

**Analisis Kualitas Pelayanan Sekretariat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2010 –  
2013 Universitas Telkom**

**Oleh**

**Prabubento C.I**

**Abstract**

In the era of globalization is loaded with competition, good service quality become concern to service providers who wants to continue to exist, particularly in the service providers such a universities in Indonesia. Institutions with low quality service that would less attractive or even abandoned by customer. One of the supporting units in Faculty of Economics and Business Telkom University is secretariat (student units) of Economics and Business.

The popular of service quality (servqual) model developed by Parasuraman, zeithaml, and berries. Servqual who be used as reference for measuring service quality is as follows: reliability, assurance, responsiveness, emphaty, and tangibles. Population in this research is a student of Faculty Economics and Business generation 2010 – 2013. Samples used in this research is 100 respondents by using incidental sampling method.

The result of this research showed that a single measure of quality service analysis or gap of servqual was done by calculating the avarege score. In the score on table 4.13 servqual gap overall score was -1,3 thus,student still precive the overall quality service of Faculty Economics and Businessat Telkom University Bandung negatively.

Perception student on the performance service quality of secretariat Faculty Economics and Business at TelkomUniversity Bandung based on analysis value level overall be the category good enough. Apercentage of the average score a whole obtained is 63,6% for perception on the quality of service secretariat Faculty Economics and Business At Telkom University Bandung.

Keyword : Service Quality ( Tangible, Emphaty, Reliabilitty, Responsiveness, Assurance), And Student Services

**Abstrak**

Di era globalisasi yang sarat dengan persaingan, kualitas layanan yang baik menjadi perhatian bagi penyedia layanan yang ingin tetap eksis, terutama penyedia layanan dibidang jasa seperti perguruan tinggi (PT) di

Indonesia. Lembaga dengan kualitas layanan yang rendah akan kurang diminati atau bahkan ditinggalkan pelanggan. Salah satu unit pendukung yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) pada Universitas Telkom adalah sekretariat FEB.

Model kualitas pelayanan yang populer adalah model *servqual (service quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. *Servqual* yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut : kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangibles*). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa 2010 – 2013. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan menggunakan metode *sampling incidental*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Analisis ukuran tunggal kualitas pelayanan atau gap SERVQUAL dilakukan dengan cara menghitung rata-rata skor pada kolom skor SERVQUAL pada tabel 4.13. skor gap SERVQUAL keseluruhan adalah -1,3 dengan demikian, secara keseluruhan mahasiswa masih mempersepsikan kualitas pelayanan sekretariat FEB Universitas Telkom Bandung secara negatif.

Persepsi mahasiswa terhadap kinerja kualitas pelayanan sekretariat FEB Universitas Telkom Bandung berdasarkan hasil analisis nilai jenjang secara keseluruhan berada dalam kategori cukup baik. Persentase dari skor rata-rata keseluruhan yang didapat adalah 63,6% untuk persepsi mahasiswa atas kualitas pelayanan sekretariat FEB Universitas Telkom Bandung.

Kata Kunci : *Service Quality (Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness dan Assurance)*, Pelayanan Mahasiswa

## **I. Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wawancara bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005: 192). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003:28).

Di era globalisasi yang sarat dengan persaingan, kualitas layanan menjadi faktor penting bagi lembaga / perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Lembaga dengan kualitas layanan yang rendah akan kurang diminati atau bahkan ditinggalkan oleh pelanggan. Konsumen saat ini sangat berpengalaman, mengetahui dengan baik dan memiliki harapan yang tinggi atas pelayanan, kenyamanan, serta tidak ingin dikecewakan. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami kebutuhan dan menjawab konsumen serta berusaha memberikan nilai lebih kepada pelanggan.

