

## **INDEKS SERVICE QUALITY PERGURUAN TINGGI BANTEN**

### ***SERVICE QUALITY INDEX OF BANTEN HIGHER EDUCATION***

Muhammad Johan Widikusyanto<sup>1)</sup>; Arum Wahyuni Purbohastuti<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Universitas Sultan Ageng Tirtayasa; <sup>2)</sup>Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Correspondence Author: [mjohanw@untirta.ac.id](mailto:mjohanw@untirta.ac.id)

#### **ABSTRACT**

*Banten is the westernmost province of Indonesia which is rich in natural resource potential but does not yet have sufficient quality human resources to manage this potential. The low quality of Banten human resources causes this province to become the province with the second highest unemployment rate in Indonesia. The main objectives of this study are: 1) Measuring, describing, and comparing the quality level of education services of eight tertiary institutions in Banten province; 2) Identify the most strong and weak dimensions of Service Quality of universities; 3) Analyzing weaknesses in the quality of higher education services in Banten province by comparing what is considered important by students with the quality of the services they receive. The urgency of this research is: 1) helping the organizers of higher education in Banten strengthen their competitive advantage through improving Service Quality. 2) Help Higher Education see the competitive position based on the Service Quality Index. 3) Help universities in Banten, both PTN and PTS evaluate the quality of their education for improvement and planning of marketing strategies to create competitive advantage. The survey research design was used to obtain data to be analyzed using descriptive statistics, correlation, Cronbach's alpha and Chi-Square tests. The questionnaire was distributed to 800 students from eight institutions in five regencies in Banten, namely Serang, Cilegon, Pandeglang, Lebak and Tangerang. The results of the analysis in the form of the Service Quality index of eight universities in Banten, both state and private universities are presented in this scientific article.*

*Keywords: Index, Service Quality, Competitive Advantage, Higher Education, Banten*

#### **ABSTRAK**

Banten adalah provinsi paling barat Indonesia yang kaya akan potensi sumber daya alam akan tetapi belum memiliki kualitas sumber daya manusia yang cukup untuk mengelola potensi tersebut. Rendahnya kualitas SDM Banten menyebabkan provinsi ini menjadi provinsi dengan tingkat pengangguran tertinggi kedua di Indonesia. Tujuan utama penelitian ini adalah: 1) Mengukur, menggambarkan, serta membandingkan tingkat kualitas jasa pendidikan delapan perguruan tinggi di provinsi Banten; 2) Mengidentifikasi dimensi *Service Quality* perguruan tinggi yang paling kuat dan lemah; 3) Menganalisis kelemahan kualitas jasa pendidikan tinggi di provinsi Banten dengan cara membandingkan apa yang dianggap penting oleh mahasiswa dengan kualitas jasa yang mereka terima. Urgensi penelitian ini adalah: 1) membantu penyelenggara pendidikan tinggi di Banten memperkuat keunggulan bersaing mereka melalui peningkatan *Service Quality*; 2) Membantu Perguruan Tinggi melihat posisi persaingan berdasarkan Indeks *Service Quality*; 3) Membantu perguruan tinggi di Banten, baik PTN dan PTS mengevaluasi kualitas pendidikan mereka untuk perbaikan dan perencanaan strategi pemasaran guna menciptakan keunggulan bersaing. Desain penelitian survei digunakan untuk mendapatkan data yang akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif, *Correlation*, *Cronbach's alpha* dan *Chi-Square tests*. Kuesioner disebar kepada 800 mahasiswa dari delapan perguruan tinggi di lima Kota/Kabupaten di Banten yaitu Serang, Cilegon, Pandeglang, Lebak dan Tangerang. Hasil analisis berupa indeks *Service Quality* delapan Perguruan Tinggi di Banten, baik PTN maupun PTS disajikan dalam artikel ilmiah ini.

**Kata kunci:** *Indeks, Service Quality, Keunggulan Bersaing, Perguruan Tinggi, Banten*

## PENDAHULUAN

Perguruan tinggi adalah penyelenggara jasa pendidikan tinggi yang berperan penting karena perannya dalam menghasilkan SDM berkualitas. Tanpa SDM yang berkualitas, suatu negara yang memiliki sumber daya alam terbesar di dunia sekalipun tak akan mampu mengelolanya untuk kemajuan negara tersebut.

Masalah utama studi ini berangkat dari lemahnya sumber daya manusia yang ada di Banten. Banten adalah provinsi yang kaya akan potensi sumber daya alam dan banyaknya industri yang beroperasi di wilayah Banten. Akan tetapi, kondisi ini tidak diimbangi dengan kualitas Sumber daya manusia yang sesuai. Rendahnya kualitas SDM Banten menjadikan tingkat pengangguran di provinsi ini tertinggi ke dua di Indonesia.

Salah satu penyebab rendahnya kualitas sumber manusia Banten ditandai minimnya lulusan SLTA dan SMK yang melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi (BPS Provinsi Banten, 2018).

Pendidikan tinggi berperan menghasilkan SDM yang mendukung pembangunan, diselenggarakan oleh Perguruan Tinggi, baik universitas, sekolah tinggi, ataupun akademi. Perguruan tinggi di Banten mengalami pertumbuhan. Peningkatan jumlah Perguruan Tinggi Swasta mulai terlihat pada tahun 2008 terus bertambah hingga sekarang. Data PDDIKTI (2018) menyebutkan pada tahun 2018, jumlah perguruan tinggi mencapai 163 perguruan tinggi yang terdiri delapan perguruan tinggi negeri dan 155 perguruan tinggi swasta. Pertumbuhan ini memberi peluang peningkatan SDM yang dibutuhkan. Namun dibalik itu semua, pertumbuhan juga meningkatkan persaingan pada pasar jasa Pendidikan Tinggi.

