



JEM

Jurnal Equilibrium Manajemen
Online iISSN : 2460-2299

Maret 2021, Volume-7 iSSUE-2

DAFTAR ISI

Puty Febriasari P, Adi Mursalin	Peran Pengetahuan Hijau Dan Religiusitas Pada Sikap Generasi Y terhadap niat beli produk hijau 1-22
Ery Niswan, Ricola Dewi Rawa, Dami	Analisis Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi, Upah Minimum, Dan Tingkat Pengangguran Terhadap Penduduk Miskin Di Kabupaten Bengkayang 23-49
Dina Octaviani, Margareta Mery	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Anggota Di CU Mura Kopa Balai Karangan 50-64
Aisyah, Makdalina	Analisis Faktor-Faktor Kompensasi Pada Pt Sungai Sepuah Estate (SSPE) Kec. Belitang Hulu Kab. Sekadau 65-80
Ery Niswan, Semmy Faldo	Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Bagian Administrasi Akademik & Kemahasiswaan (Baak) Di Universitas Panca Bhakti Pontianak Provinsi Kalimantan Barat..... 81-94
Melya Yosita, Aisyah, Windi Pratiwi	Tingkat Penggunaan (Use) dan Penerimaan (Acceptance) Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Saat Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Mahasiswa Perguruan Tinggi di kota Pontianak)..... 95-104
Dami	Manajemen Pembelajaran Di Perguruan Tinggi Pada Masa Pandemi Covid-19 105-112
Maulana Filani Rizal, Naiyun Untung Utama, Angga Hendarsa	Analisis Strategi Pemasaran Produk Dana Dan Jasa Bank Pada Bank Kalbar Kantor Cabang Utama Pontianak 113-120
Naiyun Untung Utama, Sisilia Haryati	Analisis Kebijakan Pemasaran Sepeda Motor Honda Tipe Skutik Pada Dealer Astra Motor Di Sanggau 121-132
Dita Andini, Novia Resmiati, Syifa Fitria	Analisis Implementasi Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Mengelola & Mengatur Persediaan Di Gudang PT. XYZ Tbk. Sumedang 133-142

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya E-jurnal equilibrium Manajemen volume 7 nomor 2 November 2021 dapat diterbitkan. Pada terbitan edisi kali ini dosen Fakultas Ekonomi mengirimkan tulisan hasil riset terbaru untuk diterbitkan di jurnal ini. Kedepan dengan semakin eksisnya jurnal ini diharapkan banyak pihak-pihak lain baik di Kalimantan Barat ataupun dari daerah lain dapat menyumbangkan tulisannya untuk diterbitkan pada jurnal ekonomi equilibrium.

Dalam terbitan kali ini lingkungan tulisan meliputi beberapa kabupaten dan kota yang ada di provinsi dalam dan luar Kalimantan Barat. Ragam materi tulisan meliputi Manajemen Pemasaran, MSDM dan Manajemen Keuangan.

Akhirnya diucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penerbitan jurnal ini. Semoga jurnal ini bermanfaat.

Penyunting

E-JURNAL EQUILIBRIUM MANAJEMEN

Editor-In-Chief:

Adi Mursalin

Co-Editor-In-Chief:

Dina Oktaviani

Editor:

Adiyath Randy

Dami

Puty Febriasari

Angga Hendharsa

Reviewer:

Wahyu Laksana (Universitas Negeri Tanjungpura)

M. Hanafi A. Syukur (Universitas Negeri Tanjungpura)

Rahmatullah Rizieq (Universitas Panca Bhakti)

Zalfiwan (Universitas Panca Bhakti)

Adi Mursalin (Universitas Panca Bhakti)

Razak Alqadrie (Politeknik Negeri Pontianak)

Pelaksana Tata Usaha :

Hilman

Alamat penyunting dan tata usaha : Gedung D, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak, Jl. Komyos Sudarso Pontianak 78113 Telp (0561) 772627, 776820, langganan 2 nomor setahun Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk dapat berlangganan dapat menghubungi sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti.

Jurnal Ekonomi Equilibrium diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti Pontianak. Dekan : Endang Kristiawati, Pembantu Dekan I : Zalviwan, Pembantu Dekan II : Dina Octaviani, Pembantu Dekan III : Renny Wulandari.

Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Bagian Administrasi Akademik & Kemahasiswaan (Baak) Di Universitas Panca Bhakti Pontianak Provinsi Kalimantan Barat

Ery Niswan¹⁾, Semmy Faldo²⁾

¹²⁾Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak

eryniswan93@gmail.com

ABSTRACT

Research is entitled "Analysis of Service Quality of Academic Administration & Student Departement (BAAK) at Panca Bhakti University Pontianak, West Borneo". The efforts of higher education institutions are to facilitate the community to pursue higher education through integrated services in which there are dimensions of service quality in the form of reliability, tangibles, responsiveness, assurance, and empathy.

The research method used in this research is a survey method, with respondents who are active students of Panca Bhakti University in four faculties as many as 80 respondents. The data analysis technique used is descriptive analysis technique.

From the research that has been conducted at Panca Bhakti University, the results of the analysis of performance appraisals and the assessment of expectations from the dimensions of service quality in the form of reliability, tangibles, responsiveness, assurance, and empathy were obtained for each dimension of the number $0.99 (Q) \leq 1$, which means that overall the quality of service can be concluded as close to "good".

Keywords: *Service quality variable, Tangibles, Responsiveness, Emphaty, Assurance, Reliability, Panca Bhakti University.*

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Bagian Administrasi akademik & Kemahasiswaan (BAAK) di Universitas Panca Bhakti Pontianak Provinsi Kalimantan Barat". Upaya institusi perguruan tinggi adalah memfasilitasi masyarakat untuk menempuh pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi melalui pelayanan terpadu yang didalamnya terdapat dimensi kualitas pelayanan berupa, *reliability, tangibles, responsiveness, assurance, serta empathy*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey*, dengan responden yang merupakan mahasiswa aktif Universitas Panca Bhakti di empat fakultas sebanyak 80 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif.

Dari penelitian yang telah dilakukan pada Universitas Panca Bhakti, hasil analisis penilaian kinerja dan penilaian harapan dari dimensi kualitas pelayanan berupa, *reliability, tangibles, responsiveness, assurance, serta empathy* diperoleh untuk setiap dimensi angka $0,99 (Q) \leq 1$ yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan bisa di simpulkan mendekati "baik".

Kata Kunci: Variabel kualitas pelayanan, *Tangibles, Responsiveness, Emphaty, Assurance, Reliability*, kualitas jasa pelayanan.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mahasiswa merupakan individu yang memiliki persepsi tersendiri terhadap hal disekitarnya dan mampu membuat keputusan berdasarkan hasil pemikiran kritis yang diperoleh seiring bertambahnya wawasan dan kedewasaan, seperti dalam memberikan persepsi selama menjadi peserta didik. Ada mahasiswa menyikapi cukup senang selama menjadi peserta didik dari sisi proses perkuliahan, pelayanan akademis, fasilitas kampus, serta lingkungan kehidupan kampus. Namun ada juga yang berpendapat kurang puas dalam beberapa aspek yang diberikan oleh kampus sehingga timbul ketidakpuasan selama proses perkuliahan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka perumusannya sebagai berikut :

- a. Bagaimana kualitas jasa pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) di Universitas Panca Bhakti ?
- b. Bagaimana pendapat mahasiswa terhadap pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) di Universitas Panca Bhakti ?

Batasan Masalah

Untuk menghindari akan terjadinya penyimpangan dalam penelitian, maka penulis membatasi masalah penelitian pada:

- a. Mahasiswa yang sedang menempuh jenjang pendidikan Strata 1 (satu) di Universitas Panca Bhakti Pontianak.

Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kualitas jasa pelayanan akademik di Universitas Panca Bhakti.
- b. untuk mengetahui bagaimana menganalisis kualitas jasa pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) terhadap kepuasan mahasiswa.

Manfaat Penelitian

- a. Bagi perguruan tinggi bisa dijadikan dasar pertimbangan strategi manajemen yang lebih efektif dan efisien di masa yang akan datang
- b. Bagi penulis adalah sebagai syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata 1 (Satu).

Sebagai informasi referensi bagi mahasiswa maupun calon konsumen tentang kualitas jasa pelayanan akademik Universitas Panca Bhakti Pontianak Provinsi Kalimantan Barat.

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Kualitas Jasa

Menurut Parasuraman (2006, 201) “Kualitas jasa adalah sebuah konsep yang sulit dipahami dan kabur maka seringkali terdapat kesalahan dalam menentukan

sifat kualitas, demikian juga kualitas jasa dan lingkungannya tidaklah mudah diterjemahkan oleh konsumen”. Untuk menilai atau mengukur kualitas jasa atau pelayanan perlu memahami mengenai dimensi kualitas pelayanan. Dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, 1998 dalam Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani (2009:182) dalam penelitian ini sebagai acuan indikator dari variabel seperti, yaitu :

a. Bentuk fisik (Tangibles)

Produk – produk fisik yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi yang akan digunakan oleh karyawan.

b. Daya tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap adalah kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen. Membiarkan konsumen menunggu terlalu lama, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat. Maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

c. Jaminan (Assurance)

Jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, sopan, ramah, dan sifat dapat dipercaya dari karyawan, untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dalam melakukan komunikasi atau hubungan dengan konsumen.

