



## Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru

Dessy Andriani<sup>1\*</sup>, Seri Ramadanni<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Institut Teknologi dan Bisnis Master, Indonesia

\*Email: [dessy.andriani@gmail.com](mailto:dessy.andriani@gmail.com)

### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the influence of service quality delivery of goods on customer satisfaction in PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru. The sample in this study were customer in PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru totaling 90 people. While the variables examined in this study is the service quality and customer satisfaction. Analysis of data using simple linear regression method using validity, reliability,  $R^2$  and  $t$  test. The tests are conducted to determine the relationship between the independent variables (independent variables) and dependent variable (dependent variable). Based on the results obtained that the service quality simultaneously affect the customer satisfaction with a value of correlation  $R = 0.521$  which shows the close relationship between the service quality and customer satisfaction in PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru. While the  $R$ -square at  $0.403$  which can mean service quality has a contribution of  $40.3\%$  contribution to customer satisfaction in PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru. Partially obtained service quality positive and significant effect on customer satisfaction in PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru with signifivantly  $0.002$  smaller than alpha  $0.05$ . With simple linear regression equation in this study :  $Y = 6.489 + 0.113X$ .

**Keywords:** service quality, customer satisfaction

Copyright © 2021, BEDELAU.  
All rights reserved.

### PENDAHULUAN

Perkembangan intensitas persaingan dan jumlah pesaing di era globalisasi saat ini membuat lembaga pendidikan harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan layanan yang lebih baik daripada yang dilakukan para pesaing. Oleh karena itu, setiap lembaga pendidikan perlu memperhatikan layanan yang diberikan. Dalam kondisi persaingan yang ketat seperti sekarang ini, hal utama yang harus di prioritaskan

adalah kepuasan pelanggan agar lembaga pendidikan dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Dengan menyadari pentingnya memperhatikan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, maka topik ini menjadi hal yang menarik untuk dibicarakan dan dibahas pada setiap kesempatan yang ada.

Kualitas layanan adalah suatu strategi dasar bisnis atau spesifikasi yang menghasilkan barang dan jasa yang membuat pelanggan secara mudah terpenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Melalui layanan yang baik, cepat, teliti dan akurat dapat

menciptakan kepuasan. Layanan merupakan bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerjasama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Layanan yang bagus adalah layanan yang dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. (Ridwan & Febrian, 2021)

Menciptakan kepuasan pelanggan melalui pelayanan bertujuan untuk menciptakan *image positive* di hati pelanggan. Kepuasan dapat juga dipertimbangkan sebagai hubungan antara harapan dan pengalaman, dimana semakin dekat dengan harapan akan semakin puas pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk/jasa yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Tujuan utama layanan adalah tercapainya kepuasan pelanggan yang ditandai pemberian apresiasi baik dari para pelanggan. (Fitri & Febriyani, 2021)

Bila sebuah lembaga pendidikan bisa mempertahankan citra positifnya di pikiran pelanggan serta mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan maka tidak menutup kemungkinan bahwa pelanggan akan puas dan memberikan rekomendasi kepada orang lain agar mau melanjutkan pendidikan di lembaga pendidikan tersebut. Namun sebaliknya, jika terjadi ketidakpuasan yang di rasakan pelanggan, maka akan menimbulkan *image negative* dan dapat

menyebabkan berkembangnya informasi negatif untuk pelanggan lain.

Memberikan layanan yang dapat memberikan kepuasan bukanlah hal yang mudah, sering juga ditemukan masalah pada pelaksanaan yang membuat pelanggan tidak nyaman. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki, sehingga kualitas layanan menjadi prioritas utama bagi setiap lembaga pendidikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing lembaga pendidikan tersebut. Dikarenakan pelanggan tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian dan realisasi jasa tersebut. (Hsb & Tania, 2021)

Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru yang merupakan sebuah lembaga pendidikan dan pelatihan vokasi Diploma 1 (D1) terus melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan dengan mengedepankan kepuasan pelanggannya. Layanan yang diberikan berupa layanan akademik, layanan pemagangan dan karir serta layanan *costumer office officer*, Pada umumnya layanan jasa yang diberikan kepada pelanggan adalah yang terbaik dengan harapan terciptanya kepuasan pelanggan. Namun, pada kenyataannya layanan yang diberikan belum memuaskan pelanggan dan ini menjadi tugas besar bagi lembaga pendidikan dan sumber daya manusia yang terlibat didalamnya untuk mengidentifikasi ketidakpuasan pelanggan dan berupaya meningkatkan layanan agar dapat memuaskan pelanggan.

Ketidakpuasan pelanggan yang ditemukan dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya, sarana komunikasi yang belum baik, kurangnya kemampuan memberikan

pelayanan yang dijanjikan dengan segera, kurangnya daya tanggap karyawan dalam memberikan layanan yang dibutuhkan, dan fasilitas atau sarana prasarana yang kurang lengkap. (Mustoyo, 2021)

Dari tabel dibawah ini dapat dilihat jumlah mahasiswa di Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru dari tahun 2014-2019:

**Tabel 1. Jumlah Mahasiswa di Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru Tahun 2014-2019**

Tahun	Target Jumlah Mahasiswa	Realisasi Jumlah Mahasiswa	Pencapaian (%)
2014	300	258	86,00%
2015	400	455	113,75%
2016	500	485	97%
2017	600	590	98,33%
2018	700	626	89,43%
2019	800	713	89,13%

Sumber: Smart Fast Global Education Pekanbaru, 2020.

