

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Kevin Simon (2016), berjudul “Pengaruh Kualitas layanan, terhadap kepuasan pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tour and Travel”. Tujuan penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dari pelanggannya. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 35 responden. Analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda, sedangkan uji hipotesis nya menggunakan uji F dan uji T. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang berupa responsive, assurance, empathy, tangible, reability secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Adapun pengujian secara parsial menunjukkan bahwa assurance, empathy, tangible, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan reability serta responsive tidak berpengaruh signifikan.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Fuji Santoso, berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang”. Tujuan penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswanya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan alat hitung SPSS versi 14,0 dengan mengambil sampel sebanyak 95 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan, sedangkan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa juga berpengaruh signifikan.

2.2 Uraian Teori

2.2.1 Teori Tentang Kualitas Dosen

Menurut UU RI no 14 tahun 2005 Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Kualitas dosen juga disebut tingkat keunggulan dan kesempurnaan dalam melakukan tugas pengajaran dan pembelajaran di perguruan tinggi. Kualitas dosen dapat dilihat dari sejauh mana dosen mampu memenuhi harapan dan tuntutan dalam menyampaikan materi pembelajaran, memberikan dukungan dan bimbingan kepada mahasiswanya serta bisa menciptakan lingkungan belajar yang memotivasi dan efektif.

Dosen merupakan komponen yang memiliki peranan strategis dalam pelaksanaan pembelajaran serta memiliki peranan kunci dalam setiap upaya peningkatan mutu, relevansi, dan efisiensi pendidikan. Ditangan pengajar mutu pendidikan dapat diupayakan kearah yang lebih baik.

lembaga pendidikan tinggi ini secara menyeluruh tidak sulit asalkan ada kemauan.

Terkait dengan hal ini, Iman Suprayogo berpendapat bahwa untuk meningkatkan Lembaga yang sudah memiliki sandaran yang kokoh, yaitu berstatus negeri, telah memiliki gedung yang memadai, tenaga dosen dan juga dukungan masyarakat yang besar. Tinggi rendahnya kualitas dosen ditandai dengan unsur kreativitas dan produktivitas yang direalisasikan dengan hasil kerja baik secara perorangan maupun kelompok.

(Ryder 2019:6) berpendapat bahwa dosen dalam pelaksanaan pendidikan berkewajiban melaksanakan tugas mengajar sesuai jadwal, mengemukakan syarat-syarat perkuliahan secara jelas, serta memberikan nilai secara objektif sesuai ketentuan lembaga. Pada hakikatnya mengajar merupakan proses yang dilakukan oleh seorang guru/dosen dalam mengembangkan kegiatan belajar siswa (Witherington,2008). Hal ini mengandung pengertian bahwa proses mengajar oleh guru/dosen menghadirkan proses belajar pada pihak siswa yang berwujud perubahan tingkah laku, meliputi perubahan, kebiasaan, sikap, pengetahuan, pemahaman dan apresiasi. Untuk membangkitkan masyarakat Universitas Labuhan Batu yang terdiri dari rector, dekan, dosen, administrasi, dan mahasiswa memerlukan kesiapan, niat atau tekad yang kuat serta sikap kerjasama dari semua pihak yang dipelopori oleh rector dan didukung oleh para dosen untuk berpartisipasi dalam melakukan pengelolaan pendidikan untuk menghadapi masa depan yang baik. Oleh karena itu, sesuai dengan tuntutan masyarakat dan berkembangnya peraturan maka dari itu pengelolaan lembaga harus ditingkatkan baik secara kualitas maupun kuantitas.

Peraturan pemerintah (PP) No. 37 tahun 2009 tentang Dosen, menyebutkan bahwa dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan, dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, seni dan teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Menurut Edy Sutrisno (2009) pengembangan sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan para dosen dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Karena sumber daya manusia merupakan salah satu pelaku yang terlibat dalam menentukan berhasil atau tidaknya lembaga tersebut dalam mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta perubahan bangsa yang bermanfaat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan memperhatikan dan menetapkan nilai humaniora.