Salah satu strategi bertahan dalam persaingan adalah penciptaan *Service Quality* yang unik dan unggul. Menciptakan kualitas jasa pendidikan yang lebih baik dari pesaing secara konsisten akan menghasilkan

keunggulan bersaing. *Service Quality* harus jadi fokus penyelenggaraan Perguruan Tinggi. *Service Quality* yang buruk, tidak hanya berdampak pada rendahnya kualitas SDM yang dihasilkan Perguruan Tinggi tersebut, namun juga akan meruntuhkan keunggulan bersaingnya. Akibatnya, dalam jangka panjang akan menyebabkan kekurangan mahasiswa baru dan mahasiswa lama pindah ke kampus yang lain yang pada akhirnya berakibat pada ketidakmampuan untuk menyelegarakan Pendidikan Tinggi lagi.

Setiap perguruan tinggi harus memiliki sistem *monitoring Service Quality* pelanggan mereka sehingga masalah *Service Quality* yang timbul dapat dideteksi secara dini dan diatasi. Banyak hasil penelitian yang menunjukkan bahwa perusahaan-perusahaan jasa yang memiliki manajemen yang baik adalah perusahaan yang memiliki sistem monitoring untuk mengaudit performa jasa mereka secara rutin.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka perlu dilakukan penelitian yang dapat membantu perguruan tinggi di Banten melihat tingkat dan posisi *service quality* mereka yang dapat menjadi panduan untuk menentukan prioritas perbaikan atau peningkatan kualitas jasa yang mereka tawarkan.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Mengukur, menggambarkan, serta membandingkan tingkat kualitas jasa pendidikan delapan perguruan tinggi di provinsi Banten; 2) Mengidentifikasi dimensi *Service Quality* perguruan tinggi yang paling kuat dan lemah; 3) Menganalisis kelemahan kualitas jasa pendidikan tinggi di provinsi Banten dengan cara membandingkan apa yang dianggap penting oleh mahasiswa dengan kualitas jasa yang mereka terima.

## MATERI DAN METODE

### Jasa Pendidikan Tinggi

Jasa didefinisikan sebagai suatu bentuk usaha yang ditawarkan satu pihak

kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler dan Keller, 2009). Secara umum jasa dapat didefinisikan sebagai tindakan, proses, dan hasil yang diproduksi atau diberikan oleh suatu entitas atau seseorang ke entitas atau orang lain (Zeithaml *et al.*, 2009).

Jasa Pendidikan Tinggi adalah produk dari Perguruan tinggi. Produk adalah apapun yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapat perhatian, pembelian, penggunaan atau pengonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen (Kotler dan Armstrong, 2012). Produk terdiri dari barang dan jasa. Jasa didefinisikan sebagai suatu kegiatan, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap jasa tersebut (Kotler dan Armstrong, 2012).

Mengacu pada definisi pendidikan dan pendidikan tinggi menurut Undang-Undang RI No. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi serta definisi jasa menurut ahli, maka Jasa Pendidikan Tinggi dapat didefinisikan sebagai kegiatan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi, diselenggarakan dan ditawarkan Perguruan Tinggi yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan, untuk mengembangkan potensi peserta didik.

### **Service Quality**

Dasar teori *Service Quality* berasal dari literatur kualitas produk dan kepuasan pelanggan (Brady dan Cronin, 2001). Konsep awal *Service Quality* berdasarkan paradigma *disconfirmation* yang digunakan di literatur produk non jasa. Paradigma ini menyatakan bahwa kualitas dihasilkan dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan. Paradigma *disconfirmation* juga menjadi dasar bagi model SERVQUAL Parasuraman *et. al.* (1988) yang melihat *service quality* adalah *gap* antara tingkat harapan jasa dan persepsi pelanggan di tingkat yang mereka terima.

Riset berikutnya mencoba menciptakan konsep alternatif *Service Quality* yang memodifikasi model SERVQUAL dengan tidak memasukan harapan pelanggan dalam pengukuran, misalnya model SERVPERF. Peneliti lainnya menambahkan dimensi untuk harapan pelanggan dalam model *Service Quality*, atau menggunakan metode alternatif seperti analisis *conjoint* untuk menilai persepsi *Service Quality*.

Pentingnya *Service Quality* dalam membangun keunggulan bersaing mendorong para peneliti menciptakan model *Service Quality* dan instrumen pengukurannya. Beberapa model pengukuran *service quality* diantaranya Servqual Parasuraman *et. al.* (1988), Servperf Cronin dan Taylor (1992), SQHM Brady dan Cronin (2001) dan Hedperf Abdullah (2005).

### **SERVQUAL**

Salah satu model pengukuran *Service Quality* yang terkenal dan sering digunakan adalah Servqual (*service quality*) yang dikembangkan pertama kali oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988). Servqual adalah skala multiple-item yang berguna untuk mengukur persepsi *service quality* konsumen. Servqual pada awalnya memiliki sepuluh dimensi *exploratory research* Parasuraman *et.al* (1988) yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, communication, credibility, security, competence, courtesy, understanding/knowing the customer,* dan *access*. Model Servqual ini kemudian di uji ulang untuk menghilangkan dimensi yang *overlapping* sehingga dihasilkan lima dimensi utama yaitu: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*. Dua dimensi terakhir, yaitu *assurance* dan *empathy* mengadung indikator yang mewakili tujuh dimensi Servqual awal, yaitu *communication, credibility, security, competence, courtesy, understanding/knowing customers,* dan *access*.

Beberapa penelitian yang mencoba mengukur *Service Quality* di Perguruan Tinggi menggunakan *Servqual* Parasuraman *et. al.*, (1988) diantaranya adalah Angappapillai dan Annapoorani (2012) serta Annamdevula dan Bellamkonda (2012) dengan objek penelitiannya adalah Perguruan Tinggi di India.

