

## TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEUANGAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS LANCANG KUNING PEKANBARU

Wita Dwika Listihana<sup>1)</sup> Nurhayani Lubis<sup>2)</sup> Afvan Aquino<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning

Jl. Yos Sudarso KM. 08 Rumbai – Pekanbaru

witadwika62@gmail.com<sup>1)</sup> nurhayanalubis@unilak.ac.id<sup>2)</sup>

afvanaquino21@gmail.com<sup>3)</sup>

**Abstract:** Student satisfaction on the quality of service on the administration and finance Faculty of Economics, University of Lancang Kuning Pekanbaru (UNILAK) become a concern. Through survey research method and sample of this study amounted to 342 respondents from the number of students of the Faculty of Economics UNILAK calculated from the third semester, V, and VII by using stratified random sampling technique and data analysis in this study is using qualitative descriptive method. Data analysis techniques in this study using Importance-Performance Analysis (IPA). The results obtained from the study that the calculation of CSI values obtained by 0.69 where the value is at the value of CSI 0.66 to 0.80. This means that the value of CSI is included in the criteria of satisfaction to show that students are satisfied with the quality of administrative and financial services Faculty of Economics, University of Lancang Kuning.

**Keywords:** *Satisfaction, Quality of Service, IPA, and CSI*

### PENDAHULUAN

Tuntutan perguruan tinggi dewasa ini bukan hanya tentang kemampuan menghasilkan lulusan yang diukur secara akademik melainkan tentang keseluruhannya. Untuk memenuhi tuntutan itu maka perguruan tinggi melalui program-program studinya perlu memperoleh kepercayaan masyarakat dengan jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), perbaikan kualitas (*quality improvement*). Selain evaluasi yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional (BAN), perguruan tinggi juga harus melakukan evaluasi atas kualitas jasanya terutama untuk mahasiswa.

Diprakarsai oleh pemerintah daerah yang pada saat itu dijabat oleh Gubernur Imam Munandar pada tahun 1982, Universitas Lancang Kuning (UNILAK) didirikan sebagai salah satu

perguruan tinggi terbesar di Provinsi Riau. UNILAK hadir dengan fakultas-fakultas unggulan yang salah satunya adalah Fakultas Ekonomi (Fekon). Pada saat ini fakultas ekonomi mempunyai 2 program studi (Prodi) yaitu Prodi Manajemen dan Prodi Akuntansi. Setiap tahunnya fakultas ekonomi terus mengalami perbaikan, seperti halnya dalam bidang akademis, kedua Prodi tersebut sudah meraih akreditasi B. Hal ini merupakan prestasi yang cukup membanggakan bagi fakultas ekonomi. Hal ini semakin menarik minat masyarakat untuk ikut menjadi bagian di Fakultas Ekonomi UNILAK.

Jumlah seluruh mahasiswa fakultas ekonomi semester I, III, V, VII dan yang lebih dari semester VII untuk prodi manajemen dan akuntansi adalah 1947 mahasiswa. Jumlah keseluruhan mahasiswa tersebut untuk prodi manajemen terdiri dari 7 kelas mahasiswa

semester I, 8 kelas mahasiswa semester III, 8 kelas mahasiswa semester V, dan 6 kelas mahasiswa semester VII. Prodi akuntansi terdiri dari 4 kelas mahasiswa semester I, 4 kelas mahasiswa semester III, 5 kelas mahasiswa semester V, dan 4 kelas mahasiswa semester VII.

Di sisi lain, jumlah karyawan yang memberikan pelayanan sebanyak 8 orang. Jumlah karyawan tersebut terdiri dari 6 orang petugas administrasi dan 2 orang petugas pustaka. Dari data jumlah keseluruhan mahasiswa fekon dan jumlah karyawan yang ada maka perbandingan antara keduanya adalah 1 : 244. Hal ini berarti 1 orang karyawan melayani 243 mahasiswa. Berdasarkan perbandingan jumlah keseluruhan mahasiswa dengan jumlah karyawan yang kurang proporsional tersebut diduga menjadi penyebab adanya keluhan dari sejumlah mahasiswa berhubungan dengan kualitas pelayanan di bidang administrasi dan keuangan. Keluhan tersebut disampaikan melalui organisasi mahasiswa maupun langsung ke pejabat fakultas.