Perguruan tinggi adalah satuan penyelenggara pendidikan tinggi. Menurut bentuknya perguruan tinggi dibagi menjadi lima, yaitu Akademik, Institut, Politeknik, Sekolah Tinggi dan Universitas. Menurut jenisnya perguruan tinggi dibagi menjadi dua, yaitu perguruan tinggi negeri (PTN) dan perguruan tinggi swasta (PTS). Di

Indonesia terdapat 204 PTN dan 2.435 PTS (sumber: [www.dikti.go.id](http://www.dikti.go.id) diakses pada 18 Desember 2013), dimana jumlah rata-rata kelulusan siswa sekolah menengah atas atau sederajat setiap tahunnya berjumlah 1.581.286 siswa. Perguruan tinggi swasta harus berupaya ikut serta dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas pelayanan pendidikan merupakan salah satu cara dalam memunculkan minat bagi calon siswa untuk mendaftar sebagai mahasiswa di PTS tersebut. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Pengukuran tingkat pelayanan jasa sangat penting untuk mengukur apakah penyedia layanan sudah lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Pelayanan jasa pendidikan di perguruan tinggi terbagi dalam dua jenis pelayanan yaitu, pelayanan pengajaran dan pelayanan administrasi. Sekretariat merupakan bagian yang bertanggung jawab terhadap pelayanan administrasi bagi mahasiswa. Salah satu unit pendukung yang ada di fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) pada perguruan tinggi swasta Universitas Telkom adalah sekretariat FEB. Sekretariat FEB merupakan suatu unit jasa yang memberikan pelayanan dibidang kesekretariatan. Berdasarkan hasil *survey* yang penulis lakukan kepada 30 mahasiswa / mahasiswi dari angkatan 2010 – 2013 mengenai penilaian persepsi mahasiswa terhadap pelayanan sekretariat FEB yang berada di gedung D Universitas Telkom adalah sebagai berikut

## II. Tabel 1.2

### III. Hasil Survey Kualitas Pelayanan Sekretariat FEB

No.	Keterangan	Persepsi Mahasiswa	
		Setuju	Tidak Setuju
1	Karyawan mampu memberikan solusi untuk permasalahan akademik mahasiswa.	60%	40%
2	Karyawan tanggap terhadap keluhan mahasiswa.	34%	66%
3	Karyawan sopan dalam berpenampilan saat bekerja.	76%	24%
4	Sikap karyawan menimbulkan rasa nyaman.	43%	57%

5	Ruang sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis sangat rapih dan nyaman.	63%	37%
---	--	-----	-----

Sumber : Hasil *survey* yang dilakukan penulis pada 4 Maret 2014

Berdasarkan data di atas masih terdapat kekurangan secara umum dalam pelayanan sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis terhadap mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2010 – 2013. Dari pemaparan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan 5 dalam skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Sekretariat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2010 – 2013 Universitas Telkom”**

### 1.2 Rumusan Masalah

Sasaran utama penelitian ini adalah kualitas pelayanan sekretariat. Secara terperinci identifikasi masalah dalam penelitian ini dibatasi dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2010 – 2013 terhadap kualitas pelayanan sekretariat ?
2. Bagaimana persepsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2010 – 2013 terhadap kualitas pelayanan sekretariat ?
3. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2010 – 2013?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2010 – 2013 terhadap kualitas pelayanan sekretariat.
2. Mengetahui persepsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2010 – 2013 terhadap kualitas pelayanan sekretariat.
3. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom angkatan 2010 – 2013.

## II. Tinjauan Pustaka

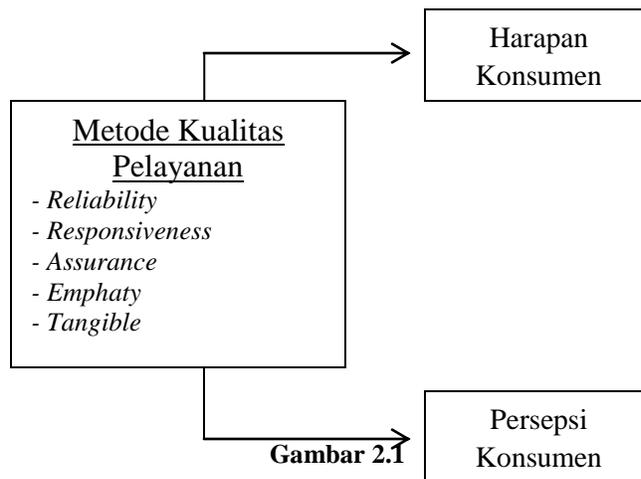
### 2.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (1988) dalam Zurni Zahara (2005) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan.

Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak dijadikan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. *Servqual* yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut : kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangibles*).

### 2.2 Kerangka Pemikiran

Tingkat pelayanan sekretariat dapat ditunjukkan dengan adanya penilaian aktual pada kualitas yang diberikan sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan harapan mahasiswa.



Kerangka Pemikiran

## III. Metode penelitian

### 3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang dilakukan adalah metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menjelaskan karakteristik-karakteristik yang diteliti dalam suatu situasi (Sekaran, 2006:158). Selain itu, penelitian deskriptif juga menggambarkan aspek-aspek yang relevan dengan fenomena perhatian dari perspektif seseorang, organisasi, orientasi industri, atau lainnya (Sekaran, 2006:159).

### 3.2 Variabel Oprasional

Menurut Sugiyono (2013:60) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:117). Untuk penelitian ini, populasi yang digunakan adalah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom tahun angkatan 2010 – 2013 yang berjumlah 4205 mahasiswa.

Menurut Sugiyono (2013:118), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada di populasi, misalnya karena keterbatasan waktu, dana, dan tenaga maka peneliti dapat menggunakan sampel yang kesimpulannya dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif.

Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, ada bermacam-macam cara yang dikemukakan para ahli, diantaranya dengan menggunakan cara-cara perhitungan dengan rumus dan ketepatan, keanekaragaman dan keanekaragaman yang berbeda-beda seperti rumus Slovin didalam (Sarwono 2012:24) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel.

N = ukuran populasi.

e = persentase tingkat ketepatan.

Dalam penelitian ini jumlah populasi yang diketahui sebesar 4205 mahasiswa, tingkat kesalahan ditentukan sebesar 5%, maka diperoleh :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{4205}{1+4205(0,1)^2}$$

$$n = 97,67$$

Dibulatkan menjadi 100 maka jumlah sampel dalam penelitian ini ukuran sampel ditetapkan sebanyak 100 responden.

### 3.4 Teknik Analisis Data

- **Analisis deskriptif**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu metode analisis dengan cara mengumpulkan, mengolah, menyajikan, dan menganalisis data sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti. Analisis deskriptif digunakan peneliti untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2010 – 2013 Universitas Telkom.

Peneliti melakukan pengukuran angket atau kuesioner. Dari jawaban tersebut, kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap *item* pernyataan berdasarkan persentase dengan langkah-langkah sebagai berikut (Arikunto, 1995:353):

- Nilai kumulatif adalah jumlah nilai dari setiap pernyataan yang merupakan jawaban dari setiap responden
- Persentase adalah nilai kumulatif *item* dibagi dengan nilai frekuensinya dikalikan 100%
- Jumlah responden adalah 100 orang, dan nilai skala pengukuran terbesar adalah 5, sedangkan skala pengukuran terkecil adalah 1. Sehingga diperoleh jumlah kumulatif terbesar =  $100 \times 5 = 500$ , dan jumlah kumulatif terkecil =  $100 \times 1 = 100$ . Adapun nilai persentase terkecil adalah  $(100 : 500) \times 100\% = 20\%$ . Nilai rentang =  $100\% - 20\% = 80\%$  jika dibagi 5 skala pengukuran maka didapat nilai interval persentase sebesar 16%. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat diperoleh nilai kriteria interpretasi skor yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 3.1**

**Kategori Persentase  
Uji Analisis Nilai Jenjang**

Persentase	Kategori Persentase
20% - 36%	Sangat Tidak Baik
36% - 52%	Tidak Baik
52% - 68%	Cukup Baik
68% - 84%	Baik
84% - 100%	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2012:184)

Perhitungan skor total untuk masing-masing indikator variabel adalah sebagai berikut:

Skor Total= (Jumlah responden Sangat Baik x 5) + (Jumlah responden Baik x 4) + Jumlah responden Cukup Baik x 3) + (Jumlah responden Tidak Baik x 2) + (Jumlah responden Sangat Tidak Baik x 1). Skor Ideal= Diumpamakan seluruh responden menjawab Sangat Setuju x Jumlah responden atau skor total.

