

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA INSTITUSI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA POLITEKNIK UNGGUL LP3M MEDAN TAHUN 2023

Murniati Purba
Politeknik Unggul LP3M
Kota Medan, Indonesia

murniatytondang@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan, citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa. Objek yang diteliti yaitu Politeknik Unggul LP3M Medan yang menjadi objek penelitian adalah mahasiswa Jurusan Akuntansi, Akuntansi Perpajakan, Komputerisasi Akuntansi, Manajemen Bisnis/Pemasaran, Sekretari, Manajemen Informatika. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode kualitatif dengan menyebarkan kuisioner berupa pertanyaan yang disebar kepada mahasiswa setiap jurusan. Dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayan dan citra institusi berpengaruh terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa karyawan dan citra perusahaan dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, citra institusi, kepuasan mahasiswa

I. PENDAHULUAN

Menurut Tjiptono dalam (Sufiyah, 2011) Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan supaya akuntabel dan bermutu dituntut untuk memberikan pelayanan akademik yang berkualitas. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memen angkan persaingan.

Menurut Avianti dalam (Sufiyah, 2011:88). Kualitas adalah sesuatu yang dinamis terus bergerak, jika bergerak maju dikatakan ada peningkatan mutu, jika bergerak mundur dikatakan mutunya. Kualitas dapat berarti superiority atau excellence yaitu melebihi standar umum yang berlaku. Sesuatu dapat dikatakan berkualitas jika terdapat kecocokan antara syarat-syarat yang dimiliki oleh benda atau jasa yang menghendakinya.

Sedangkan menurut Sviokla dalam (Sufiyah, 2011:88) Kualitas layanan adalah sejauh mana layanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari pelanggan. Kualitas layanan merupakan nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan dalam hal ini mahasiswa yang akan mengatakan layanan itu berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah nilai yang diberikan mengenai seberapa bagus layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Kepuasan pelayanan dan citra institusi menjadi sangat penting karena akan membantu peserta didik loyal kepada institusi, peserta didik bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain, meningkatkan animo masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di institusi itu, bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan pelayanan lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi.

Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini adalah kesesuaian antara harapan dan kinerja dari kualitas pelayanan dan citra institusi yang diterima oleh mahasiswa. Termaksud dalam kepuasan mahasiswa antara lain kurikulum yang sesuai dengan harapan mahasiswa, rancangan perkuliahan yang sesuai harapan mahasiswa, penyajian materi dan evaluasi yang sesuai dengan harapan mahasiswa, sarana dan prasarana perkuliahan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, jaringan akses online yang sesuai dengan harapan mahasiswa, dan pembimbingan yang sesuai dengan harapan mahasiswa.

Ketika mahasiswa membutuhkan sesuatu yang dibutuhkan pada bidang administrasi misalnya membuat Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) layanan yang baik sangat dibutuhkan oleh mahasiswa. Kenyataan di lapangan berkaitan dengan kualitas pelayanan, walaupun kualitas pelayanan ini sudah di ganti yang dimana tadinya kualitas pelayanan di lakukan secara manual atau bertemu langsung dengan karyawan, jika kita membutuh kan data-data yang kita ingin kan. Namun tidak lain dengan sekarang pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah menggunakan online atau jaringan akses internet yang dapat mempermudah mahasiswa dalam membutuhkan data-data yang diinginkan walaupun dari pelayanan akademik online ini sudah diberlakukan tapi masih ada saja keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Maka dari itu untuk meningkatkan mutu dan kepuasan mahasiswa, universitas harus bersungguh-sungguh memperhatikan apa yang selalu menjadi kebutuhan dan keinginan pada mahasiswa serta memperbaiki kekurangan yang ada. Salah satu perbaikan yang harus ditingkatkan adalah dengan menjalankan program akademik yang mampu memenuhi tuntutan dan kepuasan untuk para mahasiswanya.