Dari tabel 1 dapat dilihat jumlah pencapaian mahasiswa tahun 2019 belum maksimal. Hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan untuk meningkatkan jumlah mahasiswa setiap

tahunnya. Dari tabel dibawah ini dapat dilihat jumlah mahasiswa yang lulus di Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru dari tahun 2014-2018:

**Tabel 2. Jumlah Mahasiswa Yang Lulus/Wisuda di Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru Tahun 2014-2018**

Tahun	Target Jumlah Mahasiswa	Realisasi Jumlah Mahasiswa	Pencapaian (%)
2014	258	250	83,33%
2015	455	325	81,25%
2016	485	433	86,60%
2017	590	517	86,17%

Sumber: Smart Fast Global Education Pekanbaru, 2020.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan antara jumlah mahasiswa masuk dengan jumlah mahasiswa yang diwisuda hal ini membuktikan tidak maksimalnya jumlah mahasiswa disebabkan adanya ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Walaupun layanan bukanlah faktor mutlak yang menyebabkan ketidakpuasan namun hal ini harus menjadi perhatian serius bagi pihak lembaga pendidikan terkait agar mengetahui permasalahan yang terjadi.

Untuk meningkatkan layanan, maka diperlukan kritik dan saran dari

pelanggan agar lembaga pendidikan tersebut dapat memperbaiki kualitas layanan. Setiap konsumen tentunya mempunyai penilaian sendiri terhadap layanan yang diterima sehingga lembaga perlu membuat prioritas dalam program peningkatan kualitas layanan karena sulit bagi lembaga bila harus memenuhi semua kebutuhan pelanggan karena berbagai keterbatasan.

Persepsi pelanggan dapat dipengaruhi oleh kinerja dan kualitas jasa yang diterimanya. Oleh karena itu, lembaga harus berusaha meningkatkan kualitas layanannya agar pelanggan

merasa puas dan dapat menjadi media penyampaian informasi yang baik kepada pelanggan lainnya. Untuk mengetahui apakah Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru sudah memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru”**.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Riduwan (2010:65) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang diarahkan untuk memecahkan masalah dengan cara memaparkan atau menggambarkan apa adanya hasil penelitian. Penelitian kausal menurut Sugiyono (2011:37) merupakan jenis penelitian dimana adanya hubungan yang bersifat sebab akibat antara variabel *independen* (variabel yang mempengaruhi) dan *dependen* (variabel yang dipengaruhi). Metode Penelitian Kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2011:8)

Penelitian ini dilakukan di Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru yang terletak di Jalan. HR. Soebrantas No. 41 Pekanbaru-Riau. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini pada dasarnya ada 2 data. Adapun jenis dan

sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah:

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner langsung kepada responden atau konsumen yang menjadi responden dalam penelitian ini. Sedangkan data sekunder adalah sumber yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan untuk mendukung dan menjelaskan masalah, yaitu sumber data yang diperoleh dari pihak PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru, jurnal, artikel dari internet, dan berbagai sumber lainnya.

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. (Suharsimi Arikunto, 2016) Penelitian ini dilakukan kepada seluruh mahasiswa di Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education tahun 2019 yang berjumlah 713 mahasiswa.

Pemilihan sampel ini dilakukan karena peneliti memahami informasi yang dibutuhkan dan dapat diperoleh dari satu kelompok sasaran tertentu yang mampu memberikan informasi yang diperlukan dan mereka memenuhi kriteria yang ditentukan oleh peneliti. Dalam menentukan data yang akan diteliti, teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah dengan *non probability sampling* yaitu teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel. Dalam metode ini, setiap orang mempunyai kesempatan yang sama dengan yang

lainnya untuk dipilih menjadi anggota sampel melalui pertimbangan tertentu. Pemilihan sampel ini dilakukan karena peneliti memahami informasi yang dibutuhkan dan dapat diperoleh dari satu kelompok sasaran tertentu yang mampu memberikan informasi yang diperlukan dan mereka memenuhi kriteria yang ditentukan oleh peneliti.

Untuk teknik analisis data yang akan digunakan penulis pada penelitian ini adalah dengan menggunakan: 1) Metode Deskriptif, yaitu penganalisaan data yang bersifat penjelasan atau penguraian dari data atau informasi yang dikaitkan dengan teori yang mendukung pembahasan; 2) Metode Kuantitatif, yaitu metode yang menunjukkan kepada peneliti dalam bentuk rumus-rumus. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) pada PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru. (Hasan, 2009:250).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Perusahaan

Smart Fast Global Education sebagai lembaga pendidikan *multi skill professional* 1 tahun lahir tanggal 23 Juni 2010 dibawah naungan Yayasan Pena Intelektual Indonesia. Jumlah karyawan di Smart Fast Global Education pada saat penelitian ini dilakukan adalah 33 orang. Dengan legalitas jelas, mendapatkan izin operasional dari Dinas Pendidikan dan Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru, menjadikan Smart Fast Global Education yang Terunggul, Terdepan, Terbesar di Sumatera.

