

Analisis Kualitas Pendidikan Tinggi Menurut Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Dimensi Servqual

Royani

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya
royani.lim@gmail.com

Hadi Santoso

Universitas Widya Dharma Pontianak
hadi_goi@yahoo.co.id

Abstract

This study was aimed to find the most important dimensions of service in higher education from students' perceptions. The results showed that students prioritized the dimensions of reliability compared to other dimensions in servqual of the higher education. For students, lecturers with good teaching skills are the most important things in determining the quality of the offered educational service. Whereas in the dimension of responsiveness, clarity of information and employee services is considered very important. Students expect the institution not only providing knowledge, but also helping students in developing their personalities and increasing their level of confidence. The higher education institution is expected to provide lecture facilities, especially sophisticated computer laboratories in accordance with current technology and the demands of the workplace. Other result is non-discriminatory treatment is perceived as the most important element in the sympathy dimension. Based on the results of the study, it shows that the level of performance of the target tertiary institution was not in line with the expectations of the students; there are negative gaps in all the elements in question in the servqual dimension.

Keywords : *servqual dimension, higher education quality, dimension of realibility, dimension of responsiveness, dimension of sympathy.*

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi terpenting dari pelayanan di perguruan tinggi dari persepsi mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa memprioritaskan dimensi reliabilitas dibandingkan dimensi lain dalam pendidikan tinggi *servqual*. Bagi mahasiswa, dosen dengan kemampuan mengajar yang baik merupakan hal terpenting dalam menentukan kualitas layanan pendidikan yang ditawarkan. Padahal dalam dimensi *responsiveness*, kejelasan informasi dan pelayanan karyawan dinilai sangat penting. Mahasiswa berharap institusi tidak hanya memberikan ilmu, tetapi juga membantu mahasiswa dalam mengembangkan kepribadian dan meningkatkan rasa percaya diri. Perguruan tinggi diharapkan dapat menyediakan fasilitas perkuliahan khususnya laboratorium komputer yang canggih sesuai dengan teknologi terkini dan tuntutan dunia kerja. Akibat lainnya, perlakuan non-diskriminatif dianggap sebagai elemen terpenting dalam dimensi simpati. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja perguruan tinggi sasaran belum sesuai dengan harapan mahasiswa; ada celah negatif di semua elemen yang dimaksud di dimensi *servqual*.

Kata Kunci: dimensi *servqual*, kualitas pendidikan tinggi, dimensi realibilitas, dimensi *responsiveness*, dimensi simpati.

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang Penelitian

Manajemen jasa diperlukan untuk mengelola produk jasa yang ditawarkan karena produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dari produk berupa barang. Jasa memiliki ciri ketidakberwujudan yang lebih besar daripada barang, umumnya tidak dapat dipisahkan antara pengguna dan pemberi jasa, dan variabilitas dalam kualitas jasa yang diterima (Parasuraman et al, 1988).

Pendidikan formal yang ditawarkan perguruan tinggi merupakan salah satu contoh produk jasa yang kental nuansa ketidakberwujudannya. Pengetahuan mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas jasa perguruan tinggi akan berguna bagi perguruan tinggi dalam perencanaan strateginya baik dalam pemasaran maupun kegiatan keseluruhannya. Pengukuran ini penting dilakukan karena bisa menjadi salah satu indikator dari penerimaan mahasiswa baru mendatang dan juga berarti salah satu indikator masa depan perguruan tinggi tersebut (Fornell, 1992; Reichheld and Sasser, 1990; Chan et al, 2003).

Untuk itu penelitian mengenai dimensi kualitas jasa menurut persepsi mahasiswa sebagai konsumen utama perguruan tinggi diperlukan (Galloway, 1998; Crawford, 1991). Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan aspek dimensi *service quality (servqual)* yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988) sebagai alat pengukur yang dominan dipercaya sampai saat ini.