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi Politeknik Unggul LP3M Medan diharapkan menjadi mengerti tentang ketersediaan kualitas pelayanan dan citra institusi yang ada di kampus, sehingga mahasiswa dapat merasakan kenyamanan dan berdampak baik bagi penerus berikutnya, dari kualitas pelayanan yang baik mahasiswa akan mengajak atau mempromosikan kampus sehingga mahasiswa dapat menilai dan merasakan kepuasan dari ke dua variabel tersebut.

II. STUDI LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Menurut Gronroos (2015:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan peserta didik atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Citra Institusi

Menurut Kotler & Keller (2016:264) citra (*Brand Image*) merupakan sejumlah keyakinan, ide, dan kesan yang dipegang oleh seseorang tentang sebuah objek. Sedangkan citra institusi yaitu persepsi serta suatu keyakinan yang dipegang oleh konsumen, seperti yang dicerminkan asosiasi yang tertanam.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Sarjono (2007) kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

III. METODE

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Metode Penelitian Kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positive, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive (bertujuan), teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Waktu dan Lokasi Penelitian

- a. Waktu Penelitian
Pada penelitian ini, proses pengambilan data dilakukan pada bulan Juni 2023 yang dilakukan dengan cara menyebarkan angket kuisisioner kepada Mahasiswa Politeknik Unggul LP3M Medan
- b. Lokasi Penelitian
Peneliti melakukan penelitian di Politeknik Unggul LP3M Medan yang berlokasi Jl. Iskandar Muda No. 3 CDEF, Medan Baru.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang sangat menunjang terselenggaranya penelitian digunakan dengan cara pengumpulan data yaitu dengan kuisisioner (angket). Teknik pengumpulan data yang berupa daftar pertanyaan atau pernyataan topic tertentu yang diberikan kepada subjek. Untuk mendapatkan informasi dengan subjek, cukup dengan mengajukan pertanyaan atau pernyataan secara tertulis untuk mendapatkan respon. Teknik kuisisioner yang penulis gunakan adalah kuisisioner tertutup, suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden.

Sumber Informasi

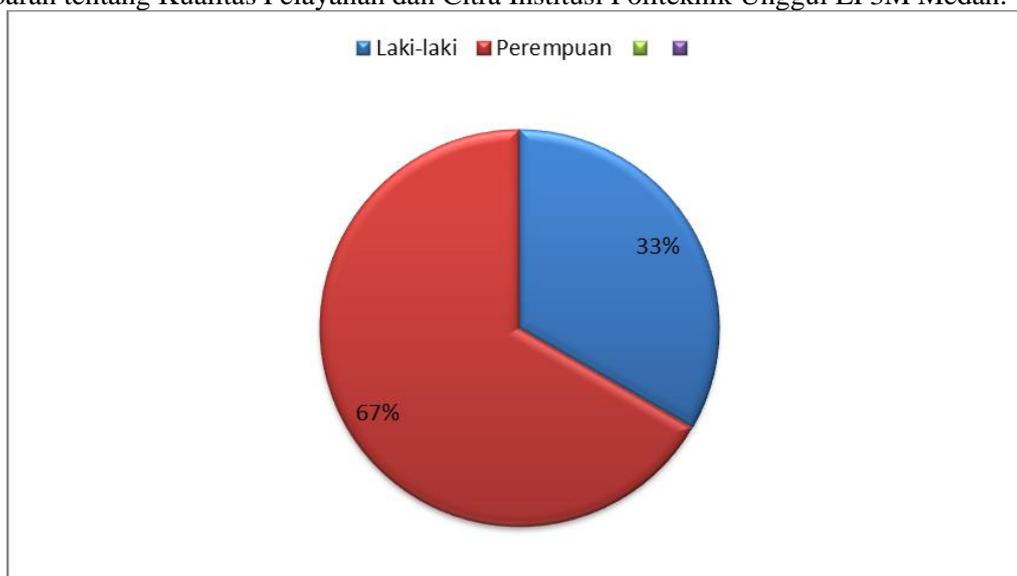
Sumber informasi diperoleh dengan cara memberikan pertanyaan kepada mahasiswa/responden setiap jurusan dengan menggunakan teknik kuisisioner.

