisnis: Studi Pada Usaha Kecil dan Menengah di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Sekretari*, 1(2), 79-86.
- Yuliawan, R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan pegawai administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 12(2), 126-134. DOI: <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i2.102>