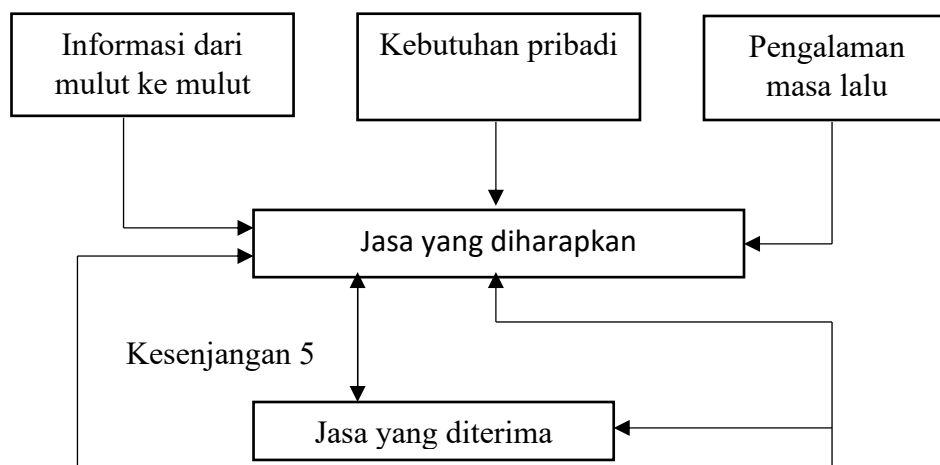
d. Empati (Empathy)

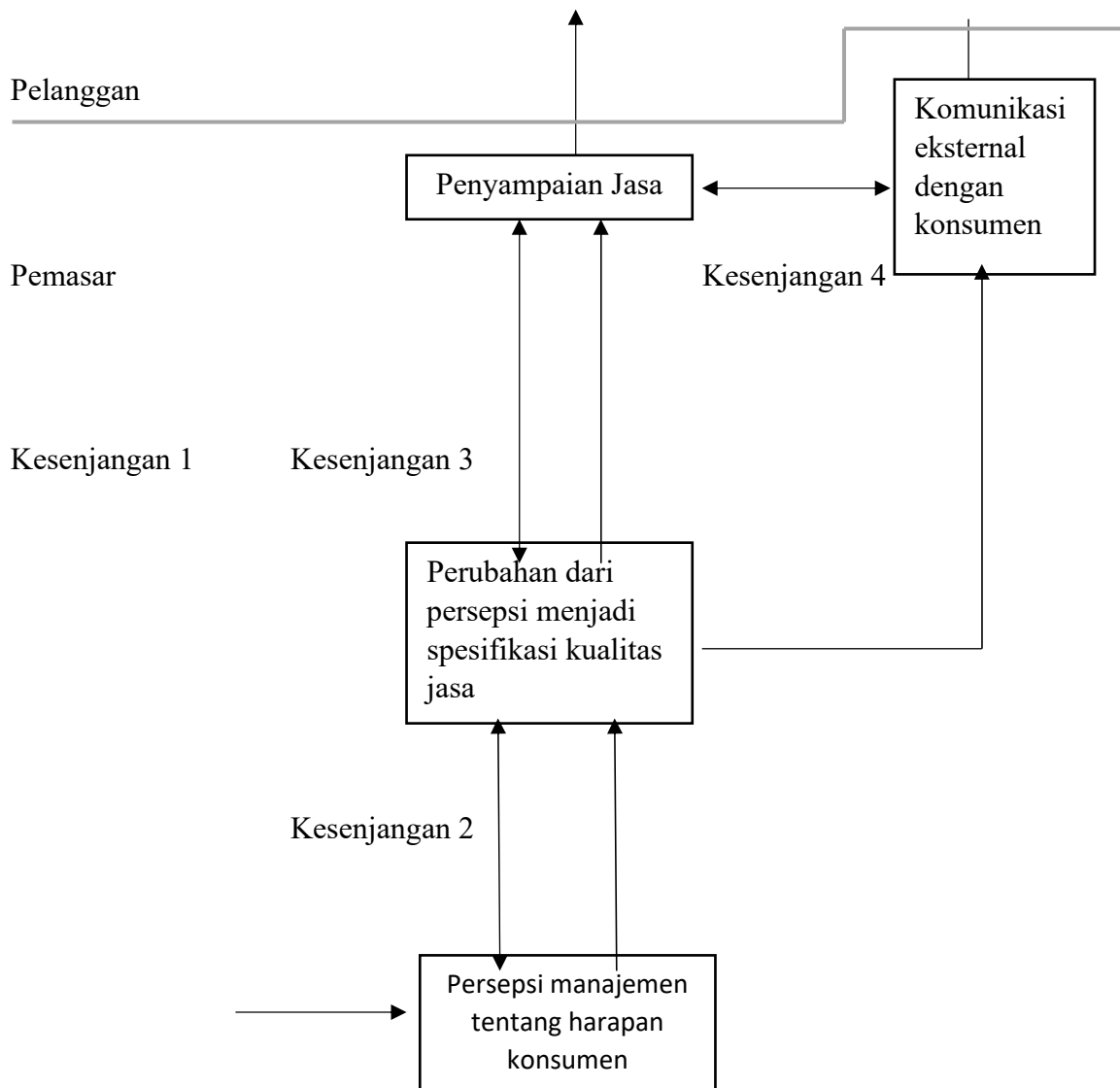
Empati adalah sikap karyawan maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan konsumen, kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan dengan konsumen.