- **Service Quality (Servqual)**

Model *Servqual* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja layanan pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal / sempurna untuk masing - masing atribut layanan. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi terhadap kualitas layanan keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap antara layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*).

Skor *Servqual* dihitung berdasarkan rumus berikut Zeithaml, et al. (1990) dalam Fandy Tjiptono (2007 : 232) :

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Fandy Tjiptono (2007 : 232) mengatakan bahwa pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen *Servqual* dapat dipakai untuk menghitung skor gap kualitas pelayanan pada berbagai *level* secara rinci :

1. *Item-by-item analysis*, caranya dengan menghitung selisih antara skor rata- rata persepsi dan skor rata- rata harapan untuk masing- masing *item*.
2. *Dimension-by-dimension gap analysis*, pertama-tama rata-rata skor setiap dimensi untuk variabel persepsi dan harapan harus dihitung, selanjutnya menentukan selisih antara skor rata-rata per dimensi untuk variabel persepsi dan skor rata- rata setiap dimensi pada variabel harapan.
3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas pelayanan atau gap *Servqual*, caranya dengan menghitung rata-rata skor selisih antara skor rata- rata persepsi dan skor rata- rata harapan untuk masing- masing *item*.

#### IV. Hasil Penelitian

##### 4.1 Karakteristik Responden

###### 4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**

Laki - Laki	39
Perempuan	41

Tabel 4.1 menunjukkan responden yang berjenis kelamin Perempuan lebih banyak melakukan aktivitas di ruang sekretariat sebanyak 61 orang (61%) dibanding dengan laki-laki yaitu sebesar 39 orang (39%). Karakteristik jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap jasa yang ditawarkan oleh pria atau wanita, tetapi dapat digunakan sebagai cara institusi memperlakukan mahasiswa sesuai karakteristiknya.

#### 4.1.2 Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan

**Tabel 4.2**

1-4	8
5-8	25
> 8	67

Tabel 4.2 menunjukkan intensitas responden yang melakukan aktivitas di ruang sekretariat lebih dari 8 kali kunjungan sebanyak 67 orang (67%), responden yang melakukan kunjungan ke ruang sekretariat 5-8 kali sebulan sebanyak 25 orang (25%) dan responden yang melakukan aktivitas di ruang sekretariat lebih 1-4 kali kunjungan perbulan sebanyak 8 orang (8%).

#### 4.1.3 Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

**Tabel 4.3**

2010	40
2011	25
2012	20
2013	15

Tabel 4.3 merupakan hasil data kuesioner berdasarkan jumlah responden per angkatan. Dari data di atas menunjukkan bahwa 40 orang atau sebesar 40% adalah mahasiswa atau mahasiswi angkatan 2010, 25 orang atau sebesar 25% berasal dari angkatan 2011, 20 orang atau sebesar 20% berasal dari angkatan 2012 dan 15 orang atau 15% berasal dari angkatan 2013.

## 4.2 Pembahasan Penelitian

### 4.2.1 Analisis Deskriptif

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu metode analisis dengan cara mengumpulkan, mengolah, menyajikan, dan menganalisis data sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti. Analisis deskriptif digunakan peneliti untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2010 – 2013 Universitas Telkom.

**Tabel 4.4 Rata-rata Nilai Total Persepsi Kualitas Pelayanan**

<b>Sub Variabel</b>	<b>Rata-rata Nilai</b>
<i>Reliability</i>	60,4%
<i>Responsiveness</i>	60,75%
<i>Assurance</i>	66,1%
<i>Emphaty</i>	60%
<i>Tangible</i>	70,8%
<b>Rata-rata Nilai Total</b>	<b>63,6%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dari rata-rata nilai total yang telah diketahui di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa nilai persepsi kualitas pelayanan dari sekretariat FEB Universitas Telkom masuk dalam katagori cukup baik dengan presentase 63,6%. Nilai ini membuktikan bahwa kinerja sekretariat dirasa cukup baik.