Dengan demikian, sangat penting dilakukan studi untuk mengukur bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pada Bagian Administrasi dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Jasa adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah yang dihadapi pelanggan. Interaksi dalam jasa, sekalipun pihak-pihak yang terlibat mungkin tidak menyadarinya antara penyedia jasa dan pelanggan kerap kali terjadi (Gregorius, dalam Tjiptono, 2007: 11).

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tak wujud (*intangibile*) dan tidak berakibat berpindahnya kepemilikan dari pihak yang menjual jasa kepada pihak yang mengkonsumsi jasa tersebut (Kotler & Keller, 2007: 42).

Czinkota & Ronkainen menyatakan bahwa keunikan karakteristik jasa dibandingkan dengan produk terletak pada sifat: *intangibility* merupakan sifat jasa yang tidak berwujud dan diterima konsumen sebagai *performance* yang hanya dapat dirasakan. *Inseparability* mencerminkan tidak terpisahnya antara *provider* dan konsumennya, keterlibatan konsumen dalam proses *delivery* jasa dalam *production process*. *Variability* menunjukkan *performance* jasa sangat sulit untuk dikontrol dan sangat bersifat relatif baik dari *output provider* maupun persepsi penerimaan konsumen. *Perishability* merupakan salah satu keterbatasan jasa, mengingat proses dan penggunaan dilakukan dalam waktu bersamaan dan tidak memungkinkan dilakukan penyimpanan (Widjaya, 2009: 7).

Secara definitif, kualitas pelayanan jasa adalah evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan produk/jasa oleh perusahaan. Sebelum pelanggan membeli suatu produk/jasa, mereka memiliki harapan tentang kualitas yang didasarkan pada kebutuhan-kebutuhan pribadi, pengalaman sebelumnya, rekomendasi *word of mouth*, dan iklan penyedia jasa (Lovelock & Wright, 2007:96).

Dalam literatur pemasaran jasa, pendekatan kualitas jasa pertama kali diperkenalkan oleh Gronroos lewat konsep *Perceived Service Quality* atau model kualitas jasa total. Pendekatan ini tampaknya masih memainkan peranan penting dalam memberikan pondasi bagi sebagian besar riset kualitas jasa (termasuk model SERVQUAL) dan

perkembangan teori pemasaran jasa. Menurut Wyckof, kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain menurut Parasuraman, *et.al.* bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) implikasinya, baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Tjiptono, *et.al.*, 2004: 255).

Kemampuan dan keterampilan sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam bidang pelayanan bagi penerima jasa. Dengan kemampuan dan keterampilan yang mereka miliki tersebut, tugas dalam pelayanan akan lebih cepat, baik dan memenuhi harapan dari semua pihak. Kemampuan (*ability*) berarti kapasitas seseorang individu dalam melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan (Robbins dan Judge, 2008: 57).

Abu Samman Lubis menyatakan rendahnya motivasi dan kemampuan akan menyebabkan timbulnya kinerja yang rendah secara menyeluruh. Demikian sebaliknya, skor yang tinggi pada keduanya akan menghasilkan kinerja yang tinggi secara keseluruhan namun skor yang tinggi pada bidang kemampuan jika motivasinya sangat rendah akan mengakibatkan kinerjanya rendah. Dalam kondisi dimana seseorang memiliki kemampuan sedang-sedang saja relatif agak rendah namun disertai motivasi yang tinggi, sangat mungkin untuk menunjukkan kinerja yang melebihi kinerja yang melebihi kinerja orang lain yang memiliki kemampuan tinggi tetapi dengan motivasi yang rendah ([www.bppk.depkeu.go.id](http://www.bppk.depkeu.go.id)).