Instansi pendidikan menghadapi tantangan besar dalam era globalisasi ini, globalisasi yang dicirikan oleh banjirnya arus informasi dan hilangnya sekat-sekat batas antar negara sebagai akibat perkembangan dan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi harus direspon secara akurat dan bijak. Dalam menghadapi tantangan global tersebut, pemerintah telah mencadangkan paradigma baru pendidikan tinggi dan menitiksentraikan pada kualitas optimal perguruan tinggi. Untuk mencapai semua tujuan itu diharapkan semua dosen sebagai bagian dari suatu lembaga yang berperan penting dalam menyediakan jasa untuk tercapainya instansi maka dosen dituntut untuk memiliki kualitas yang baik.

Universitas Labuhan Batu sebagai satuan pendidikan penyelenggara pendidikan tinggi yang memiliki tugas utama yakni menghasilkan sumber daya manusia (SDM) berkualitas. Dalam hal tersebut, hasil lulusan dan prestasi dari pendidikan tinggi dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, pengelola pertama adalah tenaga pendidik (Dosen). Dosen memiliki peran penting dalam menentukan maju dan berkembangnya (kualitas) suatu lembaga pendidikan tinggi.

Untuk mendapatkan SDM yang berkualitas dan sesuai dengan keinginan,

hal utama yang harus dibenahi adalah kualitas lembaga pendidikan, khususnya kualitas dari pendidik itu sendiri.

Menurut UU no 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen disebutkan bahwa kompetensi Dosen meliputi:

1. Kompetensi pedagogik

Kompetensi pedagogik merupakan kemampuan dalam mengelola pembelajaran

2. Kompetensi kepribadian

Kompetensi kepribadian artinya kemampuan kepribadian yang berakhlak mulia, berwibawa, dan menjadi teladan bagi mahasiswa.

3. Kompetensi sosial

Kompetensi sosial merupakan kemampuan dosen dalam berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan mahasiswa, sesama dosen, dan warga kurang lebih.

4. Kompetensi profesional

Kompetensi profesional adalah kemampuan dosen dalam menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, minimal mata kuliah yang diampunya.

Indikator-indikator kualitas dosen yaitu:

1. Berprestasi sebagai dosen
2. Menegembangkan diri sebagai staf akademik
3. Mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan
4. Menyusun program kerja
5. Mengoptimalkan sumber daya program studi

2.2.2 Teori Tentang Pelayanan

Menurut Kasmir (2017:47) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Menurut Philip Kotler (2003:11) adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak pada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pulaberakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fiisk. Menurut Moenir (2005:16) pelayanan adalah proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung, kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis Rusydi (2017:39) juga berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memeberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Memasuki era perubahan yang serba cepat dan persaingan yang sangat ketat, dimana persaingan antar suatu Perguruan Tinggi dengan perguruan tinggi lainnya bukan lagi merupakan persaingan antar gedung dan bukan pula merupakan persaingan antar mesin dan peralatannya atau bahkan persaingan antar modal, melainkan persaingan antar personel. Perguruan tinggi harus lebih memperhatikan dan menghargai sumberdaya manusia (mahasiswa), karena mereka adalah salah satu aset utama dari perguruan tinggi tersebut. Oleh karena itu, sistem pengelolaan sumber daya manusia yang tepat merupakan kunci keberhasilan suatu perguruan tinggi untuk mencapai tujuannya.

Pelayanan kampus adalah serangkaian kegiatan dan interaksi yang dilakukan institusi pendidikan tinggi (kampus) untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa serta menciptakan lingkungan belajar yang berkualitas.

Menurut Anatasia dan Ciptono (2021:403) pelayanan akademik merupakan layanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada pelanggan (mahasiswa) dari perguruan tinggi yang meliputi kurikulum, silabus, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan.

