

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong)

Nova Hari Santhi, Widya Hartati
STIA Muhammadiyah Selong
nharisanty@gmail.com, widyahartaty@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah (1) Menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan (TU), (2) Menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, (3) Menguji pengaruh Kinerja Karyawan (TU) terhadap Kepuasan Mahasiswa. (4) Menguji pengaruh Kualitas Pelayanan secara tidak langsung terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Kinerja Karyawan (TU). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 214 mahasiswa yang diambil menggunakan teknik proportionate stratified random sampling. Data diambil menggunakan keusioner yang didistribusikan kepada mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong. Teknik analisis yang digunakan adalah Struktural Equation Model (SEM) yang terdapat dalam program AMOS v. 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Pengaruh langsung nilainya lebih kecil di dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung. Oleh karena itu variabel kinerja karyawan merupakan variabel yang pas untuk menjadi variabel mediasi. Oleh karena itu kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan konsumen melalui variabel kinerja karyawan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Konsumen.

Abstract

The purpose of this research is (1) Testing the influence of Service Quality to Employee Performance (TU), (2) Testing the influence of Service Quality to student satisfaction, (3) Testing influence of Employee Performance (TU) to Student Satisfaction. (4) Examine the influence of Service Quality indirectly on Student Satisfaction through Employee Performance (TU). The sample in this study were 214 students taken using proportionate stratified random sampling technique. Data was taken using the keusioner distributed to STIA Muhammadiyah Selong students. The analytical technique used is the Structural Equation Model (SEM) contained in the AMOS program v. 22. The results showed that there is a positive and significant influence between service quality on employee performance, service quality has no significant effect on customer satisfaction, employee performance has a significant effect on job satisfaction. The immediate effect of the value is smaller than the indirect effect. Therefore, employee performance variable is the right variable to be the mediation variable. Therefore the quality of service will affect customer satisfaction through employee performance variable.

Keywords: Quality of Service, Employee Performance, Customer Satisfaction

Pendahuluan

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Mahasiswa dalam manajemen mutu terpadu perguruan tinggi merupakan pelanggan yang harus dipuaskan. Untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada mahasiswa perlu diketahui faktor apa saja yang telah sesuai dengan kepentingan mahasiswa, mana yang harus ditingkatkan. Kepuasan merupakan tercapainya antara harapan dan kenyataan yang diinginkan oleh pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Kepuasan merupakan faktor terpenting dalam meningkatkan mutu manajemen organisasi.

Setiyati, (2013) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan administrasi akademik semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa. Adapun hasil penelitian Iswani & Yanti (2011) dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa perlu diperhatikan faktor-faktor yang mendukung seperti *Tangible* (Bukti fisik), *Responsiveness* (daya Tanggap), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (Jaminan), dan *empathy* (simpati).

Untuk menciptakan kepuasan kepada mahasiswa maka perlu ditingkatkan kinerja dari karyawan atau staf akademik. Kinerja merupakan faktor penunjang dari keberhasilan organisasi. Ketika kinerja karyawan baik atau sesuai dengan yang diharapkan maka akan menciptakan kepuasan kepada pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut *rater*, sehingga dapat menciptakan peserta/pelanggan yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible*

(bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *Responsiveness* (cepat tanggap) (Tjiptono, 2006).

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya.

Kinerja merupakan hasil dari perbuatan dan kemampuan yang dilakukan oleh seseorang. Kinerja karyawan akan tercapai jika karyawan merasa puas atas pekerjaannya. Antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan sangat erat kaitnya (Robbin dan Judge, 2008). Kualitas sumber daya manusia akan terpenuhi apabila kepuasan kerja sebagai unsur yang berpengaruh terhadap kinerja dapat tercipta dengan sempurna. Membahas kepuasan kerja tidak akan terlepas dengan adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang (Haryanti, 2007).

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Dalam hal ini faktor-faktor yang dapat memberikan rasa puas kepada mahasiswa adalah meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam arti memberikan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh mahasiswa seperti ramah, sopan dalam melayani kebutuhan mahasiswa. Namun dalam kenyataan kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf akademik belum sepenuhnya dapat memberikan rasa puas

kepada mahasiswa. Permasalahan yang sering dihadapi oleh mahasiswa adalah melemahnya kualitas pelayanan karyawan masih saling menunggu dan menggantungkan pekerjaan pada rekan kerja sehingga membuat proses pengurusan administrasi menjadi lama, belum melembangannya kerangka pengembangan (kompetensi) SDM. Kondisi-kondisi seperti ini harus segera diperbaiki, karena kondisi-kondisi inilah yang dapat mengakibatkan rasa puas mahasiswa terhadap kualitas pelayanan berdampak tidak baik karena hal ini merupakan elemen penting dalam organisasi. Menarik untuk dikaji lebih lanjut apakah kualitas pelayanan yang diberikan mempunyai hubungan terhadap kinerja individu dan kepuasan mahasiswa, sehingga peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul tersebut.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu; 1) Apakah Kualitas pelayanan mempengaruhi Kinerja Karyawan (TU) Pada STIA Muhammadiyah Selong? 2) Apakah Kualitas pelayanan mempengaruhi Kepuasan mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong? 3) Apakah Kinerja Karyawan (TU) mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong?; 4) Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Kinerja Karyawan (TU) pada STIA Muhammadiyah Selong?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu; 1) Menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan (TU) pada STIA Muhammadiyah Selong; 2) Menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong; 3) Menguji pengaruh Kinerja Karyawan (TU) terhadap Kepuasan Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong; 4) Menguji pengaruh Kualitas Pelayanan secara tidak langsung terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Kinerja Karyawan (TU) Pada STIA Muhammadiyah Selong.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kausalitas yaitu penelitian yang ingin mencari penjelasan dalam bentuk hubungan sebab akibat antar beberapa konsep atau variabel atau beberapa strategi yang dikembangkan dalam manajemen (Ferdinand, 2006). Dengan metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Waktu penelitian ini adalah *cross section* yakni, penelitian atau pengumpulan data pada satu

rentang tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa pada tahun ajaran 2016/2017 semester genap yang berjumlah sebanyak 460 mahasiswa. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 214 mahasiswa, dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proportionate stratified random sampling*. Sedangkan untuk pengumpulan data menggunakan daftar pertanyaan/kuesioner. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). *Structural Equation Model* merupakan sekumpulan tehnik-tehnik yang memungkinkan pengujian beberapa variabel independen secara simultan. Ghazali (2013) mengungkapkan bahwa SEM memungkinkan untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat regresif maupun dimensional (yaitu mengukur apa dimensi-dimensi dari sebuah konsep). Pada saat seorang peneliti menghadapi pertanyaan penelitian berupa identifikasi dimensi- dimensi sebuah konsep atau struktur dan pada saat yang sama ingin mengukur pengaruh atau derajat hubungan antar faktor yang telah diidentifikasi dimensi-dimensinya, maka SEM akan memungkinkan untuk melaksanakannya. SEM juga merupakan pendekatan terintegrasi antara analisis faktor, model struktural dan analisis jalur. Penggunaan SEM memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel yang kompleks untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai keseluruhan model.

Pembahasan

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Structural Equation Model (SEM), terlebih dahulu yang harus dianalisis adalah uji asumsi SEM agar data yang digunakan benar-benar valid. Uji Asumsi Structural Equation Model (SEM).

Evaluasi Normalitas dan *Outliers*

Sebaran data dianalisis untuk melihat apakah asumsi normalitas data terpenuhi atau tidak hingga dapat diolah lebih lanjut dalam pemodelan *Structural Equation Model* (SEM). Distribusi data dikatakan normal pada tingkat signifikan 0,05 dan jika *critical ratio* (CR) tidak lebih dari $\pm 2,58$. Berdasarkan hasil uji normalitas data pada penelitian ini dinyatakan bahwa data tidak berdistribusi secara *multivariate*, nilai c.r data keseluruhan sebesar 23,853 nilai tersebut berada di luar rentang nilai c.r dari data yang terdistribusi normal yaitu $\pm 2,58$. *Outliers* merupakan observasi atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi yang lain dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim, baik untuk sebuah variabel tunggal

maupun variabel-variabel kombinasi. Data *outliers* bisa dilihat dari *mahalanobis distance* yang memiliki nilai p_1 dan p_2 , kriteria yang digunakan adalah nilai p_1 dan p_2 di atas 0,05 yang artinya tidak ada data *outliers*.

Berdasarkan asumsi tersebut perhitungan data pada penelitian ini menunjukkan bahwa 24 data nilai p_1 dan p_2 lebih kecil dari 0,05 ($<0,05$) sehingga keduapuluh empat data tersebut tergolong *outlier*, maka dilakukan penghapusan ke-24 data yang termasuk *outlier* berdasarkan nilai *mahalanobis distance*, penghapusan dilakukan untuk memenuhi asumsi sem yaang belum terpenuhi, yaitu data terdistribusi normal dan tidak ada outlier. Setelah keduapuluh empat data tersebut dihapus, terlihat pada tabel mahalanobis distance hasil output AMOS data sudah tidak ada yang memiliki outlier (tidak ada data yang memiliki nilai p_1 dan $p_2 <0,05$), dengan demikian asumsi tidak ada *outlier* pada data telah terpenuhi. Adapun pada tabel hasil uji normalitas data setelah tidak ada *outlier* menunjukkan bahwa nilai c.r keseluruhan sebesar 2,453 nilai tersebut sudah dapat dikatakan normal secara *multivariate*.

Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas

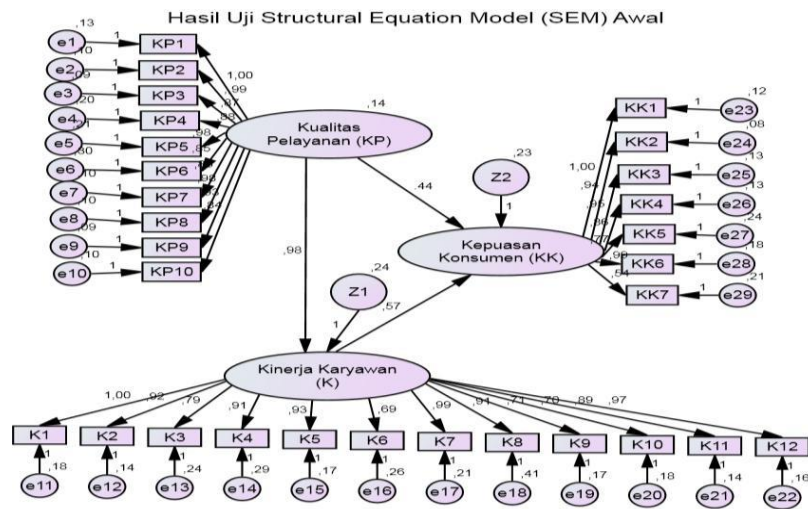
Untuk melihat apakah pada data penelitian terdapat multikolinieritas (*multicollinearity*) atau singularitas (*singularity*) dalam kombinasi-kombinasi variabel, maka yang perlu diamati adalah determinan dari matriks kovarians sampelnya. Adanya multikolinieritas dan singularitas dapat diketahui melalui nilai *Determinan Matriks Kovarians* yang benar-benar kecil, atau mendekati nol Tabachnick & Fidell (dalam, Ferdinand, 2000).

Dari hasil pengolahan data pada penelitian ini, nilai determinan matriks kovarians sampel dilihat dari nilai *output Determinant of sample covariance matrix* sebesar **1,034**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai determinan matriks kovarians sampel adalah jauh dari nol, sehingga dapat dinyatakan tidak ada multikolinieritas dan singularitas. Dengan demikian, data dalam penelitian ini layak untuk digunakan.

Analisis Full Structural Equation Model

Hasil pengujian *goodness of fit* model pada dasarnya adalah untuk mengetahui apakah model hipotik didukung oleh data empirik. Hasil pengolahan data untuk analisis full model *Structural Equation Model* ditampilkan pada gambar 5.4 sebagai berikut:

Gambar 5.4 Hasil Uji Coba Equation Model (SEM) Awal



Berdasarkan output hasil analisis *Full Structural Equation Model* (SEM) model awal tersebut, dibuatlah rangkuman hasil *goodness of fit* untuk analisis *full Structural Equation Model* (SEM) model awal yang terdapat pada Tabel 1 sebagai berikut:

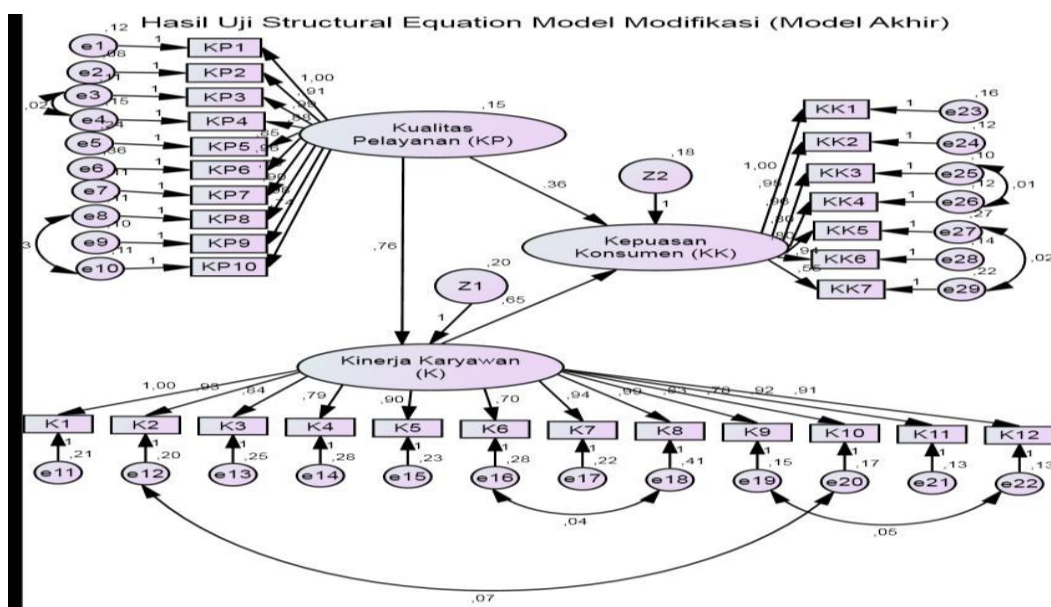
Tabel 1. Hasil Pengujian *Goodness of Fit Indexes Full Model Awal*

Goodness of Fit Indeks	Cutt of Value	Hasil Analisis	Keterangan
Chi Square	Diharapkan kecil	686,472	Baik
Probability	$\geq 0,05$	0,069	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,100	Marginal
GFI	$\geq 0,90$	0,721	Marginal
AGFI	$\geq 0,90$	0,675	Marginal
CMIN/DF	$\leq 2,00$	3,131	Marginal
TLI	$\geq 0,95$	0,791	Marginal
CFI	$\geq 0,95$	0,808	Marginal

Berdasarkan hasil uji Evaluasi *Goodness of Fit* pada Tabel 1 menunjukkan bahwa evaluasi model awal dengan delapan alat ukur (*chi square*, *probability*, RMSEA, GFI, AGFI, CMIN/DF, TLI, CFI), dimana menunjukkan dua telah memenuhi nilai *cutt of value* yang ditetapkan yaitu *Chi Square* dan *Chi Squares* sedangkan enam dinyatakan marginal. Berdasarkan hasil tersebut maka model akan dimodifikasi untuk mendapatkan nilai yang error yang lebih baik sesuai dengan kriteria *Cutt off Value*. Adapun tahap

yang dilakukan adalah dengan melihat nilai yang terdapat pada modifikasi indeks, nilai yang terdapat pada modifikasi indeks hasil output AMOS memberikan rekomendasi garis koneksi yang bisa dihubungkan untuk memperoleh model lebih fit, maka dilakukan koneksi antar variabel error untuk mendapatkan hasil akhir yang dinyatakan fit. Modifikasi terhadap model awal pun dilakukan, setelah melakukan lima kali penambahan korelasi variabel error yaitu antara e5 dengan e6, e7 dengan e9, e10 dengan e11, e14 dengan e20, e21 dengan e22, dan e32 dengan 34, akhirnya diperoleh model yang dinyatakan fit. Gambar 4.2 merupakan hasil modifikasi setelah dilakukan penambahan koneksi korelasi.

Gambar 2. Hasil Uji Coba Struktur Equation Model Modifikasi (Model Akhir)



Berdasarkan output hasil analisis *Full Structural Equation Model* (SEM) model akhir tersebut, dibuatlah rangkuman hasil *goodness of fit* untuk analisis *full Structural Equation Model* (SEM) model akhir yang terdapat pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pengujian *Goodness of Fit Indexes Full Model* Struktural Setelah Modifikasi Akhir

Goodness of Fit Indeks	Cutt of Value	Hasil Analisis	Keterangan
Chi Square	Diharapkan kecil	340,839	Baik
Probability	$\geq 0,05$	0,416	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,008	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,904	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,876	Marginal

CMIN/DF	≤ 2,00	1,014	Baik
TLI	≥ 0,95	0,999	Baik
CFI	≥0,95	0,999	Baik

Hasil evaluasi *Goodness of Fit* setelah dimodifikasi pada tabel 2 menunjukkan hasil yang lebih baik, meskipun setelah dimodifikasi nilai AGFI masih menunjukkan penerimaan marginal, namun nilai tersebut tidak begitu jauh dari *cut off value*. Begitu juga dilihat dari angka probabilitasnya yaitu sebesar 0,416 sudah lebih dari 0,05, oleh karena itu model tersebut di atas layak untuk digunakan, sehingga dapat dilakukan interpretasi guna pembahasan lebih lanjut.

Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil analisis *Structural Equation Model* (SEM) sebagai langkah pengujian hipotesis adalah sebagai berikut pada tabel 3.

Tabel 3. Uji Hipotesis

		Estimate	S. E	C. R	P
H1	Kualitas Pelayanan - Kinerja	0,763	0,086	8,873	0,002
H2	Kualitas Pelayanan-Kepuasan Konsumen	0,365	0,080	4,815	0,052
H3	Kinerja-Kepuasan Konsumen	0,645	0,069	9,346	0,003

Tabel 4. Pengaruh Tidak Langsung

		Efek Langsung	Efek Tidak Langsung	Efek Total
H4	Kualitas Pelayanan-Kepuasan Konsumen Melalui Kinerja	0,365	0,763 X 0,645	0,492

Hasil pengujian terhadap hipotesis penelitian berdasarkan tabel 3 yaitu; 1) Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan. Parameter estimasi hubungan variabel Kualitas Pelayanan dengan Kinerja Karyawan tersebut diperoleh sebesar 0,763. Pengujian menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai C.R sebesar 0,873 dengan probabilitas sebesar 0,002. Nilai probabilitas pengujian berada di bawah 0,05 dengan demikian Hipotesis 1 **diterima**. 2). Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Parameter estimasi hubungan variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen tersebut diperoleh sebesar 0,365. Pengujian menunjukkan hasil yang tidak signifikan dengan nilai C.R sebesar 4,815 dengan probabilitas sebesar 0,052.

Nilai probabilitas pengujian berada diatas 0,05, dengan demikian Hipotesis 2 **tidak diterima**. 3). Pengaruh Langsung Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen. Parameter estimasi hubungan Kinerja Karyawan dengan kepuasan konsumen tersebut diperoleh sebesar 0,645. Pengujian menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai C.R sebesar 9,348 dengan probabilitas sebesar 0,002. Nilai probabilitas pengujian berada di bawah 0,05 dengan demikian Hipotesis 3 **diterima**. 4). Hipotesis 4. Parameter estimasi hubungan variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen melalui variabel kinerja karyawan. Koefisien jalur kualitas pelayanan ke variabel kepuasan konsumen melalui kinerja karyawan secara tidak langsung didapat koefisien jalur total sebesar 0,492. Pengujian menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai tidak langsung lebih besar dari pada nilai langsung yaitu $0,492 > 0,365$ dengan demikian Hipotesis 4 **diterima**.

Pada bagian ini telah dilakukan analisis data dan pengujian terhadap 3 hipotesis penelitian sesuai model teoritis yang telah diuraikan pada bab II. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tidak semua hipotesis dapat diterima model teoritis telah diuji kriteria *Goodness of Fit* dan mendapatkan hasil yang baik pengujian juga menunjukkan hasil yang tidak menyimpang dari yang dihipotesiskan. Hasil yang diperoleh dari uji masing-masing hipotesis dijelaskan di bawah ini.

Pengaruh langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan

Variabel Kualitas Pelayanan diukur berdasarkan lima indikator yaitu Bukti fisik, Keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil analisis membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap kinerja staf TU pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Muhammadiyah Selong. Kondisi ini menunjukkan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen (mahasiswa) maka akan menunjukkan kinerja karyawan (staf TU) yang baik. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dalam bekerja maka akan membentuk pola kerja yang baik. Memiliki kinerja yang baik akan mampu merubah kebiasaan-kebiasaan buruk didalam bekerja yang berdampak terhadap citra organisasi, oleh karena itu hal-hal yang sekiranya dapat merusak citra organisasi harus dihilangkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ritta (2013) menyatakan bahwa salah satu aspek penting dalam memberikan kepuasan konsumen adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Adapun

penelitian yang dilakukan Erni (2009) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan faktor yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan konsumen, selain itu juga untuk kualitas kerja yang baik akan berdampak terhadap kinerja yang baik pula.

Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Variabel Kualitas Pelayanan diukur berdasarkan lima indikator yaitu Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, sedangkan variabel kepuasan konsumen diukur dengan empat indikator yaitu kenyamanan, keyakinan, perasaan puas dan keadilan. Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf TU belum memenuhi rasa kepuasan konsumen (mahasiswa), oleh karena itu diperlukan adanya perubahan dan sikap yang tegas dari para pemangku kepentingan seperti ketua Perguruan Tinggi untuk memberikan penjaminan mutu yang lebih intensitas agar mutu kualitas pelayanan bisa ditingkatkan menjadi lebih baik lagi, karena kualitas pelayanan akan memberikan dampak yang sangat besar terhadap keberlangsungan Perguruan Tinggi.

Pengaruh Langsung kinerja karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen

Variabel budaya kerja diukur berdasarkan empat indikator yaitu kedisiplinan, keterbukaan, saling menghargai, dan kerja sama sedangkan variabel kepuasan konsumen diukur menggunakan empat indikator yaitu kenyamanan, keyakinan, perasaan puas dan keadilan. Hasil analisis membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen (mahasiswa) STIA Muhammadiyah Selong. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas kerja yang baik, kuantitas, pengetahuan, keandalan, kehadiran dan kerja sama, maka akan menciptakan hasil kerja yang baik sesuai dengan yang diinginkan, hasil kerja yang baik dapat nilai dari kepuasan konsumen. Oleh karena itu antara kinerja yang baik sangat erat hubungannya dengan rasa kepuasan konsumen.

Pada hakikatnya, kinerja karyawan dapat dipandang dari berbagai perspektif seperti bekerja secara teliti, dapat memelihara alat-alat kerja yang digunakan, dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, dapat memahami pekerjaan yang diberikan, bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan selalu disiplin datang ke kantor tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ada dan mampu menjalin kerja sama dengan teman sejawat. Semua pandangan itu dapat menjadi motivasi untuk melahirkan

kinerja yang baik dalam pencapaian tujuan organisasi dan individu. Karena itu setiap karyawan dan manajemen seharusnya memiliki sudut pandang atau pemahaman yang sama tentang makna dan arti pentingnya kinerja dalam organisasi. Dengan kinerja yang baik akan mencerminkan kepribadian setiap individu. Kinerja yang baik akan mempercepat tujuan dari organisasi cepat tercapai.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rita (2013) dan Erni (2009) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen terbentuk karena adanya kinerja yang bagus dalam diri karyawan, oleh karena itu untuk menciptakan kepuasan hal yang paling dahulu diperhatikan adalah kinerja karyawan, karena dengan menghasilkan kinerja yang baik maka akan membentuk pola dan sistem kerja yang baik pula. Dengan menciptakan kinerja karyawan yang baik akan berdampak terhadap kinerja dan citra dari organisasi.

Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kinerja Karyawan

Hasil analisis membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui kinerja karyawan. Artinya, jika setiap karyawan meningkatkan kinerja seperti kualitas, kuantitas, pengetahuan, keandalan, kehadiran dan kerja sama maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen (Mahasiswa). Karyawan yang bekerja secara sungguh-sungguh akan menciptakan kinerja yang baik yang berdampak terhadap kepuasan konsumen (mahasiswa). Berdasarkan hasil penelitian ini kinerja karyawan merupakan variabel mediasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, yang artinya bahwa semakin tinggi kinerja karyawan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen (mahasiswa).

Kesimpulan

Berdasarkan pokok permasalahan, tujuan penelitian, rumusan hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat dikemukakan simpulan dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan koefisien bertanda positif, yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang berbanding lurus antara kedua variabel. Artinya, dengan menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi dapat menanamkan pola kerja yang berkualitas, berkuantitas, pengetahuan, keandalan, kehadiran serta mampu bekerja sama yang baik dalam bekerja yang dapat

membentuk kinerja individu. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf TU belum mampu memberikan rasa kepuasan kepada mahasiswa, oleh karena itu perlu adanya perubahan-perubahan sikap dan pola kerja yang baik agar dapat tercipta rasa kepuasan oleh mahasiswa. Kinerja karyawan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien bertanda positif, yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang berbanding lurus antara kedua variabel. Artinya, kinerja yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen (mahasiswa). Adanya kenyamanan, keyakinan, perasaan puas dan keadilan yang sudah terbangun dalam suatu organisasi haruslah dipertahankan, kinerja karyawan dipercaya dapat mempengaruhi pola kerja dan sistem kerja yang baik. Kalau kinerja karyawan sudah bagus maka akan tercipta kepuasan pada diri seseorang. Dengan melihat hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen (mahasiswa) dapat terbentuk secara tidak langsung melalui kinerja karyawan yang baik dalam organisasi.

Daftar Rujukan

- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Dessler, Gary. (1992). *Human Resource Management. Prentice Hall International Inc, Florida International University, Seventh Edition*. New Jersey.
- Ferdinand, Augusty. (2006). *Metodologi Penelitian Manajemen*. Semarang: Indoprint.
- Ghozali, Imam. (2013). *Model Persamaan Struktural Konsep & Aplikasi dengan Program AMOS 21.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J.F. et al. (1998). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice-Hall
- Handoko, T, Hani. (1991). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia edisi 2*. Yogyakarta: BPF.
- Haryanti, Dewinta (2007). Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai melalui Komitmen Organisasi sebagai variabel intervening (Studi pada PT. PLN Persero APJ Semarang), *Tesis*. Semarang: Magister Manajemen dipublikasikan Universitas Diponegoro.
- Iswani, A., & Yanti, T. S. (2011). Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Universitas Islam Bandung sebagai Institusi Pendidikan Tinggi. *Prosiding SNaPP: Sosial, Ekonomi dan Humaniora*, 2(1), 449-458.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2006). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Rambat, Lupiyoadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Robbins, P. Stephen. (1996). *Perilaku Organisasi*, Surabaya: Citra Media
- Robbins, P. Stephen., Judge, A, Timothy. (2008). *Organization Behavior*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiyati, Ritta (2013). Persepsi dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Indonesia Esa Unggul Jakarta. *Forum Ilmiah*, 10 (1), 48-63.
- Sugiono. (2012). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Zeithaml, et. al. (1985). *An Investigation in to Four Characteristics of Services*. Kingston Business School.