Dengan mengetahui bagaimana pelanggan dalam hal ini mahasiswa menilai kualitas perguruan tinggi, apa yang paling signifikan bagi mereka, perguruan tinggi bisa membuat strategi yang lebih tepat. Terutama berkaitan dengan meningkatkan kualitas promosi yang tepat dan menerapkan kebijakan yang lebih baik.

2. Perumusan Masalah

Permasalahan yang ingin diteliti adalah dimensi mana dari *servqual* yang paling berpengaruh terhadap persepsi kualitas jasa perguruan tinggi menurut mahasiswa. *Servqual* (Parasuraman et al, 1988) meliputi lima dimensi yang digunakan untuk mengukur persepsi kualitas jasa dari sudut pandang konsumen. Secara garis besar *Servqual* terbagi dalam lima dimensi yang mencakup *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Aspek *reliability* berkaitan dengan kemampuan pemberi jasa untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan, bisa dipercaya. Aspek *responsiveness* berkaitan dengan kemauan utk membantu pelanggan dan memberikan jasa segera. Aspek *assurance* berhubungan dengan pengetahuan dan keramahan dari karyawan dan kemampuan mereka meyakinkan keunggulan kualitas jasa tersebut. Sedangkan *empathy* berkaitan dengan kemampuan dan kemauan karyawan memberikan perhatian secara individual kepada konsumen. Aspek *tangible* berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas, peralatan, personil dan materi komunikasi.

3. Tinjauan Pustaka

Servqual (service quality) pertama kali diperkenalkan pada tahun 1988 oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry sebagai alat pengukuran persepsi konsumen terhadap kualitas jasa (Parasuraman et al., 1988). Ini dipicu oleh asumsi bahwa produk jasa memiliki karakteristik berbeda dari produk barang dalam hal

intangibility, *perishability* dan *variability*, untuk itu diperlukan suatu set pengukuran yang berbeda dengan pengukuran kualitas produk barang.

Dalam perkembangan pemasaran jasa, dikembangkan set pengukuran lain seperti *serperf* (*service performance*) yaitu serangkaian dimensi yang berfokus pada pengukuran persepsi mengenai hasil (Cronin, Taylor, 1992). Beberapa riset (Elliot, 1994; Sanjay K Jain and Garima Gupta, 2004; Francois et al., 2007) membandingkan keunggulan di antara kedua set pengukuran jasa tersebut. Hasil penelitian mereka menemukan bahwa *servqual* lebih memberikan diagnosa yang berguna bagi pengambilan keputusan strategis manajemen. Walaupun *servqual* mengandung kekurangan, sejauh ini masih merupakan pengukuran jasa yang paling bisa diterima secara luas. Dengan pertimbangan tersebut, penelitian ini menggunakan pengukuran *servqual*.

Pengukuran kepuasan dan persepsi mahasiswa tentang kualitas pendidikan penting dilakukan karena menjadi suatu indikator dari rekomendasi mendatang mengenai lembaga pendidikan yang mereka masuki, sekaligus menjadi indikator dari keuntungan masa depan lembaga tersebut (Fornell, 1992; Reichheld and Sasser, 1990; Chan et al., 2003).

Pada jasa pendidikan perguruan tinggi, pandangan secara umum menempatkan mahasiswa sebagai konsumen utama (Galloway, 1998; Crawford, 1991). Maka yang menjadi target penelitian ini adalah persepsi para mahasiswa dalam memandang kualitas jasa yang mereka terima selama pembelajaran di perguruan tinggi.

Pendidikan secara langsung dipengaruhi oleh penyedia jasa dan keefektifannya tergantung pada para pengajar, ataupun teknologi yang digunakan dalam penghantaran jasa tersebut. Sebuah penyedia jasa ditentukan oleh kualitas jasa yang dihantarkan (Slade et al., 2000) dan di dalam sektor pendidikan tinggi, jasa yang ditawarkan dan cara bagaimana itu ditawarkan bisa menjadi pembeda keunggulan bagi para penyedia jasa tersebut. Seringkali tawaran paket tersebut yang menjadi daya tarik utama bagi mahasiswa sekarang maupun yang potensial (Didomenico and Bonnici, 1996) dan sejalan dengan perguruan tinggi menjadi lebih berorientasi kepada mahasiswa, persepsi mahasiswa terhadap fasilitas dan pelayanan perguruan tinggi menjadi bertambah penting (Wright, 2000). Sehingga menjadi penting bagi sektor pendidikan tinggi untuk mengembangkan alat-alat evaluasi, pelacakan dan manajemen persepsi mahasiswa terhadap kualitas jasanya.