**Tabel 4.5 Rata-rata Nilai Total Harapan Kualitas Pelayanan**

<b>Sub Variabel</b>	<b>Rata-rata Nilai</b>
<i>Reliability</i>	88%
<i>Responsiveness</i>	88,3%
<i>Assurance</i>	89%
<i>Emphaty</i>	88,8%
<i>Tangible</i>	89,9%
<b>Rata-rata Nilai Total</b>	<b>88,8%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dari rata-rata nilai total yang telah diketahui di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa nilai harapan responden terhadap kualitas pelayanan dari sekretariat FEB Universitas Telkom masuk dalam katagori sangat baik dengan presentase 88,8%. Nilai ini membuktikan bahwa responden menginginkan kualitas pelayanan yang diberikan sekretariat sangat baik.

#### **4.2.2 Hasil Pengolahan Data**

#### **4.2.3 Analisis per item**

Persepsi kinerja sekretariat terbaik adalah pada *item* 17 dengan skor rata-rata 4 (yaitu karyawan berpakaian sopan) diikuti dengan *item* 1 dengan skor rata-rata 3,6 (yaitu karyawan jujur dalam memberikan pelayanan), sementara persepsi kinerja terburuk yang memerlukan perhatian khusus yaitu pada *item* 3 dengan skor rata-rata 2,7 (yaitu sekretariat tepat waktu dalam berjanji) dan *item* 9 (skretariat memberikan pelayanan yang cepat)

dengan rata-rata skor 2,8. Aspek yang paling diharapkan oleh mahasiswa adalah *item 7* dan *9* dengan skor rata-rata keduanya 4,6 (yaitu karyawan peduli terhadap masalah mahasiswa dan sekretariat memberikan pelayanan yang cepat), sedangkan aspek yang memiliki nilai harapan terendah adalah *item 1* (yaitu karyawan jujur dalam memberikan pelayanan) hal tersebut mungkin dikarenakan kinerja sekretariat dirasa sudah sesuai harapan mahasiswa.

#### **4.3.2 *item-by-item gap analysis***

Langkah berikutnya dalam melakukan *item-by-item gap analysis* caranya adalah menghitung selisih antara skor persepsi dan harapan untuk masing-masing *item*. Tampak bahwa secara keseluruhan memiliki nilai yang negatif, upaya perbaikan kinerja pelayanan perlu diperhatikan pada aspek-aspek tersebut agar bisa memberikan dampak yang signifikan. Gap terbesar antara persepsi dan harapan ada pada *item 3* (yaitu Sekretariat tepat waktu bila berjanji) sebesar -1,7, diikuti dengan *item 4* (karyawan sekretariat siap melayani mahasiswa setiap waktu), 5 (jawaban karyawan memuaskan), 9 (Sekretariat memberikan pelayanan yang cepat) dengan nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan sebesar -1,6. Sedangkan, gap / kesenjangan terendah ada pada *item 17* (karyawan sopan dalam berpakaian) dengan nilai gap sebesar -0,5 diikuti dengan *item 1* (sekretariat jujur dalam memberikan pelayanan) dengan nilai gap -0,7

#### **4.3.3 *Dimension-by-dimension gap analysis***

Pertama-tama, rata-rata skor setiap dimensi untuk variabel persepsi dan harapan harus dihitung. Berdasarkan skor rata-rata per dimensi, urutan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan sekretariat adalah *Tangible* (3,9), *Reliability* (3,1), *responsiveness* (3), *emphaty* (3) dan *assurance* (2,9). Sementara untuk urutan harapan mahasiswa terhadap pelayanan sekretariat adalah *Tangible* (4,5), *Reliability* (4,4), *responsiveness* (4,4), *emphaty* (4,4) dan *assurance* (4,4). Perhitungan selanjutnya adalah menentukan selisih anatara skor rata-rata per dimensi antara variabel persepsi dan rata-rata variabel harapan. Analisis gap ini menunjukkan gap negatif yaitu pada dimensi *reliability* (-1,3), *responsiveness* (-1,4), *assurance* (-1,5), *emphaty* (-1,4), *tangible* (-0,9). Implikasinya program pelatihan harus difokuskan sebagai upaya perbaikan layanan pada aspek daya tanggap dan kemampuan sekretariat untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat terutama kemampuan karyawan sekretariat dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan mahasiswa karena memiliki *gap* negatif terbesar.

