



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Lakidende

**Izharuddin Pagala**

Universitas Lakidende

Email : [izharuddinpagala1912@gmail.com](mailto:izharuddinpagala1912@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan Mahasiswa pada Universitas Lakidende. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa yang pernah diberikan pelayanan oleh Universitas Lakidende yang berjumlah 55 orang. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa pada Universitas Lakidende. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa pada Universitas Lakidende. Ketepatan waktu secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa pada Universitas Lakidende

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Kepuasan*

### Abstract

This study aims to determine the magnitude of the influence of service quality and timeliness on student satisfaction at the University of Lakidende. The population in this study were students who had been given services by the University of Lakidende, totaling 55 people. The analytical method used in this study is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that service quality and timeliness simultaneously have a positive and significant effect on student satisfaction at the University of Lakidende. Service quality partially has a positive and significant effect on student satisfaction at the University of Lakidende. Punctuality partially has a positive and not significant effect on student satisfaction at the University of Lakidende

**Keywords:** *Service Quality, Timeliness, and Satisfaction*

### PENDAHULUAN

Perguruan tinggi swasta merupakan salah satu alternatif untuk menghadapi fenomena meningkatnya permintaan masyarakat terhadap kebutuhan pendidikan tinggi saat ini. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Dengan semakin bertambahnya jumlah perguruan tinggi menyebabkan persaingan semakin ketat, terutama dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Sebagai salah satu dari sekian banyak Universitas yang sudah dikenal oleh masyarakat luas, Universitas Lakidende menyadari akan pentingnya hal tersebut. Universitas Lakidende mempunyai enam bagian pelayanan yaitu bagian pelayanan akademik, kemahasiswaan, keuangan, perpustakaan, penerimaan mahasiswa baru dan fakultas. Kesemua bagian pelayanan tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga tercipta kepuasan mahasiswa. Kunci mencapai tujuan perusahaan adalah dengan memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah hasil persepsi

yang ditimbulkan setelah menerima pelayanan. Perceived service quality terbentuk setelah pelanggan membandingkan antara kualitas pelayanan yang mereka terima dan yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai bentuk sikap, berhubungan namun tidak sama dengan kepuasan, yang diperoleh dengan membandingkan harapan dengan performance (Bolton dan Drew, 1991; Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1998). Perusahaan harus dapat memberikan nilai tersendiri bagi konsumen melalui kualitas layanan sehingga konsumen merasa puas dan tidak akan beralih kepada pesaing. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan utama perusahaan dalam melakukan bisnisnya (Ardianto, 1996 ; Mc Dougall dan Levesque, 2000). Penelitian yang dilakukan oleh Juniariska, Rachman, dan Primanto (2017) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wahyu dan Putranto (2016), menyimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa.

Penelitian yang dilakukan oleh Hafizha (2019) menemukan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa, sementara penelitian yang dilakukan oleh Umayya (2017) menyatakan bahwa ketepatan waktu pengiriman tidak berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa. Pendapat Parasuraman dalam Arief (2007:118), Kualitas pelayanan dianggap sebagai sebuah perbandingan diantara kualitas yang diterima dengan harapan. Dianggap berkualitas apabila kualitas yang dirasakan melebihi atau samadengan yang diharapkan. Indikator kualitas pelayanan (Tjiptono dan candra, 2019) adalah, Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*) dan Bukti fisik (*tangible*).

Menurut Arini T. Soemohadiwidjojo (2018:89) Ketepatan Waktu Pengiriman adalah ketika pesanan terkirim secara lengkap dan tepat pada tanggal yang disepakati antara toko dan Mahasiswa, atau sebelum tanggal yang disepakati. Menurut John C. Mowen (2002:92) Ketepatan Waktu memiliki indikator yaitu Pengiriman Produk; Ketepatan waktu dalam pengiriman produk sampai pada Mahasiswa yang dituju, Informasi Ketepatan waktu informasi produk yang sedang diproses sampai produk itu diserahkan pada Mahasiswa dan Pelayanan Kemampuan Perguruan Tinggi dalam menyediakan pelayanan secara tepat waktu. Ketersediaan pelayanan yang cepat. Menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Tjiptono dan Chandra (2012) kepuasan Mahasiswa adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dengan variabel penelitian yang terdiri dari Kualitas pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Kepuasan Mahasiswa. Data penelitian ini di ambil dari masing-masing program studi di Universitas Lakidende berjumlah 55 orang. Metode pengambilan sampelnya menggunakan tehnik *accidental sampling*. Tehnik analisis data yang di gunakan dalam peneliian ini adalah Analisis regresi linier berganda.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Dari hasil pengujian secara parsial menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa pada Universitas Lakidende. Pelayanan yang diberikan oleh program studi sudah relatif baik, hal ini terlihat dari persepsi responden yang termaksud dalam kategori tinggi untuk semua indikator dari kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh manajemen perguruan tinggi dalam rangka memuaskan Mahasiswa.