4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguraikan dimensi *servqual* dalam persepsi mahasiswa terhadap kualitas jasa perguruan tinggi. Penelitian ini diharapkan bisa menyumbangkan untuk perbaikan kelembagaan perguruan tinggi dalam merancang strategi penerimaan mahasiswa baru maupun rancangan pembelajaran yang lebih dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa.

B. Metode Penelitian

Variabel penelitian yang diteliti adalah persepsi mahasiswa mengenai kualitas jasa pendidikan tinggi yang diterimanya. Data dikumpulkan dengan teknik penyebaran kuesioner kepada 200 lulusan 2 perguruan tinggi swasta (masing-masing memiliki dua program studi, satu program studi S1 dan satu program studi DIII) di Pontianak. Kuesioner sebelumnya telah diuji dalam kelompok 5 responden untuk meminimalkan adanya bias dan ketidakjelasan dalam pernyataan-pernyataan yang akan ditanyakan. Kuesioner berisikan sebagian besar pernyataan-pernyataan yang dinilai oleh responden

menurut 5 poin skala Likert; persepsi dinilai dari 1 untuk sangat tidak baik/tidak penting sampai 5 untuk sangat baik/sangat penting.

Selanjutnya data yang terkumpul diolah, diinterpretasikan, dan disajikan dalam pembahasan dan kesimpulan. Secara singkat, rangkaian kegiatan penelitian yang dilakukan meliputi: pengumpulan data sekunder berupa tinjauan pustaka, selanjutnya mendesain kuesioner, uji coba kuesioner, pengedaran kuesioner, tabulasi hasil kuesioner, analisis dan presentasi hasil.

C. Hasil Penelitian

Pernyataan dalam tiap dimensi *servqual* yang dimuat dalam kuesioner dapat dilihat pada Lampiran 1. Karakteristik dari para responden menurut institusi, jurusan, dan sudah/belum bekerja disajikan dalam Tabel 1 berikut.

TABEL 1
KARAKTERISTIK RESPONDEN

Program Studi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Manajemen (S1)	75	37,50	37,50	37,50
Akuntansi (DIII)	25	12,50	12,50	50,00
Sistem Informatika (S1)	17	8,50	8,50	58,50
Manajemen Informatika (DIII)	83	41,50	41,50	100,00
Total	200	100,00	100,00	
Kerja/Belum	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sudah Bekerja	83	41,50	41,50	41,50
Belum Bekerja	117	58,50	58,50	100,00
Total	200	100,00	100,00	

Paparan hasil penelitian dibedakan ke dalam lima bagian sesuai dimensi *servqual* ditambah analisis tingkat kinerja yang didapat perguruan tinggi yang diteliti.

1. Dimensi *Reliability*

TABEL 2
TINGKAT KEPENTINGAN TIAP DIMENSI

Dimensi	N	Mean	Std. Deviation
<i>Reliability</i>	200	4,24	0,44921
<i>Responsiveness</i>	200	4,11	0,59438
<i>Reassurance</i>	200	3,96	0,56699
<i>Tangible</i>	200	3,96	0,51141
<i>Empathy</i>	200	3,76	0,63713

Berdasarkan hasil penelitian (Tabel 2), terlihat bahwa tingkat kepentingan *reliability* menempati urutan pertama, sedangkan dimensi *empathy* berada pada urutan terakhir.