### **SERVPERF**

Model pengukuran *Servperf* pertama kali dikembangkan oleh Cronin dan Taylor (1992) yang mencoba mengoreksi *Servqual* Parasuraman *et. al.* (1988), dan mengembangkan model pengukuran yang lebih tepat. Cronin dan Taylor (1992) mengkritik *Servqual* yang dianggap kurang tepat dalam mengukur *service quality* karena melibatkan harapan pelanggan. Cara ini dipandang berbenturan dengan *disconfirmation paradigm* yang menjelaskan *satisfaction*. Cronin dan Taylor (1992) mengusulkan *Servperf* yang mengukur langsung *Service Quality* tanpa menggunakan harapan pelanggan dan tingkat kepentingan pelanggan. Berdasarkan penelitian mereka, *Servperf* yang terdiri dari 22 indikator menjadi model pengukuran *Service Quality* yang lebih efisien dan lebih baik dari *Servqual* Parasuraman *et. al.*, (1988).

Abdullah (2005) menggunakan *Servperf* sebagai dasar model pengukuran *Service Quality* untuk menciptakan model pengukuran *Service Quality* yang khusus dan sesuai dengan industri pendidikan tinggi. Objek yang digunakan dalam penelitiannya adalah perguruan tinggi di Malaysia.

### **SQHM**

*SQHM* atau *Service Quality Hierachical Model* dikembangkan oleh Brady dan Cronin (2001) yang bertujuan untuk memberikan model pengukuran *Service Quality* baru dan terintegrasi dibandingkan *Servqual* ataupun *Servperf*. *SQHM* memiliki tiga dimensi utama dan tiga subdimensi. Ketiga dimensi utama yang pertama adalah *Interaction Quality* dengan sub dimensi *Attitude*, *Behavior*, *Expertise*. Dimensi

utama kedua adalah *Physical Enviroment Quality* dengan sub dimensi *Ambient Conditions*, *Design* dan *Social Factors*. Dimensi utama yang ketiga adalah *Outcome Quality* dengan sub dimensi *Waiting Time*, *Tangibles* dan *Valence*.

### **HEDPERF**

*Hedperf* dikembangkan oleh Abdullah (2005) sebagai model pengukuran *Service Quality* Pendidikan Tinggi. *Hedperf* berangkat dari perlunya pengukuran *Service Quality* Perguruan Tinggi, namun salah satu model pengukuran yaitu *Servperf* dianggap sebagai ukuran generik *service quality* yang kurang sesuai untuk mengukur kualitas di konteks Pendidikan Tinggi. *Hedperf* memiliki lima dimensi yaitu *Non-academic aspects*, *Academic aspects*, *Reputation*, *Access*, *Programme issues*, dan *Understanding*. Perbaikan terhadap *Hedperf* menghasilkan perubahan jumlah dimensi menjadi empat dengan membuang dimensi *Understanding*, menjadikan model pengukuran ini lebih baik dibanding *Servperf* dalam mengukur *Service Quality* di konteks Pendidikan Tinggi.

### **Service Quality: Strategi Memenangkan Persaingan**

*Service quality* menjadi dasar yang efektif dalam merancang strategi pemasaran. Selain itu, *Service Quality* memberikan keunggulan bersaing yang penting dengan menghasilkan penjualan berulang, positif *word of mouth*, loyalitas pelanggan dan diferensiasi produk kompetitif (Abdullah, 2005).

Banyak penelitian di bidang pendidikan tinggi yang telah membuktikan *Service Quality* berperan penting menentukan *Satisfaction* (Teo dan Soutar, 2012; Subrahmanyam, 2017; Annamdevula dan Bellamkonda, 2016; Ardianto *et al.*, 2012; Aljumaa, 2014; Dado *et al.*, 2012; Tuan, 2012; Dib dan Alnazer, 2013; Assaduzzaman *et. al.*, 2013; Palli dan Mamilla, 2012; Saif, 2014; Ali dan Mohamed, 2014; Farahmandian *et. al.*, 2013;

Arokiasamy dan Ghani, 2012; Hanaysha *et. al.*, 2011; Mansor *et. al.*, 2012; Seng dan Ling, 2013; Sultan dan Wong, 2014).

Selain menentukan *Satisfaction* mahasiswa, *Service Quality* berpengaruh pula pada *Trust* (Sultan dan Wong, 2014), *HEI Image* (Dib dan Alnazer, 2013; Sultan dan Wong, 2014), *Customer Value* (Dib dan Alnazer, 2013), *Loyalty* (Subrahmanyam, 2017; Annamdevula dan Bellamkonda, 2016; Dado *et. al.*, 2011; Dib dan Alnazer, 2013) dan *Word of Mouth* (Teo dan Soutar, 2012; Aljumaa, 2014; Ardianto *et al.*, 2012).

*Service Quality* menjadi sarana yang efektif untuk menciptakan penawaran jasa yang berbeda dan unggul dari pesaing sehingga perguruan tinggi memiliki keunggulan bersaing yang sangat berguna dalam bertahan atau memenangkan persaingan yang terjadi. Keunggulan bersaing ini tercipta melalui *Service Quality* unggul dan berbeda yang berdampak pada kepuasan, kepercayaan, nilai pelanggan, citra perguruan tinggi, loyalitas mahasiswa dan *Word of Mouth* positif. Dengan demikian, membangun *service quality* yang unggul dapat menjadi sarana memenangkan pasar melalui penciptaan keunggulan bersaing yang superior.

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dan bersifat terapan. Jenis penelitian ini dipilih karena penelitian ini berupaya mendeskripsikan objek yang diteliti dan analisisnya menggunakan statistik. Selain itu, penelitian ini mencoba memecahkan masalah yang terjadi pada tataran praktis, bukan teoretis. Desain survei digunakan dalam penelitian ini.