- a) Akuntansi perpajakan
- b) Akuntansi
- c) Komputer akuntansi
- d) Manajemen informatika
- e) Manajemen pemasaran/bisnis
- f) Sekretari

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

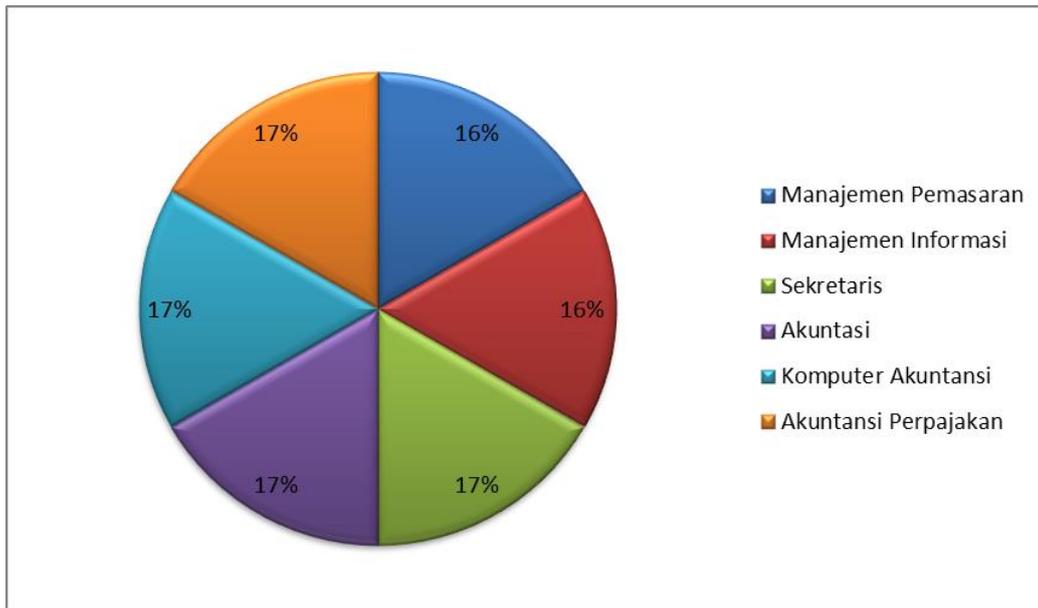
Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuisisioner kepada Mahasiswa Politeknik Unggul LP3M Medan untuk diisi. Sehingga peneliti menulis secara singkat tentang identitas responden yang terdiri dari jenis kelamin, pekerjaan, dan usia responden. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi Politeknik Unggul LP3M Medan.



Gambar 1 Jenis Kelamin Responden

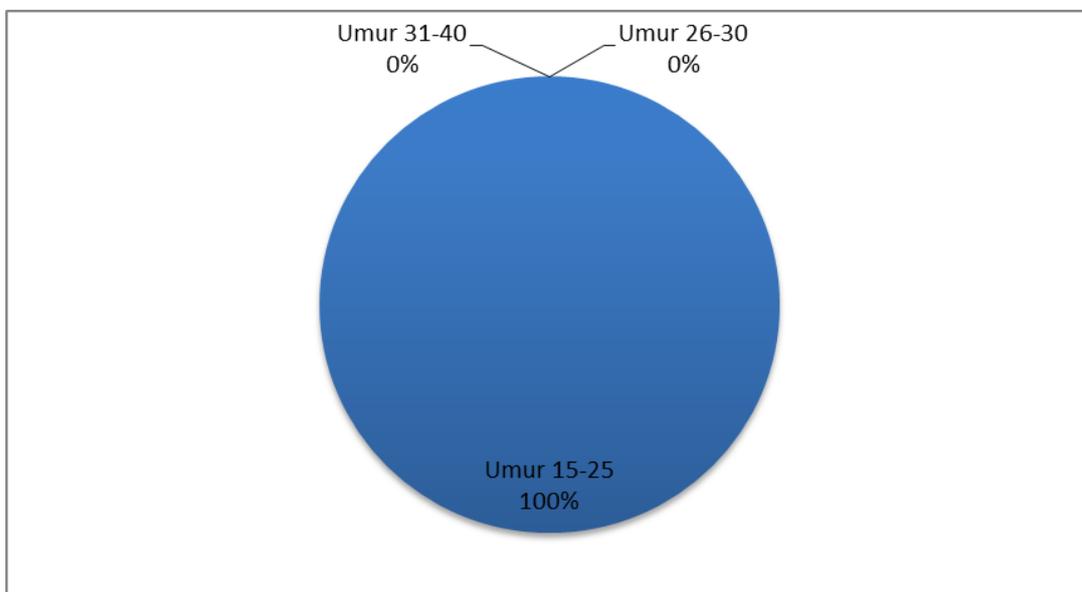
Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui sebagian besar responden adalah perempuan yaitu 20