Menurut Ariani (2003) dalam Putu Hella Mey Artha (2011: 20) bahwa manajemen harus menyediakan sumber daya yang cukup dan tepat untuk menerapkan system kualitas. Untuk memacu motivasi, pengembangan, komunikasi dan performansi personil, manajer harus memperhatikan hal-hal:

1. Memilih personil berdasarkan kemampuan untuk memenuhi spesifikasi jabatan.
2. Memberikan lingkungan kerja yang mendukung kesempurnaan dalam hubungan kerja baik.
3. Merealisasikan kemampuan setiap anggota organisasi secara konsisten, metode kerja yang kreatif, dan kesempatan untuk berpartisipasi seluas mungkin.
4. Menjamin bahwa tugas-tugas dapat terlaksana dengan baik, tujuan dapat dimengerti termasuk bagaimana mereka mempengaruhi kualitas.
5. Melibatkan semua personil dan menciptakan kualitas jasa bagi pelanggan.
6. Menyusun kegiatan terencana untuk memperbaiki kualitas personil.
7. Mengidentifikasi factor-faktor yang memotivasi personil untuk menyediakan kualitas jasa.
8. Menerapkan perencanaan karir dan pengembangan personil.

Lovelock menyatakan bahwa ibarat sekuntum bunga, layanan bisa dianalogikan sebagai delapan daun bunga yang melekat pada setiap penawaran produk. Semakin lengkap dan indah daun bunganya, semakin cantik bunga itu. Kedelapan dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah (Tjiptono, 2008: 84):

- 1) Informasi, misalnya jalan/arrah menuju lokasi perusahaan, jadwal atau skedul penyampaian produk/jasa, harga, instruksi mengenai cara menggunakan produk inti atau layanan pelengkap, peringatan,

persyaratan penjualan/layanan, pemberitahuan tentang adanya perubahan, dokumentasi, konfirmasi reservasi, rekapitulasi rekening, tanda terima dan tiket.

- 2) Konsultasi, seperti pemberian saran, *auditing*, konseling pribadi, dan konsultasi manajemen/teknis.
- 3) *Order taking* meliputi aplikasi (keanggotaan di klub atau program tertentu); jasa langganan; jasa berbasis kualifikasi (misalnya peruguruan tinggi); *order entry* dan reservasi (tempat duduk, meja, ruang, *professional appointments* dan admisi untuk fasilitas terbatas seperti pameran)
- 4) *Hospitality*, diantaranya sambutan, *food and beverages, toilet* dan perlengkapan kamar mandi, fasilitas menunggu (majalah, koran, ruang tunggu), transportasi, tempat ibadah dan jasa keamanan.
- 5) *Care taking*, terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang milik pelanggan yang mereka bawa (parkir kendaraan roda dua dan roda empat; penanganan bagasi; titipan tas; dan lain-lain), serta perhatian dan perlindungan atas barang yang dibeli pelanggan (pembungkusan, pengangkutan, pengantaran, penginstalasian, pembersihan, pemeriksaan dan pendiagnosisan, pemeliharaan preventif, reparasi dan inovasi dan *upgrades*)
- 6) *Exceptions*, meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, penanganan komplain/pujian/ saran, pemecahan masalah (jaminan dan garansi), kesulitan yang muncul dalam pemakaian produk, termasuk masalah dengan staf atau pelanggan lainnya, dan restitusi (pengembalian uang, kompensasi atau ganti rugi dan sebagainya)
- 7) *Billing*, meliputi laporan rekening periodik, faktur untuk transaksi

individual, laporan verbal mengenai jumlah rekening, mesin yang memperlihatkan jumlah rekening, dan *self-billing*.

- 8) Pembayaran dalam bentuk pembayaran swalayan oleh pelanggan; pelanggan berinteraksi dengan personel perusahaan yang menerima pembayaran; pengurangan otomatis atas rekening pelanggan; serta kontrol dan verifikasi.

Jika mengacu kepada SERVQUAL (*Service Quality*) maka terdapat lima penentu mutu jasa. Kelimanya oleh Kotler & Keller (2007: 56) disebutkan terdiri dari:

- 1) Keandalan–Kemampuan melaksana kan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat
- 2) Daya tanggap–kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat
- 3) Jaminan– Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan
- 4) Empati–Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan
- 5) Benda berwujud–Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi

Berdasarkan lima faktor tersebut maka dikembangkan 22 item skala SERVQUAL sebagaimana tabel berikut ini:

Gambar 1 Atribut Mutu Jasa (SERVQUAL)

