

# ANALISIS PENILAIAN KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN MENURUT PERSEPSI KEPUASAN MAHASISWA PADA POLITEKNIK AKAMIGAS PALEMBANG

Muhammad Riska & Maulana Effendi \*)

## ABSTRACT

*The purpose of the research is to find out to analyze perception of student in the Politeknik Akamigas Palembang. In writing this final report, data collected by questioner. Then analyzed using descriptive methods of description, classification and analyze the data and information are relevant to the problems that exist. Then analyze data using SPSS 20,0, and then to determine the consistency or not the service that has been given to the respondent can be seen from the mapping of Cartesian Diagram by comparing the theories are used, then the data obtained in the fact that most respondent at the Politeknik Akamigas Palembang was satisfied with the quality of service provided.*

**KEYWORD:** *perception of student, service quality and the mapping of cartesian diagram*

## PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor. 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 1, mengisyaratkan bahwa pendidikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.

Salah satu bentuk jasa pendidikan di perguruan tinggi tersebut adalah Politeknik Akamigas Palembang, dimana Politeknik Akamigas merupakan Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam sejumlah bidang pengetahuan khusus (Kepmen Nomor 234/U/Tahun 2000). Politeknik Akamigas Palembang menyelenggarakan empat bidang pendidikan vokasi, antara lain: Jurusan Teknik Analisis laboratorium Minyak dan Gas, Jurusan Teknik Pengolahan Minyak dan Gas, Jurusan Eksplorasi dan Jurusan Teknik Pengolahan Batubara (SK Mendiknas No. 224/D/0/2006 Tentang Izin

Operasional Politeknik Akamigas Palembang).

Di Sumatera Selatan sendiri, ada dua macam Politeknik, yaitu Politeknik Negeri Sriwijaya dan Politeknik Swasta lainnya. Menurut data dari Kopertis Wilayah II, Politeknik Swasta di Kota Palembang terdiri dari Politeknik Akamigas, Politeknik Anika, Politeknik Darussalam dan Politeknik Palcomtech Palembang ([www.kopertis2.or.id/v2/diakses\\_12\\_April\\_2012](http://www.kopertis2.or.id/v2/diakses_12_April_2012)). munculnya Politeknik Akamigas Palembang merupakan wujud besarnya animo masyarakat untuk menyekolahkan putra-putri mereka di Perguruan Tinggi Vokasi yang lebih menitik beratkan pola pendidikan yang berketerampilan, dikarenakan lulusan dari Perguruan Tinggi Vokasi khususnya Politeknik Akamigas Palembang akan lebih mampu terserap dalam dunia kerja khususnya di bidang eksplorasi sumber energi minyak dan gas.

Walaupun tingkat penyerapan lulusan Politeknik lebih baik dibandingkan dengan Universitas, tetap saja Politeknik dihadapkan kepada berbagai macam tantangan, salah tantangan yang dihadapi oleh Politeknik Akamigas antara lain adalah bagaimana Politeknik Akamigas dapat

---

\*) Dosen Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

mengedapankan jaminan mutu pelayanan sesuai dengan Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004. Untuk itu diperlukan penciptaan suasana belajar, proses pembelajaran dan proses pelayanan akademik yang terbaik, sesuai dengan amanah Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor. 20 Tahun 2003, Pasal 12 ayat 1.b, yaitu; setiap peserta didik pada setiap satuan pendidikan berhak mendapatkan pelayanan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya.

Untuk itu penulis tertarik untuk menganalisis penilaian mahasiswa Akamigas Palembang terhadap kualitas layanan jasa pendidikan, sehingga dalam hal ini rumusan

masalah dan tujuan dari penelitian dirumuskan menjadi: Bagaimana persepsi mahasiswa Akamigas Palembang terhadap Kualitas Layanan Jasa Pendidikan yang telah dirasakan selama ini. Hasil dari penelitian ini diharapkan agar Lembaga dalam hal ini Politeknik Akamigas Palembang dapat menyesuaikan mutu dari layanan jasa pendidikan sesuai dengan persepsi mahasiswa.

## BAHAN DAN METODE PENELITIAN

### Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, maka dapat dirumuskan suatu model kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

### Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kausal. Penelitian kausal (Ferdinand, 2006), adalah penelitian yang ingin mencari penjelasan dalam bentuk hubungan sebab akibat antar beberapa variabel. Penelitian kausal ini menggunakan desain penelitian *cross sectional* dalam bentuk *single cross sectional*, dimana pengumpulan data hanya dilakukan dalam satu waktu tertentu.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa Politeknik Akamigas yang masih aktif dan tercatat sebanyak 362 orang dari angkatan 2009-2012. Sampel penelitian ditentukan secara *Nonprobability Sampling*, dengan menggunakan metode *Judgement Sampling*, dari 362 responden

sehingga besaran sampel penelitian sebanyak 190 orang responden. Rumus Slovin dipergunakan untuk menentukan besaran sampel penelitian (Umar, 1997), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi Mahasiswa Politeknik Akamigas Palembang

e = *bound of error* yang ditoleransi

*Bound of error* yang dipergunakan adalah sebesar 5% atau 0,05, sehingga hasil perhitungan menunjukkan bahwa jumlah sampel yang ditarik dalam penelitian ini adalah sebanyak 190 orang Mahasiswa, seperti yang terlihat dibawah ini:

$$n = \frac{362}{1,905} = 190 \text{ responden}$$

## Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2007). Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

## Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan Jasa Pendidikan

Variabel Kualitas Layanan Jasa Tenaga Pendidik, diukur melalui dimensi; Kualitas pendidikan dan Kualitas pengajaran yang diadopsi dari Hampton (1993), seperti yang terdapat pada tabel 1 dibawah ini:

**Tabel 1. Variabel Kualitas Layanan Jasa Pendidikan**

<b>Operasionalisasi Variabel Kualitan Layanan Jasa Pendidikan</b>	
<b>Dimensi</b>	<b>Atribut</b>
<b>1 Kualitas pendidikan</b>	1. Kualitas pendidikan yang didapatkan mahasiswa 2. Kopetensi sebagian besar dosen di bidangnya 3. Peluang untuk mendapatkan nilai bagus bila bekerja keras 4. Kemungkinan studi bisa memenuhi kebutuhan pribadi dan mempersiapkan mahaiswa untuk karir di masa depan 5. Kelayakan persyaratan program studi 6. Kemungkinan mengembangkan kemampuan mahasiswa dan mempersiapkannya untuk karir masing-masing 7. Kualitas materi yang ditekankan di setiap mata kuliah
<b>2 Kualitas pengajaran</b>	8. Perhatian personal yang didapatkan mahasiswa dari dosen 9. Perhatian dosen pada kebutuhan dan minat mahasiswa 10. Kesiediaan dosen untuk berdiskusi dengan mahasiswa di luar jam kelas 11. Cara dosen berbicara kepada mahasiswa ketika meminta tolong 12. Kesempatan berpartisipasi dalam diskusi kelas mengenai materi kuliah 13. Kesempatan untuk mengenal dosen

*Sumber: diadopsi dari Hampton (1993)*

## Pengukuran Variabel Penelitian

Pengukuran nilai variabel pada item-item pertanyaan pada penelitian ini menggunakan skala Linkert, dimana skala ini dipergunakan untuk menilai sejauh mana subjek setuju atau tidak setuju dengan pertanyaan yang diajukan. Skala Linkert digunakan untuk mengukur respons subjek ke dalam lima point dengan nilai satu sampai dengan lima, sehingga tipe data yang digunakan adalah tipe data

interval. Azwar (1997), mengemukakan bahwa skala linkert lazim dipergunakan untuk melakukan pengukuran variabel psikologis. Menurut Riduan (2002), skala linkert digunakan untuk mengukur sikap dan perspsi seseorang atau kelompok tentang kejadian ataupun gejala sosial. Skala ini dirancang untuk menilai sejauh mana responden melakukan penilaian terhadap kuesioner yang diajukan. Skala *linkert*

digunakan untuk mengukur respon subjek kedalam lima point yang dimulai dari satu (1) sampai dengan nilai lima (5), maka tipe data yang digunakan adalah tipe data interval.

Data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan instrumen kuesioner, dan nantinya akan di hitung serta hasilnya akan ditampilkan dalam bentuk diagram kartesius, dimana diagram kartesius menggambarkan dua titik yang saling berpotongan, dimana titik X menunjukkan rata-rata dari skor kualitas layanan jasa pendidikan dan titik Y merupakan skor dari penilaian/persepsi mahasiswa. Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variable yang diwakilkan oleh simbol X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja yang dapat memberikan kepuasan para mahasiswa, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Rumus digunakan yaitu (Supranto, 2006):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

TKi = tingkat kesesuaian Responden

Xi = skor penilaian kinerja klinik

Yi = skor penilaian kepentingan pasien

Dalam menyederhanakan rumus, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi tingkat kepentingan atau harapan dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja/kepuasan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan

n = Jumlah responden

xi = tingkat kinerja/kepuasan

yi = tingkat harapan/harapan

setelah itu, dari hasil perhitungan akan dimasukkan kedalam sebuah diagram kartesius, seperti yang terdapat pada gambar 2 dibawah ini:

Y (Harapan Mahasiswa)

Prioritas Utama A	Pertahankan Prestasi B
Prioritas Rendah C	Berlebih D

X (Persepsi Mahasiswa)

Gambar 2: Diagram Kartesius (Sumber, Supranto: 2006)

### Keterangan Gambar

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang memengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

### Tinjauan Pustaka Kualitas Layanan

*American Society for Quality Control* (dalam Lupiyadi, 2001), mengartikan Kualitas sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasinya. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain:

1. Persepsi konsumen
2. Produk/Jasa
3. Proses

Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat

di bedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri.

Menurut Gummesson (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005), menekankan bahwa jasa merupakan sesuatu yang bisa dipertukarkan namun kerap kali sulit dialami atau dirasakan secara fisik. Sejalan dengan itu, Kotler (2003), menyatakan jasa adalah setiap tindakan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada esensinya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Ada empat karakteristik jasa yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasarannya, yaitu tidak berwujud, tidak terpisahkan, bervariasi, dan mudah lenyap. Ada dua pihak yang terlibat dalam proses jasa/pelayanan, yaitu penyedia layanan (pelayan) dan konsumen (yang dilayani). Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan tersebut. Terdapat lima penentu mutu jasa. Menurut tingkat kepentingannya, (Parasuraman, et.al. dalam Kotler, 2003) jasa dapat dibedakan menjadi:

1. Keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat
2. Daya Tanggap, yakni kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa secara cepat
3. Kepastian, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan perlindungan dan kepercayaan

4. Empati, yaitu kemauan untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan; dan
5. Bukti Fisik, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi

Menurut Kotler (2000), jasa adalah segala aktivitas atau manfaat yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak nyatadan tidak berakibat pada kepemilikan apapun. Adapun pengertian jasa menurut Berry dalam Yazid (2008), mendefinisikan jasa itu sebagai *deeds* (tindakan, prosedur, aktivitas) proses-proses dan unjuk kerja yang *intangibile*. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh (Zeithaml, 1990). Akan tetapi menurut ISO 9000 yang dimaksud dengan Kualitas adalah *"degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirments"* yang artinya ialah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang *inheren* dalam memenuhi persyaratan. Persyaratan dalam hal ini adalah *"need of expectation that is srated, generally implied of obligatory"* yang artinya yaitu, kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib (Lupiyoadi, 2009).

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman terdapat lima dimensi karekteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, (Yamit, 2005) yaitu sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi.

2. Kehandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.
3. Daya Tangkap (*Responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, dan
5. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana perusahaan diharapkan memiliki pengetahuan dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### **Pengertian Persaepsi Pelanggan (Mahasiswa)**

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 2003). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut

pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, serapan, seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindranya (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2011). Dalam psikologi, persepsi secara umum diperlakukan sebagai satu campur tangan, bergantung pada factor-faktor motivasional. Persepsi setiap pribadi berbeda-beda mengenai aspek-aspek situasi yang mengandung arti khusus sekali bagi dirinya (Kamus Lengkap Psikologi, 1999).

Menurut Solomon dalam Mirnawati mendefinisikan persepsi sebagai proses dimana sensasi yang diterima oleh seseorang yang dipilah dan dipilih, kemudian diatur dan diinterpretasikan (Persepsi Konsumen dalam Produk, 2010). Sedangkan menurut Patterson (1998) mendefinisikan persepsi sebagai proses pemilihan, pengorganisasian, dan penginterpretasian masukan informasi, sensasi yang diterima melalui penglihatan, perasaan, pendengaran, penciuman, dan sentuhan untuk menghasilkan makna.

Maka, dapat di simpulkan bahwa persepsi adalah interpretasi proses dimana konsumen memahami lingkungan mereka sendiri. Banyak orang percaya bahwa persepsi adalah pasif atau sebaliknya yang kita lihat dan mendengar apa yang diluar sana sangat objektif. Pada kenyataannya orang benar-benar aktif mempersepsikan stimuli dan objek di sekitar lingkungan mereka. Setiap kelompok (segmen) dan individu memiliki kepercayaan umum dan *stereotype* yang berbeda-beda sehingga menimbulkan persepsi terhadap suatu lingkungan pemasaran juga menjadi beragam. Hal ini menyebabkan pemasaran harus jeli melihat apa yang menjadi harapan pelanggan

Berdasarkan definisi dari persepsi, maka kita dapat mengetahui bahwa aspek dari persepsi adalah seleksi, organisasi dan interpretasi. Seleksi merupakan proses di mana konsumen memilih stimulus yang akan diterima oleh panca inderanya berdasarkan kebutuhan yang dipengaruhi oleh masa lalu dan kebutuhan yang menjadi motivasinya. Organisasi atau pengelompokan persepsi merupakan proses dimana konsumen mengumpulkan stimulus yang ada menjadi satu kesatuan yang utuh secara menyeluruh. Stimulus yang ada dikelompokkan oleh konsumen kedalam pola yang bermakna bagi konsumen. Interpretasi terjadi ketika seseorang memberikan makna terhadap masukan informasi yang dipengaruhi oleh faktor karakteristik individu, stimulus, situasional dan bagaimana informasi tersebut ditampilkan. Kedekatan interpretasi seseorang atau konsumen dengan realitas dipengaruhi oleh harapan dan motif dari konsumen.

### **Harapan Pelanggan**

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan, telah tercapai consensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson dan Dover dalam Nasution (2004), harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Zethaml et al dalam Nasution (2004) mengemukakan model konseptual mengenai harapan pelanggan terhadap jasa yaitu:

#### *a. Enduring Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan

- mendorong pelanggan untuk meningkatkan sentivitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seorang mengenai jasa.
- b. *Personal Need*  
Kebutuhan mendasar yang dirasakan seseorang bagi kesejahteraannya sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologis.
- c. *Transitory Service Intensifiers*  
Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara yang meningkatkan sentivitas pelanggan terhadap jasa.
- d. *Perceived Service Alternatives*  
Perceived Service Alternatives merupakan persepsi pelanggan terhadap pelayanan perusahaan lain yang sejenis.
- e. *Self-perceived Service Role*  
Faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.
- f. *Situational Factors*  
Faktor situasional terdiri dari segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa yang berada di luar kendali penyedia jasa.
- g. *Explicit Service Promises*  
Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau nonpersonal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan.
- h. *Implicit Service Promises*  
Faktor ini menyangkut petunjuk suatu jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana

seharusnya yang akan diberikan.

- i. *Word of Mouth*  
Word of Mouth merupakan pernyataan (secara personal atau nonpersonal) yang disampaikan oleh orang lain kepada pelanggan.
- j. *Past Experience*  
Pengalaman masa lalu meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lampau. Harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan makin banyaknya informasi yang diterima pelanggan serta makin banyaknya pengalaman pelanggan.