Perguruan Tinggi juga dituntut harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas evaluasi didalam perguruan tinggi tersebut. Evaluasi merupakan upaya memperbaiki kualitas perguruan tinggi di Indonesia. Perbaikan ini dilakukan menyeluruh terhadap unsur-unsur yang terkait didalamnya. Untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha bidang pendidikan masa kini, para pimpinan, dosen, dan pegawai harus memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa. Kepuasan mahasiswa harus menjadi dasar dari keputusan manajemen, sehingga perguruan tinggi harus menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai suatu sasaran yang mendasar.

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, suatu instusi pendidikan secara continue harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah pembinaan tersebut oleh suatu lembaga/instansi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan jasa, tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan. Dengan demikian dalam upaya yang sunnguh-sungguh dan terus menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai.

Untuk meningkatkan pelayanan diperlukan adanya keterpaduan antara perbaiki fungsi dan peranan suatu institusi baik dari kelembagaan dan juga

adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia, walaupun pencapaian tingkat kepuasan tersebut merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah namun dengan adanya upaya terus menerus akan menciptakan suasana yang kondusif bagi terciptanya keinginan bersama.

Pengertian kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Monir (2015:7), menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak nya. Sedangkan menurut Parasuraman, et.al (dalam Kotler, 2003) bahwa kualitas layanan merupakan perbandingan antara yang dirasakan dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen.

Menurut Tjiptono (2021) dalam bukunya manajemen jasa, mengemukakan bahwa gejala memburuknya kualitas pelayanan dapat terjadi apabila tuntutan dan permintaan pelanggan tidak dipenuhi, bahkan tidak tertanganinya permasalahan tersebut secara tepat dan cepat, akan dapat menyebabkan pelanggan berprasangka buruk dan sakit hati.

Menurut Davis dan Heineke (2003:295) kualitas layanan sendiri itu adalah suatu konsep yang sangat luas yang mencakup banyak dimensi diantaranya adalah:

1. Keramahan karyawan pada saat melayani pelanggan
2. Kemudahan akses untuk mendapatkan layanan
3. Pengetahuan karyawan
4. Kecepatan pelayanan kepada pelanggan
5. Kenyamanan pada saat menunggu pelayanan.

Menurut Lovelock dan Wrihgt (2002:266) membagi kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi sebagai berikut:

1. Keandalan (reability) adalah perusahaan yang dapat diandalkan dalam memberikan layanan seperti yang telah dijanjikan dari waktu ke waktu
2. Bukti fisik (tangibles) adalah terkait apa saja yang dilakukan oleh penyedia layanan atau perusahaan yang dapat berupa fasilitas fisik, situs website, peralatan kerja dan penyampaian komunikasi
3. Daya tanggap (responsiveness) adalah kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dalam suatu perusahaan untuk memberikan bantuan dan layanan yang cepat kepada konsumen
4. Jaminan dan kepastian (Assurance) adalah karyawan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, sopan, kompeten, dan dapat dipercaya oleh konsumen
5. Empati (empathy) adalah kemampuan karyawan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang penuh kepada konsumen.

Menurut Utami (2006:263) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan agar dapat menyediakan layanan yang melebihi standar adalah:

1. Memberi informasi dan pelatihan, karyawan toko atau penyedia jasa harus memahami barang dagangan yang ditawarkan, maupun kebutuhan pelanggan sehingga dengan informasi ini karyawan dapat menjawab pertanyaan dan menyarankan produk kepada pelanggan.
2. Menyediakan dukungan emosional, layanan penyedia jasa harus mempunyai pendukung untuk menyampaikan layanan yang diinginkan oleh pelanggan.

3. Meningkatkan komunikasi internal dan menyediakan pendukung, ketika melayani pelanggan, karyawan harus sering mengatur konflik antara kebutuhan pelanggan dan kebutuhan perusahaan, ketika karyawan yang bertanggung jawab diberi untuk menyediakan layanan diberi hak untuk membuat keputusan penting, biasanya kualitas layanannya meningkat.