responden atau setara 67 % dan laki-laki yaitu 10 responden atau setara 33 %.



Gambar 2 Jurusan Responden

Berdasarkan diagram di atas diketahui sebagian besar responden jurusan Manajemen Pemasaran sebanyak 5 responden atau setara 16 %, Manajemen Informasi sebanyak 5 responden atau setara 16 %, Sekretaris 5 responden atau setara 17 %, Akuntansi 5 responden atau setara 17 %. Komputer Akuntansi 5 responden atau setara 17% dan Akuntansi Perpajakan sebanyak 5 responden atau setara 17%.



Gambar 3 Usia Responden

Berdasarkan gambar diatas bahwa usia responden dari keseluruhan jurusan berusia 15-25% sebanyak 30 responden atau setara dengan 100 % responden.

Kualitas Pelayanan

Tabel 1 Daftar pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator variable	Pilihan Jawaban		
		SP	P	TP
1	Karyawan Politeknik Unggul LP3M santun,sopan, dan ramah dalam melayani			
2	Pelayanan kampus sangat cepat			
3	Kampus memberikan respon yang cepat atas masukan dan keluhan dari mahasiswa			
4	Memberikan fasilitas (AC,CCTV,Perpustakaan,dll)yang terbaik kepada Mahasiswa			
5	Kampus bersih,nyaman dan aman			

a. Karyawan Politeknik Unggul LP3M santun,sopan dan ramah dalam melayani

Tabel 2 Persentase jawaban responden

Kategori	Frekuensi (f)	Persenrase %
Sangat puas	25	83 %
Puas	3	10 %
Tidak puas	2	7 %
Jumlah	30	100 %

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini memberikan jawaban pada kategori sangat puas sebanyak 25 responden atau setara 83 %. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sangat puas dengan karyawan Politeknik Unggul LP3M yang santun, sopan dan ramah dalam melayani.

b. Pelayanan kampus sangat cepat

Tabel 3 Persentase jawaban responden

Kategori	Frekuensi (f)	Persenrase %
Sangat puas	20	66 %
Puas	8	27 %
Tidak puas	2	7 %
Jumlah	30	100 %

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini memberikan jawaban pada kategori sangat puas sebanyak 20 responden atau setara 66 %. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya puas dengan pelayanan kampus atau dengan kata lain pelayanan kampus cukup cepat.

c. Kampus memberikan respon yang cepat atas masukan dan keluhan dari mahasiswa

Tabel 4 Persentase jawaban responden

Kategori	Frekuensi (f)	Persenrase %
Sangat puas	17	56 %
Puas	12	40 %
Tidak puas	1	4 %
Jumlah	30	100 %

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini memberikan jawaban pada kategori sangat puas sebanyak 17 responden atau setara 56 %. Hal ini

menunjukkan bahwa kampus kurang memberikan respon yang cepat atas masukan dan keluhan dari Mahasiswa, atau dengan kata lain responden sebagian besar sangat puas atas respon kampus terhadap masukan/keluhan mahasiswa.