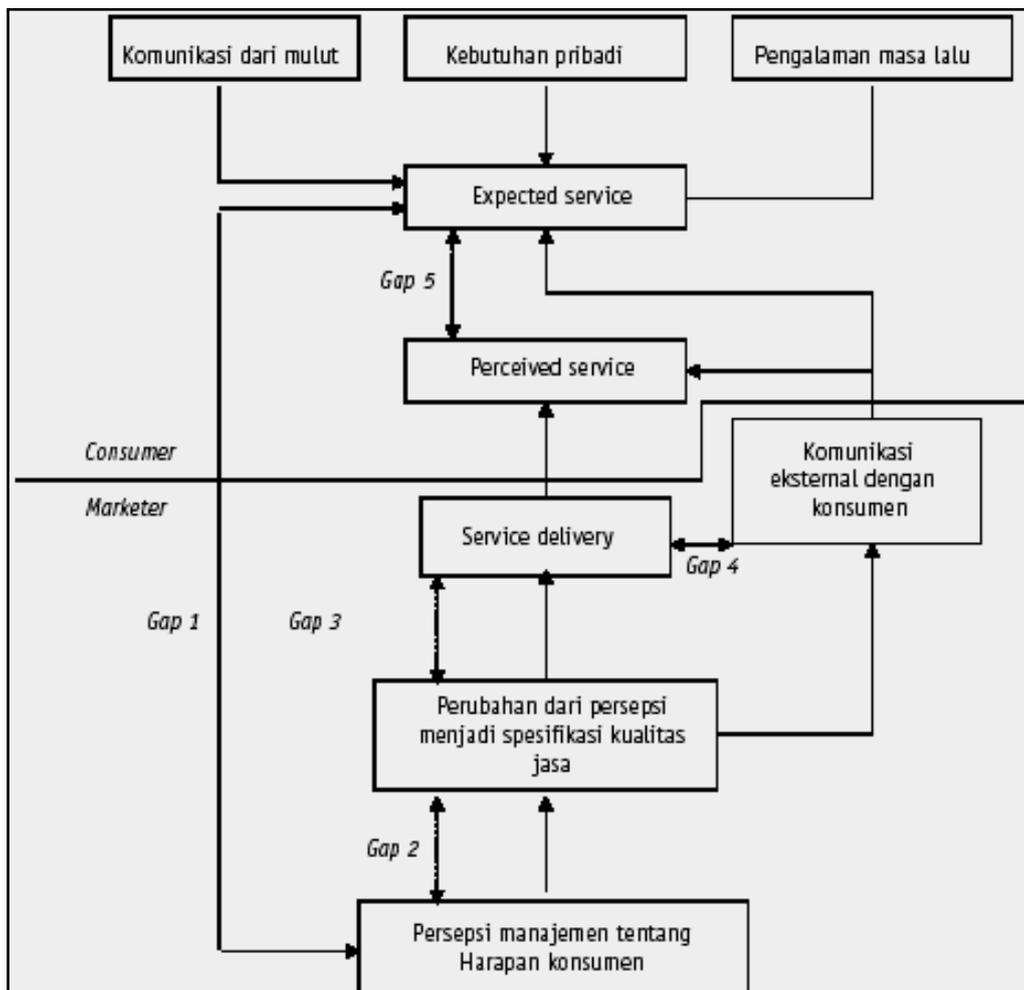
### **Kesenjangan Kualitas Layanan**

Menurut Parasuraman, et.al, (1988), lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas jasa adalah sebagai berikut :

1. Kesenjangan Persepsi Manajemen. Yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dengan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.
2. Kesenjangan antara Persepsi Manajemen mengenai Harapan Pengguna Jasa dan Spesifikasi Kualitas Jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen

- manajemenn terhadap kualitas jasa persepsi mengenai ketidak layakan, tidak memadainya standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.
3. Kesenjangan Penyampaian Jasa. Yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh factor-faktor :*Ambiguitas* peran, Konflik peran, Kesesuaian karyawan dengan tugas ang harus dikerjakannya, Kesesuaian teknologi yang digunakan oleh karyawan, Sistem pengendalian dari atasan, Kontrol yang diterima, Kerja tim, dan Kesenjangan Komunikasi Pemasaran.
  4. Kesenjangan Dalam Pelayanan yang Dirasakan. Yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif.

**Gambar 3. Model Kualitas Jasa (Gap Model)**



**Gambar 3. Gap Model (Sumber, Parasuraman, et. Al: 1988)**

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Lokasi Penelitian

Propinsi Sumatera Selatan adalah merupakan salah satu Propinsi di Indonesia yang memiliki Sumber Daya Mineral sangat melimpah, dan telah di eksplorasi dan di eksploitasi sejak zaman penjajahan Belanda hingga sekarang baik secara konvensional maupun berteknologi. Namun sampai dengan tanggal 27 September 2006 belum ada Perguruan Tinggi di Sumatera Selatan yang secara spesifik memberikan pengetahuan khusus di bidang eksplorasi dan pengolahan minyak bumi, gas bumi dan batubara. sekaligus pendukung pengolahan yaitu kontrol kualitas di bidang analisis laboratorium.

Pada periode jabatan Gubernur Sumatera Selatan, Bapak Ir. Syahrial Oesman, MM dengan visi dan program untuk menjadikan Sumatera Selatan sebagai “**Lumbung Energi Nasional**” maka kepada Yayasan Karya Bangsa diinstruksikan untuk ikut serta memikirkan, berbuat serta mempersiapkan Sumber Daya Manusia khususnya putra-putri daerah agar dapat berperan aktif dalam memanfaatkan serta mengelola Sumber Daya Alam secara profesional, dan bukan hanya sebagai penonton.

Dengan rasa penuh tanggung jawab sebagai putra bangsa demi terwujudnya program Gubernur Sumatera Selatan tersebut, **Bapak M. Ali Malik, ST** mencetuskan ide yang pertama kali untuk mendirikan POLITEKNIK AKAMIGAS PALEMBANG. Bersama dengan **Ir. H. Abdul Rozak, M.Sc** sebagai Ketua Yayasan Karya Bangsa didampingi oleh seorang akademisi **Ir. K. Oejang Oemar, M.Sc** serta kalangan praktisi **Bapak Ruslan Kamaluddin** dan **Bapak Abdi Restu Daud, SE** maka pada bulan Februari 2005 ide tersebut

dapat terealisasi melalui sebuah proposal izin pendirian dan operasional POLITEKNIK AKAMIGAS PALEMBANG yang diajukan ke Direktorat Pendidikan Tinggi (DIKTI) Departemen Pendidikan Nasional (Depdiknas) di Jakarta di bawah pimpinan Ketua Yayasan Karya Bangsa **Ir. H. Abdul Rozak, M.Sc**.

Sesuai dengan visi dan program yang dicanangkan oleh Gubernur Sumatera Selatan, maka pada tanggal 20 Agustus 2005 Gubernur Sumatera Selatan mengirimkan surat No. 2236/As.II/ 2005 kepada Menteri Pendidikan Nasional, perihal izin mendirikan POLITEKNIK AKAMIGAS PALEMBANG dengan 4 (empat) jurusan yaitu :

1. Teknik Analisis Laboratorium Minyak dan Gas.
2. Teknik Pengolahan Minyak dan Gas.
3. Teknik Eksplorasi.
4. Teknik Pengolahan Batubara.

Melalui proses yang sangat panjang dan dengan dukungan yang terus menerus dari Gubernur Sumatera Selatan, Bapak Ir. Syahrial Oesman, MM maka pada tanggal 28 September 2006 dikeluarkanlah Surat Keputusan oleh Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor : 224/D/O/2006 tentang PENDIRIAN POLITEKNIK AKAMIGAS PALEMBANG.

Peresmian pelantikan dan kuliah perdana mahasiswa baru angkatan pertama 2006/2007 dilakukan pada tanggal 13 Desember 2006 oleh Gubernur Sumatera Selatan, Ir. Syahrial Oesman, MM., General Manager PT. PERTAMINA (Persero) UP III Plaju, Bapak Ahmadi Hario dan Ketua Yayasan Karya Bangsa, Bapa Ir. H. Abdul Rozak, M.Sc dimana jurusan yang dapat dijalankan pada saat itu adalah Teknik Analisis Laboratorium Migas

dan Teknik Pengolahan Migas dengan jumlah mahasiswa masing-masing 19 dan 35 orang. Politeknik Akamigas Palembang dibangun disuatu desa kecil yang terletak di Sungai Gerong Kecamatan Banyuasin I, Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan, persisnya di Komplek Diklat Pertamina Sungai Gerong, yang juga berdekatan dengan kompleks Pertamina Plaju. Lokasi kampus yang asri berada ditepian Sungai Musi dikomplek seluas 26 hektar yang berjarak 14 km dari pusat Kota Palembang

### **Ciri Pendidikan di Politeknik Akamigas Palembang**

Secara umum, Politeknik Akamigas Palembang, memiliki ciri pendidikan sebagai berikut:

1. Pendidikan di Politeknik Akamigas Palembang, adalah pendidikan tinggi profesional dalam bidang terapan untuk Diploma III.
2. Pendidikan di Politeknik Akamigas Palembang, menekankan pada pembentukan kopetensi untuk pengelolaan pekerjaan menurut praktek-praktek yang dalam bidang pengelolaan energi primer.
3. Proses pembelajaran di Politeknik Akamigas Palembang menekankan pelajaran 70% praktek dan 30% teori.
4. Pengajaran teori menekankan pada pengaitan konsep dasar dengan studi kasus secara langsung, melalui metode pemecahan masalah secara praktis.
5. Pengajaran praktek menekankan pada keterampilan teknis maupun operasional dalam penanganan proses pekerjaan tertentu sesuai dengan kopetensi di tiap-tiap jurusan.

### **Visi Politeknik Akamigas Palembang**

Kamus Besar Bahasa Indonesia (2011), memberikan pengertian visi sebagai: Pandangan atau wawasan ke depan, artinya, visi merupakan suatu pernyataan menyeluruh mengenai gambaran ide yang ingin dicapai oleh Politeknik Akamigas di masa yang akan datang, seperti yang pernah dikemukakan oleh David (2004), bahwa Visi menjawab pertanyaan "ingin menjadi apakah kita". Politeknik Akamigas Palembang memiliki visi, yaitu: "Mendidik generasi muda Bangsa Indonesia berperan aktif dalam mengelola potensi Sumber Daya Alam di bidang ENERGI Pengolahan Minyak dan Gas demi kemakmuran seluruh rakyat Indonesia.

### **Misi Politeknik Akamigas Palembang**

Misi merupakan alasan mendasar eksistensi suatu organisasi dimana pernyataan misi organisasi, terutama di tingkat unit bisnis menentukan batas dan maksud aktivitas bisnis perusahaan (Patterson, 1998). Jadi perumusan misi merupakan tujuan unik yang akan direalisasikan, yang akan menjadikan Politeknik Akamigas Palembang untuk mampu menghasilkan output yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan semua anggota organisasi dan masyarakat. Misi Politeknik Negeri Sriwijaya adalah:

- a. Menyelenggarakan pengabdian dan penelitian di bidang Laboratorium Minyak dan Gas yang dilengkapi dengan sarana praktikum pada unit-unit operasi Laboratorium Minyak dan Gas dalam rangka menunjang LUMBUNG ENERGI NASIONAL.
- b. Menyelenggarakan pengabdian pada masyarakat dalam pengolahan pekerjaan Laboratorium Minyak dan Gas.

- c. Menerapkan teknologi yang canggih dalam penelitian Analisis laboratorium Minyak dan Gas.
- d. Menghasilkan SDM dalam bidang Teknik Analisis Laboratorium yang handal serta Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa secara mandiri atau bersama-sama dapat mengembangkan, menyerapkan lptek sesuai dengan tuntutan perkembangan teknologi.

### **Keadaan Staf Pengajar Tetap Politeknik Akamigas Palembang**

Politeknik Akamigas Palembang, merupakan perguruan tinggi vokasi yang para anggotanya saling bekerjasama, dan terkoordinasi didalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam rangka mencapai tujuan bersama. Adapun jumlah Staf Pengajar tetap di lingkungan Politeknik Akamigas Palembang dapat dilihat pada tabel 2, dibawah ini:

**Tabel 2. Jumlah Staf Pengajar Tetap Politeknik Akamigas Palembang**

No	Dosen	Jlh	L	P
1	Teknik Analisis Laboratorium Minyak dan Gas.	8	3	5
2	Teknik Pengolahan Minyak dan Gas.	9	7	2
3	Teknik Eksplorasi.	9	8	1
4	Teknik Pengolahan Batubara.	6	4	2
<b>Jumlah</b>		<b>32</b>	<b>22</b>	<b>10</b>

Sumber: Politeknik Akamigas, 2013

Berdasarkan data dari tabel 3 diatas, dapat diketahui bahwa Politeknik Akamigas Palembang baru memiliki empat Jurusan, yaitu Pertama, Jurusan Teknik Analisis Laboratorium minyak dan Gas, yang terdiri dari delapan orang tenaga pengajar tetap dimana dari kedelapan tenaga pengajar tersebut tiga orang staff pengajar laki-laki dan lima orang staff pengajar perempuan. Kedua, Jurusan Teknik Pengolahan Minyak

dan Gas, yang terdiri dari sembilan orang tenaga pengajar tetap, dimana dari kesembilan tenaga pengajar tersebut tujuh diantaranya laki-laki dan dua orang staf pengajar perempuan. Ketiga, Jurusan Teknik Eksploitasi, terdiri dari sembilan orang tenaga pengajar tetap, dari kesembilan tenaga pengajar delapan adalah laki-laki dan satu orang staf pengajar perempuan. Keempat, Jurusan Teknik Pengolahan Batubara, dimana terdapat enam orang tenaga pengajar, diantaranya terdapat empat orang staf pengajar laki-laki dan dua orang staf pengajar perempuan.

Adapun jumlah staf pengajar di Politeknik Akamigas Palembang yang memiliki jenis kelamin laki-laki jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan staf pengajar perempuan, terutama pada ketiga Jurusan yaitu; Jurusan Teknik Pengolahan Minyak dan Gas, Jurusan Teknik Eksploitasi dan Jurusan Pengolahan batubara, dimana pada ketiga Jurusan Rekayasa tersebut memang membutuhkan banyak kemampuan fisik di bidang keilmuannya.

### **Keadaan Staf Administrasi Politeknik Akamigas Palembang**

Adapun jumlah Staf Administrasi di lingkungan Politeknik Akamigas Palembang dapat dilihat pada tabel3, dibawah ini:

**Tabel 3. Jumlah Staf Administrasi Politeknik Akamigas Palembang**

No	Jurusan	Jlh	L	P
1	Teknik Analisis Laboratorium Minyak dan Gas.	1	-	1
2	Teknik Pengolahan Minyak dan Gas.	2	2	-
3	Teknik Eksplorasi.	1	1	-
4	Teknik Pengolahan Batubara.	1	-	1
5	Bagian Umum	4	2	2
<b>Jumlah</b>		<b>9</b>	<b>5</b>	<b>4</b>

Sumber: Politeknik Akamigas, 2013

Berdasarkan data dari tabel 4 diatas, dapat diketahui bahwa Jurusan Teknik Analisis Laboratorium minyak dan Gas, hanya memiliki satu orang tenaga staf administrasi. Jurusan Teknik Pengolahan Minyak dan Gas, memiliki dua orang tenaga administrasi. Jurusan Teknik Eksploitasi, memiliki satu orang tenaga staf administrasi. Jurusan Teknik Pengolahan Batubara, memiliki satu orang tenaga administrasi, dan sisanya empat orangv tenaga staf administrasi pada bagian umum

### Gambaran Umum Responden Penelitian

Kuesioner yang disebarkan sebanyak 190 lembar, dari populasi yang ada, yaitu sebanyak 362 mahaiswa semester dua, semester empat dan semester enam, seperti yang terlihat pada tabel 4 dibawah ini:

**Tabel 4. Jumlah Mahasiswa Politeknik Akamigas Palembang Tahun akademik 2010-2012**

No	Jurusan	Jumlah	sampel
1	Teknik analisis laboratorium migas	68	34
2	Teknik pengolahan migas	96	49
3	Teknik eksplorasi	111	59
4	Teknik pengolahan batubara	91	48
Jumlah		362	190

Sumber: Politeknik Akamigas, 2013

### Uji Validitas

Dua prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini mengukur

kekonsistenan dan keakurasian data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen, yaitu (1) uji konsistensi internal dengan uji statistik *Cronbach's Alpha*, (2) uji korelasional antara skor masing-masing butir dengan skor total (Imam Ghozali, 2001). Pada tabel terlihat bahwa uji reliabilitas konsistensi internal koefisien *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel berada pada tingkat yang dapat diterima yaitu diatas 0,60 (Nunnally, 1994). Hasil pengujian reliabilitas tersaji pada tabel5, sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner**

Variabel	Cronbach Alpha
Kualitas Pendidikan	<b>0.967</b>
Kualitas Pengajaran	<b>0.978</b>
Persepsi/Penilaian Mahasiswa	<b>0.888</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2013

### Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner namun untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel (0.2709). Jika r hitung (untuk r tiap butir data dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

**Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kuesioner**

Variabel	Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's alpha</i>
Kualitas Pendidikan	Q1	0.949	0.990
	Q2	0.944	0.990
	Q3	0.735	0.991
	Q4	0.756	0.991
	Q5	0.896	0.991
	Q6	0.706	0.991
	Q7	0.869	0.991
Kualitas Pengajaran	P1	0.869	0.991
	P2	0.788	0.991
	P3	0.917	0.991
	P4	0.801	0.991
	P5	0.711	0.991
	P6	0.923	0.991

tabel  $r = 0.2709$

Sumber: Data Primer diolah, 2013

Uji reliabilitas menguji seberapa koefisien satu atau seperangkat instrument pengukuran mengukur secara konsisten suatu konsep studi yang dimaksudkan untuk diukur. Reliabilitas menunjukkan stabilitas dan konsisten instrumen pengukuran dalam mengukur konsep studi. Pengujian reliabilitas setiap variabel dalam penelitian ini menggunakan koefisien *cronbach's alpha* dan *item to total correlation* yang berguna untuk memperbaiki pengukuran dengan mengeliminasi butir-butir yang kehadirannya akan memperkecil *cronbach'alpha*. *Rules of thumb* menyarankan bahwa nilai *cronbach's alpha* harus lebih besar atau sama dengan 0,50 (Hair et. al 1998), dalam penelitian ini nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,50, dan *nilai corrected item-total correlation*

seluruhnya lebih besar dari pada nilai  $r$  tabel, sehingga instrumen penelitian, yaitu kuesioner dalam bentuk butir pertanyaan dan data yang diolah dapat dikatakan valid dan reliabel.

## PEMBAHASAN

Data yang diolah dari hasil jawaban responden sebanyak 190 mahasiswa, yang disebarkan dengan metode judgment sampling terbagi kedalam dua kelompok pertanyaan, yaitu kelompok dimensi kualitas pendidikan, yang terdiri dari tujuh item pertanyaan dan dimensi kualitas pengajaran, yang terdiri dari enam item pertanyaan, sehingga total item pertanyaan dalam instrumen penelitian berjumlah tigabelas pertanyaan. Adapun hasil dari data yang diolah dapat dilihat pada tabel 7 dibawah ini:

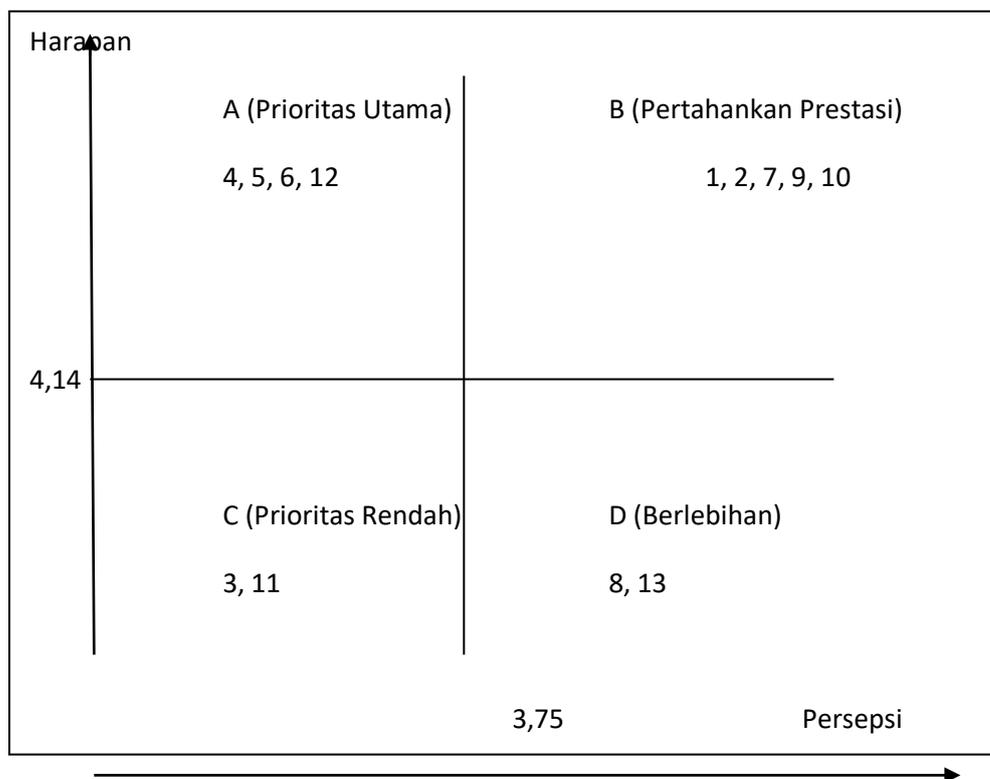
**Tabel 7. Jawaban Kualitas Layanan Pendidikan berdasarkan Persepsi Mahasiswa**

No	Pertanyaan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Kuadran
<b>Kualitas Pendidikan</b>				
1	Kualitas pendidikan yang didapatkan mahasiswa	4,31	4,28	B
2	Kopetensi sebagian besar dosen di bidangnya	3,88	4,18	B
3	Peluang untuk mendapatkan nilai bagus bila bekerja keras	3,51	4,02	C
4	Kemungkinan studi bisa memenuhi kebutuhan pribadi dan mempersiapkan mahasiswa untuk karir di masa depan	3,67	4,31	A
5	Kelayakan persyaratan program studi	3,22	4,29	A
6	Kemungkinan mengembangkan kemampuan mahasiswa dan mempersiapkannya untuk karir masing-masing	3,23	4,41	A
7	Kualitas materi yang ditekankan di setiap mata kuliah	4,49	4,50	B
<b>Kualitas Pengajaran</b>				
8	Perhatian personal yang didapatkan mahasiswa dari dosen	3,76	4,03	D
9	Perhatian dosen pada kebutuhan dan minat mahasiswa	3,84	4,20	B
10	Kesediaan dosen untuk berdiskusi dengan mahasiswa di luar jam kelas	4,12	4,38	B
11	Cara dosen berbicara kepada mahasiswa ketika meminta tolong	3,70	4,05	C
12	Kesempatan berpartisipasi dalam diskusi kelas mengenai materi kuliah	3,46	3,94	A
13	Kesempatan untuk mengenal dosen	3,55	4,31	D
$\bar{X}$ dan $\bar{y}$		3,75	4,14	

Sumber: data primer diolah, 2013

Berdasarkan hasil yang diuraikan pada tabel 7 diatas, dapat diketahui bahwa untuk tingkat harapan dan kinerja yang diberikan oleh Politeknik Akamigas Palembang nilai rata-rata keseluruhan yaitu untuk harapan sebesar 4,14 dan kinerja sebesar 3,75. Menurut Supranto (2003). Kinerja dikatakan baik apabila hasil perhitungan berada diantara 3,50 sampai 4,50. Berdasarkan perhitungan tabel tersebut dapat dilihat bahwa

variabel kinerja masih ada yang berada dibawah angka 3,50, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan pada Politeknik Akamigas Palembang dapat dikatakan sudah cukup baik. Untuk dapat melihat posisi data kuisisioner yang telah dianalisis tersebut secara lebih jelas dapat dilihat dalam pemetaan diagram kartesius di bawah ini:



**Gambar 4. Penilaian Kualitas Layanan Jasa Pendidikan, menurut Persepsi Mahasiswa Politeknik Akamigas Palembang, 2013.**

Gambar 4, diatas menjelaskan tentang unsur-unsur pelaksanaan dari atribut Kualitas Layanan Jasa Pendidikan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Politeknik Akamigas Palembang. Interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh mahasiswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Kemungkjinan studi bisa memenuhi kebutuhan pribadi

dan mempersiapkan mahasiswa untuk karir di masa depan (butir pertanyaan nomor 4)

- b. Kelayakan persyaratan program studi (butir pertanyaan nomor 5)
- c. Kemungkinan mengembangkan kemampuan mahasiswa dan mempersiapkannya untuk karir masing-masing (butir pertanyaan nomor 6)
- d. Kesempatan berpartisipasi dalam diskusi kelas mengenai materi kuliah (butir pertanyaan nomor 12)

2. Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada

umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan mahasiswa. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B ini adalah:

- a. Kualitas pendidikan yang didapatkan mahasiswa (butir pertanyaan nomor 1)
- b. Kopetensi sebagian besar dosen dibidangnya (butir pertanyaan nomor 2)
- c. Kualitas materi yang ditekankan di setiap mata kuliah (butir pertanyaan nomor 7)
- d. Perhatian dosen pada kebutuhan dan minat mahasiswa (butir pertanyaan nomor 9)
- e. Kesiediaan dosen untuk berdiskusi dengan mahasiswa diluar jam kelas (butir pertanyaan nomor 10)

### 3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting tetapi kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Faktor-faktor yang termasuk di dalam kuadran C yaitu:

- a. Peluang untuk mendapatkan nilai bagus bila bekerja keras (butir pertanyaan nomor 3)
- b. Cara dosen berbicara kepada mahasiswa ketika meminta tolong (butir pertanyaan nomor 11)

### 4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting

terhadap adanya faktor-faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sehingga sangat memuaskan. Faktor-faktor yang termasuk di dalam kuadran D yaitu:

- a. Perhatian personal yang didapatkan mahasiswa dari dosen (butir pertanyaan nomor 8)
- b. Kesempatan untuk mengenal dosen (butir pertanyaan nomor 13)

Berdasarkan pemetaan pada diagram kartesius tersebut, semakin banyak atribut yang menyebar dikuadran B berarti semakin selarasnya antara harapan dan kenyataan, sehingga sebaiknya dimensi tersebut harus mempertahankan. Sebaliknya semakin banyak atribut yang menyebar di kuadran A atau D, semakin tidak selarasnya antara harapan dan kenyataan, maka Politeknik Akamigas Palembang perlu memberikan perhatian yang khusus terhadap dimensi tersebut.

## **Kesimpulan dan Saran**

### **Kesimpulan**

Adapun Kualitas layanan Jasa Pendidikan berdasarkan penilaian persepsi mahasiswa dalam katagori cukup baik, dimana dari lima dari tigabelas dimensi telah memenuhi ekspektasi mahasiswa, antara lain:

1. Kualitas pendidikan yang didapatkan mahasiswa (butir pertanyaan nomor 1)
2. Kopetensi sebagian besar dosen dibidangnya (butir pertanyaan nomor 2)
3. Kualitas materi yang ditekankan di setiap mata kuliah (butir pertanyaan nomor 7)
4. Perhatian dosen pada kebutuhan dan minat mahasiswa (butir pertanyaan nomor 9)

5. Kesiediaan dosen untuk berdiskusi dengan mahasiswa diluar jam kelas (butir pertanyaan nomor 10).

### Saran

Pihak yayasan ataupun Politeknik Akamigas perlu memperhatikan dan memperbaiki beberapa dimensi yang masih dianggap belum memenuhi ekspektasi dari mahasiswanya, yaitu:

1. Kemungkinan studi bisa memenuhi kebutuhan pribadi dan mempersiapkan mahasiswa untuk karir di masa depan (butir pertanyaan nomor 4)
2. Kelayakan persyaratan program studi (butir pertanyaan nomor 5)
3. Kemungkinan mengembangkan kemampuan mahasiswa dan mempersiapkannya untuk karir masing-masing (butir pertanyaan nomor 6)
4. Kesempatan berpartisipasi dalam diskusi kelas mengenai materi kuliah (butir pertanyaan nomor 12)

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman. 1991. *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan*. Jakarta: PT Pertija.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management* (Terjemahan Andreas Winardi). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Chaplin, J.P. *Kamus Lengkap Psikologi*. 1999. Jakarta: Raja Grafindo.
- Churchill Jr, A. Gilbert. 2001. *Dasar-dasar Riset Pemasaran*. Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Curtis, Tony. 2006. *Marketing In Practice, The Official C.I.M*

- Coursebook. Elsevier Butterworth-Heinemann.
- David, R. Fred. 2004. *Manajemen Strategis*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen. Pedoman Penelitian Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hitt A. Michael, R. Duane Ireland dan Robert E. Hoskisson. 1997. *Manajemen Strategis Menyongsong Era Persaingan dan Globalisasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia* Edisi Keempat. 2011. Departemen Pendidikan Nasional. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Kotler, Philip .2003. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, H. Cristopher & Laurant k. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Patterson P.G dan R.H. Waller. 1998. *Service Marketing. Australia and New Zealand*: Prentice Hall.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

- Santoso, Singgih. 2003. Buku Latihan SPSS : Statisitik Non Parametrik. Jakarta : Gramedia.
- Supranto, Johannes. 2006 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiono, 2007. *Statistik Untuk Penelitian*. Jakarta: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality and Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, Yanto Chandra dan Anastasia Diana. 2009. Marketing Scales. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Umar, Husein. 2000. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 1997. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.2 Tahun 1989 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen.
- Undang-Undang Nomor.20 Tahun 2003, Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zeithaml, Valerie, A. Parasuraman, and Leonard L. Bery (1988) "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Volume 64. Number 1 Spring 1988.