TABEL 3
TINGKAT KEPENTINGAN DIMENSI RELIABILITY

Kepentingan	N	Mean	Std. Deviation
Penguasaan Materi dan Metode Pengajaran Dosen	200	4,69	0,52467
Pelaksanaan Jadwal Akademik	200	4,57	0,57161
Keakuratan Pengurusan Admin oleh Karyawan	200	4,56	0,58146
Kurikulum yang Bermutu	200	4,55	0,59941
Tingkat Pendidikan Dosen	200	4,55	0,61595
Sistem dan Prosedur Kegiatan Perkuliahan	200	4,22	0,60879
Pelaksanaan dan Penegakan Disiplin Kampus	200	4,15	0,86093
Valid N (listwise)	200		

Sedangkan dari tujuh pernyataan yang ditanyakan dalam dimensi *reliability* tersebut (Tabel 3), terlihat bahwa bagi mahasiswa, kemampuan penguasaan materi dan metode pengajaran dosen merupakan hal yang paling menentukan kualitas pendidikan yang mereka peroleh, diikuti relatif oleh pelaksanaan jadwal akademik, kurikulum, administrasi yang rapi dan tingkat pendidikan dosen. Pelaksanaan dan penegakan disiplin kampus menduduki tempat terakhir, walaupun masih memperoleh nilai rata-rata di atas 4, yang menunjukkan tingginya secara keseluruhan pernyataan dalam dimensi *reliability* tersebut.

2. Dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan data pada Tabel 4 terlihat bahwa mahasiswa menganggap penting adanya kejelasan informasi yang disampaikan, kemudahan dalam menghubungi karyawan yang pada saat jam kerja, demikian juga kesediaan serta kecepatan karyawan dalam melayani mereka.

TABEL 4
TINGKAT KEPENTINGAN DIMENSI RESPONSIVENESS

Kepentingan	N	Mean	Std. Deviation
Kejelasan Info yang Disampaikan	200	4,35	0,63876
Karyawan Selalu Ada di Tempat dan mudah Dihubungi	200	4,32	0,71296
Kesediaan Karyawan Membantu Kesulitan Mahasiswa	200	4,27	0,68346
Kecepatan Pelayanan Karyawan Admin dan Akademik	200	4,24	0,67977
Valid N (listwise)	200		

3. Dimensi *Reassurance*

Program yang mengarah kepada upaya menumbuhkan kepercayaan dan mengembangkan kepribadian mahasiswa mendapat nilai tertinggi dalam dimensi *reassurance* (Tabel 5). Pihak akademik bisa merancang program seperti latihan kepemimpinan atau kegiatan-kegiatan *outbound* yang berfokus pada keterlibatan aktif mahasiswa.

4. Dimensi *Tangible*

Terdapatnya fasilitas laboratorium komputer yang lengkap dipandang paling penting dibanding fasilitas perkuliahan lainnya seperti perpustakaan, ruang kelas, tempat parkir dan ruang aktifitas mahasiswa (Tabel 6).

TABEL 5
TINGKAT KEPENTINGAN DIMENSI REASSURANCE

Kepentingan	N	Mean	Std. Deviation
Tumbuhnya Kepercayaan dan Pengembangan Diri Mahasiswa	200	4,22	0,67903
Kapabilitas Pimpinan Akademik dan Staf	200	4,18	0,60782
Perasaan Aman dalam Berurusan dengan Pimpinan Akademik dan Staf	200	4,11	0,71446
Kepercayaan terhadap Karyawan dalam Menemukan Solusi	200	4,03	0,67183
Valid N (listwise)	200		

TABEL 6
TINGKAT KEPENTINGAN DIMENSI TANGIBLE

Kepentingan	N	Mean	Std. Deviation
Fasilitas Laboratorium Komputer	200	4,48	0,64161
Koleksi Buku dan Fasilitas Perpustakaan	200	4,23	0,77466
Fasilitas Tempat Parkir	200	4,21	0,70388
Kebersihan Fasilitas Perkuliahan	200	4,17	0,71671
Ketersediaan Ruang Kelas yang Memadai	200	3,98	0,60515
Ketersediaan Tempat Beraktivitas di Luar Ruang Kuliah	200	3,86	0,86262
Valid N (listwise)	200		