#### **4.3.4 Analisis Ukuran Tunggal Kualitas Pelayanan**

Analisis ukuran tunggal kualitas pelayanan atau gap SERVQUAL dilakukan dengan cara menghitung rata-rata skor pada kolom skor SERVQUAL pada tabel 4.13. skor gap SERVQUAL keseluruhan adalah -1,3 dengan demikian, secara keseluruhan mahasiswa masih mempersepsikan kualitas pelayanan sekretariat FEB Universitas Telkom Bandung secara negatif.

## V. Kesimpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan Penelitian

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan analisa data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan dan diharapkan memberikan jawaban terhadap tujuan diadakannya penelitian ini yaitu:

1. Harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekretariat FEB Univeristas Telkom Bandung berdasarkan hasil analisis nilai jenjang secara keseluruhan berada dalam kategori sangat baik. Persentase dari skor rata-rata yang didapat adalah sebesar 88,8 % untuk harapan mahasiswa atas kualitas pelayanan sekretariat FEB Univeristas Telkom Bandung. Penilaian responden terhadap dimensi *tangible* merupakan penilaian yang paling tinggi dibandingkan dimensi yang lainnya yaitu sebesar 89,9%. Selanjutnya dimensi *assurance* dengan persentase 89%, dimensi *empathy* dengan persentase sebesar 88,8%, dimensi *Responsiveness* dengan persentase sebesar 88,3% dan dimensi *reliability* yang memiliki persentase terkecil yaitu sebesar 88%.
2. Persepsi mahasiswa terhadap kinerja kualitas pelayanan sekretariat FEB Univeristas Telkom Bandung berdasarkan hasil analisis nilai jenjang secara keseluruhan berada dalam kategori cukup baik. Persentase dari skor rata-rata keseluruhan yang didapat adalah 63,6% untuk persepsi mahasiswa atas kualitas pelayanan sekretariat FEB Univeristas Telkom Bandung. Penilaian responden terhadap dimensi *tangible* merupakan penilaian yang paling tinggi dibandingkan dimensi yang lainnya yaitu sebesar 70,8%. Selanjutnya dimensi *assurance* dengan persentase 66,1%, dimensi *responsiveness* dengan persentase sebesar 60,75%, dimensi *reliability* dengan persentase sebesar 60,4% dan dimensi *emphaty* yang memiliki persentase terkecil yaitu sebesar 60%.
3. Masih terdapat *gap* (kesenjangan) antara harapan mahasiswa dan kinerja actual yang diterima. Kesenjangan tersebut terjadi akibat tidak terpenuhinya harapan para mahasiswa. Aspek-aspek yang menjadi prioritas utama untuk segera dilakukan peningkatan dan perbaikan pelayanan oleh sekretariat FEB Universitas Telkom Bandung yaitu:
  - a. Sekretariat tepat waktu bila berjanji.
  - b. Ketersediaan karyawan sekretariat siap melayani mahasiswa setiap waktu.
  - c. Jawaban yang diberikan karyawan memuaskan mahasiswa.
  - d. Kecepatan dalam memberikan pelayanan.
  - e. Ketersediaan memberikan rasa tanggung jawab, keamanan dan kenyamanan terhadap mahasiswa.

## **5.2 Saran**

Melalui hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat memberikan saran khususnya kepada sekretariat FEB Universitas Telkom, Bandung dan saran bagi peneliti lanjutan.

### **5.2.1 Saran Bagi Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung**

1. Perusahaan perlu menghilangkan kesenjangan yang terjadi dengan memberikan kesempatan kepada para mahasiswa untuk lebih dapat menyampaikan ketidakpuasan mereka terhadap kinerja sekretariat FEB Universitas Telkom, Bandung.
2. program pelatihan harus difokuskan sebagai upaya perbaikan layanan pada aspek daya tanggap dan kemampuan sekretariat untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat terutama kemampuan karyawan sekretariat dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan mahasiswa karena memiliki *gap* negatif terbesar.
3. Memperhatikan aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan berupaya membentuk kinerja yang optimal dari sumber daya internal yang ada melalui pengawasan intensif sehingga pelayanan yang berkaulitas dapat dirasakan oleh mahasiswa.

