

Analisis Kepuasan Mutu Pelayanan PMB STISIP Widuri Menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)*

Insan Tri Bunawolo ^{1*}, Agus Budiyantra ²

^{1,2} Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer (STMIK) Widuri, Indonesia.

Alamat: 3, Jl. Palmerah Barat No.353, RT.3/RW.5, Grogol Utara, Kec. Kby. Lama, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11480

Korespondensi penulis: insanbunawolo2001@email.com

Abstract. *This study examines student satisfaction with the New Student Admission (PMB) services at STISIP Widuri. In the competitive landscape of private higher education institutions (PTS), PMB is vital for attracting prospective students through effective marketing and high-quality services. The research, however, identifies that current levels of student satisfaction with PMB services at STISIP Widuri fall short of expectations. By applying the Service Quality framework, the study evaluates key service dimensions including reliability, responsiveness, and empathy. The results indicate that the services provided do not meet student expectations, leading to notable dissatisfaction. The study seeks to uncover the factors affecting student satisfaction and offers recommendations for enhancing service quality. The outcomes aim to make a significant impact on improving PMB services at STISIP Widuri, benefiting both academic and practical aspects. Ultimately, this research provides a foundation for improving higher education services, especially in the new student admission process. The recommendations are designed to strengthen the connection between the institution and its students, boost loyalty, and encourage positive word-of-mouth. Improving the quality of PMB services is crucial for achieving competitive advantage and enhancing the institution's reputation.*

Keywords: *Student Satisfaction, Service Quality, Quality of Services*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji kepuasan mahasiswa terhadap layanan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) di STISIP Widuri. Dalam persaingan perguruan tinggi swasta (PTS), PMB sangat penting untuk menarik calon mahasiswa melalui pemasaran yang efektif dan layanan yang bermutu tinggi. Namun, penelitian ini mengidentifikasi bahwa tingkat kepuasan mahasiswa saat ini terhadap layanan PMB di STISIP Widuri masih jauh dari harapan. Dengan menerapkan kerangka Kualitas Layanan, penelitian ini mengevaluasi dimensi layanan utama termasuk keandalan, daya tanggap, dan empati. Hasilnya menunjukkan bahwa layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan mahasiswa, yang menyebabkan ketidakpuasan yang nyata. Penelitian ini berupaya mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dan menawarkan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Hasil penelitian ini bertujuan untuk memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan layanan PMB di STISIP Widuri, yang menguntungkan baik aspek akademis maupun praktis. Pada akhirnya, penelitian ini memberikan landasan untuk meningkatkan layanan pendidikan tinggi, terutama dalam proses penerimaan mahasiswa baru. Rekomendasi dirancang untuk memperkuat hubungan antara institusi dan mahasiswanya, meningkatkan loyalitas, dan mendorong promosi dari mulut ke mulut yang positif. Peningkatan kualitas layanan PMB sangat penting untuk mencapai keunggulan kompetitif dan meningkatkan reputasi institusi.

Kata kunci: Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, Mutu Layanan

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya atau tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan, baik itu pelanggan eksternal seperti konsumen atau nasabah yang membeli produk perusahaan, maupun pelanggan internal seperti sesama karyawan atau pimpinan di dalam perusahaan. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya terbatas pada hubungan dengan pelanggan eksternal, tetapi juga mencakup interaksi antar-individu di lingkungan internal perusahaan, di mana pelayanan diberikan kepada sesama karyawan atau pimpinan. Untuk mengukur

tingkat kepuasan calon mahasiswa, peneliti haruslah melakukan pengukuran agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang. Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) di sebuah perguruan tinggi bukan hanya tahap administratif semata, melainkan memiliki peran penting dalam menjaga kualitas dan reputasi lembaga pendidikan. Proses penerimaan ini, sebagai gerbang awal mahasiswa ke lingkungan akademis, menjadi momen krusial yang dapat mencerminkan integritas dan komitmen institusi terhadap kualitas pendidikan. Kualitas sebuah perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh standar pelayanan yang disajikan. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan utama. I Ketut Sudana (2021)