e. Kehandalan (Reliability)

Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

2.2 Kerangka Pemikiran





Gambar 2.2.1 Kesenjangan Kualitas Jasa (*Servqual*)

dalam sebuah lingkungan di mana konsumen merasa tidak aman di dalamnya, karena mereka mengetahui bahwa mereka dapat mengandalkan merek yang sudah dipercaya tersebut. Menurut Lau dan Lee (1999) dalam Muhammad Rizan dkk (2012), terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kepercayaan terhadap merek.

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

berdasarkan sifat dan bentuknya, data penelitian menggunakan Data kuantitatif yaitu merupakan data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan kriterianya, data kuantitatif biasa diolah atau dianalisis memakai teknik perhitungan statistic atau matematika.

3.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2010:115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek atau subyek yang bisa diteliti yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif yang pernah menggunakan jasa pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) di Universitas Panca Bhakti Pontianak .

2. Sampel

Menurut Sugiyono, (2010:116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini sampel yang ditetapkan adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa pelayanan akademik Universitas Panca Bhakti. Oleh karena itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili) yaitu yang mencerminkan benar-benar dengan populasinya.

Teknik sampling yang digunakan adalah propotional purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan beberapa pertimbangan tertentu yang berfokus agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. (Sugiyono, 2010).

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode :

a. Studi Pustaka

Merupakan suatu metode untuk memperoleh data dengan mengutip melalui literatur, artikel, jurnal, buku, dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema penelitian.

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat didistribusikan dengan berbagai cara, antara lain : secara langsung disampaikan oleh peneliti maupun secara online lewat *google formulir*. Dan penelitian ini penulis lakukan dengan cara membagikan kuesioner (angket) kepada para mahasiswa yang dipilih secara non random namun mewakili kelompok populasi tersebut di Universitas Panca Bhakti.

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengolahan dan analisis data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan realibilitas. Dalam penelitian kuantitatif, kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid, reliable dan obyektif. Metode yang digunakan untuk menguji keabsahan data serta menganalisa data adalah sebagai berikut:

3.5 Teknik Pengukuran Data

Untuk mengukur pendapat, sikap dari perilaku seseorang atau kelompok orang digunakan Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, dimana responden diminta mengisi suatu pertanyaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini terdapat sebanyak 14 responden atau 17,5 % berasal dari tahun angkatan 2015, sebanyak 28 responden atau 35% berasal dari tahun angkatan 2016, sedangkan 26 responden atau 32,5 % berasal dari tahun angkatan 2017, dan 12 responden atau 15% berasal dari tahun angkatan 2018.

2. Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini diketahui bahwa dari total 80 responden (100 %), peneliti sengaja mengambil yang dapat mewakili yaitu 57,5 % berjenis kelamin laki-laki dan 42,5 % berjenis kelamin perempuan.

3. Berdasarkan Pekerjaan Orang Tua / Wali dari Responden

menunjukkan pekerjaan orang tua / wali responden adalah sebanyak 21 responden atau 26,25 % pekerjaannya petani, 20 responden atau 25 % pekerjaannya buruh, 24 responden atau 30 % pekerjaannya wiraswasta, responden 15 atau 18,75 % pekerjaannya PNS (Pegawai Negeri Sipil).