5. Dimensi Empathy

TABEL 7
TINGKAT KEPENTINGAN DIMENSI EMPATHY

Kepentingan	N	Mean	Std. Deviation
Karyawan Tidak Diskriminatif terhadap Mahasiswa	200	4,17	0,87843
Perhatian Dosen pada Kebutuhan dan Minat Mahasiswa	200	4,07	0,74401
Sikap Ramah Karyawan dalam Menghadapi Keluhan Mahasiswa	200	4,03	0,76946
Keluwesannya Waktu dan Proses Pelayanan	200	3,84	0,70490
Kesediaan Dosen Berdiskusi di Luar Jam Kuliah	200	3,73	0,83237
Valid N (listwise)	200		

Dalam dimensi *empathy*, mahasiswa menekankan pada pentingnya perlakuan yang tidak diskriminatif dari karyawan dalam menghadapi mahasiswa (Tabel 7). Dosen juga diharapkan memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan minat mahasiswa yang mungkin beragam, tetapi kesediaan dosen berdiskusi di luar jam kuliah bukan menjadi hal yang paling penting bagi mahasiswa. Hal ini mungkin dikarenakan sebagian dari para mahasiswa tersebut telah bekerja sehingga mereka sendiri tidak memiliki banyak waktu luang bertemu dengan dosen di luar jam perkuliahan.

6. Persepsi Kualitas Jasa Pendidikan

TABEL 8
GAP ANTARA KEPENTINGAN DAN KINERJA TIAP DIMENSI

Dimensi	N	Kepentingan		Kinerja		Gap
		Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	
<i>Reliability</i>	200	4,24	0,44921	3,80	0,66146	-0,44
<i>Responsiveness</i>	200	4,11	0,59438	3,68	0,71371	-0,43
<i>Reassurance</i>	200	3,95	0,56699	3,71	0,62378	-0,24
<i>Empathy</i>	200	3,76	0,63713	3,49	0,71813	-0,27
<i>Tangible</i>	200	3,95	0,51142	3,46	0,78111	-0,49

Secara umum, keseluruhan tingkat kinerja yang didapatkan lebih rendah daripada tingkat kepentingan yang diharapkan, sehingga terdapat gap negatif pada tiap dimensi *servqual*, seperti terlihat pada Tabel 8. *Gap* dihitung dari pengurangan antara rata-rata kinerja dengan rata-rata kepentingan tiap dimensi. Secara rata-rata terjadi *gap* antara 0,24 (rata-rata dimensi *reassurance*) sampai yang tertinggi 0,49 (rata-rata dimensi *tangible*).

Data perbandingan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja tiap elemen dalam setiap dimensi bisa dilihat pada Lampiran 2. Secara per elemen, terdapat rentangan *gap* yang lebih luas, dimana *gap* tertinggi terjadi (0,69) justru terjadi pada elemen yang dianggap terpenting oleh para mahasiswa yaitu penguasaan materi dan metode pengajaran oleh para dosen. Selain itu dua hal yang menonjol adalah kurikulum yang ditawarkan selama ini juga dianggap belum memenuhi harapan sebagian mahasiswa (*gap* 0,65) dan fasilitas laboratorium komputer yang belum seperti yang diharapkan (0,67).

Elemen yang paling mendekati harapan adalah pelaksanaan dan penegakan disiplin kampus (0,14), keluwesan waktu pelayanan dan proses pelayanan terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa (0,16), kepercayaan terhadap karyawan dalam menemukan solusi atas permasalahan mahasiswa (0,22) serta kesediaan dosen berdiskusi di luar jam kuliah (0,22).

7. Perbedaan Persepsi Antara Mahasiswa yang Sudah Bekerja dengan yang Belum Bekerja

Dari hasil penelitian, perbedaan persepsi antara mahasiswa yang sudah bekerja dengan yang belum bekerja terjadi pada tiga bagian: tingkat kepentingan dimensi *empathy*, tingkat kinerja *responsiveness* dan tingkat kinerja *empathy* dimana mahasiswa yang sudah bekerja memberikan penilaian yang lebih tinggi secara signifikan ($\text{Sig.} < 0.05$) untuk ketiga aspek tersebut dibanding mahasiswa yang belum bekerja (Lampiran 3).