Pemberian pelayanan yang berkualitas telah ditunjukkan oleh Universitas Lakidende. Dari tampilan fisik/wujud (*tangible*), penampilan karyawan yang selalu menarik dan sopan, perlengkapan pendukung dan

interior ruangan kantor yang menarik dan menyenangkan, serta kantor yang menarik. Selanjutnya dari kemampuan pemberian layanan sesuai dengan yang dijanjikan (*reliability*), terlihat bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan Mahasiswa. Selanjutnya dari daya tanggap (*responsiveness*), Universitas Lakidende merespon Mahasiswa dengan cepat dan selalu menanggapi keluhan Mahasiswa secara baik dan sopan. Berikutnya jaminan (*assurance*), pihak manajemen Perguruan Tinggi selalu berusaha agar barang atau paket Mahasiswa terhindar dari kerusakan dalam proses pengantaran dan selalu memastikan barang sampai dengan aman. Selanjutnya dari kemampuan Perguruan Tinggi memberikan perhatian pada Mahasiswa (*empathy*), pihak manajemen Universitas Lakidende selalu menerapkan sikap ramah terhadap Mahasiswa dengan cara menyapa setiap Mahasiswa yang datang ke kantor.

Dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan selama satu bulan menyimpulkan bahwa indikator empati (*empathy*) pada variabel kualitas pelayanan lebih dominan tinggi dibandingkan indikator lainnya. Hal ini dikarenakan Universitas Lakidende menerapkan sikap ramah dan sopan kesetiap Mahasiswa yang datang. Mereka juga selalu menyapa Mahasiswa yang datang untuk mengurus keperluan kuliahnya, serta memperhatikan apa-apa saja yang diinginkan Mahasiswa. Pihak Perguruan Tinggi juga menyiapkan ruang tunggu yang nyaman dan bersih sehingga setiap pelanggan yang datang ke kantor merasa nyaman. Dengan sikap-sikap tersebut yang diterapkan pihak Perguruan Tinggi mengakibatkan Mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Hasil pengujian parsial menemukan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa pada Universitas Lakidende. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap variabel kepuasan Mahasiswa. Dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu bukan merupakan faktor penentu dalam mencapai kepuasan Mahasiswa pada Universitas Lakidende. Jika dilihat dari tanggapan Mahasiswa untuk variabel ketepatan waktu terhadap kepuasan Mahasiswa maka keseluruhan indikator tersebut dipersepsikan baik. Tidak signifikannya pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan Mahasiswa pada Universitas Lakidende tersebut berarti bahwa naik turunnya tingkat ketepatan waktu tidak diikuti oleh naik turunnya tingkat kepuasan Mahasiswa.

Dari hasil wawancara kepada pimpinan, menyatakan bahwa pengurusan berkas apapun untuk kepentingan ujian atau kuliah itu selalu diberikan kemudahan.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa : 1). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa pada Universitas Lakidende. 2). Ketepatan waktu berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa pada Universitas Lakidende.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, T., dan F. Tantri. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada
- Amir, M. Taufiq, 2005, *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Arief, 2007, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Bayumedia Publishing, Malang
- Baridwan, Zaki. 1997. *“Intermediate Accounting”*. Yogyakarta: BPFE.
- Charil, Anis dan Imam Ghozali. 2001. *Teori Akuntansi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Chien a, I.L., Teng Y., Huang, H.P., Tang, Y.T., 2002, *Design and Control of an Ethyl Acetate Process: Coupled Reactor/Column Configuration*, *Journal of Process Control* 15 (2005), pp: 435–449.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta: PPM
- Handoko. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi Dan Operasi*. Cetakan ke –15. Yogyakarta:BPFE

- Hardiyati, Ratih 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pagilaran*. Skripsi tidak dipublikasikan Universitas Diponegoro Semarang.
- John C. Mowen, Michael Minor. 2002, *Perilaku Mahasiswa (Jilid 1), Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta*. hal 312
- Juniariska, Rachman dan Primanto. 2017. dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia*
- Kurniawan, A.W. (2012) *"Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Harga Pokok Penjualan HPP Dengan Metode Everage"*. *Teachno.com*, 11, pp. 12-17.
- Kolter, P., Kertajaya, H., Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak Dari Tradisional Ke Digital*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2003). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Phillip 2002, *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta*
- Prasetyo & Asra. 2015. *Pengambilan Sampel Dalam Penelitian Survei*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Siagian, Yolanda M. (2005). *Aplikasi Supply Chain Management Dalam Dunia Bisnis*. PT Gramedia Widiasarana. Indonesia. Jakarta.
- Soemohadiwidjojo, T. Arini (2018). *SOP dan KPI untuk UMKM & Starup*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Thomas Aquinas Wahyu dan Adi Putranto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, di Yogyakarta. 2016
- Tjiptono, Fandy 2008 *.Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset*.
- Tjiptono, Fandy & Chandra (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy & Ch`andra 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.
- Tjiptono, Fandi (2005). *Riset Pemasaran Jasa*, Jakarta : Persada Nusantara.
- Tjiptono Fandy, 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Utari Pratiwi (2019) Universitas Politeknik Negeri Malang. *Pengaruh Harga dan Citra Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Pelanggan JNT Express*.
- Yamid. (2005). *Manajemen Persediaan*. Yogyakarta : Ekonisia.