### Pengukuran

Kualitas jasa diukur dengan mengadopsi lima dimensi *Service Quality* Parasuraman *et al*, (1988) dan Servperf Cronin dan Taylor (1992). Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala setipe Likert 7 point yang memiliki pilihan jawaban dari satu hingga tujuh dengan pilihan respon dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju untuk mengukur tingkat *Service Quality*, sangat tidak penting hingga sangat penting untuk mengukur tingkat kepentingan *Service Quality* bagi mahasiswa. Berikut ini operasionalisasi variabel yang digunakan:

**Tabel 1. Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator
<i>Service Quality</i>	<i>Reliability</i>	1. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik mengenai materi yang diajarkannya.
		2. Mahasiswa dapat menguasai dengan baik setiap pengetahuan dan keterampilan yang diajarkan oleh dosen
		3. Staf administrasi memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan
		4. Staf administrasi dapat diandalkan dalam mengatasi masalah mahasiswa
		5. Staf administrasi tidak pernah salah dalam Memberikan pelayanan
		6. Staf administrasi Memberikan pelayanan tepat waktu
<i>Service Quality</i>	<i>Responsiveness</i>	1. Dosen dan staf administrasi memiliki kemauan untuk membantu mahasiswa
		2. Kampus menyediakan Beasiswa dan keringanan biaya untuk membantu masalah keuangan mahasiswa
		3. Staf administrasi memberikan pelayanan yang diminta mahasiswa dengan cepat
		4. Dosen siap sedia dimana saja untuk berdiskusi dan membantu mahasiswa memahami pelajaran
		5. Staf administrasi selalu siap melayani permintaan mahasiswa
		6. Staf dan dosen menanggapi dan menyelesaikan komplain dan keluhan mahasiswa dengan baik
<i>Service Quality</i>	<i>Assurance</i>	1. Kampus terkenal berkualitas
		2. Lulusan/alumni terkenal mudah bekerja atau sukses diberbagai bidang
		3. Jurusan/Program studi memiliki nilai akreditasi minimal B
		4. Seluruh dosen minimal telah bergelar S2
		5. Jumlah mahasiswa per kelas cukup (tidak terlalu banyak)
		6. Dosen memiliki ilmu yang sesuai dengan matakuliah yang diajarkannya
<i>Service Quality</i>	<i>Empathy</i>	1. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik
		2. Kampus memiliki kepedulian terhadap mahasiswa yang tertimpa musibah
		3. Dosen dan Staf administrasi selalu memperlakukan mahasiswa dengan penuh perhatian

	4. Dosen dan Staf administrasi selalu mengutamakan kepentingan mahasiswa
	5. Jadwal pelayanan administrasi dan perkuliahan yang nyaman dan mudah diikuti mahasiswa
	6. Dosen dan staf administrasi selalu berusaha memahami kebutuhan dan keinginan mahasiswa
<i>Tangibles</i>	1. Dosen mengajar dengan menggunakan peralatan modern (LCD, Video, dll)
	2. Ruang kelas nyaman dan mendukung kegiatan pembelajaran
	3. Gedung kampus terlihat modern dan menarik
	4. Tersedia fasilitas kampus (Aula, Kantin, Sarana olahraga, Internet, website kampus, tempat ibadah, tempat parkir, perpustakaan, dan laboratorium) yang cukup dan nyaman
	5. Kampus memiliki fasilitas yang cukup untuk mendukung kegiatan ekstrakurikuler mahasiswa
	6. Dosen dan staf administrasi berpenampilan rapi dan profesional

Sumber: diadopsi dari Parasuraman *et. al.* (1988) dan Cronin dan Taylor (1992).

### Sampel dan Pengumpulan Data

Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive and Quota Sampling*. Kriteria pemilihan sampel penelitian ini adalah mahasiswa reguler S-1 dari delapan perguruan tinggi di Provinsi Banten baik swasta maupun negeri yang tersebar di lima wilayah Banten, yaitu Cilegon, Serang, Tangerang, Lebak dan Pandelang.

Delapan Perguruan Tinggi dipilih karena termasuk sepuluh Perguruan Tinggi Banten yang memiliki mahasiswa terbanyak menurut data forlap Dikti 2018, yang juga mewakili lima kota atau kabupaten di Banten. Delapan Perguruan Tinggi tersebut adalah:

- 1) Universitas Pelita Harapan (UPH)
- 2) Universitas Muhammadiyah Tangerang (UMT)
- 3) Sekolah Tinggi Latansa Mashiro (LTM)
- 4) Sekolah Tinggi Al-Khairiyah
- 5) Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten (UIN Banten)
- 6) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta)
- 7) Universitas Serang Raya (Unsera)
- 8) Universitas Mathlul Anwar (UMA)

Delapan Perguruan Tinggi tersebut dapat menjadi *benchmark* bagi Perguruan Tinggi Banten lainnya. Jumlah sampel sebanyak delapan (kelompok mahasiswa Perguruan Tinggi). Setiap sampel terdiri dari 100 unit sampel atau responden (mahasiswa). Dengan demikian, total ukuran sampel adalah 800 mahasiswa. Metode pengumpulan data menggunakan *self-administered survey* dengan cara menyebarkan kuesioner penelitian secara

langsung pada responden dan dikembalikan pula secara langsung.

### Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi butir pengukuran terhadap total korelasi variabelnya. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Hasil pengujian validitas butir pengukuran memperlihatkan nilai korelasi butir terhadap *total correlation* yang terkecil adalah 0,461 dan terbesar adalah 0,806. Semua nilai korelasi butir pengukuran terhadap *total correlation* diatas 0,300. Dengan demikian, seluruh butir pengukuran dapat dianggap valid. Hasil pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha ditampilkan pada tabel berikut ini.