D. Kesimpulan

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa mahasiswa lebih mementingkan dimensi *reliability* jasa pendidikan perguruan tinggi dibanding dimensi lain dalam *servqual*. Bagi mahasiswa, dosen dengan kemampuan mengajar yang baik merupakan hal yang terpenting dalam penentuan kualitas suatu jasa pendidikan yang ditawarkan.

Sedangkan dalam dimensi *responsiveness*, kejelasan informasi dan pelayanan karyawan merupakan hal yang dianggap sangat penting. Mahasiswa mengharapkan perguruan tinggi tidak hanya memberikan ilmu pengetahuan semata, tetapi juga bisa

membantu pengembangan kepribadian dan peningkatan tingkat kepercayaan diri mereka. Perguruan tinggi diharapkan bisa menyediakan fasilitas perkuliahan terutama laboratorium komputer lengkap yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan tuntutan dunia kerja. Hal lain adanya perlakuan yang tidak diskriminatif sebagai elemen terpenting dalam dimensi *simpathy*.

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa tingkat kinerja dari perguruan tinggi yang diteliti belum sesuai dengan harapan para mahasiswanya; terdapat *gap* negatif pada seluruh elemen yang ditanyakan dalam dimensi *servqual*.

E. Limitasi dan Arah Penelitian Lanjut

Kendala dalam mendapatkan jumlah sampel yang besar dan bisa lebih mewakili persepsi mahasiswa secara keseluruhan merupakan limitasi utama yang dihadapi dalam melakukan penelitian ini. Penelitian lanjutan bisa dilakukan dengan mengumpulkan responden dalam jumlah yang lebih besar dan dari beberapa perguruan tinggi yang lebih beragam baik karakteristik mahasiswanya maupun lokasi perguruan tinggi tersebut. Selain itu penelitian lanjutan bisa difokuskan pada aspek khusus, serta juga melihat dari aspek lain selain mahasiswa/lulusan seperti persepsi para pengajar, staf akademik dan administrasi, dan pengguna lulusan karena proses belajar mengajar merupakan interaksi aktif dari seluruh sivitas akademika suatu perguruan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Chan, L.K., Hui, Y.V., Lo, H.H. and Tse, S.K. 2003. "Consumer Satisfaction Index: New Practice and Findings". *European Journal of Marketing*, Vol. 37, (5/6), 872-909.
- Crawford, F. 1991. *Total Quality Management.*, London: Committee of Vice-Chancellors and Principals Occasional Paper.
- Cronin, J. Joseph and Steven A. Taylor. 1992. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension". *Journal of Marketing*, 56 (July), 55-68.
- Didomenico, E and J. Bonnico. 1996. "Assessing Service Quality within The Educational Environment". *Education*, Vol. 116 (Spring), 353-359.
- Elliot, Kevin M. 1994. "Servperf Versus Servqual: A Marketing Management Dilemma when Assessing Service Quality". *The Journal of Marketing Management, Fall/Winter*, Volume 4, Issue 2, 56-61.
- Fornell, C. 1992. "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience". *Journal of Marketing*, Vol. 55, (1), 6-21.
- Francois A. Carrillat, Fernando Jaramillo, Jay P. Mulki. 2007. "The Validity of The SERVQUAL and SERVPERF Scales". *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 18 No. 5, 472-490.
- Galloway, L. 1998. "Quality Perceptions of Internal and External Customers: A Case Study in Educational Administration". *TQM Magazine*, 10, 20-26.

- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64 (Spring), 12-37.
- Reichheld, F.F. and Sasser, W.E. Jr. 1990. "Zero Defections: Quality Comes to Services". *Harvard Business Review*, Vol. 68, September/October, 105- 111.
- Sanjay K Jain and Garima Gupta. 2004. "Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales". *VIKALPA Journal*, Volume 29, No 2, 25-38.
- Slade, P., Harker, M., Harker, D. 2000. "Why do They Leave, Why do They Stay? Perceptions of Service Quality at a New University". In a O'Cass (Ed.) *ANZMAC2000. Proceedings of the Australia New Zealand Marketing Academy*, 28 November – 1 December, Gold Coast: Griffith University.
- Wright, R. E. 2000. "Quality Factors in Higher Education: The Students Viewpoint". *College Student Journal*, Vol. 30, 269-272.

Lampiran 1
Pernyataan Kuesioner

Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	
1	Pelaksanaan Jadwal Akademik
2	Keakuratan Pengurusan Admin oleh Karyawan
3	Tingkat Pendidikan Dosen
4	Penguasaan Materi dan Metode Pengajaran Dosen
5	Kurikulum yang Bermutu
6	Sistem dan Prosedur Kegiatan Perkuliahan
7	Pelaksanaan dan Penegakan Disiplin Kampus
Dimensi Responsif (<i>Responsiveness</i>)	
8	Karyawan Selalu Ada di Tempat dan Mudah Dihubungi
9	Kesediaan Karyawan Membantu Kesulitan Mahasiswa
10	Kecepatan Pelayanan Karyawan Admin dan Akademik
11	Kejelasan Info yang Disampaikan
Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>)	
12	Tumbuhnya Kepercayaan dan Pengembangan Diri Mahasiswa
13	Kapabilitas Pimpinan Akademik dan Staf
14	Perasaan Aman dalam Berurusan dengan Pimpinan Akademik dan Staf
15	Kepercayaan terhadap Karyawan dalam Menemukan Solusi
Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	
16	Perhatian Dosen pada Kebutuhan dan Minat Mahasiswa
17	Kesediaan Dosen Berdiskusi di Luar Jam Kuliah
18	Sikap Ramah Karyawan dalam Menghadapi Keluhan Mahasiswa
19	Keluwesan Waktu dan Proses Pelayanan
20	Karyawan Tidak Diskriminatif terhadap Mahasiswa
Dimensi Berwujud (<i>Tangibles</i>)	
21	Koleksi Buku dan Fasilitas Perpustakaan
22	Ketersediaan Ruang Kelas yang Memadai
23	Kebersihan Fasilitas Perkuliahan
24	Ketersediaan Tempat Beraktivitas di Luar Ruang Kuliah
25	Fasilitas Laboratorium Komputer
26	Fasilitas Tempat Parkir