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas (hasil olah data spps)

No	Daftar Pertanyaan	Nilai			Keterangan
		Harapan	Kinerja	R tabel	
Bukti Fisik					
1	Kotak kritik dan saran yang disediakan unit	0,693	0,784	0,2199	Valid
2	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	0,716	0,676	0,2199	Valid
3	Karyawan berpenampilan profesional	0,709	0,636	0,2199	Valid
4	Brosur tertata dengan rapi	0,693	0,784	0,2199	Valid
Kehandalan					
5	Jasa pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	0,532	0,774	0,2199	Valid
6	Karyawan yang memberikan layanan tepat pada waktunya	0,836	0,515	0,2199	Valid
7	Karyawan menginformasikan kepada mahasiswa tentang jasa yang bisa diberikan	0,836	0,836	0,2199	Valid
8	Pelayanan pengaduan yang handal	0,698	0,698	0,2199	Valid
Daya Tanggap					
9	Karyawan selalu menjalin komunikasi yang intens dengan	0,906	0,774	0,2199	Valid

	mahasiswa				
10	Karyawan selalu merespon keluhan mahasiswa dengan cepat	0,450	0,515	0,2199	Valid
11	Karyawan siap membantu mahasiswa bila mengalami kesulitan	0,906	0,711	0,2199	Valid
12	Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan mahasiswa	0,695	0,392	0,2199	Valid
Jaminan					
13	Unit pelayanan memiliki citra yang positif	0,833	0,858	0,2199	Valid
14	Kemampuan karyawan dalam menjaga kerahasiaan data mahasiswa	0,737	0,638	0,2199	Valid
15	Karyawan mampu menumbuhkan rasa percaya kepada mahasiswa	0,737	0,661	0,2199	Valid
16	Karyawan memberi rasa aman kepada mahasiswa ketika mengurus dokumen yang bersifat rahasia	0,833	0,840	0,2199	Valid
Empati					
17	Karyawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan	0,541	0,540	0,2199	Valid
18	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada para mahasiswa	0,921	0,923	0,2199	Valid
19	Karyawan mudah dihubungi oleh mahasiswa	0,838	0,838	0,2199	Valid
20	Pelayanan pada mahasiswa tidak membedakan status	0,921	0,916	0,2199	Valid

	social				
--	--------	--	--	--	--

Sumber : Data Olahan, Tahun 2019

4.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas menunjukkankosistensi dan stabilitas suatu kuesioner dikatakan reliabel bila jawaban seorang terhadap pertanyaan konsistensi atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu data dikatakan reliabel bila nilai Cronbach's Alpha > 60.

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas pada Kinerja & Harapan

Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,800	20	,816	20

Tabel 4.2 Rekapitulasi Perhitungan Harapan, Kinerja dan Gap tiap atribut

No	Daftar Pertanyaan	Nilai		Gap = $\frac{P}{E}$
		Harapan	Kinerja	
Bukti Fisik				
1	Kotak kritik dan saran yang disediakan unit	4,4	4,4	1
2	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	4,17	4,22	1,01
3	Karyawan berpenampilan profesional	4,65	4,67	1,00
4	Brosur tertata dengan rapi	4,4	4,4	1
Rata-Rata		4,40	4,42	1,00
Kehandalan				
5	Jasa pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	4,37	4,37	1
6	Karyawan yang memberikan layanan tepat pada waktunya	4,47	4,47	1
7	Karyawan menginformasikan kepada mahasiswa tentang jasa yang bisa diberikan	4,47	4,47	1

8	Pelayanan pengaduan yang handal	4,51	4,51	1
Rata-Rata		4,45	4,45	1
Daya Tanggap				
9	Karyawan selalu menjalin komunikasi yang intens dengan mahasiswa	4,53	4,51	0,99
10	Karyawan selalu merespon keluhan mahasiswa dengan cepat	4,72	4,72	1
11	Karyawan siap membantu mahasiswa bila mengalami kesulitan	4,53	4,46	0,98
12	Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan mahasiswa	4,66	4,48	0,96
Rata-Rata		4,61	4,54	0,98
Jaminan				
13	Unit pelayanan memiliki citra yang positif	4,56	4,56	1
14	Kemampuan karyawan dalam menjaga kerahasiaan data mahasiswa	4,68	4,62	0,98
15	Karyawan mampu menumbuhkan rasa percaya kepada mahasiswa	4,68	4,7	0,96
16	Karyawan memberi rasa aman kepada mahasiswa ketika mengurus dokumen yang bersifat rahasia	4,56	4,57	1,00
Rata-Rata		4,62	4,61	0,98
Empati				
17	Karyawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan	4,56	4,57	1,00
18	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada para mahasiswa	4,25	4,26	1,00
19	Karyawan mudah dihubungi oleh mahasiswa	4,01	4,03	1,00
20	Pelayanan pada mahasiswa tidak membedakan status social	4,25	4,25	1
Rata-Rata		4,26	4,27	1
Rata-Rata Keseluruhan		4,47	4,46	0,99

Sumber: Data Olahan 2019

Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator Penelitian Harapan, Kinerja Dan Gap Tiap Dimensi

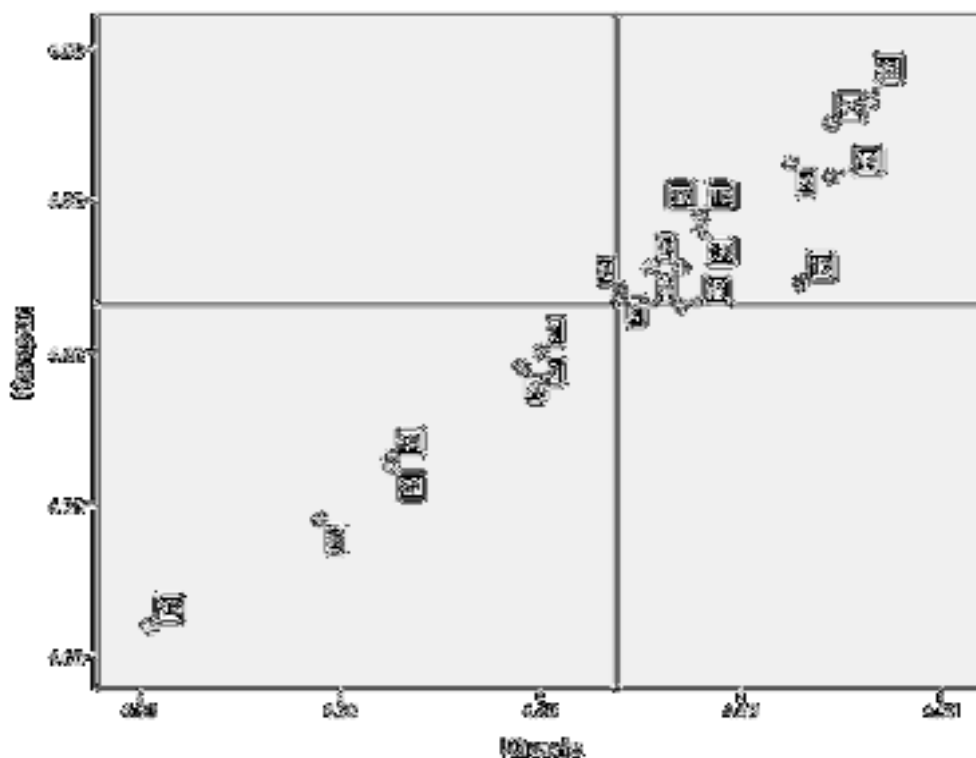
No	Dimensi	Harapan	Kinerja	Gap $Q = \frac{P}{E}$
1	Bukti Fisik	4,40	4,42	1,00

2	Kehandalan	4,45	4,45	1
3	Daya Tanggap	4,61	4,54	0,98
4	Jaminan	4,62	4,61	0,98
5	Empati	4,26	4,27	1
	Rata-Rata	4,47	4,46	0,99

Sumber : Data Olahan 2019

Jika kualitas (Q) ≥ 1 , maka kualitas pelayanan dikatakan baik, berdasarkan harapan dan penilaian yang di peroleh untuk setiap dimensi.

Berdasarkan hasil analisis harapan dan Kinerja yang diperoleh pada tabel untuk setiap dimensi diperoleh total angka 0,99 (Q) < 1 yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan bisa di simpulkan mendekati “baik”. Namun ada beberapa catatan pada beberapa atribut harus segera diperbaiki atau ditingkatkan pihak Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Panca Bhakti Pontianak untuk lebih meningkatkan lagi persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan kepada mahasiswa untuk selalu di tingkatkan lagi di masa yang akan datang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari paparan analisis melalui diagram kartesius (IPA) berikut :



Kuadran I :

menunjukkan indikator atau atribut yang dianggap mempengaruhi unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun tidak ada atribut yang menunjukan karyawan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Panca Bhakti Pontianak belum melaksanakannya sesuai keinginan

mahasiswa/i, atau menimbulkan ketidakpuasan mahasiswa/i.

Kuadran II :

Menunjukkan indikator yang dianggap sangat penting dan mempengaruhi mahasiswa serta berhasil dilaksanakan dengan baik oleh karyawan, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri mahasiswa. Untuk itu karyawan mempertahankan kinerja indikator – indikator tersebut sebab hal ini akan menjadi nilai tambah bagi Universitas Panca Bhakti serta daya tarik bagi calon mahasiswa untuk menggunakan jasa Universitas Panca Bhakti sebagai tempat menempuh pendidikan jenjang yang lebih tinggi. Adapun indikator – indikator tersebut adalah: Karyawan berpenampilan profesional, Karyawan yang memberikan layanan tepat pada waktunya, Karyawan menginformasikan kepada mahasiswa tentang jasa yang bisa diberikan, Pelayanan pengaduan yang handal, Karyawan selalu menjalin komunikasi yang intens dengan mahasiswa, Karyawan selalu merespon keluhan mahasiswa dengan cepat, Karyawan siap membantu mahasiswa bila mengalami kesulitan, Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan mahasiswa, Unit pelayanan memiliki citra yang positif, Kemampuan karyawan dalam menjaga kerahasiaan data mahasiswa, Karyawan mampu menumbuhkan rasa percaya kepada mahasiswa, Karyawan memberi rasa aman kepada mahasiswa ketika mengurus dokumen yang bersifat rahasia, Karyawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan, untuk itu wajib dipertahankan karyawan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Panca Bhakti Pontianak karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran III :

Menunjukkan kotak kritik dan saran yang disediakan unit pelayanan, ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, brosur tertata dengan rapi, jasa pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan, karyawan memberikan perhatian secara individual kepada para mahasiswa, karyawan mudah dihubungi oleh mahasiswa, pelayanan pada mahasiswa tidak membedakan status social. Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat harapan atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa sehingga karyawan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Panca Bhakti Pontianak tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

Kuadran IV :

Menunjukkan indikator yang oleh mahasiswa/i dianggap kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan oleh unit pelayanan, namun dilihat pada diagram kartesius tidak terdapat atribut yang dianggap kurang penting dan pelaksanaannya berlebihan oleh unit pelayanan.

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data maka dapat diberikan kesimpulan dari penelitian ini, yaitu :

- a. Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian terhadap 80 responden yang mendapatkan pelayanan dari unit Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Panca Bhakti Pontianak sebanyak 28 responden (35%) berasal dari angkatan masuk perkuliahan tahun 2016. Dari 80 responden sebanyak 46 responden (57,5%) berjenis kelamin laki - laki dan sebanyak 34 responden (42,5%) berjenis kelamin perempuan. Dengan sebagian besar pekerjaan orang tua/wali responden adalah wiraswasta sebanyak 24 responden (30%).

- b. Berdasarkan hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dari 40 pertanyaan masing - masing untuk pertanyaan untuk variabel kinerja dan variabel harapan dengan menggunakan aplikasi *SPSS Statistics 23* disimpulkan **valid r hitung $>$ r tabel (0,2199)**, dan Uji Reliabilitas jika nilai *Alpha Cronbach's* untuk variabel kinerja **0,800** dan nilai *Alpha Cronbach's* untuk variabel harapan sebesar **0,816**.
- c. Tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas jasa pelayanan berdasarkan analisis.

Berdasarkan hasil analisis penilaian kinerja dan penilaian harapan yang diperoleh untuk setiap dimensi diperoleh angka **0,99 ($Q \leq 1$)** yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan bisa di simpulkan mendekati “baik”. Namun ada beberapa catatan pada beberapa atribut harus segera diperbaiki atau ditingkatkan pihak Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Panca Bhakti Pontianak untuk lebih meningkatkan lagi persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan kepada mahasiswa untuk selalu di tingkatkan lagi di masa yang akan datang.

- c. Berdasarkan diagram kartesius, posisi tiap tiap pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan dalam penelitian di **kuadran I** tidak ada atribut yang menunjukan karyawan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Panca Bhakti Pontianak belum melaksanakannya sesuai keinginan mahasiswa/i, atau menimbulkan ketidakpuasan mahasiswa/i.
- d. sedangkan ada beberapa pertanyaan yang berada di **Kuadran II** yang artinya bisa dikategorikan bahwa Harapan yang sesuai dengan Kinerja sudah cukup sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa/i, yang meliputi :
 - karyawan berpenampilan profesional
 - Karyawan selalu merespon keluhan mahasiswa dengan cepat
 - pelayanan pengaduan yang handal yang disediakan karyawan
 - karyawan selalu menjalin komunikasi yang intens dengan mahasiswa
 - Karyawan selalu merespon keluhan mahasiswa dengan cepat
 - karyawan siap membantu mahasiswa bila mengalami kesulitan, karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan mahasiswa
 - unit pelayanan memiliki citra yang positif
 - kemampuan karyawan dalam menjaga kerahasiaan data mahasiswa
 - karyawan mampu menumbuhkan rasa percaya kepada mahasiswa
 - karyawan memberi rasa aman kepada mahasiswa ketika mengurus dokumen yang bersifat rahasia
 - karyawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan
- e. Pada **Kuadran III** Menunjukkan :
 - kotak kritik dan saran yang disediakan unit pelayanan

- ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, brosur tertata dengan rapi
- jasa pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan
- karyawan memberikan perhatian secara individual kepada para mahasiswa
- karyawan mudah dihubungi oleh mahasiswa, pelayanan pada mahasiswa tidak membedakan status social

kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat harapan atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa sehingga karyawan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Panca Bhakti Pontianak tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

- f. Pada **Kuadran IV** Menunjukkan indikator yang oleh mahasiswa/i dianggap kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan oleh unit pelayanan, namun dilihat pada diagram kartesius tidak terdapat atribut yang dianggap kurang penting dan pelaksanaannya berlebihan oleh unit pelayanan.

5.2 Rekomendasi

Adapun rekomendasi yang dapat penulis berikan adalah :

1. Adapun hal - hal yang menjadi fokus pembenahan bagi pihak manajemen Bagian Administrasi Universitas Panca Bhakti Pontianak yaitu dimana organisasi perlu memperbaiki & meningkatkan lagi kualitas kinerja Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Panca Bhakti Pontianak agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa/i, yang meliputi kuadran III :
 - kotak kritik dan saran yang disediakan unit pelayanan
 - ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, brosur tertata dengan rapi
 - jasa pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan
 - karyawan memberikan perhatian secara individual kepada para mahasiswa
 - karyawan mudah dihubungi oleh mahasiswa, pelayanan pada mahasiswa tidak membedakan status social

Untuk atribut - atribut yang sudah sesuai dengan harapan untuk dapat di pertahankan dengan baik oleh manajemen administrasi Universitas Panca Bhakti Pontianak agar terbentuk profesionalisme pelayanan yang sesuai standar yang diharapkan dan diinginkan oleh mahasiswa/i.

DAFTAR PUSTAKA

- Gitosudarmo, Indriyo. 2005 *Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama*, Cetakan Keenam. BPFE- Yogyakarta, 2005
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa : pendekatan terpadu*, Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jilid I dan II Edisi Milinium II Prenhanlindo. Jakarta.
- Kotler & Armstrong. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I. edisi kedua belas*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan A. B. Susanto. 2005 *Pemasaran di Indonesia: Analisis, Manajemen Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, buku dua. Jakarta: Salemba empat.

- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Marketing Insight from A-Z: 80 Konsep yang Harus dipahami Setiap Manajer*, Terjemahan Anies Lastiati. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P dan Gary Armstrong. 2008. *Dasar-dasar Pemasaran, jilid 1 dan 2*. Jakarta PT. Prenhallindo.
- Kotler, P dan Kevin Lane Keller . 2009. *Manajemen Pemasaran, jilid 1*. Jakarta PT. Erlangga.
- Kristianto, Lilik P . 2011. *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta : CAPS
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, salemba empat*, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. *Riset Pemasaran*, PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta, 2013.
- Sanusi, Anwar. *Metodologi Penelitian Bisnis, salemba empat*, Jakarta. 2011. Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta. Bandung, 2010.
- Suharno, dan Yudi Sutarso. *Marketing in Practice*, Penerbitan Fakultas Ekonomi, 2009.
- Sumarwan, Ujang, *Riset Pemasaran dan Konsumen, seri dua*, IPB press, Bogor, 2012.
- Sunyoto, D. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Refika Aditama. Bandung.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, Dadi Adrian. *Pemasaran Strategik : mengupas topic utama pemasaran strategic, branding strategy, customer satisfaction, strategi kompetitif, hingga e-marketing*. C.V ANDI OFFSET, Yogyakarta, 2008.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Parasuraman, A. 2001. The Behaviorial Consequenses of Service Quality, *Jurnal of Marketing*. Vol 60.