

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDY PADA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA)

Noer Sasongko¹

*Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta
*ns243@ums.ac.id atau noer.sasongko@gmail.com¹

Eskasari Putri²

*Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta
*ep122@ums.ac.id

Abstract

Service Quality that becomes benchmark in this research is conducted by Muhammadiyah University of Surakarta in fulfilling customer requirement that is student in terms of service of administration and facility. While the employee performance is the result of the work of both the lecturer and the education personnel assessed by the students with indicators of effectiveness and efficiency, responsibility for work, discipline, and kemampuan in solving problems. Subsequent customer satisfaction in this study will be referred to as student satisfaction is the satisfaction felt by students as users / users of services at Muhammadiyah Univeristy Surakarta. Employee performance, customer satisfaction influences both simultaneously and partially to customer satisfaction. Variation of customer satisfaction variable can be explained by service quality variable and employee performance equal to 52%. As for 48% explained by other variables of this study

Keywords: Quality of service, employee performance, customer satisfaction

Pendahuluan

Kepuasan pelanggan dalam lingkup perguruan tinggi lebih mengedepankan pada mutu pendidikan. Terlebih Universitas Muhammadiyah Surakarta merupakan universitas dengan peringkat pertama menurut lembaga survei QS World University Ranking. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi pada pasal lima menyatakan bahwa Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) meliputi bidang akademik dan non akademi. SPMI

dalam bidang akademik meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, sedangkan untuk bidang non akademik antara lain sumberdaya manusia, keuangan, sarana dan prasarana. Secara umum, Edward Sallis (1984) dalam *Total Quality Management in Education* menyebutkan, kondisi yang menyebabkan rendahnya mutu pendidikan dapat berasal dari berbagai macam sumber, yaitu miskinnya perancangan kurikulum, ketidakcocokan pengelolaan gedung, lingkungan kerja yang tidak kondusif, ketidaksesuaian system dan prosedur (manajemen), tidak

cukupya jam pelajaran, kurangnya sumber daya, dan pengadaan staf. Hal tersebut membuat menarik untuk diteliti apakah di Universitas Muhammadiyah Surakarta yang sudah tercatat sebagai the winner dalam sebuah lembaga survei yaitu QS World University Ranking mampu menjawab adanya pengaruh kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini adalah tindakan yang dilakukan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya yaitu mahasiswa dari segi pelayanan administrasi dan fasilitas. Sedangkan kinerja karyawan merupakan hasil kerja dari karyawan baik itu dosen maupun tenaga kependidikan yang dinilai oleh mahasiswa dengan indikator efektivitas dan efisiensi, tanggungjawab terhadap pekerjaan, disiplin, dan kemampuan dalam menyelesaikan masalah. Kepuasan pelanggan yang selanjutnya dalam penelitian ini akan disebut sebagai kepuasan mahasiswa adalah kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa sebagai user/ pengguna jasa layanan pada Universitas Muhammadiyah Surakarta, dapat dilihat melalui lima indikator yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Tujuan dari penulisan ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

Kajian Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Lima dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2009 : 111) diantaranya adalah: Bukti Fisik (Tangibles) yaitu Berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik, lokasi, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Ketanggapan (Responsiveness) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas. Dimensi ini menekankan pada perilaku personel yang memberi pelayanan untuk memperhatikan permintaan, pertanyaan, dan keamatan dari para pelanggan. Jaminan (Assurance) yaitu kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Empati (Empathy) yaitu menekankan pada perlakuan konsumen sebagai individu yang meliputi syarat untuk peduli, memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Zeithaml & Bitner (2008:110) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi

ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual jasa. Sementara menurut Dutka (dalam Melinda, 2008:11) terdapat tiga dimensi dalam mengukur kepuasan pelanggan secara universal yaitu 1). Attributes related to product yaitu dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari produk seperti penetapan nilai yang didapatkan dengan harga, kemampuan produk menentukan kepuasan, benefit dari produk tersebut. 2). Attributes related to service yaitu dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari pelayanan misalnya dengan garansi yang dijanjikan, proses pemenuhan pelayanan atau pengiriman, dan proses penyelesaian masalah yang diberikan. 3). Attributes related to purchase yaitu dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari keputusan untuk membeli atau tidaknya dari produsen seperti kemudahan mendapat informasi, kesopanan karyawan dan juga pengaruh reputasi perusahaan.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja dari seseorang atau sekelompok orang yang tidak hanya terwujud hasil fisik saja, tetapi meliputi kemampuan kerja, disiplin, rasa tanggung jawab, kesetiaan, kejujuran, kerja sama, prakarsa, kepemimpinan dan sebagainya yang dilakukan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi secara legal, dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Prawirosentono, secara umum ada empat faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi, yaitu :

1. Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas suatu organisasi adalah bila tujuan organisasi tersebut dapat dicapai

sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan. Bila pengorbanannya dianggap terlalu besar, maka dapat dikatakan tidak efisien. Menurut Handoko, efisien adalah kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar sedangkan efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (1995 : 7).