Menurut Tjiptono dalam Gofur. (2019) mengatakan, Penciptaan Kepuasan Pelanggan memiliki sejumlah manfaat yang signifikan. Salah satunya adalah memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan, menciptakan harmoni di antara keduanya. Selain itu, Kepuasan Pelanggan dapat mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang secara berulang, sehingga memperkuat loyalitas mereka. Ini juga dapat memicu fenomena rekomendasi positif dari mulut ke mulut, yang menguntungkan reputasi dan kinerja perusahaan. Kualitas layanan adalah faktor penentu utama dalam kesuksesan berbagai perusahaan yang menyediakan layanan atau aktivitas penghasil layanan. atau kegiatan penghasil jasa. Pelayanan yang berkualitas tinggi dapat lebih melibatkan dan menentukan keberhasilan kegiatan jasa, meningkatkan pangsa pasar, atau memenangkan konsumen. Salah satu cara agar penjualan jasa lebih baik dibandingkan pesaing adalah dengan menawarkan pelayanan berkualitas tinggi sesuai dengan minat pelanggan. Ketertarikan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan dapat berasal dari pengalaman dan saran yang diterima. Jika layanan tidak memenuhi harapan, pelanggan kehilangan minat. Sebaliknya, jika jasa sesuai dengan harapan, pelanggan kemungkinan besar akan menggunakan kembali produk atau jasa tersebut.

Menurut Kotler dan Keller dalam Rahayu & Nurlaela Wati (2018) mengatakan layanan adalah segala bentuk aktivitas atau pelayanan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain. Ini terutama bersifat abstrak dan tidak menghasilkan kepemilikan materi bagi penerima layanan. Beberapa indikator kualitas pelayanan lainnya adalah tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang memenuhi standar akademis sehingga dapat digunakan untuk mengukur suatu objek pengukuran atau mengumpulkan data tentang suatu variabel. Instrumen ini dapat berupa tes atau non-tes, namun untuk memperoleh sampel perilaku dari ranah kognitif, tes sering digunakan. Baso Intang Sappaile (2020)

2. KAJIAN TEORITIS

Menurut Sarini Kodu et al (2012) Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada aspek teknis atau fungsional, tetapi juga pada pengalaman dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Terwujudnya kepuasan pelanggan dapat memberikan sejumlah manfaat, seperti terjalinnya hubungan harmonis antara perusahaan dan pelanggan, kemungkinan pelanggan melakukan pembelian kembali, munculnya loyalitas pelanggan, dan terbentuknya rekomendasi positif melalui word-of-mouth yang menguntungkan Perusahaan.

Menurut Kotler & Armstrong dalam Suganda (2021) Mendefinisikan kepuasan konsumen adalah ketika kinerja suatu produk yang dikonsumsi sesuai dengan harapan dari pelanggan. Ketika produk tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, maka kepuasan mereka tidak tercapai. Sebaliknya, jika produk mencapai atau bahkan melampaui harapan pelanggan, kepuasan mereka akan terwujud. Kepuasan konsumen yang tinggi cenderung menghasilkan rekomendasi positif kepada calon konsumen lainnya. Ini menguntungkan baik bagi pelanggan maupun penyedia layanan.

Pengukuran kepuasan pelanggan adalah langkah penting dalam memahami sejauh mana produk atau layanan suatu perusahaan memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Tjiptono et al (2012).

Menurut Gerson dalam Gultom et al (2020). Kepuasan pelanggan merujuk pada pemahaman seorang pelanggan bahwa harapannya telah dipenuhi atau bahkan dilampaui. Ini terkait dengan perbandingan antara apa yang diantisipasi oleh pelanggan dengan pengalaman yang mereka rasakan saat menggunakan produk.

Menurut Indrasari dalam Mauliddina et al (2022) mengatakan Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bervariasi tergantung pada industri, jenis produk, layanan yang ditawarkan, dan preferensi pelanggan.