Menurut Kasmir (2017:7) faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah:

1. Jumlah tenaga kerja, banyak nya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan
2. Kualitas tenaga kerja, meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja
3. Motivasi karyawan, suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan
4. Kepemimpinan, proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan.
5. Budaya organisasi, sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi lainnya
6. Kesejahteraan karyawan, pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan

Indikator-indikator dalam pelayanan yaitu:

1. Bukti fisik
2. Realibilitas
3. Daya tanggap

4. Jaminan

5. Empati

.2.2.3 Teori Tentang Fasilitas

Secara umum fasilitas merupakan alat atau segala sesuatu yang dipergunakan untuk mempermudah atau memperlancar suatu usaha atau pekerjaan. Menurut Mauling dan Rusdiana (2015:211) “fasilitas adalah prasarana atau wahana untuk melakukan atau mempermudah sesuatu”. Dan menurut Wahyuningrum dan Rusdiana (2015:212) “fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha”. Sementara menurut Rusdiana sendiri (2015:212) “fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan.

Kampus merupakan lembaga publik yang tugas utamanya untuk memberikan pelayanan fasilitas belajar. Dimana fasilitas tersebut memiliki peran yang sangat penting dalam membantu mahasiswa memahami materi pelajaran. Penilaian terhadap fasilitas perguruan tinggi meliputi kesesuaian jumlah, ukuran, bentuk dan lokasi ruang, kondisi lingkungan, perabot yang digunakan, teknologi yang dipergunakan, faktor kesehatan, keamanan dan pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fasilitas kampus adalah segala bentuk sarana dan prasarana yang tersedia bagi mahasiswa, staf, dan dosen disuatu perguruan tinggi untuk mendukung pelaksanaan kegiatan akademik, non-akademik, dan administratif. Contoh dari fasilitas kampus adalah ruang perkuliahan, laboratorium, perpustakaan, kaantin, musholla dan banyak lainnya.

Dalam proses belajar mengajar fasilitas merupakan salah satu faktor yang sangat penting, proses belajar akan semakin sukses apabila ditunjang dengan fasilitas yang memadai. Menurut Sanjaya (2015:213) fasilitas ada 2 macam yaitu: sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang mendukung secara langsung terhadap kelancaran proses pembelajaran, perlengkapan sekolah dan lain sebagainya, sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang secara tidak langsung dapat mendukung keberhasilan proses pembelajaran, misalnya jalan menuju sekolah, penerangan sekolah, kamar kecil dan sebagainya.

Rusdiana (2015:213) juga membagi fasilitas menjadi 2 macam yaitu sebagai berikut:

1. Sarana, dapat dibedakan menjadi alat pelajaran, alat peraga, dan media pembelajaran.
2. Prasarana, prasarana dapat diklarifikasikan menjadi dua macam. Pertama, prasarana yang secara langsung digunakan untuk proses belajar mengajar, seperti ruang teori, ruang perpustakaan, ruang praktik keterampilan, dan laboratorium. Kedua, prasarana yang keberadaannya tidak digunakan untuk
3. proses belajar mengajar, tetapi secara langsung sangat menunjang terjadinya proses belajar mengajar. Contoh dari prasarana kedua ini adalah ruang kantor, ruang kepala sekolah, ruang guru, kamar kecil dan kantin.

Adapun penjelasan secara terperinci mengenai sarana dan prasarana yang tersedia disekolah menurut Rusdiana (2015:214) adalah sebagai berikut:

1. Ditinjau dari fungsinya terhadap proses belajar mengajar (PBM)
 - a. Berfungsi tidak langsung (kehadirannya tidak sangat menentukan), contoh : tanah, halaman, pagar, tanaman, gedung/bangunan.
 - b. Berfungsi langsung(kehadirannya sangat menentukan) terhadap pbm, seperti alat pelajaran, alat peraga, alat praktik, dan media pendidikan.
2. Ditinjau dari jenisnya
 - a. Fasilitas fisik atau fasilitas materil, yaitu segala sesuatu yang berwujud benda mati atau dibendakan yang mempunyai peran untuk memudahkan atau melancarkan suatu usaha, seperti kendaraan, mesin tulis, computer, perabot, alat peraga, alat praktik dan lainnya.
 - b. Fasilitas nonfisik, yaitu sesuatu yang bukan benda mati atau kurang dapat disebut benda atau dibendakan, yang mempunyai peranan untuk memudahkan atau melancarkan suatu usaha, seperti manusia dan uang.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis fasilitas kampus ada dua macam yaitu sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang mendukung secara langsung terhadap kelancaran proses pembelajaran seperti alat pelajaran, alat peraga dan media pembelajaran. Sementara prasarana adalah segala sesuatu yang tidak secara langsung menunjang terjadinya proses belajar mengajar seperti penerangan, kamar kecil, kantin dan lain-lain.

Indikator-indikator fasilitas kampus yaitu:

1. Pertimbangan/perencanaan ruangan
2. Perlengkapan/perabotan

3. Tata cahaya dan warna
4. pesan- pesan yang disampaikan secara grafis
5. Unsur pendukung

2.2.4 Teori Tentang Kepuasan Mahasiswa

Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan asal akatanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasraet hatinya (Suharno dan Retnoningsih,2012:393)

Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa (dalam Sriandi,2008). Sementara Sarjono (2007) kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi Dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

Menurut Oliver (2011:233) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan, Menurut kotler dalam Lupiyoadi (2008:192). Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan (Tjiptono dan Chandra 2012:115)

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik secara tangible maupun intangible, dalam hal ini penilaian dilakukan oleh pelanggan mengenai kategori jasa yang diberikan perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan, dimana pengukuran atau respon pelanggan dilakukan secara langsung atas pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan.

Untuk mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan 4 hal, yaitu mengidentifikasi setiap pelanggannya, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas pelayanan, memahami strategi kualitas pelayanan pelanggan, dan memahami siklus pengukuran serta umpan balik dari kepuasan pelanggan (Tjiptono, dalam Agustino dan Sumarno 2006).

Secara umum, kepuasan mahasiswa di definisikan sebagai respon pengguna jasa terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakaian. Oleh karena itu, agar pelayanan dapat memuaskan Mahasiswa, maka pegawai yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok menurut (Menir, 2006) yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
3. Waktu penyampaian yang tepat
4. Keramah tamahan

Harapan mahasiswa sebagai pelanggan pendidikan, mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas dan kualitas dosen. Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpersepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah.

Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Alma, 2005) terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

1. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen, dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa
2. Daya tanggap, kesedian personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah.
3. Kepastian, yaitu suatu keadaan dimana lembaga atau sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga atau sekolah, terutama pimpinan, dosen, karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap mahasiswa, disamping layanan lainnya.

4. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga atau sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.
5. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya.

Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan akan dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi saingannya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perguruan tinggi harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak kemampuan untuk mempertahankan kuantitas pelanggan (Supranto,2011:23).

Kualitas dosen ukuran atau penilaian terhadap kemampuan, kompetensi dan karekteristik dosen dalam memberikan pengajaran yang efektif, memfasilitasi pembelajaran, dan berkontribusi pada perkembangan akademik mahasiswa. Pelayanan adalah suatu proses atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan,permintaan, atau harapan pelanggan atau pengguna layanan. Fasilitas kampus adalah segala bentuk sarana dan prasarana yang tersedia bagi mahasiswa, staf, dan dosen disuatu perguruan tinggi untuk mendukung pelaksanaan kegiatan akademik,non akademikdan administratif. Kepuasan mahasiswa adalah sikap