### Identitas Responden

Penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Lembaga Pendidikan Smart Fast Global

Education Pekanbaru. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru yang berjumlah 88 mahasiswa. Para responden yang telah melakukan pengisian kuisioner kemudian akan diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin dan umur.

Identifikasi menurut jenis kelamin responden, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

**Tabel 3. Jenis Kelamin Responden**

Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	30	34,09%
Perempuan	58	65,91%
<b>Jumlah</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2020.

Dari tabel 3 dapat dilihat jumlah responden perempuan sebanyak 58 mahasiswa (65,91%) lebih banyak dari pada jumlah responden laki-laki yaitu 30 mahasiswa (34,09%). Identifikasi menurut umur responden, dapat dibuat klasifikasi seperti pada tabel 4 berikut ini :

**Tabel 4. Umur Responden**

Kategori	Jumlah	Persentase (%)
< 21 Tahun	88	100%
21-30 Tahun	-	-
31-40 Tahun	-	-
41-50 Tahun	-	-
> 50 Tahun	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2020.

Dari tabel 4 dapat dilihat mahasiswa Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru berumur < 21 tahun yaitu 88 mahasiswa (100%).

### Kualitas Layanan Akademik

Tanggapan responden adalah 103 (23,41%) mahasiswa berada pada

kategori sangat setuju, 268 (60,91%) mahasiswa berada pada kategori setuju, 69 (15,68%) mahasiswa berada pada kategori kurang setuju, sedangkan pada kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada jawaban responden. Adapun nilai rata-rata adalah 4,08. Secara rata-rata dapat disimpulkan bahwa jawaban responden terhadap rekapitulasi indikator kualitas layanan akademik adalah setuju. Hasil penelitian sehubungan dengan indikator kualitas layanan akademik maka dapat diketahui bahwa indikator kualitas layanan yang paling mempengaruhi adalah karyawan Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru selalu merespon setiap saran yang diberikan oleh mahasiswa dengan nilai rata-rata 4,10.

#### **Kepuasan Mahasiswa**

tanggapan responden adalah 79 (29,92%) responden berada pada kategori sangat setuju, 139 (52,65%) mahasiswa berada pada kategori setuju, 45 (17,05%) mahasiswa berada pada kategori kurang setuju, 1 (0,38%) mahasiswa berada pada kategori tidak setuju sedangkan pada kategori sangat tidak setuju tidak ada jawaban responden. Adapun nilai rata-rata adalah 4,12. Secara rata-rata dapat disimpulkan bahwa jawaban responden terhadap rekapitulasi indikator kepuasan mahasiswa adalah setuju. Hasil penelitian sehubungan dengan indikator kepuasan mahasiswa maka dapat diketahui bahwa indikator kepuasan mahasiswa yang paling mempengaruhi adalah karyawan Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru selalu sopan dan ramah dalam melayani mahasiswa dengan nilai rata-rata 4,17.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru, maka berikut ini penulis mengambil kesimpulan yaitu: 1) kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru dengan nilai  $t$  hitung  $4,956 > t$  tabel  $1,987$ ; 2) besarnya pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru sebesar 52,2% sedangkan sisanya 47,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini.

### **Saran**

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa di Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru agar lebih baik lagi, disini penulis menyampaikan beberapa saran yaitu: 1) Diharapkan Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru selalu memberikan layanan yang baik dan memuaskan bagi seluruh mahasiswa agar kepuasan mahasiswa dapat terus meningkat; 2) Diharapkan penelitian selanjutnya dapat membahas mengenai variabel di luar variabel dalam penelitian ini agar dapat menambah wawasan mengenai variabel lainnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi, 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Buchori, Achamd Herry & Saladin Djaslin, 2012. *Manajemen*

- Pemasaran, Linda Karya, Bandung.
- Fandy, Tjiptono, 2012. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Andi, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, 2014. *Pemasaran Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Ghazali, Imam, 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 Update PLS Regresi*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler dan Gary Armstrong, 2016. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kesembilan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, Edisi 14, New Jersey : Prentice-Hall Published.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2013. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2012. *Marketing Management*, Edisi 14, Person : England.
- Lovelock, Christoper, 2012. *Pemasaran Jasa*, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta.
- Nisa, Lu'lu'ul Fuadatun, 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di FITK UIN Walisongo Semarang*. Semarang.
- Priyatno, Duwi, 2015. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, Mediakom.
- Sudaryono, 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*, Andi, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sunarsih, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Buku Seru, Jakarta.
- Tantowi, Anton, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan*. Bandung.
- Trisnowati, Juni, 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta*. Surakarta.
- Usman, Husaini, 2013. *Manajemen : Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, Cetakan I, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Widodo, Hendro, 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar UAD Yogyakarta*. Yogyakarta.