- d. Memberikan fasilitas (AC,CCTV,Perpustakaan,dll) yang terbaik kepada Mahasiswa

Tabel 5 Persentase jawaban responden

Kategori	Frekuensi (f)	Persenrase %
Sangat puas	12	40 %
Puas	15	50 %
Tidak puas	3	10 %
Jumlah	30	100 %

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini memberikan jawaban pada kategori sangat puas sebanyak 12 responden atau setara 40 %. Hal ini menunjukkan bahwa kampus kurang memberikan fasilitas (AC, CCTV, Perpustakaan, dll) yang terbaik kepada Mahasiswa.

- e. Kampus bersih, nyaman dan aman

Tabel 6 Persentase jawaban responden

Kategori	Frekuensi (f)	Persenrase %
Sangat puas	12	40 %
Puas	17	56 %
Tidak puas	1	4 %
Jumlah	30	100 %

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini memberikan jawaban pada kategori sangat puas sebanyak 12 responden atau setara 40 %. Hal ini menunjukkan bahwa kampus kurang memperhatikan kampus yang bersih, nyaman dan aman.

Citra Institusi

Tabel 7 Daftar pertanyaan Citra Institusi

No	Indikator variable	Pilihan Jawaban		
		SP	P	TP
1	Kampus Politeknik Unggul LP3M memiliki kualitas yang baik			
2	Kampus memiliki reputasi yang baik			
3	Kampus memiliki pelayanan yang baik dan cepat			
4	Kampus dengan fasilitas ruangan yang baik			
5	Kampus memberikan pelayanan yang baik kepada Mahasiswa			

- a. Kampus Politeknik Unggul LP3M memiliki kualitas yang baik

Tabel 8 Persentase jawaban responden

Kategori	Frekuensi (f)	Persenrase %
Sangat puas	24	80 %
Puas	4	17 %

Tidak puas	2	7 %
Jumlah	30	100 %

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini memberikan jawaban pada kategori sangat puas sebanyak 24 responden atau setara 80 %. Hal ini menunjukkan bahwa kampus Politeknik Unggul LP3M memiliki kualitas yang baik.

b. Kampus memiliki reputasi yang baik

Tabel 9 Persentase jawaban responden

Kategori	Frekuensi (f)	Persenrase %
Sangat puas	24	80 %
Puas	3	10 %
Tidak puas	3	10 %
Jumlah	30	100 %

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini memberikan jawaban pada kategori sangat puas sebanyak 24 responden atau setara 80 %. Hal ini menunjukkan bahwa kampus memiliki reputasi yang baik.

c. Kampus memiliki pelayanan yang baik dan cepat

Tabel 10 Persentase jawaban responden

Kategori	Frekuensi (f)	Persenrase %
Sangat Puas	16	52 %
Puas	13	43 %
Tidak puas	2	7 %
Jumlah	30	100 %

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini memberikan jawaban pada kategori sangat puas sebanyak 16 responden atau setara 52 % . Hal ini menunjukkan bahwa kampus kurang memberikan pelayanan yang cukup baik dan cepat.

d. Kampus dengan fasilitas ruangan yang baik

Tabel 11 Persentase jawaban responden

Kategori	Frekuensi (f)	Persenrase %
Sangat puas	20	66 %
Puas	7	24 %
Tidak puas	3	10 %
Jumlah	30	100 %

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini memberikan jawaban pada kategori sangat puas sebanyak 20 responden atau setara 66 %. Hal ini menunjukkan bahwa kampus memberikan fasilitas ruangan yang baik.

e. Kampus memberikan pelayanan yang baik kepada Mahasiswa

Tabel 12 Persentase jawaban responden

Kategori	Frekuensi (f)	Persenrase %
Sangat puas	24	79 %
Puas	5	17 %
Tidak puas	1	4%

Jumlah	30	100 %
--------	----	-------

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini memberikan jawaban pada kategori sangat puas sebanyak 24 responden atau setara 79 %. Hal ini menunjukkan bahwa kampus memberikan pelayanan yang baik kepada Mahasiswa.

Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variable X1

1. Kualitas Pelayanan

Tabel 13 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variable X1

NO	SP		P		TP		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	
1	25	83%	3	10%	2	7%	30
2	20	66%	8	27%	2	7%	30
3	17	56%	12	40%	1	4%	30
4	12	40%	15	50%	3	10%	30
5	12	40%	17	56%	1	4%	30
Rata-rata	17	57%	11	37%	2	6%	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan berada pada kategori sangat puas yaitu rata-rata 17 responden atau 57 %. Dari hasil rekapitulasi mengenai kualitas pelayanan, kampus membuat konsumen (mahasiswa) baik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh kampus.

2. Citra Institusi

Tabel 14 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variable X2

NO	SP		P		TP		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	
1	24	80%	4	17%	2	7%	30
2	24	80%	3	10%	3	10%	30
3	15	50%	13	43%	2	7%	30
4	20	66%	7	24%	3	10%	30
5	24	79%	5	17%	1	4%	30
Rata-rata	22	71%	6	21%	2	8%	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan berada pada kategori sangat puas yaitu rata-rata 22 responden atau 71 %. Dari hasil rekapitulasi tersebut kampus membuat konsumen (mahasiswa) sangat puas mengenai citra institusi yang diberikan oleh kampus.

Keterkaitan Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi

No	Variabel	SP	P	TP	Jlh
1	Kualitas Pelayanan	57 %	37%	6 %	100
2	Citra Institusi	71 %	21%	8 %	100

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan menunjukkan bahwa kategori sangat puas 17 atau setara 57 %, puas 11 setara dengan 37 %, dan tidak puas 2 atau setara 6 %. Sedangkan citra institusi secara keseluruhan sangat puas 22 atau setara 71 %, puas 6 atau setara 21 %, dan tidak puas 2 atau setara 8 %. Dari table kualitas pelayanan rata-rata 17 responden atau 57 %, dan citra institusi rata-rata 22 responden atau setara 71 %.

Maka hasil persamaan kualitas pelayanan dan citra institusi memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan citra institusi baik terhadap kepuasan mahasiswa.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa kualitas pelayanan baik (SP 57 %, P 37%, TP 6 %) terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Unggul LP3M Medan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa citra institusi sangat baik (SP 71 %, P 21 %, TP 8 %) terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Unggul LP3M Medan.

Saran

1. Bagi Politeknik Unggul LP3M Medan
 - a. Saran yang disampaikan bahwa perlunya meningkatkan kualitas pelayanan dari berbagai aspek seperti fasilitas yang ada di kampus demi meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Mahasiswa di Politeknik Unggul LP3M.
 - b. Saran yang disampaikan adalah para staf pegawai harus memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada Mahasiswa dalam hak kepengurusan administrasi yang dibutuhkan dan juga dosen harus memberikan pengajaran yang sebaik-baiknya kepada mahasiswa hal tersebut agar menciptakan keyakinan kepada mahasiswa bahwa mereka sedang berada pada institusi pendidikan yang berkualitas baik sehingga ketika mereka telah menyelesaikan perkuliahan di Politeknik Unggul LP3M Medan mereka akan memiliki ekspektasi karir yang baik pula.
2. Bagi Pembaca
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terkait dengan kualitas pelayanan dan citra institusi di Politeknik Unggul LP3M. Khususnya yang berniat mengetahui lebih jauh mengenai kualitas pelayanan dan citra institusi (melakukan penelitian) maka perlu modifikasi variable-variabel independen baik menambah variable atau menambah time series datanya. Sehingga akan lebih objektif dan bervariasi dalam melakukan penelitian.

REFERENSI

- Gronroos, C. (2015). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sarjono. (2007). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: UI Press.
- Sufiyah, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Aset*, 13(2), 85–93.