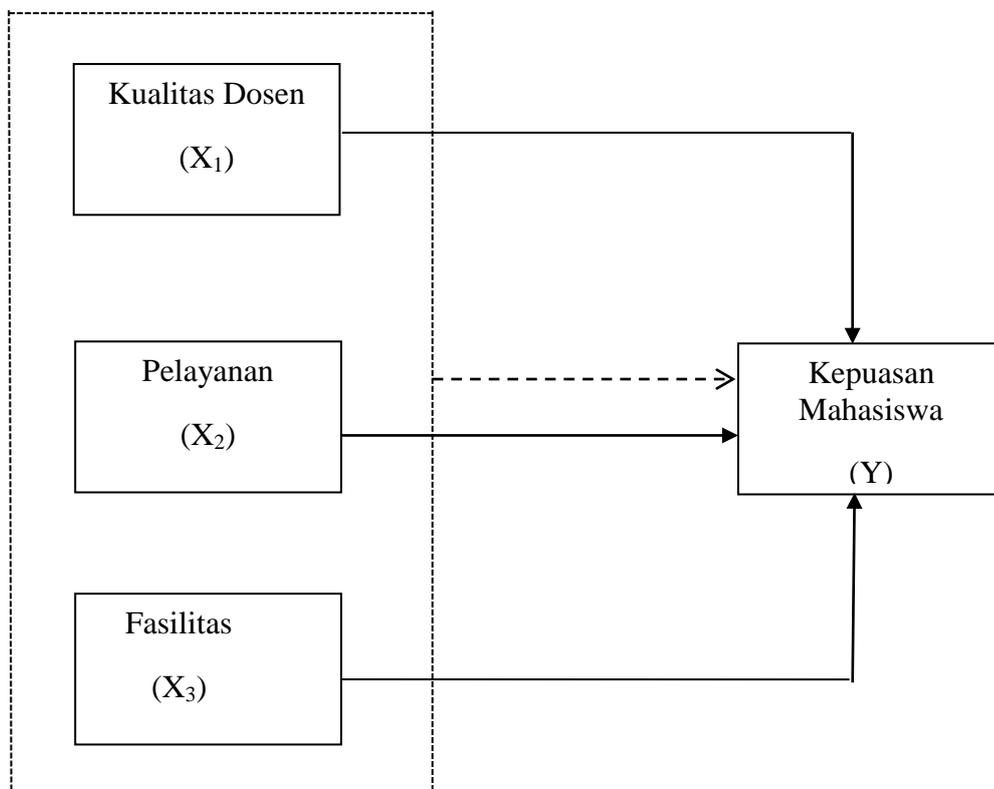
fositif mahassiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.

Indikator –indikator kepuasan mahasiswa

1. Ketanggapan
2. Keandalan
3. Empati
4. Bukti langsung
5. Jaminan

2.3 Kerangka Konseptual

Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Keterangan :

X_1 : Kualitas Dosen (variabel bebas)

X_2 : Pelayanan (variabel bebas)

X_3 : (Fasilitas kampus)

Y : Kepuasan Mahasiswa (variabel terikat)

→ :Pengaruh antara X_1 (Kualitas Dosen) terhadap Y (Kepuasan [Mahasiswa), Pengaruh X_2 (Pelayanan) terhadap Y (Kepuasan Mahasiswa) dan pengaruh X_3 (Fasilitas kampus) terhadap Y (Kepuasan Mahasiswa).

→ :Pengaruh antara X_1 (Kualitas Dosen), X_2 (pelayanan) dan X_3 (Fasilitas Kampus) secara bersama-sama terhadap Y (Kepuasan Mahasiswa).

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian menurut Sugiyono (2011) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan.

Berdasarkan latar belakang, landasan teori, perumusan masalah serta penelitian terdahulu, maka penelitian ini menurut hipotesis yang berbunyi “Kualitas Dosen, Pelayanan, dan fasilitas kampus dapat meningkatkan dan mempengaruhi kepuasan Mahasiswa”, oleh karena itu hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_1 : Kualitas Dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada kampus II Universitas Labuhan Batu.

H_2 : Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada kampus II Universitas Labuhan batu.

H₃ : Fasilitas Kampus berpengaruh positif dan signifikan terhadap
kepuasan mahasiswa pada kampus II Universitas Labuhan Batu.

H₄ : Kualitas Dosen, Pelayanan dan Fasilitas Kampus berpengaruh secara
positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan
mahasiswa pada kampus II Universitas Labuhan Batu.