2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Faktor otoritas dan tanggung jawab merupakan faktor penting dalam mengefektifitaskan kinerja organisasi. Masing-masing anggota organisasi mengetahui apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Menurut Bernard seperti yang diterjemahkan oleh Prawirosentono (1999 : 30), otoritas adalah hak seseorang untuk memberikan perintah (kepada bawahan). Sedangkan tanggung jawab adalah bagian yang tidak terpisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut. Bila ada wewenang berarti dengan sendirinya muncul tanggung jawab.

3. Disiplin

Disiplin secara umum mengandung pengertian taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan di mana dia bekerja. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar, sehingga hal tersebut akan memberikan corak terhadap kinerja organisasi.

4. Inisiatif

Inisiatif seorang (atasan atau bawahan) berkaitan dengan daya pikir kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Dengan kata lain, inisiatif peserta organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi yang bersangkutan. Jadi inisiatif sangat dibutuhkan dalam upaya menyelesaikan suatu pekerjaan. Tanpa adanya inisiatif maka suatu pekerjaan tidak akan tercapai atau terselesaikan, tujuannya secara efektif dan efisien. Oleh karena itu setiap pekerja harus menggali daya pikirnya untuk mencari berbagai macam inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Metode Penelitian

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian atau minat yang ingin peneliti investigasi (Sekaran, 2010: 262). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Sekaran, 2010: 262). Kuncoro (2003: 109) menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian itu berkisar antara 40 sampai dengan 400. Dalam hal ini penelitian ini penulis mengambil sampel sebanyak 60. Pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode Purposive Sampling.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer, dimana data diambil secara langsung dengan tehnik menyebarkan kuisioner (Kuncoro, 2004: 136-143).

Menggunakan Skala Likert, dimana preferensi jawaban:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Sangat Setuju (SS)

3 = Setuju (S)

4 = Tidak Setuju (TS)

5 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Kualitas Layanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya. Berdasarkan kesimpulan teori yang diajukan maka indikatornya adalah:

- a. kualitas karyawan,
- b. pelayanan administrasi, dan
- c. fasilitas.

Kinerja Karyawan adalah hasil kerja dari karyawan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang dinilai oleh pelanggan. Indikatornya meliputi:

- a. efektivitas dan efisiensi,
- b. tanggung jawab terhadap pekerjaan,
- c. disiplin, dan
- d. penyelesaian masalah.

Kepuasan Nasabah adalah kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Indikatornya meliputi:

- a. bukti langsung,
- b. keandalan,
- c. daya tanggap,
- d. jaminan, dan
- e. empati

Teknik analisis data yang digunakan adalah aplikasi SPSS versi 22. Analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya dilakukan Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas.

Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Analisis Regresi Berganda (Multiple Regression Analysis).

$$KEP = \alpha + \beta_1 KUA + \beta_2 KIN$$

Uji Asumsi Klasik.

Pada Penelitian ini, uji asumsi klasik dilakukan dengan empat tahap pengujian, yang pertama menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi (Ghozali, 2011: 114).

Pengujian Hipotesis.

1) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)

Uji validitas ini dilakukan dengan melakukan korelasi bivariat antara masing masing skor indikator dengan total skor konstruk (Ghozali, 2011:46).

Uji validitas digunakan untuk membuktikan sejauh mana data yang terdapat di kuesioner dapat mengukur tingkat kevaliditasan suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2009:49). Pengujian validitas ini menggunakan Total Correlation (Corrected Item), analisis ini dengan cara mengkolerasikan masing-masing skor item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi. Pengujian menggunakan dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1) Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)

2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid). (Priyatno, 2010:94).

2) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung koefisien Cronbach's alpha dari masing-masing instrumen suatu variabel (Ghozali, 2011: 42).

3) Koefisien Determinasi (R²)

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2012: 52).

Validitas Kualitas Pelayanan.

Tabel 1
 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	17,030	3,908	,592	,731
2	17,030	4,151	,699	,701
3	17,140	3,920	,552	,748
4	16,670	4,547	,510	,757
5	16,730	4,563	,469	,769

Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai korelasi lebih dari 0,3 yang berarti pertanyaan yang diajukan terkait kualitas pelayanan adalah valid.

Tabel 2
 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	17,010	6,576	,788	,814
2	17,000	6,283	,767	,817
3	16,920	6,478	,637	,854
4	16,720	7,012	,749	,828
5	17,110	7,170	,543	,874

Hasil uji validitas variabel kinerja karyawan menunjukkan nilai korelasi lebih dari 0,3 yang berarti pertanyaan yang diajukan terkait adalah valid.