Menurut Setyowati & Suryoko (2020) *Service Quality* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelanggan dalam melakukan transaksi, baik dari segi biaya maupun waktu. Ini merupakan dorongan bagi pengusaha atau perusahaan untuk menyediakan informasi yang mudah diakses dan memperlancar proses transaksi demi memenuhi kebutuhan pembelian konsumen.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian untuk "Analisis Kepuasan Mutu Pelayanan PMB dengan Metode *Service Quality*: Studi Kasus STISIP Widuri" dirancang dengan baik untuk memastikan akurasi dan relevansi temuan. Berikut adalah langkah-langkah yang akan diambil:

a. Literatur Review

Melibatkan tinjauan mendalam terhadap literatur akademis yang berkaitan dengan konsep kepuasan dan mutu pelayanan, khususnya dalam konteks penerimaan mahasiswa baru di perguruan tinggi. Review literatur ini mencakup jurnal-jurnal terkemuka, buku-buku terkait, dan riset-riset terkini.

b. Kuisisioner

Dalam penelitian "Analisis Kepuasan Mutu Pelayanan PMB Menggunakan Metode *Service Quality*: Studi Kasus STISIP Widuri," pengumpulan data dilakukan melalui kuisisioner. Kuisisioner dirancang dengan pertanyaan terstruktur yang mencakup dimensi *Service Quality*, dan responden dipilih secara representatif dari calon mahasiswa.

c. Observasi

Observasi, ini melibatkan pengamatan langsung terhadap fenomena yang diamati tanpa intervensi langsung dari peneliti, memungkinkan pengumpulan data tentang perilaku, interaksi, dan situasi secara real-time.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka untuk memahami sejauh mana tingkat kepuasan mutu pelayanan PMB STSIP Widuri, adalah penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor atau aspek-aspek apa yang berperan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan di PMB STSIP Widuri. Melalui penggunaan instrumen survei atau kuesioner yang terdiri dari 25 pertanyaan, informasi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan di PMB STSIP Widuri akan dikumpulkan.

Analisis terhadap hasil survei menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai sejauh mana realisasi atau pelaksanaan pelayanan di PMB STSIP Widuri sesuai dengan harapan mahasiswa. Karakteristik pelayanan seperti responsif terhadap kebutuhan mahasiswa dapat ditempatkan dalam kuadran A dan B, yang menandakan bahwa aspek-aspek tersebut dianggap sebagai prioritas utama yang harus terus diimplementasikan oleh PMB STSIP Widuri. Hal ini mungkin disebabkan oleh profil demografis mahasiswa yang memiliki ciri khas tertentu, seperti rentang usia dan tingkat semester.

Di sisi lain, karakteristik pelayanan yang terdapat dalam kuadran C menunjukkan bahwa harapan mahasiswa terhadap aspek-aspek tertentu dari pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi, sedangkan karakteristik yang berada di kuadran D menunjukkan bahwa ada aspek-aspek pelayanan yang tidak memenuhi harapan sama sekali. Berdasarkan hasil analisis terhadap tingkat kesamaan masing-masing karakteristik, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam mutu pelayanan di PMB STSIP Widuri, sehingga mahasiswa belum sepenuhnya puas dengan mutu layanan yang mereka terima.

Temuan ini konsisten dengan teori yang diajukan oleh Fandy Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi holistik di mana hasil yang diperoleh dianggap memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen, sedangkan kekecewaan timbul ketika hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan.

Hasil penelitian ini menyoroti hasil dari observasi lapangan yang disertai dengan pemeriksaan subjektif, yang memberikan informasi yang bernilai. Ini sangat penting karena menghubungkan temuan eksplorasi lapangan dengan hipotesis yang relevan dalam konteks pembahasan. Fokus penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan PMB STSIP Widuri dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dan untuk proses penerimaan mahasiswa yang berkelanjutan, sehingga bisa bersaing di PTS di daerah Jakarta dalam bentuk pelayanan.

Berdasarkan analisis data yang telah disajikan sebelumnya, berikut adalah temuan utama yang dapat disimpulkan dengan lengkap dan efisien:

- a. Implementasi strategi promosi PMB STSIP Widuri untuk meningkatkan penerimaan mahasiswa baru.
- b. Pendirian sikap PMB dalam menyingkapi kebutuhan dan keterbatasan mahasiswa
- c. Penggunaan strategi komunikasi yang baik melalui sosmed atau presentasi langsung, untuk menarik minat calon mahasiswa dan membantu memperluas informasi mengenai Perguruan Tinggi STSIP Widuri .
- d. STSIP Widuri Membuka cabang Yayasan untuk mempermudah calon mahasiswa yang ingin berkuliah yang jauh dari lokasi kampus.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan PMB STSIP Widuri masih belum memadai dan tidak memenuhi standar yang diharapkan. Berdasarkan hasil analisis terhadap tingkat kesamaan setiap atribut,

terlihat bahwa pelayanan PMB STISIP WIDURI belum berhasil memenuhi ekspektasi mahasiswa, sehingga banyak mahasiswa merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh PMB STISIP WIDURI.