Lampiran 2
Tingkat Kepentingan dan Kinerja Keseluruhan

Keterangan	N	Kepentingan		Kinerja		Gap
		Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	
Pelaksanaan Jadwal Akademik	200	4,57	0,57161	4,13	0,62855	-0,44
Keakuratan Pengurusan Admin oleh Karyawan	200	4,56	0,58146	3,97	0,66027	-0,59
Tingkat Pendidikan Dosen	200	4,55	0,61595	4,13	0,68955	-0,42
Penguasaan Materi dan Metode Pengajaran Dosen	200	4,69	0,52467	4,00	0,71240	-0,69
Kurikulum yang Bermutu	200	4,55	0,59941	3,90	0,73669	-0,65
Sistem dan Prosedur Kegiatan Perkuliahan	200	4,22	0,60879	3,88	0,76905	-0,34
Pelaksanaan dan Penegakan Disiplin Kampus	200	4,15	0,86093	4,01	0,89662	-0,14
Kary Selalu Ada di Tempat dan Mudah Dihubungi	200	4,32	0,71296	3,84	0,80476	-0,48
Kesediaan Kary Membantu Kesulitan Mahasiswa	200	4,27	0,68346	3,80	0,73188	-0,47
Kecepatan Pelayanan Karyawan Admin dan Akademik	200	4,24	0,67977	3,80	0,76349	-0,43
Kejelasan Info yang Disampaikan	200	4,35	0,63876	3,86	0,79822	-0,49
Tumbuhnya Kepercayaan dan Pengembangan Diri Mahasiswa	200	4,22	0,67903	3,83	0,75761	-0,39
Kapabilitas Pimpinan Akademik dan Staf	200	4,18	0,60782	3,92	0,71437	-0,27
Perasaan Aman dalam Berurusan dengan Pimpinan Akademik dan Staf	200	4,11	0,71446	3,84	0,73969	-0,27
Kepercayaan terhadap Karyawan dalam Menemukan Solusi	200	4,03	0,67183	3,82	0,75739	-0,22
Perhatian Dosen pada Kebutuhan dan Minat Mahasiswa	200	4,07	0,74401	3,71	0,88424	-0,36
Kesediaan Dosen Berdiskusi di Luar Jam Kuliah	200	3,73	0,83237	3,51	0,88534	-0,22
Sikap Ramah Karyawan dalam Menghadapi Keluhan Mahasiswa	200	4,03	0,76946	3,71	0,84823	-0,32
Keluwesan Waktu dan Proses Pelayanan	200	3,84	0,70490	3,69	0,74062	-0,16
Karyawan Tidak Diskriminatif terhadap Mhs	200	4,17	0,87843	3,79	0,84229	-0,38
Koleksi Buku dan Fasilitas Perpustakaan	200	4,23	0,77466	3,67	0,90287	-0,56
Ketersediaan Ruang Kelas yang Memadai	200	3,98	0,60515	3,64	0,78412	-0,34
Kebersihan Fasilitas Perkuliahan	200	4,17	0,71671	3,67	0,86303	-0,50
Ketersediaan Tempat Beraktivitas di Luar Ruang Kuliah	200	3,86	0,86262	3,30	0,99646	-0,57
Fasilitas Laboratorium Komputer	200	4,48	0,64161	3,82	0,85700	-0,67
Fasilitas Tempat Parkir	200	4,21	0,70388	3,73	0,87804	-0,47

Lampiran 3
Persepsi Antara Mahasiswa yang Sudah Bekerja dengan yang Belum Bekerja

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<i>Kepentingan Reliability</i>	Between Groups	0,19601	1	0,19601	0,97120	0,32558
	Within Groups	39,96059	198	0,20182		
	Total	40,15660	199			
<i>Kepentingan Responsiveness</i>	Between Groups	0,40441	1	0,40441	1,14553	0,28579
	Within Groups	69,90028	198	0,35303		
	Total	70,30469	199			
<i>Kepentingan Reassurance</i>	Between Groups	0,60908	1	0,60908	1,90323	0,16927
	Within Groups	63,36509	198	0,32003		
	Total	63,97417	199			
<i>Kepentingan Empathy</i>	Between Groups	1,66377	1	1,66377	4,16378	0,04263
	Within Groups	79,11703	198	0,39958		
	Total	80,78080	199			
<i>Kepentingan Tangible</i>	Between Groups	0,00373	1	0,00373	0,01417	0,90536
	Within Groups	52,04371	198	0,26285		
	Total	52,04744	199			
<i>Kinerja Reliability</i>	Between Groups	0,40942	1	0,40942	0,93547	0,33463
	Within Groups	86,65800	198	0,43767		
	Total	87,06742	199			
<i>Kinerja Responsiveness</i>	Between Groups	2,25174	1	2,25174	4,49823	0,03517
	Within Groups	99,11545	198	0,50058		
	Total	101,36719	199			
<i>Kinerja Reassurance</i>	Between Groups	1,10354	1	1,10354	2,86272	0,09223
	Within Groups	76,32646	198	0,38549		
	Total	77,43000	199			
<i>Kinerja Empathy</i>	Between Groups	2,47573	1	2,47573	4,89454	0,02809
	Within Groups	100,15147	198	0,50582		
	Total	102,62720	199			
<i>Kinerja Tangible</i>	Between Groups	0,04694	1	0,04694	0,07657	0,78229
	Within Groups	121,36874	198	0,61297		
	Total	121,41568	199			