<b>Keandalan</b>	
1) Memberikan layanan sesuai janji	12) Karyawan yang sangat santun
2) Ketergantungan dalam menangani masalah layanan pelanggan	13) Karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan
3) Melakukan pelayanan pada saat pertama	
4) Menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan	<b>Empati</b>
5) Mempertahankan rekor bebas cacat	14) Memberikan pelanggan perhatian individual
	15) Karyawan yang menghadapi pelanggan yang perduli mode (perkembangan)
<b>Tanggapan</b>	16) Sangat memerhatikan kepentingan pelanggan terbaik
6) Mengusahakan pelanggan tetap terinformasi misalnya kapan layanan itu akan dilakukan	17) Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan mereka
7) Layanan yang tepat pada pelanggan	18) Jam bisnis yang nyaman
8) Keinginan untuk membantu pelanggan	
9) Kestapan untuk menanggapi permintaan pelanggan	<b>Berwujud</b>
	19) Peralatan modern
<b>Jaminan</b>	20) Fasilitas yang secara visual menarik
10) Karyawan yang membangkitkan kepercayaan kepada pelanggan	21) Karyawan yang memiliki penampilan yang rapi dan profesional
11) Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka	22) Bahan-bahan materi yang enak dipandang yang diasosiasikan dengan layanan

Sumber: Kotler & Keller (2007; 56)

## Strategi Penyempurnaan Pelayanan Jasa

Menurut Tjiptono, *et.al.*, (2007; 177-179), terdapat beberapa faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan pelayanan jasa, yaitu:

- Mengidentifikasi determinan utama kualitas.
- Mengelola ekspektasi pelanggan
- Mengelola bukti kualitas
- Mendidik konsumen tentang produk/jasa
- Mengembangkan budaya kualitas

## Kepuasan Pelanggan

Kotler & Keller (2007; 177) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauhmana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui. Karena kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan (Lovelock & Wright; 2007;102).

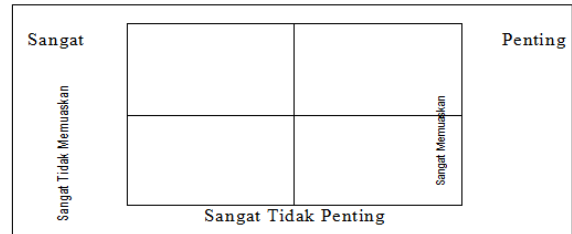
## Importance-Performance Analysis (IPA)

Martilla dan Jams (1977) dalam (Zeithaml *et.al.* 1990) menyarankan penggunaan metode *Importance-Performance Analysis* dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa.

Pada analisis *Importance-Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk

seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam *Importance-Performance Analysis* dapat dilihat sebagai berikut:

### Gambar 3.1 Peta Importance-Performance



Sumber: Martilla dan Jams (1977) dalam (Zeithaml *et.al.* 1990)

## Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari produk-produk layanan. Pada umumnya, bila nilai CSI di atas 50 persen dapat dikatakan bahwa mahasiswa sudah merasa puas sebaliknya bila nilai CSI di bawah 50 persen mahasiswa belum dikatakan puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi ke dalam lima kriteria mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas. Kriteria ini mengikuti modifikasi kriteria yang dilakukan oleh PT. Sucofindo dalam melakukan Survei Kepuasan Pelanggan.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian survei tanpa menggunakan hipotesis Pendekatan dengan campuran (*mixed methods*) yang menggabungkan antara pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning (UNILAK) yang beralamat di Jalan Yos Sudarso Km. 8 Kecamatan Rumbai, Kota Pekanbaru – Riau. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa semester I, III, V, dan VII fakultas ekonomi UNILAK yang

berjumlah 1947 orang mahasiswa. Adapun sampel penelitian berjumlah 342 responden yang ditentukan dengan suatu teknik pengambilan sampel. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *stratified random sampling* dengan memfokuskan pada mahasiswa semester III, V, dan VII dan tidak memasukkan mahasiswa semester.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dari observasi, Interview atau wawancara langsung dengan responden, dan studi kepustakaan. Kuisisioner yang diberikan menggunakan skala pengukuran likert dan data yang akan dianalisis dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif deskriptif sedangkan teknik analisis data menggunakan *Importance-Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### *Importance Performance Analysis (IPA)*