### **5.2.2 Saran Bagi Penelitian Lanjutan**

1. Penelitian ini dilakukan dengan cakupan populasi mahasiswa FEB angkatan 2010 – 2013. Penelitian lanjutan disarankan dilakukan dengan cakupan yang lebih luas dengan melibatkan dosen dalam penelitian.
2. Penelitian ini hanya mengukur harapan dan persepsi mahasiswa atas kualitas pelayanan sekretariat FEB Universitas Telkom, Bandung. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel seperti pelatihan staf sekretariat dan variabel lain yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen.
3. Karena keterbatasan yang dimiliki oleh penulis, maka untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian tidak hanya pada sekretariat FEB saja, melainkan seluruh sekretariat yang ada di Universitas Telkom

## Daftar Pustaka

- Arthado, Tobing. (2009). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja CV. Citra Adhitama Sentosa Bogor. Skripsi pada Fakultas Ekonomi S1 Manajemen Universitas Indonusa Unggul.
- Assauri, Sofjan .2003. “*Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfacation*” dalam dalam Usahawan, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30.Jakarta
- Gronroos, Christian. (2007). *Service Management and Marketing*. West Sussex : John Wiley & Sons,Ltd
- Hadiati, Sri & Ruci, Sarwi. (2009). *Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area*, 1(1), (56-64).
- Heruwasto, Ignatius & Aprilia, Arinna Wulan. (2012). Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia. Faktor Penentu Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Layanan Jasa Penerbangan: Studi Pada Pengguna Maskapai Lion Air. Vol.41 No.4, 422-435.
- Kristanto, Y & Kuswandari, Sri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Rumah Sakit Medik Dasar Hidayah Sukoharjo*, (37-45).
- Maddern, Harry et all. (2007). *Customer Satisfaction and Service Quality in UK Financial Services*, 27 (9), (998-1019).
- Nejati, Mehran & Nejati, Mostafa. (2009). *Service Quality at University of Tehran Central Library*. Vol.29 (6), 571-582.
- Noor, Juliansyah. (2010). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta : Kencana
- Nurulita, Andriani. (2009). Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan PT. Telkom cabang Temanggung. Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Qin, Hong & Prybutok, Victor R. (2009). *Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions in Fast-Food Restaurants*, 1 (1), (78-95).
- Ryana putri, Mawarfaatin. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Vol. 3(1), 28-34

- S. Puspita, Frida. (2010). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Bengkel dengan metode Servqual dan QFD (Studi Kasus di shop and drive Astra Otoparts CV. Fastlube Mas). Skripsi pada Fakultas Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta
- Sarwono, Jonathan.(2012). Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS (cet:2) Jakarta:Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. (2006). Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Edisi Keempat). Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (cet:15) Bandung: Alfabeta
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sureshchandar, G.S et all. (2002). *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction-a Factor Specific Approach*, 16 (4), (363-379).
- Taniredja, Tukiran & Mustafidah, Hidayati. (2011). Penelitian Kuantitatif (sebuah pengantar) (cet:1) Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra .(2007). *Service, Quality, and Satisfacation*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wahyuni,Reni & Sumiyarto, (2012). Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia. Analisis Pengaruh *Service Quality, Percieved Value, Satisfication*, dan *Involvement* terhadap *Behavioral Intentions* Penumpang. Studi Kasus : Transjakarta. Vol.41 No.3, 271-297.
- Wibowo, Suko Amrih, 2009. Pengaruh Pelayanan Jasa Indosat M2 terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pt Indosat, Tbk. Medan Perjuangan). Medan : Universitas Sumatra Utara.
- Widhiarsa, Okto. (2011). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Hotel (Studi Kasus pada Hotel Ciputra Semarang)*. Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang