

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA PADA JURUSAN AKUNTANSI UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

SKRIPSI



Oleh:

Cindy Wijayanti

NPM. 0913010198

PROGAM STUDI EKONOMI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAWA TIMUR

2013

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN AKUNTANSI UNIVERSITAS “VETERAN” JAWA TIMUR

Disusun oleh :

CINDY WIJAYANTI

0913010198 / FE / AE

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal : 27 September 2013

Pembimbing :
Pembimbing Utama

Tim Penguji :
Ketua

Dra. Ec. Anik Yuliati, M.Si

Dra. Ec. Anik Yuliati, M.Si

Sekretaris

Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks

Anggota

Dra. Ec. Erry Andhaniwati, M.Aks

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanudin Nur, SE, MM
NIP. 19630924 198903 1001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala berkat dan rahmatnya yang dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN AKUNTANSI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR”.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Akuntansi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan selesainya skripsi ini penulis sangat berterima kasih atas segala bantuan dan fasilitas dari berbagai pihak yang diberikan kepada penulis guna mendukung penyelesaian skripsi ini. Maka, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. R. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur .
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin Nur., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Hero Priono, M.si. Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Ibu Dra. Ec. Anik Yuliati, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah meluangkan waktu dalam memberi bimbingan, terima kasih atas semua saran, motivasi dan bimbingannya selama penyusunan skripsi ini.
5. Ayahku “Suparman” dan Mamaku “Anis Supaatun” terima kasih atas kasih sayang, kesabaran, motivasi, semangat dan dukungan moril maupun materiil dengan tulus ikhlas tanpa pamrih.
6. Adikku “Rico Aditya Pradana” yang sudah membuatku termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. My beloved “Edjulpan Rusadi” thankyou so much you’re always patient and support me to finished it all.
8. My best friend “Hanna Yulistyanti Karno” dan “Ziaul Aisyah” terima kasih atas segala dukungan dan motivasinya.
9. UKM TARI “Adi Krida Giri” beserta seluruh anggota yang ada di dalamnya terima kasih banyak atas dukungan kalian semua.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan

Surabaya, 20 Agustus 2013

Penulis

2.2.2.1. Pengertian Jasa.....	18
2.2.2.2. Karakteristik Jasa Lembaga Perguruan Tinggi.....	19
2.2.3. Dimensi Kualitas Jasa.....	20
2.2.3.1. Tangible (Berwujud).....	20
2.2.3.2. Reliability (Keandalan).....	20
2.2.3.3. Responsiveness (Daya Tanggap).....	21
2.2.3.4. Assurance (Jaminan).....	22
2.2.3.5. Empathy (Empati).....	23
2.2.4 Tinjauan Terhadap Kepuasan.....	23
2.2.4.1. Pengertian Kepuasan.....	23
2.2.4.2. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	27
2.2.5. Hubungan Antar Variabel.....	29
2.2.5.1. Pengaruh Tangible terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	30
2.2.5.2. Pengaruh Reliability terhadap Kepuasan Mahasiswa	30
2.2.5.3. Pengaruh Responsiveness terhadap Kepuasan Mahasiswa	30
2.2.5.4. Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Mahasiswa	32

2.2.5.5. Pengaruh Empathy terhadap Kepuasan

Mahasiswa 33

2.3. Model Konseptual..... 36

2.4. Hipotesis..... 37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional..... 36

3.1.1. Definisi Operasional..... 36

3.1.2. Pengukuran Variabel..... 38

3.2. Teknik Penentuan Sampel..... 42

3.2.1. Obyek Penelitian..... 42

3.2.2. Populasi..... 42

3.2.3 Sampel..... 43

3.3. Teknik Pengumpulan Data..... 45

3.3.1. Jenis Data..... 45

3.3.2. Sumber Data..... 46

3.3.3. Teknik Pengumpulan Data..... 46

3.4. Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas..... 47

3.4.1. Uji Validitas..... 47

3.4.2. Uji Reliabilitas..... 48

3.4.3. Uji Normalitas..... 49

3.5. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis..... 49

3.5.1.	Teknik Analisis.....	49
3.5.2.	Asumsi Klasik.....	51
3.5.3.	Uji Hipotesis.....	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	56
4.1.1.	Sejarah singkat Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.....	56
4.1.2.	Visi dan Misi.....	58
4.1.3.	Tujuan.....	58
4.1.4.	Lokasi Instansi.....	59
4.1.5.	Para Pemimpin Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.....	59
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	61
4.2.1.	Variabel Tangibel (X_1).....	61
4.2.2.	Variabel Reliability (X_2).....	63
4.2.3.	Variabel Responsiveness (X_3).....	64
4.2.4.	Variabel Assurance (X_4).....	65
4.2.5.	Variabel Empathy (X_5).....	66
4.2.6.	Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	68
4.3.	Uji Kualitas Data.....	68
4.3.1.	Uji Validitas.....	68

4.3.2. Uji Reliabilitas.....	73
4.3.3. Uji Normalitas.....	74
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	75
4.4.1. Multikolinieritas.....	75
4.4.2. Heterokedastisitas.....	76
4.5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
4.5.1. Persamaan Regresi.....	77
4.5.2. Koefisien Determinasi (R^2).....	79
4.5.3. Uji Hipotesis.....	80
4.5.3.1. Uji Kesesuaian Model F.....	80
4.5.3.2. Uji T.....	81
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
4.7. Konfirmasi Hasil Penelitian dengan Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	86
4.8. Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Terdahulu.....	86
4.9. Keterbatasan Penelitian.....	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan dan Saran.....	90
5.1.1. Kesimpulan.....	90
5.1.2. Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA PADA JURUSAN AKUNTANSI UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

Cindy Wijayanti

ABSTAKSI

Salah satu masalah umum yang sering di hadapi universitas adalah masalah ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang di berikan. Citra kualitas layanan yang baik dapat dilihat berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna sistem informasi tersebut yang merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan.

Penelitian ini akan menganalisis pengaruh variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap kepuasan mahasiswa. Obyek penelitian ini adalah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda.

Dari hasil pengujian tersebut membuktikan bahwa variabel bebas Tangible (X_1), Reliability (X_2), Responsiveness(X_3), Assurance (X_4), dan Empathy (X_5) mampu mempengaruhi variabel terikat Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 17,5%.

Kata Kunci : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Kepuasan mahasiswa

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.

Pendidikan memiliki peran penting dalam menghasilkan sumberdaya manusia yang handal. Penyedia jasa (service provider) pendidikan memiliki kewajiban untuk menciptakan manusia yang berkualitas melalui suatu proses pendidikan secara efektif. Secara umum, penyedia jasa pendidikan di Indonesia terdiri dari dua macam, pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan masyarakat (swasta).

Penyedia jasa pendidikan dikategorikan menurut tujuan penyedia jasa dan bersifat nirlaba. Sebagai suatu organisasi yang berorientasi nirlaba, bukan berarti jasa pendidikan menafikan persaingan. Produk dari perguruan berupa Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Jasa tersebut dapat diklasifikasikan sebagai pelayanan jasa yang bertahan lama. Bagi penyedia jasa pendidikan, peserta anak didik merupakan pelanggan yang langsung menikmati jasa pendidikan yang ditawarkan oleh penyedia jasa pendidikan.

Jasa pendidikan tinggi terdiri dari pendidikan akademik dan profesi. Sedangkan satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan

tinggi berbentuk akademik, politeknik, sekolah tinggi, institute, atau universitas. Kebutuhan jasa pendidikan semakin meningkat dari tahun ke tahun sehingga menyebabkan kapasitas pendidikan tinggi pemerintah tidak lagi mampu menampung seluruh calon peserta anak didik. Hal ini mendapat respon dari kelompok masyarakat lain melalui penawaran jasa pendidikan dengan beragam atribut dan kepentingan.

BlogSpot Templates, “Kualitas Tinggi, Haruskah Identik dengan PTN”, oleh Very Nurhansyah T, Mahasiswa Administrasi Niaga FISIP UI, menyatakan bahwa masyarakat telah terkondisikan dalam suatu pandangan yang menganggap berbagai keunggulan yang dimiliki PTN adalah segalanya dan PTN dapat dirumuskan dalam tiga hal. Pertama, kualitas yang tinggi, kedua biaya yang terjangkau, dan ketiga kuat secara historis. Sebaliknya, PTS mendapat justifikasi negatif sebagai institusi yang kurang mapan dalam mengadakan aktivitas akademis sehingga kualitasnya pun dipertanyakan. Survey majalah Tempo mengenai 10 besar perguruan tinggi yang lulusannya paling diminati dunia kerja, ternyata menempatkan dua PTS di negeri ini dalam top sepuluh (10). Hal ini sedikit banyak mengindikasikan adanya perubahan paradigma berpikir masyarakat kita. Hegemoni PTN atas bangsa ini sudah mulai tergusur oleh keberadaan PTS yang semakin mapan. Lulusan PTS lambat laun mulai dilirik dunia kerja di negeri ini.

Fenomena ini mungkin harus dicermati ,dengan seksama oleh masyarakat kita, terutamamereka yang akan melanjutkan ke perguruan tinggi. Intitusi pendidikan memang syarat mutlak dari pendidikan itu sendiri. Namun, tidak dengan sendirinya kita bisa menjustifikasi bahwa suatu intitusi itu baik atau pun buruk, mahasiswa PTS buruk dan PTN baik ,karena saat ini era kompetensi dan kompetisi. Tempat bukan menjadi faktor utama yang bisa berbanding lurus dengan kualitas lulusannya. Bisa jadi orang yang bersekolah di sekolah nonformal seperti format homeschooling memiliki kualitas yang tinggi. Karena belajar bisa dimana saja tidak terikat ruang dan waktu.

Persaingan globalisasi dan dikaitkan dengan kondisi perekonomian dan social masyarakat yang tidak menguntungkan, tentu membawa dampak kepada kelangsungan pendidikan tinggi. Masalah yang masih banyak dihadapi mulai dari masalh terbatasnya sarana dan prasarana pendidikan tinggi hingga tidak sesuainya para lulusan dengan kebutuhannya munculnya mahasiswa drop out karena ketidakmampuan orang tua dalam membiayai pendidikannya. Selain itu, kuantitas dan kualitas tenaga dosen dirasa masih belum dapat memenuhi tuntutan dalam mengembangkan misinya agar lulusan dapat mengisi kebutuhan pembangunan sesuai dengan kondisi dan potensi daerah.

Mengatasi masalah tersebut, perlu dilakukan berbagai upaya, antara lain peningkatan sarana dan prasarana pendidikan, pemberian

beasiswa kepada mahasiswa yang tidak mampu, mengadakan kerjasama dengan berbagai perusahaan agar mereka bersedia menerima lulusan sesuai dengan kebutuhannya. Juga diberikan kesempatan kepada dosen untuk meningkatkan pengetahuannya ke jenjang yang lebih tinggi, seperti : program S2 dan S3 baik di dalam maupun di luar negeri.

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur merupakan salah satu penyedia jasa (service provider) pendidikan swasta yang berkualitas di Surabaya. Untuk mencapai tujuannya Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur membutuhkan strategi yang tepat dalam mempermudah mahasiswa menjalankan prosedur administrasi. Kondisi ini tentunya menjadi tantangan birokrasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada.

Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur merupakan salah satu fakultas yang dimiliki Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan jumlah mahasiswa saat ini sebesar 1429 mahasiswa (Biro Admik UPN “Veteran” Jawa Timur, 2012). Oleh karena itu, Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur dituntut untuk menyediakan pelayanan-pelayanan yang terbaik bagi mahasiswanya, dalam hal ini para karyawan yaitu pihak Jurusan Akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur sebenarnya telah memberikan pelayanan sesuai dengan standar universitas, hanya seringkali banyak mahasiswa yang tidak memahami prosedur dan

menganggap karyawan Jurusan Akuntansi yang tidak dapat memberikan pelayanan sebagaimana mestinya, hal tersebut dapat memberikan gambaran betapa besar tanggung jawab yang harus dipikul oleh pihak karyawan Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur.

Visi dan misi Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur masih terdapat kendala dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa. Diantaranya, faktor media pendidikan yang meliputi sarana dan prasarana yang menunjang belajar mengajar pada UPN “Veteran” Jawa Timur dirasakan masih kurang memadai. Hal ini terlihat dari fasilitas yang digunakan dalam perkuliahan belum tersedia dengan baik serta kurang lengkapnya literature-literatur akuntansi yang tersedia dipergustakaan, sehingga kebutuhan mahasiswa dalam memperoleh pengetahuan kurang terpenuhi. Berdasarkan hasil survey terhadap beberapa mahasiswa Akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur, menyatakan beberapa keluhan seperti : ada mahasiswa yang telah mengikuti remidi nilainya belum masuk dalam transkrip, dan ada mahasiswa yang dalam transkripnya terdapat 2 (dua) nilai mata kuliah kewarganegaraan dengan kode yang berbeda. Pada mata kuliah kewarganegaraan yang berkode UNU 1210 mendapatkan nilai C, sedangkan pada mata kuliah kewarganegaraan yang berkode UNU 2016 juga mendapatkan nilai C, serta ada seorang mahasiswa yang

mendapatkan nilai E tetapi kemudian mahasiswa tersebut mengikuti remidi, setelah remidi ternyata nilai masih tetap E sedangkan mahasiswa yang lain nilainya sudah berubah, setelah complain kepada dosen mata kuliah tersebut ternyata nilai tugas dan kuis ada yang kosong padahal mahasiswa tersebut mengikuti kuis dan mengumpulkan tugas yang kosong tersebut, dan mahasiswa tersebut juga memberikan bukti bahwa mahasiswa itu sudah mengumpulkan tugas dan mengikuti kuis setelah dia mencari lembar kertas dan kuisnya lalu memberikan kepada dosen tersebut, tetapi karena nilai tersebut sudah tidak bisa diubah, maka mahasiswa tersebut harus mengulang. Hal-hal tersebut dapat memberikan kesan yang kurang baik atas pelayanan UPN “Veteran” Jawa Timur, karena kualitas produk dan jasa yang dihasilkan pihak universitas merupakan cerminan keberhasilan dimata mahasiswa.

Kualitas dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam menentukan ukuran kualitas pelayanan (service provider) yang tidak memiliki ukuran jelas. Jasa /pelayanan cenderung berorientasi kinerja, sehingga untuk menetapkan ukuran kualitas terjadi selama proses pelayanan yang melibatkan hubungan langsung dengan penyedia jasa.

Kualitas telah menjadi topik yang vital bagi para peneliti karena adanya perubahannya dalam kompetisi pelayanan. Hal ini berkaitan dengan perubahan global dan perubahan gaya hidup masyarakat. Kualitas

pelayanan seringkali dipandang sebagai suatu strategi bagi organisasi untuk mencapai diferensiasi pelayanan, nilai konsumen, dan kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kualitas layanan pada variabel Tangible terhadap kepuasan mahasiswa pada Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur?
2. Apakah ada pengaruh kualitas layanan pada variabel Reliability terhadap kepuasan mahasiswa pada Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur?
3. Apakah ada pengaruh kualitas layanan pada variabel Responsiveness terhadap kepuasan mahasiswa pada Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur?

4. Apakah ada pengaruh kualitas layanan pada variabel Assurance terhadap kepuasan mahasiswa pada Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur?
5. Apakah ada pengaruh kualitas layanan pada variabel Empathy terhadap kepuasan mahasiswa pada Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah mengetahui masalah yang ada, maka penulis mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah :

“Untuk menguji apakah Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa”

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan umpan balik bagi pihak Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur untuk lebih

meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa agar sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa.

2. Bagi Pihak Lain

Sebagai sumbangan pemikiran bagi upaya mempertahankan profesi akuntan sebagai pilihan karir yang menarik dikalangan calon mahasiswa.

3. Bagi Peneliti

Untuk mendapatkan pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman yang lebih baik tentang pelaksanaan prosedur administrasi yang benar dari sebuah universitas melalui teori-teori kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.