**Table 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Dimensi SQ	Nilai Cronbach's Alpha
<i>Reliability</i>	0,875
<i>Responsibility</i>	0,864
<i>Assurance</i>	0,843
<i>Empathy</i>	0,897
<i>Tangible</i>	0,850

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Tabel di atas memperlihatkan bahwa seluruh nilai Cronbach's Alpha dari lima variable pengukuran yang digunakan sudah di atas 0,700. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa ukuran *Service Quality* yang digunakan sudah *reliable*

### Analisis Data

Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan profil responden, nilai *importance* dan nilai *performance* atau *Service Quality* masing masing perguruan tinggi yang diteliti. *Chi-Square tests* Digunakan untuk melihat keterkaitan antara profil responden dengan persepsi *Importance-Performance* mereka. Indeks *Service Quality* Pendidikan Tinggi digunakan untuk melihat posisi kualitas jasa antar perguruan tinggi yang diteliti. Nilai Indeks *Service Quality* Perguruan Tinggi dihasilkan menggunakan rumus:

$$SQI = (Performance / Importance) \times 100$$

Komponen perhitungan indeks akan mencerminkan posisi kekuatan masing masing perguruan tinggi yang sesungguhnya dalam persaingan antar mereka, karena Rumus ini telah mempertimbangkan kemampuan *delivery of Service Quality* perguruan tinggi yang dibandingkan dengan tingkat kepentingan *Service Quality* menurut Mahasiswa.

Nilai *Service Quality* masing masing Perguruan Tinggi sebenarnya dapat langsung dibandingkan antar perguruan tinggi untuk melihat posisi perguruan tinggi berdasarkan nilai tersebut. Namun cara ini kurang tepat karena hanya nilai *SQ* saja tidak mencerminkan kemampuan Indeks dalam menentukan posisi kekuatan perguruan

tinggi yang sesungguhnya, terutama dalam menciptakan Kepuasan mahasiswa yang berkaitan erat dengan Loyalitas dan WOM. *Importance* dapat disamakan dengan ekspektasi. Oleh karena itu, nilai indeks yang menggunakan *importance*, alih alih hanya *performance*, akan lebih berdampak secara pemasaran dan memperlihatkan seberapa efektif Perguruan Tinggi menciptakan Kepuasan bagi pelanggannya.

Hasil dari estimasi Indeks *Service Quality* akan ditafsirkan berdasarkan acuan interpretasi berikut ini, yaitu 95-100 Sangat Baik, 85-94 Baik, 70-84 Cukup, dan 0 - 70 Tidak baik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Mahasiswa

Mahasiswa berasal dari delapan perguruan tinggi yang tersebar di lima kota/kabupaten di Banten. Jumlah Mahasiswa wanita lebih banyak dibanding pria. Didominasi mahasiswa semester empat dan yang paling sedikit adalah mahasiswa semester tujuh. Mahasiswa terbanyak adalah mahasiswa berusia 20 tahun dan yang paling sedikit berturut-turut adalah mahasiswa berusia 26 tahun, 27 tahun, 28 tahun dan 30 tahun.

### Chi-Square tests

Hasil *Chi-Square tests* ditampilkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 2. Hasil Uji Chi-Square**

	Variabel	Chi-Square Value	Significan	Keterangan
1	Semester*SQP	887,155 <sup>a</sup>	,445	Tidak ada hubungan
2	Lokasi Kampus*SQP	1336,153 <sup>a</sup>	,000	Ada hubungan
3	Domisili*SQP	10000,876 <sup>a</sup>	1,000	Tidak ada hubungan
4	Usia*SQP	1776,186 <sup>a</sup>	,000	Ada hubungan
5	Jenis Kelamin*SQP	150,457 <sup>a</sup>	,068	Tidak ada hubungan

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Hasil Uji *Chi-Square* menunjukkan penilaian mahasiswa mengenai *Service Quality* kampus mereka dipengaruhi oleh lokasi kampus dan usia mahasiswa. Sedangkan semester, domisili dan jenis kelamin mahasiswa tidak memengaruhi penilaian *Service Quality* mereka.

### Indeks Higher Education Service Quality

Nilai *Importance*, *Performance* dan Indeks *Service Quality* delapan perguruan tinggi ditampilkan pada tabel berikut ini. Adapun *Performance Service Quality* ditampilkan pada Tabel 4 berikut ini.

**Tabel 4. Performance Service Quality**

Perguruan Tinggi	SQP
Banten	169
Swasta	170
Negeri	162
UPH	189
La Tansa Mashiro	188
Al Khairiyah	173
UIN Banten	170
UMA	163
UMT	159
Untirta	155
Unsera	152

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan Tabel 4, memperlihatkan nilai Performance service quality PTS lebih tinggi dari PTN. Sedangkan perguruan tinggi yang memiliki *Performance Service Quality* tertinggi adalah Universitas Pelita Harapan, dan yang terendah adalah Universitas Serang Raya. Hal ini menunjukkan PTS dinilai lebih baik oleh responden dalam penghantaran jasa pendidikan dibanding PTN. Mengingat PTN memiliki keunggulan positif image, bahwa PTN selalu identik dengan kualitas yang baik, maka *Performance Service Quality* PTS yang lebih tinggi dari PTN dapat menjadi keunggulan bersaing untuk memenangkan pasar yang sama.

**Tabel 5. Importance Service Quality**

Perguruan Tinggi	SQI
Banten	183
Negeri	186
Swasta	183
UPH	191
La Tansa Mashiro	191
Al Khairiyah	187
UIN Banten	187
Untirta	185
UMA	177
Unsera	176
UMT	173

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan Tabel 5, PTN memiliki *ISQ* lebih tinggi dari PTS. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa PTN memiliki tuntutan kualitas jasa yang lebih tinggi dibanding mahasiswa PTS. Hal ini dipengaruhi persepsi awal dan tingkat kesulitan diterima PTN yang menyebabkan mereka memiliki harapan yang lebih tinggi.