Hasil penelitian dengan IPA menunjukkan bahwa atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa yakni penyampaian kepastian waktu pelayanan administrasi tentang pendaftaran mahasiswa baru (atribut 3), pemberitahuan kepada mahasiswa secara tepat tentang proses pendaftaran mahasiswa baru (atribut 7), karyawan administrasi melayani mahasiswa dengan sopan (atribut 13), karyawan administrasi mempunyai pengetahuan yang memadai atas pelayanan yang disampaikan (14), karyawan administrasi mampu menjawab pertanyaan/keluhan mahasiswa

mengenai masalah pelayanan administrasi dengan jelas (atribut 15), pelayanan administrasi dapat dilaksanakan sesuai jam kerja (atribut 17), fasilitas pendukung telah tersedia secara memadai untuk mendukung kelancaran pelayanan administrasi (atribut 18), karyawan administrasi berpenampilan rapi dan profesional (atribut 19).

#### *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Hasil perhitungan nilai CSI diperoleh sebesar 0,69 yang mana nilai tersebut berada pada nilai CSI 0,66 – 0,80. Hal ini berarti nilai CSI nya termasuk dalam kriteria puas sehingga menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap kualitas pelayanan bagian administrasi dan keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning.

### Pembahasan

#### *Importance Performance Analysis (IPA)*

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuisisioner diperoleh nilai rata-rata harapan (kepentingan) sebesar 4,1 dan nilai rata-rata kenyataan (kinerja) sebesar 3,5 sehingga dapat digambarkan diagram kartesius dengan membentuk empat kuadran. Adapun penjabaran masing-masing kuadran sebagai berikut:

##### **1). Kuadran I**

Kuadran ini menggambarkan langkah-langkah yang bersifat *high priority* (mendesak) atau harus segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut yang bersifat segera untuk diperbaiki adalah penyampaian kepastian waktu pelayanan administrasi tentang penyusunan KRS dan KHS, pelayanan administrasi kepada mahasiswa diberikan sesuai dengan prosedur (SOP), pemberitahuan kepada mahasiswa secara tepat kapan waktu pelayanan dilakukan (untuk urusan konversi nilai, KRS, KHS), karyawan administrasi mampu membantu mahasiswa dalam menuntaskan masalah

yang terkait dengan pelayanan administrasi, informasi yang diberikan oleh petugas administrasi untuk memberi keterangan kepada mahasiswa mudah diakses dan dipahami.

### **2). Kuadran II**

Kuadran II adalah kuadran yang dianggap penting dan paling bagus, hal ini dikarenakan pada kuadran II tingkat kepuasan sudah tinggi. Sesuai dengan harapan atau melebihi harapan. Tingkat kepuasan ini antara lain, penyampaian kepastian waktu pelayanan administrasi tentang pendaftaran mahasiswa baru, pemberitahuan kepada mahasiswa secara tepat tentang proses pendaftaran mahasiswa baru, karyawan administrasi melayani mahasiswa dengan sopan, karyawan administrasi mempunyai pengetahuan yang memadai atas pelayanan yang disampaikan, karyawan administrasi mampu menjawab pertanyaan/keluhan mahasiswa mengenai masalah pelayanan administrasi dengan jelas, pelayanan administrasi dapat dilaksanakan sesuai jam kerja, fasilitas pendukung telah tersedia secara memadai untuk mendukung kelancaran pelayanan administrasi, karyawan administrasi berpenampilan rapi dan professional.

### **3). Kuadran III**

Kuadran III ini menjelaskan tentang terpenuhinya harapan mahasiswa terhadap pelayanan karyawan tata usaha dan bagian keuangan yang dapat dilakukan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada pelayanan yang diberikan. Yang termasuk dalam kuadran ini adalah hasil kerja karyawan administrasi dalam pembuatan KRS dan KHS cukup baik, pemberitahuan kepada mahasiswa secara tepat kapan waktu pelayanan dilakukan, pertanyaan yang diajukan oleh mahasiswa tentang prosedur administrasi dijawab secara tuntas oleh karyawan administrasi, pelayanan administrasi

kepada mahasiswa dilakukan dengan segera, karyawan administrasi mempunyai keterampilan yang memadai atas pelayanan yang disampaikan.

### **4). Kuadran IV**

Pada kuadran ini terjadi pelayanan yang berlebihan tetapi hal ini dapat memberikan nilai tambah bagi Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning karena dapat menjadi nilai tambah dan nilai jual bagi fakultas. Adapun yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah terdapat kepercayaan dari mahasiswa akan kemampuan karyawan administrasi dalam memberikan pelayanan dan ruang tata usaha nyaman untuk pelayanan mahasiswa.

### ***Customer Satisfaction Index (CSI)***

Hasil perhitungan nilai CSI diperoleh sebesar 0,69 yang mana nilai tersebut berada pada nilai CSI 0,66 – 0,80. Hal ini berarti nilai CSI nya termasuk dalam kriteria puas sehingga menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap kualitas pelayanan bagian administrasi dan keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan maka dapat diambil kesimpulan berikut ini. :

1. Nilai CSI dalam penelitian ini didapat sebesar 0.69. Nilai tersebut berada pada interval nilai 0.66-0.80 yang berarti mahasiswa merasa puas dengan pelayanan bagian administrasi dan keuangan FE Unilak.
2. Hasil penelitian dengan IPA menunjukkan bahwa atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa yakni penyampaian kepastian waktu pelayanan administrasi tentang pendaftaran mahasiswa baru (atribut 3), pemberitahuan kepada mahasiswa secara tepat tentang proses

pendaftaran mahasiswa baru (atribut 7), karyawan administrasi melayani mahasiswa dengan sopan (atribut 13), karyawan administrasi mempunyai pengetahuan yang memadai atas pelayanan yang disampaikan (14), karyawan administrasi mampu menjawab pertanyaan/keluhan mahasiswa mengenai masalah pelayanan administrasi dengan jelas (atribut 15), pelayanan administrasi dapat dilaksanakan sesuai jam kerja (atribut 17), fasilitas pendukung telah tersedia secara memadai untuk mendukung kelancaran pelayanan administrasi (atribut 18), karyawan administrasi berpenampilan rapi dan professional (atribut 19).

### Saran

Dari hasil kesimpulan yang telah diuraikan maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Pimpinan Fakultas Ekonomi harus segera melakukan perbaikan pada atribut-atribut yang tercermin dalam kuadran I pada kuadran III dan diharapkan mendapat perhatian yang serius dari pimpinan karena mengingat indikator-indikator yang terdapat pada dua kuadran tersebut mempunyai peran yang sangat penting dalam peningkatan mutu Fakultas ekonomi Unilak.
2. Pihak universitas perlu melakukan penilaian kualitas pelayanan terhadap mahasiswa khususnya pada bagian administrasi dan keuangan di setiap fakultas sehingga fakultas – fakultas yang akan terus menjaga, meningkatkan, dan mengevaluasi kinerja bagian administrasi dan keuangannya.
3. Peneliti selanjutnya dapat menambah ruang lingkup penelitian yang lebih luas dari kualitas pelayanan, seperti: kualitas pelayanan pada proses belajar mengajar, fasilitas fisik, organisasi

mahasiswa, bimbingan skripsi, dsb. Peneliti selanjutnya dapat juga menambah objek penelitian dengan meneliti di beberapa atau seluruh fakultas sekaligus agar dapat melihat kualitas pelayanan bagian administrasi dan bagian keuangan masing-masing fakultas.

### DAFTAR PUSTAKA

- Hella, Mey Artha. 2011. Tesis “*Pengaruh Moitvasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan PT PLN Persero Distribusi Bali*. Magister Manajemen. Program Pascasarjana Universitas Udayana
- Kotler, Philip.& Kevin, Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Indeks. Jakarta
- Lovelock, C. H., & Lauren K. W. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Indeks. Jakarta
- Robbins dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*, Edisi Duabelas, Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Tjiptono, F., Y. C., & Diana A.(2004), *Marketing Scales*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy.(2008). *Strategi Pemasaran*.Penerbit ANDI. Yogyakarta
- Widjaya, Bernard T. (2009). *Lifestyle Marketing – Service: Paradigma Baru Pemasaran Bisnis Jasa Dan Lifestyle*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. dan Berry, L.L., (1990), *Delivering Quality Service*, New York.

<http://www.bppk.depkeu.go.id>