Tabel 3
 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	8,810	1,751	,793	,893
2	8,970	1,686	,839	,855
3	8,900	1,747	,828	,865

Hasil uji validitas variabel kepuasan pelanggan menunjukkan nilai korelasi lebih dari 0,3 yang berarti pertanyaan yang diajukan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan variabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,6 (Ghozali, 2011: 41-42).

Tabel 4
 Hasil Uji Reliabilitas

Indikator	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
-----------	----------------	--------------	------------

Kualitas Pelayanan	0,782	0,60	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,866	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,910	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di tabel 4, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 5
 Hasil Uji Asumsi Klasik

Keterangan	Uji Normalitas	Uji Multikolinieritas		Uji Heteroskedastisitas	Uji Autokorelasi
	Sig	Tolerance	VIF	Sig.	
K-S	0,723				
KUA		0,803	1,245	0,938	
KIN		0,803	1,245	0,580	
Durbin Watson					1,977

Sumber: data primer diolah, 2017

Berdasarkan hasil Hasil uji normalitas data dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test yang dilakukan menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai distribusi normal karena mempunyai nilai Asynp. Sig (2-tailed) 0,723, dimana nilai tersebut > 0,05.

Hasil uji multikolinieritas diketahui bahwa besar VIF masing-masing variabel independen lebih kecil dari 10 ($VIF < 10$) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

Hasil uji heteroskedastisitas dari data tersebut dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena variabel kualitas pelayanan dan kinerja keuangan mempunyai nilai signifikansi diatas 0,05.

Hasil uji autokorelasi yang telah dilakukan diketahui bahwa nilai durbin-watson = 1,977, dengan jumlah responden

100 diketahui $du = 1,694$ dan $dl = 1,634$. Batas maksimal dw adalah $4 - 1,694 = 2,306$, jadi karena $1,634 < 1,977 < 2,306$ maka tidak terjadi autokorelasi pada data.

Uji Statistik t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen. Variabel independen dikatakan berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial apabila taraf signifikansi $< 0,05$ (Ghozali, 2012: 99).

Tabel 6
Hasil Uji t

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig	Keterangan
KUA	4,823	1,984	0,00	Berpengaruh
KIN	6,856	1,984	0,00	Berpengaruh

Sumber: data primer diolah, 2017

Tabel hasil uji statistik t diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Uji F

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Variabel independen dikatakan berpengaruh terhadap variabel dependen secara simultan apabila taraf signifikansi $< 0,05$ (Ghozali, 2012: 98)

Tabel 7
Hasil Uji F

Variabel	F_{hitung}	Sig	Keterangan
KUA, KIN	62,032	0,00	Berpengaruh

Sumber: data primer diolah, 2017

Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

R^2

Hasil uji koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan nilai *Adjusted R²* sebesar 0,052 atau 52% yang berarti bahwa variasi variabel kepuasan pelanggan mampu dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sebesar 52%. Adapun sebesar 48% dijelaskan oleh variabel lain dari penelitian ini.

Simpulan

Kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga model dalam penelitian ini sesuai dengan yang diteorikan.

Saran untuk penelitian kedepan, untuk menambahkan variabel pada dimensi keuangan.

Referensi

- Ghozali, Imam. 2011, "Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19", Semarang: BP Universitas Diponegoro
- I Ketut Astawa. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pada Niat Beli Ulang Pelanggan Di Hotel Kuta Beach. jurnal sarathi Vol.16 No.2, hal. 289.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. Marketing Management. New Jersey: Pearson Education Limited
- Kotler, Philip and Garry Armstrong. 2012. Principles of Marketing. New Jersey: Pearson Education Limited

- Kuncoro, Mudrajad. 2004, “Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan ekonomi”, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan YKPN.
- Malhotra, Naresh K. 2009. Riset Pemasaran. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang
- Mullin, John W, Orville C Walker. 2005. Marketing Management A Strategic Decision, fifth edition, New York: McGraw Hill.
- Sekaran, Uma; Roger Bougie. 2010, “Research Methods for Business A Skill Building Approach”. Great Britain: Scotprint.
- Sylvana. 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan Mahasiswa Terhadap Intensi Meregistrasi Ulang Mahasiswa Pada Mahasiswa Universitas Terbuka. Jakarta: Jurnal Organisasi dan Manajemen, Vol.2
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorious dan Adriana, Dedi. 2008. Pemasaran Strategic, Yogyakarta: Andi Offset
- Wijanto, Setyo Hari. 2008. Structural Equation Modelling dengan Lisrel 8.8. Yogyakarta: Graha Ilmu