Perguruan Tinggi yang memiliki *ISQ* tertinggi adalah Universitas Pelita Harapan. *Image* dan biaya pendidikan UPH bisa memicu *ISQ* atau harapan mahasiswa yang tinggi. Sedangkan yang terendah adalah Universitas Muhammadiyah Tangerang. Nilai *Performance* dan *ISQ* Perdimensi ditampilkan berikut ini.

**Tabel 6. Nilai Performance dan Importance SQ Perdimensi**

PT	Performance					Importance				
	REL	RESP	ASS	EMP	TAN	REL	RESP	ASS	EMP	TAN
Banten	32	33	35	33	35	36	36	37	37	37
Negeri	30	31	35	32	34	36	37	38	37	38
Swasta	32	33	35	34	35	35	36	37	36	37
Untirta	29	30	33	31	32	36	37	38	37	38
UIN Banten	31	33	37	34	36	36	37	38	37	39
Al Khairiyah	32	34	37	35	35	37	37	38	37	38
LTM	37	37	38	37	38	37	38	39	38	39
UMT	29	31	34	31	33	34	34	36	34	35
UPH	37	37	39	37	38	37	38	39	38	39
UMA	31	32	34	32	33	35	35	36	36	36
Unsera	26	27	31	28	32	34	34	36	34	35

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Nilai tertinggi dari *Performance* dan *Importance* adalah 42 dan terendah 0. Nilai *Performance Service Quality* Perguruan Tinggi di Banten yang tertinggi adalah *Assurance* dan yang terendah adalah *Reliability*. Nilai *Performance* Perguruan tinggi negeri yang tertinggi adalah *Assurance* dan terendah adalah *Reliability*. Sedangkan nilai *Performance* Perguruan tinggi swasta yang tertinggi adalah *Assurance* serta *Tangible* dan terendah adalah *Reliability*.

Nilai *Importance Service Quality* Perguruan Tinggi di Banten yang tertinggi adalah *Assurance* dan yang terendah adalah *Reliability*. Nilai *importance* perguruan tinggi negeri yang tertinggi adalah *Assurance* serta *Tangible* dan yang terendah adalah *Reliability*. Begitu pula dengan perguruan tinggi swasta.

secara umum, *assurance* menjadi dimensi servis quality yang memiliki performance tertinggi dibanding dimensi lainnya baik pada PTN, PTS maupun PT Banten secara keseluruhan. Dimensi ini perlu dipertahankan. Sedangkan dimensi yang perlu ditingkatkan adalah *reliability*.

Melihat service quality, tidak cukup hanya dari nilai performance saja. Ukuran yang lebih tepat dan memudahkan untuk dibandingkan adalah dengan mengubahnya menjadi Nilai **Indeks Service Quality** yang ditampilkan pada Tabel 7.

**Tabel 7. Indeks Service Quality**

Perguruan Tinggi	Indeks
Banten	92
Swasta	93
Negeri	87
UPH	99
La Tansa Mashiro	99
Al Khairiyah	93
UMT	92
UMA	92
UIN Banten	91

Unsera	86
Untirta	84

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan Tabel 7, PTS memiliki nilai indeks SQ yang lebih tinggi dari perguruan tinggi negeri. Hal ini sejalan dengan nilai *performance* nya. Selain karena *performance*, Indeks PTS dapat lebih tinggi dari PTN karena PTN memiliki *Importance* yang lebih tinggi. Berdasarkan hasil ini, terlihat jelas *Service Quality* PTS lebih unggul dari PTN. Kondisi ini memungkinkan PTS mampu bertahan dalam persaingan menghadapi PTN.

Sedangkan perguruan tinggi yang memiliki Indeks *Service Quality* tertinggi adalah Universitas Pelita Harapan, hal ini sejalan dengan *performancenya* meskipun *importance service quality* UPH juga menjadi yang tertinggi. Namun hasil yang berbeda ditampilkan pada nilai Indeks service quality terendah yang ternyata ditempati oleh Untirta (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa). Hal ini disebabkan perbedaan antara *performance dan importance service quality* yang lebih tinggi dibanding perguruan tinggi lainnya.

Pada tabel sebelumnya, Perguruan Tinggi dengan *performance service quality* terendah adalah Unsera dan *importance service quality* terendah adalah UMT. Namun nilai akhir dari Indeks service quality menunjukkan kondisi yang berbeda. Kondisi ini perlu menjadi perhatian bagi Untirta untuk memperbaiki *performance service quality* sehingga dapat melampaui nilai *importance service quality*-nya

Indeks *Service Quality* Perdimensi ditampilkan pada tabel berikut.

**Tabel 8. Indeks *Service Quality* Perdimensi**

PT	INDEKS				
	REL	RESP	ASS	EMP	TAN
Banten	89	90	94	91	93
Negeri	83	86	92	87	89
Swasta	91	92	95	92	95
UTR	79	82	87	84	85
UIN	86	89	96	91	92
AKH	87	92	96	94	92
LTM	101	98	99	97	98
UMT	87	89	97	91	95
UPH	101	98	99	97	98
UMA	89	92	95	90	93
USR	77	79	85	81	91

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan Tabel 8, menunjukkan bahwa membedakan lebih dalam Indeks *Service Quality*. Pada Tabel 8, PTS memiliki *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible* lebih tinggi dibanding PTN dan Perguruan tinggi di Banten. Dengan demikian PTS unggul di seluruh dimensi *service quality* dibandingkan PTN. Perguruan tinggi dengan *Reliability, Responsiveness, assurance, empathy dan tangible* tertinggi adalah UPH dan LTM. UPH dan LTM perlu mempertahankan hasil ini. Akan lebih baik jika meningkatkan karena persaingan selalu berubah dan dapat menjadi lebih ketat. Sedangkan *Reliability,*

*Responsiveness, assurance, empathy* terendah adalah Unsera, dan *tangible* terendah adalah Untirta. Unsera perlu memperbaiki dimensi *Reliability, Responsiveness, assurance dan empathy* sedangkan Untirta perlu memperbaiki dimensi *tangible*-nya. Dengan memiliki kampus baru yang berlokasi di Sindang Sari, Serang Banten, tampaknya masalah *tangible* ini akan segera teratasi.

Ringkasan nilai *Performance, Importance dan Indeks Service Quality* secara keseluruhan dirangkum pada Tabel 9 berikut ini.

**Tabel 9. Nilai *Performance, Importance dan Indeks Service Quality***

PT	SQP	SQI	INDEKS
Banten	169	183	92
Swasta	170	186	93
Negeri	162	183	87
UPH	189	191	99
La Tansa Mashiro	188	191	99
Al Khairiyah	173	187	93
UMT	159	173	92
UMA	163	177	92
UIN Banten	170	187	91
Unsera	152	176	86
Untirta	155	185	84

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan analisis data, Perguruan Tinggi yang memiliki *Performance Service Quality* tertinggi adalah Universitas Pelita Harapan. Sedangkan yang terendah adalah Universitas Serang Raya. Perguruan Tinggi yang memiliki *Importance Service Quality* tertinggi adalah Universitas Pelita Harapan. Sedangkan yang terendah adalah Universitas Muhammadiyah Tangerang. Perguruan Tinggi yang memiliki Indeks *Service Quality* tertinggi adalah Universitas Pelita Harapan. Sedangkan yang terendah adalah Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Berdasarkan acuan interpretasi Indeks *Higher Education Service Quality*, perguruan tinggi dengan Indeks *Service Quality* berkategori Sangat Baik adalah UPH dan La Tansa Mashiro. Dengan demikian, masing masing mahasiswa perguruan tinggi tersebut memandang kampus mereka memiliki kinerja pendidikan yang sangat baik dalam memuaskan kebutuhan pendidikan tinggi mereka.

Perguruan tinggi dengan Indeks *Service Quality* berkategori Baik adalah Al Khairiyah, UMT, UMA dan UIN Banten. Dengan demikian, masing masing mahasiswa perguruan tinggi tersebut memandang kampus mereka memiliki kinerja pendidikan yang baik dalam memuaskan kebutuhan pendidikan tinggi mereka.

Perguruan tinggi dengan Indeks *Service Quality* berkategori Cukup adalah Untirta dan Unsera. Dengan demikian, masing masing mahasiswa perguruan tinggi tersebut memandang kampus mereka memiliki kinerja pendidikan yang cukup dalam memuaskan kebutuhan pendidikan tinggi mereka.

Sedangkan Indeks *Service Quality* perguruan tinggi Swasta dan Negeri termasuk kategori Baik. Dengan demikian, masing masing mahasiswa perguruan tinggi tersebut memandang kampus mereka memiliki kinerja pendidikan yang baik dalam memuaskan kebutuhan pendidikan tinggi mereka.

Secara keseluruhan Indeks *Service Quality* perguruan tinggi di Banten bisa dikatakan Baik. Dengan demikian, mahasiswa perguruan tinggi di Banten memandang kampus mereka memiliki kinerja pendidikan yang baik dalam memuaskan kebutuhan pendidikan tinggi mereka.

PTS memiliki indeks, SQP, SQI tertinggi dibandingkan PTN bahkan PT di Banten. Dengan demikian PTS lebih unggul dibanding PTN dan perlu mempertahankan posisi ini. Sedangkan PTN perlu berbenah dan melakukan peningkatan. UPH menjadi perguruan tinggi terbaik dengan nilai tertinggi pada indeks, SQP, SQI bahkan lebih tinggi dari PTS secara keseluruhan, posisi ini perlu dipertahankan. Sedangkan Untirta menjadi yang terendah dan perlu melakukan perbaikan dan peningkatan.

## **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

Universitas Pelita Harapan memiliki *Performance Service Quality* tertinggi, ternyata begitu pula dengan Indeks *Service Quality* nya. Namun tidak demikian dengan Universitas Serang Raya, yang memiliki nilai *Performance Service Quality* terendah, akan tetapi bukan terendah dalam Indeks *Service Quality*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa bukanlah terendah dalam *Performance Service Quality*, namun menjadi yang terendah dalam Indeks *Service Quality*.

Temuan dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa *Performance Service Quality* belum tentu sejalan dengan Indeks *Service Quality*, selain itu, lebih baik melihat posisi persaingan berdasarkan Indeks *Service Quality* dibanding hanya *Performance Service Quality*.

Universitas Pelita Harapan berada pada posisi tertinggi di dalam Indeks *Service Quality*. Ini menjadi keunggulan tersendiri yang perlu dipertahankan namun juga perlu ditingkatkan, karena persaingan selalu berubah dan meningkat sehingga tidak

cukup hanya mempertahankan yang sudah ada walaupun sudah baik.

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa berada pada posisi paling bawah dalam Indeks *Service Quality* diikuti oleh Universitas Serang Raya. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dan Universitas Serang Raya perlu meningkatkan *Service Quality*-nya. Semua dimensi *Service Quality* perlu ditingkatkan, namun *Reliability* menjadi dimensi yang perlu mendapatkan perhatian lebih karena menjadi yang terendah di dalam Indeks *Service Quality* dibanding dimensi lainnya. Sedangkan Universitas Serang Raya perlu memberikan perhatian lebih pada *Reliability* dan *Responsiveness*.

Indeks *Service Quality* dapat memiliki potensi kelemahan ketika digunakan untuk membandingkan *Service quality* antar perguruan tinggi karena responden dari perguruan tinggi yang berbeda dapat tidak konsisten dalam menilai satu dimensi yang sesungguhnya sama, dengan kata lain subjektivitasnya tinggi. Walaupun indeks ini berpotensi memiliki kelemahan, namun setidaknya indeks ini memberikan gambaran bagaimana persepsi mahasiswa terhadap *service quality* kampus dan tingkat kepuasan mereka. Gambaran ini dapat menjadi acuan bagi perguruan tinggi untuk menentukan perbaikan dan peningkatan *Service quality* yang diperlukan. Peningkatan *Service quality* akan berdampak positif pada kepuasan mahasiswa yang selanjutnya akan meningkatkan loyalitas mereka dan mendorong mereka menciptakan *word of mouth* positif serta memperkuat intensi merekomendasikan kampus.

Temuan dalam penelitian ini hanyalah menggunakan delapan perguruan tinggi di Banten sehingga belumlah dapat menggambarkan secara akurat posisi seluruh kualitas perguruan tinggi di Banten. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambah baik jumlah perguruan tinggi maupun responden dari setiap perguruan tinggi. Selain itu, pengukuran dapat pula ditambahkan selain dari kuesioner, misalnya menggunakan

sebagian nilai yang relevan dari BAN PT sehingga Indeks *Service Quality* akan menjadi lebih objektif.

Setiap tahun datang mahasiswa baru dan mahasiswa lama pergi karena lulus. Preferensi mahasiswa setiap tahun pun dapat berubah-ubah. Oleh karena itu, posisi perguruan tinggi dalam indeks *service quality* setiap tahun dapat berubah. Atas dasar ini, penyusunan indeks *service quality* dapat dilakukan setiap tahun untuk mengaudit *service quality* perguruan tinggi.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Perguruan Tinggi Banten dan semua pihak yang sudah berkontribusi dalam penelitian ini sehingga dapat terlaksana dengan baik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Firdaus. 2005. Measuring Service Quality In Higher Education: HEDPERF Versus SERVPERF. *Marketing Intelligence and Planning*. 24(1): 31-47.
- Aljumaa, Asaad. 2014. Investigating the Mediating Effect of Customer Satisfaction in the Service Quality-Word of Mouth Relationship. *International Journal of Business and Management Invention*. 3(3): 40-44.
- Angappapillai, A. B. dan C. K. Annapoorani. 2012). Quality In Higher Education: An Empirical Investigation. *Afro Asian Journal of Social Sciences*. 3(3.4): 1-11.
- Annamdevula, Subrahmanyam dan Raja Shekhar Bellamkonda. 2012. Development of HiEdQUAL for Measuring Service Quality in Indian Higher Education Sector. *International Journal of Innovation, Management and Technology*. 3(4): 412-416.

- Annamdevula, Subrahmanyam dan Raja Shekhar Bellamkonda. 2016. The Effects Of Service Quality On Student Loyalty: The Mediating Role Of Student Satisfaction. *Journal Of Modelling In Management*. 11(2): 446-462.
- Ardianto, H. B., Nazaruddin Malik dan Eko Handayanto. 2012. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Anteseden Valensi Word Of Mouth Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 2(2): 195-205.
- Arokiasamy, Anantha Raj A. dan Abdul Ghani. 2012. Service Quality And Students' Satisfaction At Higher Learning Institutions: A Case Study Of Malaysian University Competitiveness. *International Journal of Management and Strategy*. 3(5): 1-16.
- BPS Provinsi Banten. 2018. *Angka Partisipasi Sekolah*. Diakses dari <https://banten.bps.go.id/dynamictable/2015/04/30/26/angka-partisipasi-sekolah-aps-menurut-kabupaten-kota-dan-kelompok-umur-di-provinsi-di-banten-2011-2014.html> pada tanggal 5 Juli 2018.
- Farahmandian, Sepideh, Hadi Minavand dan Mona Afshardost. 2013. Perceived service quality and student satisfaction in higher education. *IOSR Journal of Business and Management*. 12(4): 65-74.
- Hanaysha, Jalal R. M., Haim Hilman Abdullah dan Ari Warokka. 2011. Service Quality and Students 'Satisfaction at Higher Learning Institutions: The Competing Dimensions of Malaysian Universities' Competitiveness. *Journal of Southeast Asian Research*. 2011. 1-10.
- Mansor, Aida Azlina, Rahayu Hasanordin, Muhammad Hafiz Abd Rashid, dan Wan Edura Wan Rashid. 2012. Hierarchical Service Quality Model towards Student Satisfaction. *International Journal of Innovation, Management and Technology*. 3(6): 803-807.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64(1): 12-40.
- PDDIKTI. 2018. *Grafik Jumlah Perguruan Tinggi*. Diakses dari <https://forlap.ristekdikti.go.id/perguruantinggi/homegraphpt> pada tanggal 16 Agustus 2018.
- Ristekdikti.go.id. 2012. *Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi*. Diakses dari <http://kelembagaan.ristekdikti.go.id/index.php/download/undang-undang-nomor-12-tahun-2012-tentang-pendidikan-tinggi> pada tanggal 7 September 2018.
- Subrahmanyam, Annamdevula. 2017. Relationship Between Service Quality, Satisfaction, Motivation And Loyalty: A Multi-Dimensional Perspective. *Quality Assurance In Education*, 25(2): 171-188.
- Sultan, Parves dan Ho Yin Wong. 2014. An Integrated-Process Model Of Service Quality, Institutional Brand and Behavioural Intentions: The Case Of A University. *Managing Service Quality*. 24(5): 487-521.
- Zeithaml, V, M. J. Bitner dan D. Gremler. 2009. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 5th Edition. McGraw-Hill Companies, inc. Newyork.