Dari hasil penelitian yang telah disimpulkan, terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PMB STISIP Widuri berkaitan erat dengan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, beberapa saran yang dapat diusulkan adalah:

- a. Peningkatan Kualitas Layanan: Penting bagi PMB STISIP Widuri untuk terus memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Ini bisa mencakup aspek-aspek seperti responsif terhadap kebutuhan mahasiswa, ketepatan waktu dalam memberikan informasi, dan keramahan staf.
- b. Evaluasi Rutin: Perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh PMB STISIP Widuri. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan mahasiswa, wawancara, atau diskusi kelompok terfokus untuk mendapatkan umpan balik langsung dari mahasiswa.
- c. Pengembangan Sumber Daya Manusia: Pelatihan dan pengembangan karyawan serta staf administratif perlu diperhatikan agar mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada mahasiswa.
- d. Transparansi dan Komunikasi: Penting untuk meningkatkan transparansi dan komunikasi antara PMB STISIP Widuri dan mahasiswa. Informasi yang jelas dan mudah diakses tentang proses pendaftaran, kurikulum, dan kebijakan institusi akan membantu mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan PMB STISIP Widuri dapat meningkatkan kualitas layanan dan memperbaiki tingkat kepuasan mahasiswa secara signifikan.

DAFTAR REFERENSI

- Baso Intang Sappaile. 2020. "Pembobotan Butir Pernyataan Dalam Bentuk Skala Likert Dengan Pendekatan Distribusi Z," no. January.
- Gofur, Abdul, Administrasi Institut, Ilmu Sosial, and Dan Manajemen. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan" 4 (1): 37–44.
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi. 2020. "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan" 3 (September): 171–80.

- I Ketut Sudana, Ni Luh Putu Yesy Anggreni & I Putu Eka Indrawan. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada KOver Mie Setan (Study Kasus Mie Setan Peguyungan)" 22 (2): 555–61. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5574445>.
- Mauliddina, Putri, Dama Mustika, and Anis Mahmudah Dariati. 2022. "The Effect of Mobile Banking Service Quality on Customer Satisfaction with Indonesian Sharia Bank(BSI) at Thursina Hospital." *Http://Www.Journal Staihubbulwathan.Id/Index.Php/Finest/Index Vol.6, No. 1 2022 6 (1): 79–97.* <http://www.journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/index>.
- Rahayu, Sri, and Lela Nurlaela Wati. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan." Vol. 8.
- Sarini Kodu, Sarini, and Kualitas Produk. 2012. "Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza" 1 (3): 1251–59.
- Sani, A., & Wiliani, N. (2019). Faktor kesiapan dan adopsi teknologi informasi dalam konteks teknologi serta lingkungan pada UMKM di Jakarta. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 5(1), 49-56.
- Sani, A. (2018). Penerapan metode k-means clustering pada perusahaan. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 353, 1-7.
- Sani, A., Rahman, T. K. A., Nawaningtyas, N., Budiyantra, A., & Wiliani, N. (2021, April). The effect of technology readiness in IT adoption on organizational context among SMEs in the suburbs of the capital. In *AIP Conference Proceedings* (Vol. 2331, No. 1). AIP Publishing.
- Setyowati, Dina, and Sri Suryoko. 2020. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pembelian Melalui E-Trust Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengguna Situs BukaLapak Di Kota Semarang)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9 (1): 251–60. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.26331>.
- Suganda, Erik Irawan. 2021. "Analisis Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum." *Akutansi Bisnis & Manajemen (ABM)* 28 (1): 1. <https://doi.org/10.35606/jabm.v28i1.804>.
- Tjiptono, Fandy, Lukas Priyambodo, Atma Jaya, and Suyoto Lecturer. 2012. "M-Commerce in Indonesia: Problems and Prospects." *International Journal of Computer Applications & Information Technology* I (January): 71. www.ijcait.com.