

**PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA JASA LAYANAN DI UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**(STUDI KASUS DI FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI, FAKULTAS TEKNIK DAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS)**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister



Oleh:

**RIZKI APRIANDANI
NIM. 12603030211001**

**PROGRAM MAGISTER
MANAJEMEN PENDIDIKAN TINGGI
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2016**



Lembar Pengesahan

TESIS

**Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan
di Universitas Brawijaya**

(Studi Kasus di Fakultas Ilmu Administrasi, Fakultas Teknik dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Oleh :

Rizki Apriandani

126030302111001

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada Tanggal 26 Januari 2016

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Ketua

Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS
NIP. 19610905 198601 1 002

Anggota

Dr. Irwan Noor, MA
NIP. 19611024 198601 1 002

Ketua Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Tinggi

Dr. Bambang Santoso Haryono, MS
NIP. 19610204 198601 1 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya



Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS
NIP. 19610905 198601 1 002

**JUDUL TESIS: PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
LAYANAN DI UNIVERSITAS BRAWIJAYA**
(STUDI KASUS DI FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI, FAKULTAS
TEKNIK DAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS)

Nama Mahasiswa : Rizki Apriandani
NIM : 126030302111001
Program Studi : Program Magister Manajemen Pendidikan Tinggi
Minat :

KOMISI PEMBIMBING

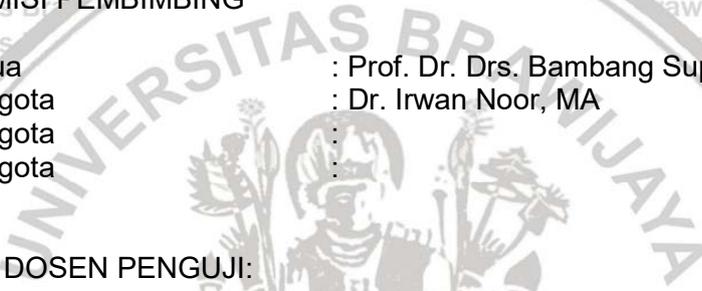
Ketua : Prof. Dr. Drs. Bambang Supriyono, MS
Anggota : Dr. Irwan Noor, MA
Anggota :
Anggota :

TIM DOSEN PENGUJI:

TIM DOSEN PENGUJI:

Dosen Penguji 1 : Prof. Dr. Abdul Hakim, M.Si
Dosen Penguji 2 : Dr. Siti Rochmah, M.Si
Dosen Penguji 3
Dosen Penguji 4

Tanggal Ujian : 26 Januari 2016



PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam Naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang,
Mahasiswa



Rizki Apriandani

16 0089 T



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
PROGRAM PASCASARJANA



SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

Nomor: 369/UN10.14/PI/2016

Sertifikat ini diberikan kepada:

Rizki Apriandani

Dengan Judul Tesis

Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan di
Universitas Brawijaya (Studi Kasus di FIA, FEB dan FT)

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi < 5%,
dan dinyatakan Bebas dari Plagiasi.



Direktur

Prof. Dr. Drs. Abdul Hakim, M.Si
NIP. 19610202 198503 1 006 4

Malang, 28 Januari 2016
Ketua Tim Deteksi Plagiasi

Dr. Ir. Marsudi Aniyah, M.Pd
NIP. 19660604 199002 2 001





*Karya ilmiah ini kupersembahkan kepada
Ayahanda dan ibunda tercinta,
Adi Setiawan, SP.,MP, suamiku yang telah banyak
mendukung*

RIWAYAT HIDUP

Rizki Apriandani, lahir di Malang tanggal 7 April 1987, anak kedua dari tiga bersaudara. Terlahir dari ayahanda Ir. Bayu Ksatriadi dan Ibunda Dra. Siti Haerani. Bertempat tinggal di Kota Malang dan memeluk agama Islam. Penulis berstatus menikah dengan Adi Setiawan, SP., MP yang juga menjadi dosen di Fakultas Pertanian – Universitas Brawijaya.

Penulis lulus Sekolah Dasar pada tahun 1999 dari SDN Nganglik 02 – Batu, SMP Negeri 1 - Batu tamat dan lulus pada tahun 2002, SMA Negeri 1 – Batu tamat dan lulus pada tahun 2005 dan melanjutkan studi S1 di Fakultas Ekonomi – Universitas Brawijaya pada tahun 2005. Tahun 2012 melanjutkan studi S2 di Program Magister Manajemen Pendidikan Tinggi – Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Sejak tahun 2010 diterima menjadi sebagai tenaga kependidikan di Kantor Pusat Universitas Brawijaya.

Malang,
Penulis,

Rizki Apriandani

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, segala puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala karunia dan ridho-Nya, sehingga tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan di Universitas Brawijaya” ini dapat diselesaikan. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister pada program studi Magister Manajemen Pendidikan Tinggi (MMPT) - Fakultas Ilmu Administrasi.

Penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, khususnya kepada :

1. Yth.Rektor Universitas Brawijaya
2. Yth.Prof. Dr. Drs. Bambang Supriono,MS (Dekan FIA sekaligus dosen pembimbing) dan Dr. Irwan Noor,MA (pembimbing) atas arahan dan waktu yang telah diluangkan kepada penulis untuk berdiskusi selama menjadi dosen pembimbing dan selama perkuliahan berlangsung
3. Seluruh Dosen program Pascasarjana, Fakultas Ilmu Administrasi khususnya dosen MMPT yang telah memberikan arahan dan bimbingan untuk mendalami ilmu administrasi
4. Yang sangat disayangi : orang tua (Ir. Bayu Ksatriadi dan Dra. Siti Haerani), mertua (Drs. Supardjono dan Sumarni, S.Pd) dan kakak adik (Redi Sigit Febrianto,ST.,MT dan Risa Juli Adilla,S.Psi.,M.Psi) yang selalu memberikan dukungan baik moril dan moral selama berlangsungnya masa perkuliahan hingga memasuki masa penyelesaian perkuliahan
5. Yang dicintai : Adi Setiawan,SP.,MP, suami yang senantiasa menjadi inspirasi, memberi doa, serta dukungan di setiap langkah

6. Teman – teman MMPT angkatan 2012 yang selalu memberikan masukan dan saran

7. Semua pihak yang telah membantu saran, masukan, perhatian, dan bantuan yang telah diberikan hingga tersusunnya tesis ini

Penulis menyadari bahwa dalam tesis ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyajian, materi, pembahasan dan lainnya. Oleh karena itu dibutuhkan saran dan kritik demi kesempurnaan penulisan tesis ini. Akhirnya harapan penulis semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Malang, Februari 2016

Penulis,

Rizki Apriandani



RINGKASAN

Rizki Apriandani, Program Magister Manajemen Pendidikan Tinggi, Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan di Universitas Brawijaya, Komisi Pembimbing Ketua : Prof. Dr. Drs. Bambang Supriyono, MS; Anggota : Dr. Irwan Noor, MA

Kota Malang merupakan salah satu kota di Jawa Timur yang memiliki banyak Perguruan Tinggi, sehingga tidak heran jika Kota Malang saat ini dikenal sebagai kota pendidikan. Dengan banyaknya perguruan tinggi tersebut, membuat lulusan SMA atau sederajat sebagai calon mahasiswa dapat lebih leluasa untuk memilih serta menentukan tempat kuliah mereka nantinya. Dalam realitanya, Perguruan Tinggi di Kota Malang tidak hanya menjadi sasaran bagi masyarakat Kota Malang saja, namun juga banyak masyarakat daerah lain bahkan luar Jawa hingga luar negeri pun tertarik untuk kuliah di Kota Malang. Dalam memilih suatu universitas, calon mahasiswa memiliki banyak pertimbangan, sebagai contoh : akreditasi universitas, program studi yang ditawarkan universitas, fasilitas yang ditawarkan universitas dan lain-lain keunggulan kompetitif di universitas tersebut. Salah satunya universitas yang cukup dikenal di Kota Malang adalah Universitas Brawijaya (UB). Universitas Brawijaya memiliki standard yang baik dengan memiliki nilai akreditasi A, serta reputasi UB yang mulai diakui di level internasional melalui webometrics pada posisi empat tertinggi di Indonesia dan posisi 700+ di Asia versi QS Star (2014).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) dilihat dari empat dimensi sebagai berikut : reliability (keandalan), empathy (komunikasi), tangible (bukti fisik) dan responsiveness (ketanggapan) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Universitas Brawijaya.

Penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif tipe penjelasan (*explanatory research*) dimana peneliti menggunakan data kuantitatif (angka) dan menggunakan teknik analisis data serta menggunakan data yang sama untuk menjelaskan dan menjawab hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, membagikan daftar pertanyaan terhadap sampel sebanyak 98 responden dan studi dokumentasi. Untuk menguji hipotesis digunakan regresi berganda dengan melakukan uji t dan uji f.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari 4 dimensi : reliability, empathy, tangible dan responsiveness secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan di Universitas Brawijaya. Variabel yang dominan memiliki pengaruh adalah responsiveness.

Kata kunci : *reliability, empathy, tangible dan responsiveness dan kepuasan mahasiswa*

SUMMARY

Rizki Apriandani, Post Graduate Program, University of Brawijaya. The Effect Service Quality on Satisfaction in UB. Advisor: Prof. Dr. Drs. Bambang Supriyono, MS and Dr. Irwan Noor, MA.

Malang is well-known as education city because there are many university in Malang. With many universities, high school graduate or equivalent as prospective students can more freely to choose and determine their future place of study in Malang. In reality, Universities in Malang not only a target for the city of Malang, but also many other local communities to overseas were interested to study in Malang. In choosing a university, students have a lot of consideration such as accreditation, courses offered, the facilities and other competitive advantages. Based on this, University of Brawijaya (UB) has grade A accreditation with good international reputation based on webometric and QS star. The purposes of the study was to know the effect of service quality on satisfaction in UB based on four dimension: (1) reliability; (2) empathy; (3) tangible; and (4) responsiveness. Method used was explanatory research using quantitative data and analysis technique in order to answer the relationship between variable via hypothetical test. Data were collected from 98 respondent via interview using questionnaire. The collected data then analyzed using multiple regression analysis with t-test and f-test. The results showed that service quality, which consists of reliability, empathy, tangible, and responsiveness, had significant effect ($P < 0.05$) with satisfaction simultaneously and partially. The most dominant variable was responsiveness.

Keywords : reliability, empathy, tangible, responsiveness, student satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyajikan tulisan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan di Universitas Brawijaya”.

Di dalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan tentang analisis dan deskripsi kualitas jasa pelayanan di Universitas Brawijaya. Sangat disadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan lainnya, maka dari itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak akan menjadi masukan yang sangat diharapkan.

Malang,
Penulis,

Rizki Apriandani

DAFTAR ISI

LEMBAR.....	i
LEMBAR IDENTITAS TIM PENGUJI PENELITIAN TESIS.....	iii
RIWAYAT HIDUP.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
RINGKASAN.....	x
SUMMARY.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Dasar Teori.....	9
2.1.1. Pengertian Pelayanan.....	9
2.1.2. Pengertian Kepuasan Pengguna Jasa Layanan.....	14
2.1.3. Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.4. Metode Pengukuran Kepuasan Pengguna Jasa Layanan.....	18
2.1.5. Pengertian Kualitas Layanan.....	25
2.1.6. Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan.....	28
2.2. Hubungan Antar Variabel.....	35
2.2.1. Hubungan tangible dengan kepuasan pengguna jasa layanan.....	35

2.2.2	Hubungan responsiveness dengan kepuasan pengguna jasa layanan.....	37
2.2.3	Hubungan realibility dengan kepuasan pengguna jasa layanan.....	38
2.2.4	Hubungan emphaty dengan kepuasan pengguna jasa layanan.....	39
2.5.	Penelitian Terdahulu.....	42
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN		47
3.1.	Kerangka Pemikiran	47
3.2.	Hipotesis.....	48
3.3.	Definisi Operasional.....	48
BAB IV METODE PENELITIAN		52
4.1.	Pendekatan Penelitian.....	52
4.2.	Konsep dan Variable Penelitian.....	55
4.3.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	60
4.4.	Lokasi Penelitian	63
4.5.	Sumber dan Metode Pengumpulan Data	64
4.5.1.	Jenis dan Sumber Data	64
4.5.2.	Teknik Pengumpulan Data	65
4.6.	Metode Analisis	67
4.6.1	Uji Validitas dan Uji Realibitas	67
4.6.2	Perumusan Model Analisis	68
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		78
5.1	Hasil Penelitian.....	78
5.1.1	Gambaran Umum.....	78
5.1.2	Karakteristik Responden.....	112
5.1.3	Analisis Deskripsi Variabel	114
5.2	Hasil Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	122
5.3.	Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan di Universitas Brawijaya	124
5.3.1	Uji Validitas dan Reabilitas	124
5.3.2	Uji Asumsi Analisis Regresi	129
5.3.3	Analisis Regresi Linier	131

5.4. Pembahasan.....	142
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	145
6.1. Kesimpulan.....	145
6.2. Saran.....	146
DAFTAR PUSTAKA.....	147
LAMPIRAN.....	152
Lampiran 1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	152
Lampiran 2. Analisis Regresi.....	159



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Data Jumlah Para Mahasiswa UB Periode 2010 - 2012 (Orang).....	4
Tabel 2. 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	23
Tabel 2. 2. Contoh Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Masing-Masing Suatu Unit Pelayanan.....	24
Tabel 2. 3. Perancang Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4. 1. Tabel Identifikasi, Definisi dan Indikator Variabel Penelitian.....	57
Tabel 5. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	112
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	113
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	113
Tabel 5. 4 Jumlah dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Reliability	114
Tabel 5. 5 Jumlah dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Emphaty	116
Tabel 5. 6 Jumlah dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Tangible.....	118
Tabel 5. 7. Jumlah dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Responsiveness	120
Tabel 5. 8. Perhitungan Nilai IKM	123
Tabel 5. 9. Uji Validitas : Variabel Reliability	124
Tabel 5. 10. Uji Validitas : Variabel Emphaty	125
Tabel 5. 11. Uji Validitas : Variabel Tangible	126
Tabel 5. 12. Uji Validitas :Variabel Responsiveness	126

Tabel 5. 13. Uji Validitas : Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	127
Tabel 5. 14. Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kuesioner.....	128
Tabel 5. 15. Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kuesioner.....	128
Tabel 5. 16. Uji Asumsi Normalitas Residual.....	129
Tabel 5. 17. Uji Asumsi Multikolinieritas.....	130
Tabel 5. 18. Ringkasan Hasil Analisis Regresi.....	132
Tabel 5. 19. Uji Hipotesis Model Regresi.....	135
Tabel 5. 20. Uji Hipotesis Koefisien Regresi Variabel X_1	136
Tabel 5. 21. Uji Hipotesis Koefisien Regresi Variabel X_2	137
Tabel 5. 22. Uji Hipotesis Koefisien Regresi Variabel X_3	138
Tabel 5. 23. Uji Hipotesis Koefisien Regresi Variabel X_4	140
Tabel 5. 24. Tabel Ringkasan Hasil Analisis Regresi.....	141



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Jumlah Program Studi Pascasarjana, Sarjana dan Vokasi Tahun 2013	5
Gambar 3. 1. Kerangka Pemikiran.....	48
Gambar 4. 1. Contoh Sebaran Data	69
Gambar 4. 2. Pola Hipotesis Residual Kuadrat yang Ditaksir.....	76
Gambar 5. 1. Scatter Plot Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas.....	131



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Validitas dan Reliabilitas	152
Lampiran 2. Analisis Regresi	159



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Saat ini setiap organisasi menghadapi persaingan yang sangat ketat.

Meningkatnya jumlah pesaing dan intensitas persaingan yang ada, menuntut setiap organisasi untuk lebih memperhatikan keinginan, kebutuhan serta adanya upaya untuk memenuhi harapan pengguna jasa layanan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan daripada yang dilakukan oleh organisasi lainnya.

Dalam suatu organisasi baik instansi maupun swasta, makna dan pelaksanaan pelayanan memiliki peran penting untuk memenuhi keinginan serta memberikan kepuasan kepada pengguna jasa layanan. Dengan adanya makna tersebut, diharapkan seorang pegawai lebih berhati-hati dalam pelaksanaan pekerjaannya terutama yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada pengguna jasa layanan, sehingga dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh pegawai akan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa layanan.

Kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting agar dapat bertahan pada kondisi persaingan yang semakin ketat. Sejatinya, kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan yang optimal. Menurut Tjiptono (2006 : 69), dalam memberikan pelayanan harus memenuhi 5 (lima) kriteria kualitas pelayanan yang biasa disebut "RATER" sehingga dapat menciptakan kepuasan pengguna jasa layanan, meliputi :

1. Reliability (keandalan)
2. Assurance (jaminan)
3. Tangible (bukti fisik)
4. Empathy (komunikasi)
5. Responsiveness (cepat tanggap)

Adapun makna yang sama, bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci kesuksesan dalam menghadapi persaingan. Sehingga suatu organisasi diharapkan mempunyai nilai lebih dibandingkan para pesaingnya.

Dalam hal ini, organisasi mampu menarik dan mempertahankan kepuasan serta memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pengguna jasa layanan.

Pelayanan dengan kualitas baik tentu akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa layanan dan berdampak pada perilaku berikutnya.

Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima, pihak organisasi haruslah memiliki keterampilan tertentu diantaranya berpenampilan rapi, bersikap ramah, bersikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaan baik terutama pada tugas yang berkaitan pada bagiannya, mampu berkomunikasi dengan baik, serta memiliki kemampuan menangani keluhan pengguna jasa layanan secara profesional. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk memberikan sebuah pelayanan yang prima kepada pengguna jasa layanan bukanlah pekerjaan yang mudah. Tetapi bila hal tersebut di atas dapat dilaksanakan, maka organisasi yang bersangkutan akan meraih manfaat yang positif, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pengguna jasa layanan yang besar.

Begitu juga dengan keberadaan Perguruan Tinggi, Universitas Brawijaya (UB) bertugas untuk memenuhi dan melayani kebutuhan masyarakat akan jasa di bidang pendidikan. Dimana Universitas Brawijaya adalah perguruan tinggi tidak luput dari kondisi sebagaimana dikemukakan di atas, yang berarti jika Universitas Brawijaya ingin *survive* dan berkembang, maka dituntut untuk tanggap terhadap berbagai perubahan yang terjadi dan mampu merespon dengan baik dan benar terhadap perubahan tersebut dengan cara memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan. Universitas Brawijaya merupakan Perguruan Tinggi Negeri di Jawa Timur, khususnya di Kota Malang yang cukup berkembang dengan adanya program studi yang banyak serta gedung yang megah sehingga semakin dikenal masyarakat dan memiliki jumlah mahasiswa terbanyak di Indonesia. Sampai dengan saat ini (Januari, tahun 2014) jumlah mahasiswa di Universitas Brawijaya berjumlah sekitar 61.230 yang tersebar di 12 (dua belas) fakultas, 2 (dua) program setara fakultas, 1 (satu) program pascasarjana dan 1 (satu) program diploma. Tentunya setiap mahasiswa berhak menikmati semua layanan dan fasilitas yang ada di Universitas untuk mendapatkan kenyamanan serta kepuasan dalam proses belajar mengajar. Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh universitas, bagaimanakah kepuasan yang dirasakan oleh masing-masing mahasiswa selaku pengguna jasa layanan, hal inilah yang akan diangkat oleh penulis.

Dalam mengatasi tuntutan akan pelayanan yang memuaskan tersebut, dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil dalam bertugas serta pengawasan yang efektif terhadap proses pelayanan yang diberikan. Jika universitas mampu memberikan pelayanan yang optimal dan mampu memenuhi kebutuhan dari para mahasiswa, maka dapat dikatakan universitas telah mampu

memberikan pelayanan yang memuaskan kepada mahasiswanya selaku pengguna jasa layanan.

Pada tabel 1.1 di bawah ini dapat ditunjukkan data jumlah para mahasiswa di Universitas Brawijaya dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2012, yaitu :

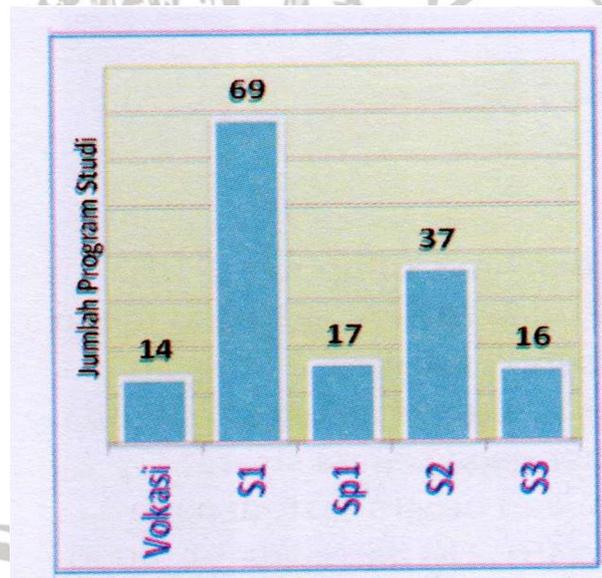
Tabel 1. 1. Data Jumlah Para Mahasiswa UB Periode 2010 - 2012 (Orang)

NO	FAKULTAS	2010	2011	2012
1	Fakultas Hukum	632	732	907
2	Fakultas Ekonomi Dan Bisnis	1,057	1,299	1,436
3	Fakultas Ilmu Administrasi	1,505	1,639	1,907
4	Fakultas Pertanian	1,033	1,286	1,395
5	Fakultas Peternakan	451	446	473
6	Fakultas Teknik	1,333	1,513	1,642
7	Fakultas Kedokteran	1,073	1,030	1,132
8	Fakultas Perikanan Dan Ilmu Kelautan	776	1,121	1,402
9	Fakultas MIPA	1,049	641	702
10	Fakultas Teknologi Pertanian	624	914	911
11	Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik	1,032	1,201	1,330
12	Fakultas Ilmu Budaya	603	970	995
13	Program Kedokteran Hewan	174	194	213
14	Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer	-	728	906
15	Program Vokasi	315	300	551
16	Program Pascasarjana	51	79	49
Jumlah		11,708	14,093	15,951

Sumber : Pusat Informasi Data dan Keluhan – Universitas Brawijaya, 2013 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa rata-rata jumlah mahasiswa di Universitas Brawijaya dari tahun 2010 – 2012 cenderung mengalami kenaikan. Hal ini diduga disebabkan oleh :

1. Semakin bertambahnya program studi yang ditawarkan di setiap fakultas (saat ini UB memiliki 12 fakultas, 2 program pendidikan setara fakultas dan program pascasarjana serta 1 program diploma / vokasi). Adapun jumlah program studi yang ditawarkan adalah 153 (seratus lima puluh tiga) yang tersebar pada semua strata pendidikan mulai dari D3 (program vokasi) hingga S3 (program doktor).



Sumber : Buku Laporan 50 Tahun Universitas Brawijaya Tahun 2013

Gambar 1. 1. Jumlah Program Studi Pascasarjana, Sarjana dan Vokasi Tahun 2013

2. Kualifikasi dari program studi di Universitas Brawijaya sebagian besar memiliki akreditasi sangat baik (nilai A) untuk S1 (program sarjana) dan S2 (program magister) serta berakreditasi baik (B) untuk S3 (program doktor).

3. Adanya UB Cabang Kediri dan UB Cabang Jakarta yang meningkatkan apresiasi masyarakat untuk masuk ke Universitas Brawijaya.

4. Universitas Brawijaya memiliki gedung yang megah beserta fasilitas yang mendukung perkuliahan, sebagai contoh adanya *wifi* di tempat – tempat yang telah ditentukan, juga dibangunnya tempat belajar bersama serta gedung baru untuk perkuliahan. Hal ini di dukung dengan udara di Kota Malang yang memiliki hawa sejuk.

5. Berdasarkan *webometrics* (tahun 2014) untuk Perguruan Tinggi di Indonesia, Universitas Brawijaya meraih melalui webometrics pada posisi empat tertinggi di Indonesia dan posisi 700+ di Asia versi QS Star diartikan sebagai perguruan tinggi yang sudah dikenal secara nasional dan internasional.

Berdasarkan uraian diatas, dengan fenomena banyaknya jumlah mahasiswa di Universitas Brawijaya serta tuntutan untuk mendapatkan kenyamanan dan kepuasan selama proses perkuliahan, hal ini mendorong penulis untuk meneliti respon pelayanan yang selama ini diterima oleh para mahasiwa dengan meneliti masalah tersebut untuk tesis penulis dengan judul

“Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan di Universitas Brawijaya”.

1.2. Rumusan Masalah

Suatu pelayanan dikatakan prima apabila telah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditentukan dan suatu pelayanan dikatakan baik apabila proses pelayanan itu sesuai dengan 4 (empat) dimensi yang mengukur tingkat kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *empathy*, *tangible*, dan *responsiveness*. Implikasi dari pernyataan ini bahwa kualitas pelayanan kepada pengguna jasa layanan dapat dianggap baik jika mampu memberikan kepuasan yang optimal. Oleh sebab itu, pelayanan yang diberikan harus berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa layanan.

Berdasarkan uraian telah dikemukakan pada latar belakang permasalahan tersebut dan judul yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas jasa pelayanan di Universitas Brawijaya?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna jasa layanan di Universitas Brawijaya?
3. Sejauh manakah pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan secara parsial atau simultan di Universitas Brawijaya?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan kualitas jasa pelayanan di Universitas Brawijaya.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan tingkat kepuasan jasa di Universitas Brawijaya.

3. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan menguji pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan secara parsial atau simultan di Universitas Brawijaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi 2 (dua) yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

- **Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang dapat memperkaya teori yang menunjang perkembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia, khususnya yang terkait dengan pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan layanan di Universitas Brawijaya.

- **Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak universitas mengenai keputusan kegiatan pelayanan yang efektif dan diharapkan dapat diterapkan di Universitas Brawijaya sehingga lebih mudah memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan. Bagi pihak lain, penelitian ini sebagai tambahan referensi untuk membantu pihak lain dalam penyajian informasi untuk mengadakan penelitian yang serupa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 Dasar Teori

2.1.1.1 Pengertian Pelayanan

Dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan (service) adalah proses kegiatan atau serangkaian usaha yang dilakukan oleh satu pihak guna melayani kebutuhan orang lain. Menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2005) bahwa perspektif pelayanan merupakan sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas 2 (dua) komponen utama yaitu operasi jasa dan penyampaian jasa. Sedangkan melayani adalah suatu kegiatan dalam rangka membantu orang lain (baik dalam hal menyiapkan, pengurusan, dan lain-lain) guna pemenuhan kebutuhannya.

Pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, dimana memiliki ciri yakni tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik dari pelayanan sebagai berikut :

1. Kegiatan konsumsi dan produksi di dalam pelayanan berkaitan, tidak dapat dipisahkan secara nyata.
2. Pelayanan merupakan hal yang bersifat tidak dapat diraba dan sifatnya sangat berlawanan dengan barang jadi.
3. Pada kenyataannya, pelayanan merupakan tindakan nyata.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung maka wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Adapun keputusan Menteri Negara Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemberian kualitas tinggi pada pelayanan sangat mempengaruhi perilaku berikutnya. Apabila pengguna jasa merasa puas terhadap layanan yang diberikan, maka pengguna jasa akan merasakan kenyamanan dan menciptakan kepercayaan pada suatu organisasi tersebut. Di dalam suatu bisnis, jika dapat bertahan dan berkembang dalam persaingan, maka keuntungan dan pendapatan secara otomatis akan meningkat. Adapun jenis pelayanan jasa layanan yang ideal dan baik terbagi menjadi 3 (tiga) yaitu:

- a) Pelayanan pengguna jasa layanan dengan penampilan serasi dan sopan, yakni hal-hal yang dapat mendukung penampilan serasi meliputi :
 - 1) Berpenampilan serasi dalam berhias (*make up*).
 - 2) Berpenampilan serasi dalam cara berbusana.
 - 3) Berpenampilan serasi dalam ekspresi wajah.

b) Pelayanan dengan berpikir positif, yakni cara berpikir positif dalam melayani pembeli, meliputi :

- 1) Bersedia melayani pengguna jasa layanan secara terhormat.
- 2) Tidak memanfaatkan atau mencari atau kelemahan pengguna jasa layanan.
- 3) Tidak bersikap apriori terhadap pengguna jasa layanan.

c) Pelayanan pengguna jasa layanan dengan sikap *respect* (menghargai), meliputi :

- 1) Bersikap sopan santun, tutur bahasa baik, disertai senyum ramah.
- 2) Bersikap dan bertindak konsisten dalam melayani pengguna jasa layanan.
- 3) Bersedia mendengarkan saran, pendapat serta kritik dari pengguna jasa layanan.
- 4) Mengusahakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa layanan.

Adapun prinsip-prinsip dalam pelayanan yang prima dikembangkan berdasarkan:

a. *Attitude* (konsep sikap)

Sejatinya, para pengguna jasa layanan mengharapkan perilaku dan sikap yang baik dari penyedia jasa layanan yang ada di suatu organisasi, sehingga kepuasan pengguna jasa layanan terpenuhi. Dari hal tersebut, kemungkinan besar pengalamannya disampaikan kepada orang lain yang akhirnya bisa menjadi promosi gratis bagi suatu organisasi. Pelayanan prima berdasarkan konsep *attitude* (sikap) meliputi tiga prinsip, sebagai berikut:

- 1) Melayani pengguna jasa layanan berdasarkan penampilan yang serasi dan sopan.
- 2) Melayani pengguna jasa layanan dengan berpikiran positif dan logis.
- 3) Melayani pengguna jasa layanan dengan sikap *respect* (menghargai).

b. *Attention* (konsep perhatian)

Pelayanan prima berdasarkan *attention* (perhatian) meliputi 3 (tiga) prinsip, sebagai berikut :

- 1) Menghargai perilaku pengguna jasa layanan.
- 2) Mendengarkan dan memahami kebutuhan pengguna jasa layanan.
- 3) Mencerahkan perhatian penuh kepada pengguna jasa layanan.

c. *Action* (konsep tindakan)

Pelayanan prima berdasarkan *action* (tindakan) meliputi 3 (tiga) prinsip, sebagai berikut :

- 1) Mencatat kebutuhan pengguna jasa layanan.
- 2) Mewujudkan kebutuhan pengguna jasa layanan.
- 3) Menyatakan terima kasih dengan pengguna jasa layanan.

Di dalam hukum administrasi Negara Indonesia, berdasarkan pengertian umum yang dimuat di dalam lampiran 3 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003, paragraf I, butir C, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Pasal 3 Undang-undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (selanjutnya UU KKN) menyebutkan bahwa asas-

asas yang menjadi landasan penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari: asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, dan asas akuntabilitas.

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25

Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu

disusun Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai

tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, data Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat

akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu

perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk

meningkatkan kualitas pelayanannya. Konsekuensi kualitas pelayanan terhadap

kepuasan masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan

masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif

atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur

penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan

kebutuhannya.

Sendi-sendi pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan
- 2) Kejelasan dan kepastian
- 3) Keamanan
- 4) Akurasi
- 5) Tangung jawab
- 6) Kelengkapan sarana dan prasarana

- 7) Kemudahan akses
- 8) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- 9) Kenyamanan

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 terdiri dari :

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu pelayanan
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

2.1.2. Pengertian Kepuasan Pengguna Jasa Layanan

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari Bahasa Latin yang berarti “*satis*” artinya memadahi atau cukup baik dan “*facio*” artinya melakukan atau membuat.

Pengertian kepuasan pelanggan menurut Kotler, dkk (2000 : 52) sebagai berikut:

“Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya.”

Pengguna jasa layanan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kualitas jasa dan kepuasan. Memuaskan kebutuhan pengguna jasa layanan adalah keinginan setiap penyedia jasa layanan. Dalam hal ini banyak pakar mendefinisikan tentang kepuasan pengguna jasa layanan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup penyedia jasa layanan, memuaskan kebutuhan pengguna jasa layanan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

Menurut Tjiptono (2006 : 65), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon tentang evaluasi ketidakpuasan (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya. Kepuasan pengguna jasa layanan relatif bergantung pada harapannya sebagai konsumen. Jika kinerja / produk sesuai dengan harapan pengguna jasa layanan (*perceived service*), maka akan menciptakan rasa puas dan dapat dikatakan berkualitas. Sebaliknya, jika kinerja / produk tersebut buruk sehingga jauh dari harapan pengguna jasa layanan, maka akan menciptakan rasa tidak puas dan dapat dipersepsikan buruk.

Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Konsekuensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (1998) mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan. Kualitas merupakan perwujudan atau gambaran-gambaran hasil yang mempertemukan kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan. Jadi konsep kualitas lebih dari sekedar memenuhi spesifikasi barang, kualitas mengimplikasikan memenuhi atau melebihi harapan tentang ketepatan waktu, akurasi pekerjaan, kecepatan tanggapan, dan unjuk kerja. Kualitas dipandang secara lebih luas, di mana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan meliputi proses, lingkungan, dan manusia.

2.1.3. Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen

Kualitas layanan mengacu kepada jasa layanan yang diberikan oleh lembaga, indikatornya: mengacu kepada teori dari Parasuraman dkk. (1994) yang terdiri dari lima unsur yaitu:

- Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi;
- Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan;
- Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
- Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan;
- Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa layanan dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen yang nantinya akan menjadi kriteria sebagai faktor penentu kepuasan pelanggan. Lima karakteristik SERVQUAL (*service quality*) tersebut adalah yaitu :

- Kualitas produk / kinerja

Pengguna jasa layanan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang mereka gunakan berkualitas.

- Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa, pengguna jasa layanan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

- Emosional

Pengguna jasa layanan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan suatu produk atau jasa dengan merk / nama tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang didapatkan bukan karena kualitas dari produk, melainkan nilai sosial yang membuat pengguna jasa layanan otomatis menjadi puas terhadap merk atau nama tertentu.

- Harga

Produk / jasa yang memiliki kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah, akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pengguna jasa layanan.

- Biaya

Pengguna jasa layanan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Lebih jauh dikemukakan oleh Parasuraman dkk. (dalam Cronin & Taylor, 1994) bahwa "*service quality and customer satisfaction interchangeably.*"

Hubungan antara kelima faktor (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) saling berkorelasi terhadap kualitas layanan. Bilamana kualitas layanan (*service quality*) baik, maka akan menimbulkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Pendapat di atas sejalan dengan pendapat Kotler (1995:561) yang mengatakan bahwa ada lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud. Kelima kriteria tersebut akan mempengaruhi tanggapan pelanggan berupa harapan dan kenyataan, yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan pelanggan.

2.1.4. Metode Pengukuran Kepuasan Pengguna Jasa Layanan

Adapun beberapa metode yang dapat digunakan penyedia jasa untuk mengukur seberapa besar kepuasan pengguna jasa yang mereka ciptakan.

Menurut Kotler (2000 : 41) terdapat 4 (empat) metode pengukuran kepuasan pengguna jasa layanan meliputi :

- a. Survei Kepuasan Pengguna Jasa Layanan

Penyedia jasa (organisasi) dapat melakukan survei berkala yakni dengan mengirimkan daftar pertanyaan / menelpon secara acak untuk mengetahui perasaan para pengguna jasa layanan terhadap kinerja

organisasi untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa layanan. Jadi secara otomatis, penyedia jasa layanan dapat mengetahui masukan atau penilaian dari pengguna jasa layanan secara berkala demi kemajuan suatu organisasi. Kelemahan dari metode ini adalah membutuhkan biaya yang relatif banyak (mahal).

b. Sistem Keluhan dan Usul

Penyedia jasa (organisasi) memberikan kesempatan penuh bagi pengguna jasa untuk menyampaikan pendapat atau keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi organisasi dan memungkinkan untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi permasalahan yang timbul. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempat-tempat yang strategis, saluran telepon khusus dan lain-lain yang memudahkan pengguna jasa layanan dalam memberikan saran, pendapat dan keluhannya. Kelebihan dari metode ini adalah penyedia jasa layanan dapat bertindak lebih cepat dalam mengatasi masalah, tetapi juga memberikan gagasan baru untuk kemajuan dan kebaikan suatu organisasi.

Sedang kelemahannya adalah metode ini cenderung pasif, sehingga sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai puas / tidak puasnya para pengguna jasa layanan. Hal ini dikarenakan tidak semua pengguna jasa layanan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Ada kemungkinan mereka beralih ke penyedia jasa lain.

c. Pengguna Jasa Samaran (*ghost shopping*)

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan pengguna jasa layanan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan dan bersikap sebagai pengguna jasa potensial. Dalam hal ini

menggunakan pihak lain yang dianggap independen untuk mengadakan komunikasi dengan pihak penyedia jasa layanan kemudian melaporkan pengalaman mereka tentang pendapat para pengguna jasa layanan baik tentang kekuatan dan kelemahan suatu jasa / produk dari penyedia jasa layanan.

d. Analisis pelanggan yang beralih (*lost customer analysis*)

Sistem ini dimana pihak penyedia jasa layanan mencoba menghubungi para pengguna jasa layanan yang sudah berhenti menjadi pelanggan (beralih ke penyedia jasa lain). Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi bagi pengguna jasa layanan untuk mengambil kebijakan selanjutnya, dalam rangka meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna jasa layanan.

Untuk mengukur kualitas layanan di sektor publik menurut Laterner & Levine (1990) dan Hatry (1999) melalui 5 indikator, yakni :

1. Baik tidaknya layanan (*quality of service*)

Baik tidaknya layanan dapat dilihat dari sejauh mana institusi dalam memberikan layanan publik dengan ramah dan berbagai macam bentuk perilaku yang dapat menyenangkan dan memuaskan pelanggan.

2. Produktivitas (*productivity*)

Produktivitas sering diukur dengan rasio antara input dengan output.

Dalam konteks layanan publik, produktivitas dapat diukur dengan jawaban pertanyaan.

3. *Responsibilitas (responsibility)*

Responsibilitas dapat dibatasi sebagai tanggung jawab secara intern institusi dan atau pelaksana layanan di dalam memberikan layanan publik atau menjalankan tugasnya.

4. *Akuntabilitas (accountability)*

Akuntabilitas dalam konteks layanan publik dapat dibagi menjadi dua sasaran : (a) bagi institusi pemerintah lokal dalam memberikan layanan public, (b) bagi pelaksana layanan secara individual dimaknai dengan sejauhmana pelaksana layanan bertanggung jawab terhadap pekerjaan.

5. *Responsivitas (responsiveness)*

Responsivitas diartikan sebagai daya peka organisasi dan pelaksana layanan dalam menyikapi perkembangan lingkungan institusinya.

Sedangkan salah satu upaya Pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional / PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur guna menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu, hasil tersebut dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 perihal Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur

penyelenggara pelayanan publik (instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten / Kota) dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Adapun metode pengolahan data dalam IKM berdasarkan Kemenpan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang Rata-Rata} : \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

2. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

3. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 2. 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber :Lampiran Kemenpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1 (satu).

Berikut merupakan contoh perhitungan nilai indeks suatu unit pelayanan.

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut, maka cara mengetahui nilai indeks unit pelayanan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

Tabel 2. 2. Contoh Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Masing-Masing Suatu Unit Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur Pelayanan	3,45
2	Persyaratan Pelayanan	2,65
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,53
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,31
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	1,55
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,12
7	Kecepatan Pelayanan	2,13
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,43
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,21
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	1,45
11	Kepastian Biaya Pelayanan	1,93
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,31
13	Kenyamanan Lingkungan	3,03
14	Keamanan Pelayanan	1,56

Sumber : Lampiran Kemenpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,45 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) = 2,462$$

Maka nilai indeks adalah **2,462**.

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Perhitungan Nilai IKM setelah dikonversi adalah :
Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,462 \times 25 = 61,55$
- b. Mutu pelayanan adalah **C** (nilai interval IKM : 1,76 – 2,50)
- c. Kinerja unit pelayanan adalah **kurang baik**.

2.1.5. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas adalah kemampuan sebuah jasa atau produk untuk memuaskan tuntutan atau kebutuhan pengguna jasa layanan serta dapat menaikkan status pemakai. Sedang kualitas pelayanan (*service quality*) mendefinisikan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pengguna jasa layanan. Adapun kualitas yang digunakan untuk menilai jasa adalah sebagai berikut :

1. Kualitas teknis (*outcome*) yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri.
2. Kualitas pelayanan (proses) yaitu cara penyampaian jasa tersebut.

Pada umumnya, konsep kualitas selalu dikaitkan dengan kesesuaian suatu produk, barang atau jasa dengan spesifikasi yang diperlukan oleh penggunanya atau seberapa sesuai dengan fungsinya. Dengan makna itu, maka para manajer selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diproduksinya.

Perhatian secara sistematis terhadap hal-hal yang detail di dalam framework kebijakan dan nilai merupakan salah satu kunci kualitas (Gaster, 1995 : 35).

Dengan demikian, mendefinisikan segala sesuatu secara detail adalah mutlak diperlukan dalam setiap kebijakan yang berorientasi terhadap kualitas. Hal itu akan menjadi pedoman dalam menentukan prioritas apa yang harus dilakukan dan juga merupakan langkah awal dalam mengembangkan standar kualitas. Hal itu juga merupakan dasar dalam melakukan evaluasi dan monitoring. Ditinjau dari

pandangan konsumen, sebagian besar orang mengatakan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang sesuai dengan selera dimana jasa atau produk tersebut memiliki kecocokan penggunaan bagi dirinya.

Ada beberapa pendapat mengenai kualitas layanan (*quality of service*).

Menurut Gronroos (1998), layanan harus merujuk pada kualitas yang bagus dari hasil layanan dan kualitas yang bagus dari proses itu sendiri. Sedangkan Sureshchandar, Rajendran & Anantharaman (2002) yang mengutip pernyataan Parasuraman et al. (1988), Zeithaml (1988), Bitner et al. (1990), Bolton & Drew (1991 a, b), Cronin & Taylor (1992), Bitner & Hubert (1994) mengatakan bahwa kualitas layanan adalah semacam sikap keseluruhan evaluasi, dan keduanya (kualitas layanan dan sikap) tersebut dipandang serupa.

Sedang untuk menilai kualitas pelayanan, dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi yang diterima oleh masing-masing para pengguna jasa layanan. Menurut Tjiptono (2001), bahwa kualitas pelayanan menggambarkan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa layanan sesuai dengan kebutuhannya dan mendekati harapan, maka mereka berpandangan bahwa pelayanan tersebut memiliki kualitas yang bagus dan akan timbul kepercayaan pengalaman dengan jasa atau produk tersebut.

Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, di antaranya pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan, dan para pesaing (Kotler & Armstrong, 1994: 198-199). Faktor-faktor tersebutlah yang menyebabkan harapan seseorang biasa-biasa saja atau sangat kompleks.

Cara perusahaan jasa untuk dapat tetap unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa, kemudian dibandingkannya. Ada beberapa penyebab utama tidak terpenuhinya harapan pelanggan, penyebab tersebut ada yang bisa dikendalikan oleh penyedia jasa. Dengan demikian, penyedia jasa bertanggung jawab penuh dan menghindarinya dengan cara merancang jasa yang mudah dipahaminya dengan jelas. Dalam hal ini penyedia jasa harus mengambil inisiatif agar ia dapat memahami dengan jelas instruksi dari klien, dan klien mengerti benar apa yang akan diberikan. Bagaimana dengan sifat-sifat dari pelanggan yang tidak puas tersebut. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi seorang pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya atau tidak, seperti yang diuraikan Tjiptono (2004) sebagai berikut:

1. Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan
2. Tingkat ketidakpuasan pelanggan
3. Manfaat yang diperoleh
4. Pengetahuan dan pengalaman
5. Sikap pelanggan terhadap keluhan / komplain
6. Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi
7. Peluang keberhasilan dalam menyampaikan keluhan.

Lebih lanjut Welch dalam Kotler (2002) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan kesetiaan konsumen dan benteng pertahanan dalam menghadapi persaingan global. Baloglu (2002) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan memiliki lima

dimensi, yaitu kepercayaan (*trust*), komitmen psikologi (*psychological comitment*), perubahan biaya (*switching cost*), perilaku publisitas (*word of mouth*), dan kerjasama (*cooperation*).

2.1.6 Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan

Adapun pengukuran tingkat kualitas pelayanan menurut Gaster (1995) sebagai berikut :

“Aspek pelayanan yang secara riil berpengaruh terhadap peningkatan kualitas itu sendiri antara lain respon yang akurat, mendengar secara sensitif, dialog dan diskusi, dan lain sebagainya.”

Dalam hal ini, evaluasi dan monitoring merupakan bagian penting dari keseluruhan proses peningkatan kualitas. Gaster (1995: 35) juga mengemukakan bahwa terdapat kesulitan menetapkan kualitas pelayanan disebabkan adanya berbagai dimensi perbedaan antara harapan dan kenyataan, kepentingan warga negara secara langsung dengan kepentingan pemerintah atau produsen secara tidak langsung. Karena itulah diperlukan penentuan standarisasi kualitas pelayanan dalam berbagai dimensi secara cermat, dan merepresentasikan kebutuhan masyarakat di daerah yang bersangkutan. Penilaian pengguna jasa layanan terhadap kinerja suatu organisasi menyangkut beberapa faktor penentu kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pengguna jasa layanan atas pelayanan yang mereka peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya dengan yang mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu organisasi. Menurut Tjiptono (2006:69) terdapat 10 (sepuluh) faktor utama yang menentukan kualitas jasa yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*)

Menurut Kotler (2004 : 561), keandalan adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Menyangkut dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti organisasi memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa organisasi yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

Dalam hal ini, kinerjanya harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan dengan sempurna, sikap simpatik serta dengan akurasi yang tinggi. Hal ini meliputi janji mengenai pelayanan yang baik, penanganan terhadap keberatan yang tepat dan cepat serta penggunaan komunikasi pasca pelayanan (misalnya, lewat kunjungan, kartu, surat, hubungan telepon, e-mail, atau olahraga bersama).

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Kotler, daya tanggap (2004:561) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan serta memberikan jasa dengan cepat. Daya tanggap merupakan suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, disertai dengan penyampaian informasi yang jelas. Tindakan membiarkan pengguna jasa layanan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

3. Kompetensi (*competence*)

Artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan. Dalam hal ini setiap pegawai dalam organisasi memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

4. Akses (*Access*)

Meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui, serta kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan organisasi. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah terjangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi dari pihak penyedia jasa layanan mudah dihubungi, dan lain-lain.

5. Kesopanan (*Courtesy*)

Meliputi sikap sopan santun, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).

6. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi (*communication*) artinya memberikan informasi kepada pengguna jasa layanan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pengguna jasa layanan. Dan juga merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau cara memperoleh masukan dari pelanggan.

7. Kredibilitas (*Credibility*)

Yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama organisasi, reputasi organisasi, prestasi organisasi, karakteristik pribadi

contact personnel, dan interaksi dengan pelanggan. Hal ini juga menyangkut tentang bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap pegawai.

8. Keamanan (*Security*)

Yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-ruguan saat menggunakan jasa. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*psysical safety*), keamanan financial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).

9. Pemahaman pada pelanggan (*Understanding / Knowing the Customer*)

Yaitu usaha dari penyedia jasa layanan untuk memahami dan mengetahui kebutuhan atau permintaan pengguna jasa layanan.

10. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tampilan fisik adalah bukti langsung perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yaitu dengan ketersediaan bukti fisik dari jasa berupa fasilitas fisik dan sarana. Fasilitas fisik dan sarana yang tersedia secara memadai akan memudahkan pengguna jasa layanan serta penyedia jasa layanan dalam menyediakan pelayanan yang optimal.

Zeithaml (dalam Naik et. al, 2010) mengungkapkan bahwa dimensi bukti langsung terdiri dari penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

Dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parassuraman, Zeithaml dan Berry tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika pelayanan yang mereka terima kurang dari harapan maka pelanggan kecewa, jika pelayanan sepadan dengan harapan maka pelanggan akan puas, jika pelayanan melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas atau sangat senang.

Menurut Zeithamal, Berry dan Parasuraman yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2005:14) menyatakan bahwa ada 5 (lima) dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayan, yaitu :

1. *Responsiveness* (ketanggapan)

Yaitu adanya keinginan pegawai untuk membantu pengguna jasa layanan serta dapat memberikan pelayanan dengan tanggap.

2. *Reliability* (keandalan)

Yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijadikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. *Empaty* (empati)

Yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian yang baik dan memahami kebutuhan pengguna jasa layanan.

4. *Assurance* (jaminan)

Yaitu mencakup kemampuan dan kesopanan yang dimiliki oleh pegawai serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pengguna jasa layanan terbebas dari resiko dan keragu-raguan.

5. *Tangible* (bukti langsung)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, kesigapan pegawai dan sarana komunikasi yang lengkap, menarik, bersih serta terpelihara dengan baik.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ditentukan oleh kesesuaian antara tingkat pelayanan yang diberikan dengan harapan pengguna jasa layanan terdapat 8 (delapan) dimensi dan merupakan prinsip pelayanan publik (Janet dan Denhardt, 2002:60). Dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Convenience*

Ukuran untuk menilai sejauhmana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diakses dan tersedia mudah bagi warga. Hal ini berkaitan dengan kenyamanan.

2. *Security*

Ukuran untuk menilai sejauhmana pelayanan-pelayanan yang diberikan menjadi warga merasa aman (tidak ada keraguan) dan yakin bila menggunakannya.

3. *Reliability*

Ukuran untuk menilai sejauhmana pelayanan pemerintah dapat disediakan secara benar dan tepat waktu.

4. *Personal Attention*

Ukuran untuk menilai sejauhmana pelayanan pemerintah dapat diinformasikan oleh aparat dengan tepat kepada warga dan aparat dapat bekerjasama dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhannya.

5. *Problem Solving Approach*

Ukuran untuk menilai sejauhmana aparat pelayanan mampu menyediakan informasi bagi warga untuk mengetahui masalah-masalah yang sedang terjadi dan solusi bersama untuk memecahkan masalahnya.

6. *Fairnes*

Ukuran untuk menilai sejauhmana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara yang adil bagi semua warga.

7. *Fiscal Responsibility*

Ukuran untuk menilai sejauhmana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara menggunakan uang publik dengan penuh tanggung jawab.

8. *Citizen influence*

Penerapan dan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan. Hal ini timbul karena adanya asumsi bahwa kondisi ekonomi dan jabatan seseorang dalam suatu masyarakat dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang mereka terima.

Kualitas layanan dapat diukur dengan beberapa cara, salah satunya dengan *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut para peneliti, teknik ini sederhana, mudah diaplikasikan serta mempunyai nilai diagnosis. IPA merupakan alat untuk mengukur bukan hanya kinerja (performance) tetapi juga pentingnya (importance) kualitas layanan menurut penilaian pelanggan berdasarkan berbagai atribut / elemen yang sesuai. Importance merujuk pada nilai relatif terhadap atribut / elemen layanan yang dianggap penting oleh

pelanggan. Informasi tambahan inilah yang membuat analisis ini lebih cocok untuk meningkatkan kualitas layanan seperti yang diharapkan pelanggan. Tujuan IPA adalah untuk mengetahui atribut / elemen mana atau kombinasi atribut / elemen mana yang lebih berpengaruh atau tidak berpengaruh dalam pembelian ulang atau pemberian rekomendasi pada yang lain. Selain itu IPA juga bertujuan untuk mengetahui atribut / elemen mana yang harus tetap dikelola dan dipertahankan (O'Neill & Palmer, 2004).

2.2. Hubungan Antar Variabel

Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna jasa layanan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain : *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy*.

Tangible yaitu berbagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan. Reliability merupakan kehandalan karyawan / petugas dalam melayani pelanggan sesuai yang dijanjikan.

Responsiveness merupakan sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan. Assurance merupakan rasa

aman atau kenyamanan yang dirasakan atau diterima pelanggan. Empathy

adalah kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi

kepada pelanggan. Berikut merupakan penjelasan hubungan keterkaitan antara

variabel independen dengan variabel dependent.

2.2.1 Hubungan tangible dengan kepuasan pengguna jasa layanan

Karena suatu bentuk jasa tidak bisa diraba, tidak bisa dilihat dan tidak bisa dicium, maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pengguna jasa layanan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, et al. 1985 (Aviliani dan

Wilfridus, 1997: 10) bahwa wujud fisik / tangible adalah kebutuhan pengguna jasa layanan yang berfokus pada fasilitas fisik. Sebagai contoh gedung dan ruangan, tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan dari pegawainya.

Tangibles (produk-produk fisik), meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian atas dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

Bukti fisik yang berkualitas akan mempengaruhi persepsi pengguna jasa layanan. Pada saat yang bersamaan, aspek ini merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pengguna jasa layanan. Karena dengan bukti fisik yang baik dan berkualitas, maka harapan pengguna jasa layanan menjadi lebih tinggi. Karena hal itu merupakan hal yang penting bagi organisasi untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa layanan serta memberikan kepuasan kepada pengguna jasa layanan.

Salah satu aset perusahaan bisnis modern yang sangat berharga adalah sistem informasi yang memiliki tingkat respon tinggi serta fokus kepada para pelanggannya dari segala aspek. Sistem informasi yang dibangun dengan baik dan benar antara lain dapat meningkatkan produktivitas, menghilangkan kegiatan yang tidak memiliki manfaat (nilai tambah), meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan serta meningkatkan kualitas kebijakan manajemen. Secara umum

manfaat tersebut dapat dikategorikan sebagai manfaat berwujud (tangible benefit).

Adapun tangible benefit adalah secara langsung berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan, baik berupa pengurangan atau penghematan biaya (*cost*) maupun peningkatan pendapatan (*revenue*). Sebagai contoh, jika pada mulanya perusahaan harus mempekerjakan beberapa karyawan yang secara khusus bertugas mempersiapkan laporan-laporan rekapitulasi keuangan, dengan diimplementasikannya aplikasi data *ware housing* perusahaan yang bersangkutan tidak perlu lagi harus merekrut karyawan-karyawan baru yang harus digaji per bulannya. Contoh lainnya adalah dengan diinstalasinya ATM (Automated Teller Machine) sebagai perpanjangan tangan atau kanal distribusi. Sebuah bank dapat memperluas jangkauan bisnisnya sehingga dapat menjangkau para pelanggan baru atau non pelanggan untuk melakukan transaksi melalui mesin tersebut. Secara nyata perusahaan dapat merasakan pertambahan *revenue* yang diperoleh melalui transaksi-transaksi melalui jaringan ATM-nya.

2.2.2 Hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pengguna jasa layanan

Responsiveness yaitu respon atau kesigapan pegawai dalam membantu pengguna jasa layanan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan pegawai dalam melayani pengguna jasa layanan kecepatan pegawai dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan pengguna jasa layanan.

Adapun *responsiveness* (daya tanggap) meliputi kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, 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. Misalnya karena keterlambatan keberangkatan pesawat, penumpang diberi fasilitas lebih seperti makanan dan minuman.

Dalam hal ini membiarkan pengguna jasa layanan menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan banyak studi yang dilakukan, ada satu hal yang sering membuat pengguna jasa layanan kecewa yaitu pelanggan sering dipinggong saat membutuhkan informasi. Dari staf yang satu dioper ke staf yang lain, kemudian staf tersebut tidak mengetahui atau menjawab hal yang sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna jasa layanan.

Pelayanan yang tidak tanggap akan membuat pengguna jasa layanan merasa tidak puas. Daya tanggap / ketanggapan yang diberikan dengan baik oleh penyedia layanan akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa layanan. Adapun responsiveness dapat diukur melalui :

- 1) Layanan yang cepat
- 2) Kerelaan untuk membantu pelanggan
- 3) Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari pelanggan

2.2.3 Hubungan realibility dengan kepuasan pengguna jasa layanan

Menurut Zeithaml. et al. 1985 (Avilianidan Wilfridus 1997 : 10), reliability (kehandalan) merupakan pemenuhan janji pelayanan dengan segera dan memuaskan dari penyedia jasa layanan. Atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah (Parasuraman, 2005) dalam Ramdan (2008) sebagai berikut :

- a. Memberi pelayanan sesuai janji
- b. Pertanggungjawaban tentang penanganan pengguna jasa layanan akan masalah pelayanan

c. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada pengguna jasa layanan dan tidak membedakan satu dengan yang lainnya

d. Memberikan pelayanan dengan tepat waktu

e. Memberikan informasi kepada konsumen tentang waktu (kapan) pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

Hubungan realibility dengan kepuasan pengguna jasa layanan adalah kehandalan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Semakin baik persepsi pengguna jasa layanan terhadap kehandalan penyedia jasa layanan, maka kepuasan pengguna jasa layanan juga akan semakin tinggi. Dan apabila persepsi pengguna jasa layanan terhadap kehandalan buruk, maka kepuasan pengguna jasa layanan juga akan semakin rendah. Adapun reliability dapat diukur melalui :

- 1) Memberikan pelayanan yang sesuai
- 2) Pertanggungjawaban tentang penanganan pelanggan
- 3) Memberikan layanan tepat waktu
- 4) Memberikan layanan yang baik

2.2.4 Hubungan empathy dengan kepuasan pengguna jasa layanan

Empati (emphaty) yaitu perhatian dari penyedia jasa layanan kepada pengguna jasa layanan, dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat pribadi seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan pengguna jasa layanan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pengguna jasa layanan.

Adapun faktor empati meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk

memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Dimana suatu organisasi sebagai penyedia layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna jasa layanan, memahami secara spesifik kebutuhan pengguna jasa layanan, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna jasa layanan. Hubungan kepedulian dengan kepuasan pengguna jasa layanan adalah kepedulian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Semakin baik persepsi pengguna jasa layanan terhadap kepedulian yang diberikan oleh penyedia layanan, maka kepuasan pengguna jasa layanan juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pengguna jasa layanan terhadap kepedulian yang diberikan oleh penyedia jasa layanan buruk, maka kepuasan pengguna jasa layanan juga akan semakin rendah.

Tabel 2. 3. Perancang Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Perancang Dimensi-Dimensi Pelayanan	Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan
1	Valarie A. Zeithaml., A. Parasuraman., Leonard L Berry (1990).	<ul style="list-style-type: none"> • Tangibles • Reliability • Responsiveness • Assurance • Empathy
2	Christian Gronroos (1990)	<ul style="list-style-type: none"> • Outcome • Process related • Corporate Image
3	Albrecht dan Zemke (1985)	<ul style="list-style-type: none"> • Care and concern • Spontanity • Problem solving • Recovery

4	Johnston (1995)	<ul style="list-style-type: none"> • Access • Aesthetics • Attentiveness/helpfulness • Availability • Care • Cleanliness /Tidiness • Comfort • Commitment • Communication • Competence • Courtesy • Flexibility • Friendliness • Functionality • Integrity • Reliability • Responsiveness • Security
5	Garvin (1987)	<ul style="list-style-type: none"> • Performance • Features • Reability, • Conformance to specification • Durability • Serviceability • Aesthetic, • Perceived quality
6	KepMenPan No. 25/M.PAN/.2/2004	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur pelayanan • Persyaratan pelayanan • Kejelasan petugas pelayanan • Kedisiplinan petugas pelayanan • Tanggung jawab petugas layanan • Kemampuan petugas pelayanan • Kecepatan pelayanan • Keadilan mendapatkan pelayanan • Kesopanan dan keramahan petugas • Kewajaran biaya pelayanan • Kepastian biaya pelayanan • Kepastian jadwal pelayanan • Kenyamanan lingkungan • Keamanan pelayanan

Sumber : Jasfar (2005: 53-58); Zeithaml (1990:26)

2.5. Penelitian Terdahulu

Adanya penelitian terdahulu yang mengangkat inti topik yang sama yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan dijadikan wawasan serta pengembangan dalam penulisan tesis ini. Adapun para penulis sebelumnya adalah sebagai berikut :

1. Desi Nofikayanti (2012) yang melakukan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Jurusan

Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN)

Maulana Malik Ibrahim). Hasil penelitian menunjukkan bahwa

variabel keandalan (X_1), bukti langsung (X_2), daya tanggap (X_3),

jaminan (X_4), dan empati (X_5) secara simultan berpengaruh secara

signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Berdasarkan

perhitungan uji F, diperoleh $F_{hitung} 23,559 > F_{tabel} 2,299$ dengan nilai

P sebesar $0,000 < 0,05$. Dan dari hasil uji t (secara parsial)

diketahui bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh

terhadap kepuasan mahasiswa adalah variabel daya tanggap /

responsiveness dengan kontribusi sebesar 0,242.

2. Devi Ayuni, et all (2011) yang melakukan analisis pengaruh

motivasi mahasiswa dan pelayanan prima terhadap kepuasan

mahasiswa Lulusan Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,

Universitas Terbuka. Bahwa variabel pelayanan prima berpengaruh

nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian,

variabel pelayanan prima memiliki nilai koefisien sebesar 0,148

yang berarti setiap terjadi kenaikan satu satuan dari variabel

pelayanan prima akan diikuti dengan kenaikan kepuasan

mahasiswa sebesar 0,148. Semakin tinggi pelayanan prima, maka kepuasan mahasiswa akan semakin tinggi. Hal ini juga didukung oleh kemampuan pegawai dalam memberikan informasi, melayani konsultasi mahasiswa baik di bidang akademik maupun administrasi, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan bidang tugasnya, serta dapat berkomunikasi dengan baik.

3. Dewi Retno Indriaty (2010) yang melakukan analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien (studi kasus Puskesmas Gunungjati – Semarang). Pada pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F bahwa variabel *reability*, *assurance*, *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh terikat terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil regresi bahwa variabel bebas yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel *tangibles*. Disimpulkan bahwa semakin tinggi *tangibles* yang diberikan oleh puskesmas kepada pasien, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasiennya.
4. Gunarto Heru Santoso (2011) yang melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Wonogiri. Terdapat pengaruh positif signifikan pada variabel *responsiveness* dan *emphaty* terhadap kepercayaan nasabah sehingga semakin baik *responsiveness* dan *emphaty* menyebabkan kepercayaan nasabah semakin meningkat. Sedang variabel *reliability* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Sedangkan *tangibles*

dan assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah.

5. Ida Manullang (2008) yang melakukan analisis pengaruh variabel *empathy*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness* dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan. Berdasarkan hasil regresi bahwa variabel bebas yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel *reliability*. Hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan dominan dipengaruhi oleh ketepatan waktu, janji, kepedulian, kesesuaian pelaksana dan kesungguhan yang dilakukan oleh PT Garuda Indonesia Airlines.

6. Lalu Zuhendri Oktavi (2009) yang melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Shar-e di Yogyakarta (Studi kasus pada Locket Shar-e yang berkedudukan di Kantor Pos Gondokusuman Yogyakarta). Penelitian ini menjelaskan bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Shar-e yang berkedudukan di Kantor Pos Gondokusuman Yogyakarta.

7. Muh. Yunus Bandu (2013) yang melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. Berdasarkan hasil analisis bahwa variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat,

dan sebaliknya jika variabel independen turun, maka variabel dependen juga menurun). Dari hasil koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel reliability menjadi faktor terbesar yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Variabel selanjutnya adalah empathy, tangible, dan responsiveness. Sementara assurance menjadi faktor terendah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

8. Syamsi (2008) yang melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada siswa bimbingan dan konsultasi belajar Al Qolam Bandarlampung. Berdasarkan hasil uji analisis bahwa ada pengaruh pada variabel empathy, tangible, reliability, responsiveness dan assurance terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandar Lampung. Hal ini ditunjukkan dengan uji statistic regresi linier multiple diperoleh $R^2 = 0,262$ yang berarti semakin baik pelaksanaan kualitas jasa pendidikan untuk variabel empathy, tangible, reliability, responsiveness dan assurance, maka akan semakin tinggi pula kepuasan siswa, begitu pula sebaliknya (Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 5 Nomor 1, April, 2008).

9. Taghfirul Azhima Yoga Siswa (2011) yang melakukan analisis pengaruh peranan teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Lavalette Malang. Disimpulkan bahwa peranan teknologi informasi dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui kualitas layanan, dimana

semakin tinggi perananan teknologi maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Variabel cepat tanggap (*responsiveness*) memiliki skor rata - rata tertinggi dalam memenuhi kebutuhan para pasien.

10. Yuslinda Dwi Handini (2006) yang melakukan analisis pengaruh kualitas layanan (*services quality*) terhadap kepuasan pelanggan rumah tangga di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang, dimana kesimpulannya adalah *Tangible* (bukti langsung) mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dibanding variabel lainnya. Variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan pelanggan. Sedang variabel komunikasi (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*) dan cepat tanggap (*responsiveness*) secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

BAB III

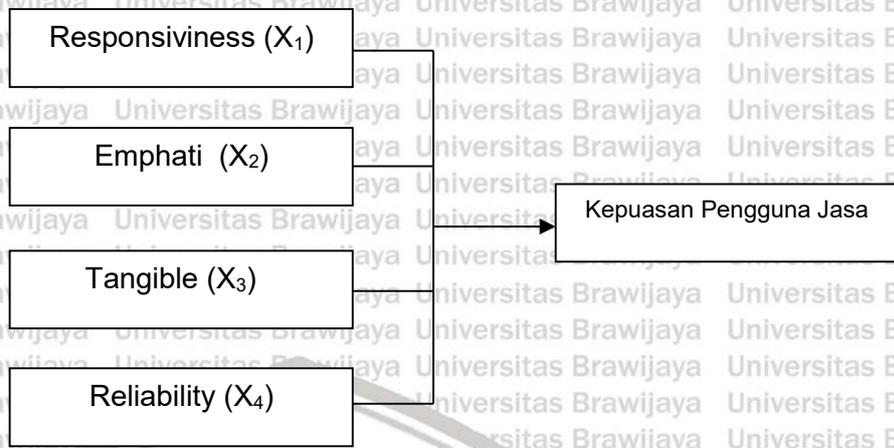
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1. Kerangka Pemikiran

Kepuasan pengguna jasa layanan merupakan suatu hal yang sangat penting dan berpengaruh guna mempertahankan eksistensi penyedia jasa layanan dimasa yang akan datang. Menurut Kotler, dkk (2000 : 52) bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak memenuhi harapan pengguna jasa layanan, maka akan terjadi ketidakpuasan demikian pula sebaliknya.

Mengacu kepada pendapat Tjiptono (2006 : 69), bahwa untuk menciptakan kepuasan pengguna jasa layanan, hendaknya memenuhi 5 (lima) kriteria kualitas pelayanan yang biasa disebut "RATER" sehingga dapat menciptakan kepuasan pengguna jasa layanan. Dalam penelitian ini hanya mengangkat 4 (empat variabel) yang dianggap berkaitan dengan kondisi dan tema di lokasi penelitian.

Berdasarkan pertimbangan di atas, maka disusun kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 3. 1. Kerangka Pemikiran

3.2. Hipotesis

Dari uraian permasalahan diatas, maka hipotesisnya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Diduga kualitas jasa pelayanan di Universitas Brawijaya mempunyai kontribusi yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Diduga kualitas pelayanan yang tercakup dalam beberapa variabel mempunyai kontribusi yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Diduga variabel reliability (keandalan), tangible (bukti fisik), empathy (komunikasi) dan responsiveness (cepat tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

3.3. Definisi Operasional

Definisi operasional ialah suatu definisi yang didasarkan dengan mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji

dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain. Intinya, bahwa definisi operasional merupakan definisi yang didasarkan pada sesuatu yang dapat diamati atas variabel penelitian yang diangkat.

Dalam penelitian yang mempelajari pengaruh suatu perlakuan (*treatment*) terhadap variabel bebas dan terikat. Adapun yang disebut variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi timbulnya variabel dependen (terikat). Sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) disebut dengan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Berdasarkan konsep di atas, definisi operasional dari penelitian ini adalah :

- a. Variabel Dependen / *Dependent Variable* (variabel terikat), meliputi :
Kepuasan pengguna jasa layanan (Y) adalah faktor yang mendasari rasa puas para mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan (Universitas Brawijaya).
- b. Variabel Independen / *Independent Variable* (variabel bebas), meliputi :
 1. *Reliability* / keandalan (X_1), merupakan kemampuan dari pihak penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, terpercaya dan memuaskan. Dalam hal ini berarti kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna jasa layanan, dimulai dari ketetapan waktu, pelayanan yang sama (tanpa perbedaan) dan sikap simpatik dalam melayani. Variabel ini dijabarkan menjadi indikator-indikator yakni: keandalan penyedia layanan dalam memberikan informasi pelayanan, keandalan penyedia layanan dalam melancarkan prosedur pelayanan dan keandalan penyedia layanan dalam memudahkan teknis pelayanan.

2. *Empathy* / komunikasi (X_2), merupakan hal yang memperlihatkan keberpihakan dan bentuk perhatian universitas terhadap para mahasiswa guna memahami kebutuhan mereka, seperti dengan menyediakan kotak saran sebagai masukan dan tanggap dalam menghadapi keluhan pengguna jasa layanan. Variabel ini dijabarkan menjadi indikator-indikator yakni : perhatian penyedia layanan, kepedulian penyedia layanan dan keramahan penyedia layanan kepada pengguna jasa layanan.

3. *Tangible* / bukti fisik (X_3), merupakan ketersediaan bukti fisik dari jasa berupa fasilitas fisik dan sarana. Variabel ini dipengaruhi oleh fasilitas pendukung yang menjadi indikator meliputi gedung beserta perlengkapannya (contoh ruangan perkuliahan), penampilan pegawai, sarana prasarana yang lengkap serta menarik, bersih dan terpelihara dengan baik.

4. *Responsiveness* / ketanggapan (X_4), merupakan kecepatan menanggapi keluhan para pengguna jasa layanan yang ditawarkan pihak penyedia layanan. Dalam hal ini berkaitan dengan keinginan pegawai untuk membantu pengguna jasa layanan, serta dapat memberikan pelayanan dengan tanggap. Variabel ini dijabarkan menjadi indikator-indikator yakni: perhatian penyedia jasa layanan, kepedulian penyedia jasa layanan dan keramahan penyedia jasa layanan terhadap pengguna jasa layanan.

Pada penelitian ini, data yang tersedia dengan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2009 : 132), skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang

atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk checklist ataupun pilihan ganda.

Cara perhitungan yang digunakan pada skala likert adalah dengan memberikan seorang responden dengan beberapa pertanyaan dan diminta untuk memberikan jawaban. Data yang berhasil dikumpulkan dari kuesioner selanjutnya akan diukur dengan bobot hitung 1 sampai 5, dengan kategori:

1. Jawaban sangat setuju / sangat positif diberi skor 5.
2. Jawaban setuju / sering / positif diberi skor 4.
3. Jawaban cukup setuju / ragu – ragu / kadang - kadang (netral) diberi skor 3.
4. Jawaban tidak setuju / hampir tidak pernah diberi skor 2.
5. Jawaban sangat tidak setuju / tidak pernah diberi skor 1.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Pendekatan Penelitian

Metode berasal dari Bahasa Yunani yaitu *“methodos”*. *Methodos* merupakan cara atau jalan yang ditempuh. Metode berasal dari kata *“metodologi”*. Adapun pengertian dari *“metode”* adalah cara yang tepat untuk mencapai sesuai dan *“logos”* adalah pengetahuan atau ilmu. Sehubungan dengan upaya ilmiah, maka metode menyangkut proses cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan. Jadi inti dari metode adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Adapun pengertian metode menurut para ahli antara lain:

1. Menurut Nasir (1988:51), metode adalah cara yang digunakan untuk memahami sebuah objek sebagai bahan ilmu yang bersangkutan
2. Menurut Ruslan (2003: 24), metode adalah kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu cara kerja (sistematis) untuk memahami suatu subjek atau objek penelitian, sebagai upaya untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan termasuk keabsahannya.

Penelitian atau riset berasal dari Bahasa Inggris yakni *“research”* yang berarti merupakan proses pengumpulan informasi dengan tujuan memodifikasi atau mengembangkan sebuah penyelidikan atau kelompok penyelidikan. Sehubungan dengan upaya ilmiah, penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisa sampai menyusun laporan.

Pada dasarnya penelitian adalah setiap proses yang menghasilkan suatu ilmu pengetahuan. Adapun pengertian penelitian menurut para ahli adalah :

- a) Kerlinger (1986: 17) menyatakan bahwa penelitian adalah investigasi yang sistematis, empiris dan kritis dari suatu proposisi hipotesis mengenai hubungan tertentu antar fenomena.
- b) Menurut Indriantoro dan Supomo (1999: 16), penelitian merupakan refleksi dari keinginan untuk mengetahui sesuatu berupa fakta-fakta atau fenomena alam.

Sehingga berdasarkan uraian diatas, metode penelitian merupakan suatu proses urutan untuk melakukan suatu penelitian, yaitu dengan menentukan sifat penelitian dan bagaimana prosedur penelitian dilakukan sehingga mampu menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Beberapa pandangan metode penelitian secara umum menurut para ahli meliputi :

1. Menurut Nasir (1988:51) bahwa metode penelitian merupakan cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan.
2. Menurut Sugiyono (1999:1), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Terdapat tiga syarat penting dalam menjadikan penelitian berencana, sistematis dan mengikuti konsep ilmiah. Untuk keterangan lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Berencana merupakan suatu proses yang dilaksanakan dengan sudah diperkirakan langkah – langkah pelaksanaannya.

2. Sistematis merupakan suatu penjabaran secara deskriptif menurut pola tertentu dari tentang hal-hal yang akan ditulis, dimulai dari yang paling sederhana hingga paling kompleks sehingga tercapai tujuan yang efektif dan efisien dimana prosesnya dengan tahap–tahap yang logis.

Menurut Sugiyono (2009 : 2), sistematis artinya proses yang digunakan dalam suatu penelitian menggunakan langkah–langkah tertentu yang bersifat logis.

3. Mengikuti konsep ilmiah merupakan kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, dimana awal dan akhir kegiatan penelitian mengikuti cara–cara yang telah ditentukan yaitu prinsip menurut ilmu pengetahuan dimana bersifat rasional (dengan cara yang masuk akal) dan empiris (dapat diamati dengan indra).

Oleh karena itu, diperlukan suatu metode penelitian yang tepat baik dalam hal pengumpulan data dan analisis data sehingga dapat dipastikan bahwa hasil dari penelitian ini bersifat ilmiah dan sistematis. Penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif tipe penjelasan (*explanatory research*) dimana peneliti menggunakan data kuantitatif (angka) dan menggunakan teknik analisis data serta menggunakan data yang sama untuk menjelaskan dan menjawab hubungan kausal antara variabel–variabel penelitian melalui pengujian hipotesis dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal. Walaupun uraiannya juga mengandung deskripsi. Adapun variabel - variabel yang akan diteliti adalah keandalan (*reliability*), komunikasi (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) dan cepat

tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pengguna jasa layanan di Universitas Brawijaya.

4.2. Konsep dan Variable Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka hipotesis dari penulisan ini yaitu :

Adanya hubungan / pengaruh variable keandalan (*reliability*), komunikasi (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) dan cepat tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Adanya 4 (empat) faktor tersebut menunjukkan bahwa :

1. Diduga bahwa variabel keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan.
2. Diduga bahwa variabel komunikasi (*empathy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan.
3. Diduga bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan.
4. Diduga bahwa variabel cepat tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan.

Dari keterangan tersebut, 4 (empat) variabel diatas merupakan kualitas pelayanan yang merupakan hasil kinerja yang dapat menimbulkan kepuasan pada pengguna jasa layanan. Jika kualitas layanan yang diterima dan dirasakan para pengguna jasa layanan sesuai dengan harapannya, maka mereka berpandangan bahwa layanan tersebut memiliki kualitas yang bagus. Hal ini terjadi apabila pengguna jasa layanan mendapatkan kualitas yang bagus, maka

hal ini akan menjadi pengalaman bagi mereka dan membagikan pengalaman tersebut kepada masyarakat yang lain.



Tabel 4. 1. Tabel Identifikasi, Definisi dan Indikator Variabel Penelitian

NO	KONSEP	VARIABEL	DEFINISI OPERASIONAL	INDIKATOR
	Kualitas jasa pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2006:59).	Reliability / keandalan (X ₁)	Merupakan kemampuan dari pihak penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, terpercaya dan memuaskan sesuai dengan jadwal yang disepakati semenjak dari pertama.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketelitian pegawai dalam bekerja 2. Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan suatu program administrasi 3. Kesigapan pegawai dalam membantu kesulitan 4. Kesiapan pegawai untuk menyelesaikan tugas sesuai waktu yang dijanjikan
		Empathy komunikasi (X ₂)	Merupakan kemampuan memberikan perhatian tulus yang diberikan kepada pengguna jasa layanan (mahasiswa) guna memahami	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesiapan Universitas dalam memperhatikan kepentingan mahasiswa 2. Kesediaan pegawai dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan mahasiswa





		keinginan dan memahami kebutuhan mereka.	<ol style="list-style-type: none"> 3. Kemampuan Universitas dalam memberikan prosedur layanan yang baik 4. Kesiapan universitas untuk menerima saran dan keluhan baik secara langsung maupun tidak langsung
Tangible / bukti fisik (X ₃)		Merupakan kemampuan penyedia jasa layanan (universitas) dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak pengguna jasa layanan (mahasiswa) berupa fasilitas fisik dan sarana.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebersihan ruang kelas 2. Fasilitas kelas yang memadahi 3. Kerapian penampilan pegawai 4. Tempat parkir yang nyaman
Responsivene ss (X ₄)		Merupakan kecepatan menanggapi keluhan para pengguna jasa layanan yang ditawarkan oleh	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik 2. Ketepatan pelayanan pegawai dalam melayani



			<p>pihak penyedia layanan. Dalam hal ini berkaitan dengan keinginan pegawai untuk membantu pengguna jasa layanan, serta dapat memberikan pelayanan dengan tanggap.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Solusi pegawai di universitas dalam menanggapi saran dan keluhan mahasiswa Kecepatan pegawai di universitas dalam merespon saran dan keluhan
II	<p>Kepuasan Pengguna Jasa Layanan : Faktor yang mendasari rasa puas para mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan terhadap pelayanan yang diberikan pihak penyedia layanan.</p>	<p>Variabel independen (bebas) → Kepuasan mahasiswa (Y)</p>	<p>Penilaian yang diberikan kepada pengguna jasa layanan berdasarkan tingkat kepentingan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Layanan yang diberikan UB sesuai dengan yang mahasiswa harapkan. Pihak UB telah memberikan layanan terbaik bagi mahasiswanya Mahasiswa UB akan memberi berita yang positif kepada calon mahasiswa UB lainnya sehingga nantinya akan tertarik kuliah di UB. Dibanding dengan universitas lain, responden lebih puas menjadi mahasiswa di UB.

4.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009 : 389). Sedangkan yang disebut sampel adalah sebagian dari populasi itu. Dalam arti kata lain, populasi adalah jumlah keseluruhan dari individu – individu atau satu satuan yang menjadi obyek penelitian. Dalam penelitian ini hanya mencakup pada jasa pendidikan khususnya bagi pegawai di Universitas Brawijaya sebagai penyedia sekaligus pelaksana jasa layanan.

Objek yang diteliti adalah para mahasiswa Universitas Brawijaya sebagai pengguna jasa layanan di bidang pendidikan. Penelitian ini menetapkan 3 (tiga) lokasi yang mempertimbangkan keberadaan fakultas eksakta dan sosial. Selain itu pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Fakultas tersebut memiliki jumlah mahasiswa terbanyak, Fakultas tersebut memiliki jurusan atau program studi yang paling diminati oleh calon mahasiswa, Fakultas tersebut mewakili Fakultas eksakta dan sosial yang menerapkan kualitas pelayanan prima di Universitas Brawijaya. Atas dasar hal tersebut, maka ditetapkan 3 (tiga) fakultas sebagai lokasi penelitian, yaitu :

1. Fakultas Ilmu Administrasi (FIA)
2. Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
3. Fakultas Teknik (FT)

Dari ketiga Fakultas tersebut di pilih mahasiswa Tahun Akademik 2012/2013 karena merupakan mahasiswa yang aktif dalam kegiatan belajar mengajar dan merasakan layanan di Universitas Brawijaya selama lebih dari 3 (tiga) semester. Jumlah mahasiswa sebanyak 4.985 (empat ribu sembilan ratus delapan puluh lima) orang. Penentuan populasi dalam penelitian ini didasarkan atas karakteristik dan tujuan tertentu yaitu mahasiswa yang telah merasakan fasilitas baik teknis maupun administrasi selama belajar mengajar di Universitas Brawijaya selama minimal 1 (satu) tahun.

Sedangkan penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus

Slovin yaitu :

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

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Tingkat Kesalahan

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 4.985 orang dengan asumsi kesalahan (e) = 10%, maka jumlah sampel (n) adalah :

$$n = \frac{4.985}{1 + 4.985(0,10)^2}$$

n = 98,03 orang = 98 orang (dibulatkan).

Dari ketiga fakultas tersebut yaitu Fakultas Ilmu Administrasi, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Fakultas Teknik maka diperoleh jumlah mahasiswa sebanyak 4.985 yang merupakan jumlah keseluruhan populasi. Jika dihitung menggunakan rumus tersebut maka diperoleh jumlah sebanyak 98 orang mahasiswa yang akan dijadikan sampel. Kemudian dilanjutkan dengan menggunakan teknik sampling proporsional. Teknik sampling ini agak lebih leluasa dalam penggunaannya dapat digunakan pada populasi berstrata, populasi area ataupun populasi cluster. Hal terpenting adalah penggunaan perwakilan berimbang.

Teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* digunakan apabila populasi mempunyai anggota / unsur yang tidak homogeny atau berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2013: 64). Adapun cara penghitungannya adalah jumlah keseluruhan populasi pada penelitian ini adalah 4.985 orang, dan jumlah mahasiswa FIA 1.907 orang, FEB 1.436 orang dan FT 1.642 orang. Untuk mencari banyaknya sampel yang akan diambil pada masing masing fakultas akan diambil dengan teknik proporsional (Sugiyono,2013 :73) yakni : $\{(\text{Jumlah Populasi Per Fakultas} / \text{Jumlah Total Populasi}) \times \text{Jumlah sampel} \}$ dari ketiga Fakultas kemudian dijumlahkan.

✓ Fak. Ilmu Administrasi : $\{(1.907 / 4.985) \times 98 \} = 37,6$ dibulatkan menjadi 38

✓ Fak. Ekonomi Bisnis : $\{(1.436 / 4.985) \times 98 \} = 28,2$ dibulatkan menjadi 28

✓ Fak. Teknik : $\{(1.642 / 4.985) \times 98 \} = 32,2$ dibulatkan menjadi 32

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampling menggunakan *metode purposive sampling*, dimana responden dipilih secara sengaja dengan karakteristik tertentu yang diyakini representative terhadap populasi penelitian.

4.4. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Universitas Brawijaya. Pemilihan lokasi penelitianditentukan dengan metode *purposive* (sengaja) yaitu dimana pengambilan lokasi berdasarkan kriteria yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Universitas Brawijaya (disingkat UB) diresmikan sebagai Universitas Negeri pada tahun 1963. Saat ini UB merupakan salah satu universitas negeri yang terkemuka di Indonesia dan memiliki jumlah mahasiswa sekitar 61.231 orang (pada Januari, tahun 2014) dari berbagai strata mulai program Diploma, Sarjana, Magister dan Doktor.

Penelitian ini menetapkan 3 (tiga) lokasi yang mempertimbangkan keberadaan fakultas eksakta dan sosial. Selain itu pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa :

1. Fakultas tersebut memiliki jumlah mahasiswa terbanyak.
2. Fakultas tersebut memiliki jurusan atau program studi yang paling diminati oleh calon mahasiswa.
3. Fakultas tersebut mewakili Fakultas eksakta dan sosial yang menerapkan kualitas pelayanan prima di Universitas Brawijaya.

Atas dasar hal tersebut, maka ditetapkan 3 (tiga) fakultas sebagai lokasi penelitian, yaitu :

1. Fakultas Ilmu Administrasi (FIA)
2. Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
3. Fakultas Teknik (FT)

Dengan meningkatnya jumlah mahasiswa di Universitas Brawijaya, hal ini otomatis meningkatkan jumlah dosen dan tenaga administrasi sebagai penyedia sekaligus pelaksana jasa layanan. Pertimbangan lain, lokasi penelitian merupakan lokasi tempat peneliti bekerja sehingga peneliti lebih mudah dalam melakukan penelitian dan memungkinkan untuk mendapatkan data yang akurat sehingga lebih mendukung analisis yang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Hal ini sangat membantu dalam pengumpulan data.

4.5. Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Menurut para ahli, metode pengumpulan data berupa suatu pernyataan (*statement*) tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya.

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan guna mencapai tujuan suatu penelitian. Intinya bahwa metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

4.5.1. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dari lapangan yaitu data yang diambil di Universitas Brawijaya, yang diperoleh dengan cara melakukan pengamatan /

observasi, survei serta wawancara dan memberikan daftar pertanyaan.

Data ini merupakan sumber utama penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini, data primer yang akan diambil dari para mahasiswa Universitas Brawijaya, khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Fakultas Teknik di Universitas Brawijaya Tahun Akademik 2012/2013.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang sudah berupa publikasi yang telah diterbitkan oleh lembaga atau instansi tertentu sehingga pengambilan dan pengumpulan data tidak diusahakan sendiri oleh peneliti. Dengan kata lain bahwa sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, sebagai contoh melalui orang lain atau dokumen. Dalam penelitian ini data yang diambil adalah data dari bagian kepegawaian, kemahasiswaan dan PIDK (Pusat Informasi Data dan Keluhan) di Universitas Brawijaya. Data ini diambil dengan tujuan untuk melengkapi informasi yang akan disajikan pada penyusunan tesis.

4.5.2. Teknik Pengumpulan Data

Adapun pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara – cara sebagai berikut :

- a. Angket (kuesioner) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kemudian membagikan lembaran yang berisi daftar pertanyaan tersebut kepada responden yaitu para mahasiswa, mengenai masalah yang sedang diteliti. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien

apabila peneliti tahu dengan pasti variabel apa yang akan diukur dan apa yang bisa diharapkan dari responden.

- b. Wawancara (*interview*) adalah teknik pengumpulan data dengan metode tanya jawab langsung kepada responden yang berada di lokasi penelitian, berkaitan dengan perolehan data dan informasi hal-hal yang berhubungan dengan persediaan materi. Menurut Esterberg : 2002 (dikutip Sugiono, 2009 : 410) bahwa *interview* sebagai berikut :

a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communicating and joint contruction of meaning about a particular topic". Wawancara

merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

- c. Pengamatan / observasi (*observation*) adalah teknik pengumpulan data yang berhubungan dengan objek penelitian, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian. Menurut Sutrisno Hadi: 1986 seperti dikutip Sugiono, (2009:203) bahwa dalam obesevasi terdapat dua hal yang terpanting adalah proses pengamatan dan ingatan. Dalam penelitian ini, observasi penting dilakukan untuk mengetahui tentang pelayanan baik secara teknis dan administrasi di Universitas Brawijaya sehingga menimbulkan pendapat, saran dan masukan tentang layanan yang telah diterapkan dan dilaksanakan di Universitas Brawijaya.

d. Metode Kepustakaan (*studi literature*) adalah teknik pengumpulan data dan informasi dengan cara mempelajari serta mengkaji berbagai macam material yang terdapat di perpustakaan seperti catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, buku, majalah, dokumen, catatan dan lain-lain bahan bacaan yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan, dan selanjutnya dijadikan pedoman atau pegangan penelitian dalam penentuan teori-teori yang berhubungan dengan objek penelitian.

4.6. Metode Analisis

4.6.1 Uji Validitas dan Uji Realibitas

Uji keabsahan data dalam penelitian ditekankan pada uji validitas dan reabilitas. Dalam penelitian kuantitatif, kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid, reliabel dan obyektif.

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan indeks untuk mengukur secara konsisten instrumen yang digunakan dalam pengukuran mengenai topik yang dibahas di suatu penelitian dan menghasilkan ukuran yang mendekati ukuran sebelumnya. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Untuk mengukur valid atau tidaknya suatu item instrument, dapat diketahui dengan membandingkan nilai signifikansi korelasi Pearson product moment dengan level signifikansi 5%. Apabila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%), maka item pertanyaan dinyatakan valid. Sebaliknya, jika signifikansi hasil korelasi lebih besar dari 0,05 (5%), maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Jika suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat ukur tersebut reliabel. Menurut pendapat Susan Stainback, 1988 seperti yang dikutip Sugiyono (2009) bahwa reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Instrumen dapat dikatakan andal (reliabel), jika memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih.

4.6.2 Perumusan Model Analisis

Dalam penelitian ini menggunakan model analisis regresi berganda.

Model regresi untuk sejumlah populasi adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \epsilon$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pengguna Jasa Layanan

X₁ = Reliability

X₂ = Empathy

X₃ = Tangible

X₄ = Responsiveness

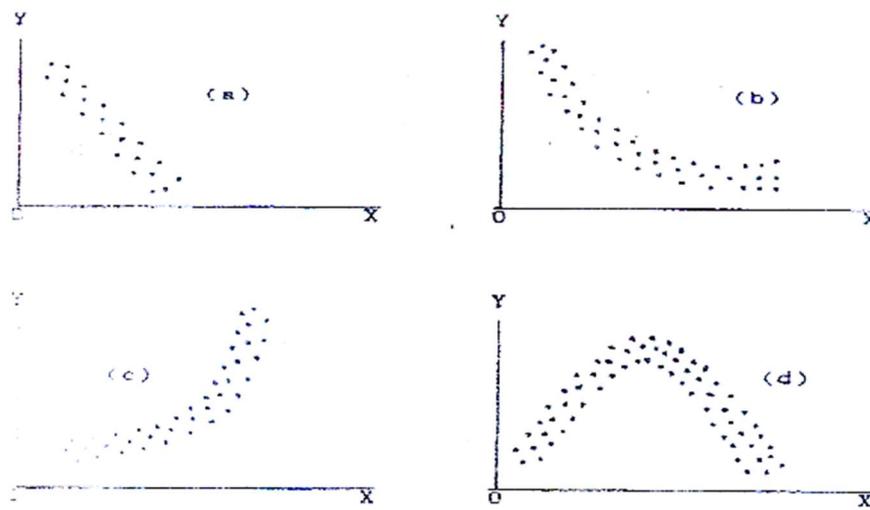
β₀, β₁, β₂, β₃, β₄ = Koefisien Regresi

ε = Kesalahan (error)

Uji signifikansi yang digunakan untuk menguji hubungan masing-masing variabel adalah uji t, uji F, uji R^2 dan uji asumsi klasik. Model pendugaan diatas dapat diperoleh dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan model dengan plot data

Pola hubungan antara peubah tak bebas (Y) dengan peubah bebas (X) dapat diperkirakan sebelum melakukan pendugaan model regresi baik model regresi linier sederhana maupun regresi ganda. Untuk memperoleh hubungan fungsional yang lebih tepat, biasanya menggunakan diagram sebaran (*scatter diagram*) dari data yang ada (digunakan). Berikut merupakan contoh gambar dan keterangan sebaran data:



Sumber: Ekonometrika Teori dan Aplikasi oleh Alfian Lains (2003:17)

Gambar 4.1. Contoh Sebaran Data

Jika sebaran data pada gambar (a), maka hubungan fungsional yang terjadi adalah hubungan linear. Sedangkan hubungan non-linear diperlihatkan pada gambar (b), (c), dan (d).

2. Pendugaan (*estimation*)

Dalam hal ini, pendugaan dilakukan guna meminimumkan error (kesalahan). Metode pendugaan yang dilakukan adalah metode kuadrat terkecil. Di dalam pendugaan analisis regresi berganda diperoleh dengan bantuan matriks. Penghitungannya adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_i X_i + \varepsilon_i$$

Dengan mengasumsikan bahwa:

$$\hat{Y}_i = \beta_0 + \beta_i X_i$$

Maka persamaannya dapat dituliskan kembali menjadi:

$$Y = \hat{Y}_i + \varepsilon_i$$

Sehingga error (kesalahan) dapat diperoleh dengan cara:

$$\varepsilon_i = Y - \hat{Y}_i$$

Untuk regresi linier berganda dengan empat variabel dapat dituliskan dalam bentuk matriks sebagai berikut :

$$\underline{Y} = \beta_0 + \beta_1 \underline{X}_1 + \beta_2 \underline{X}_2 + \beta_3 \underline{X}_3 + \beta_4 \underline{X}_4 + \varepsilon$$

Dengan menggunakan sampel penelitian sejumlah 98 (sembilan puluh delapan) orang dengan empat variabel, dapat dijabarkan menjadi keterangan dibawah ini:

$$\begin{bmatrix} Y_1 \\ Y_2 \\ \cdot \\ \cdot \\ Y_{98} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 1 & X_{1,1} & X_{2,1} & X_{3,1} & X_{4,1} \\ 1 & X_{1,2} & X_{2,2} & X_{3,2} & X_{4,2} \\ \cdot & \cdot & \cdot & \cdot & \cdot \\ \cdot & \cdot & \cdot & \cdot & \cdot \\ 1 & X_{1,98} & X_{2,98} & X_{3,98} & X_{4,98} \end{bmatrix} \begin{bmatrix} \beta_0 \\ \beta_1 \\ \beta_2 \\ \beta_3 \\ \beta_4 \end{bmatrix} + \begin{bmatrix} \varepsilon_1 \\ \varepsilon_2 \\ \cdot \\ \cdot \\ \varepsilon_{98} \end{bmatrix}$$

Adapun rumus untuk mendapatkan nilai dugaan adalah sebagai berikut:

$$\beta = (X^T X)^{-1} X^T Y$$

Sehingga didapatkan nilai dari masing-masing β , yaitu :

$$\beta = \begin{bmatrix} \beta_0 \\ \beta_1 \\ \beta_2 \\ \beta_3 \\ \beta_4 \end{bmatrix}$$

3. Pengujian koefisien regresi melalui uji statistik

Pengujian koefisien regresi dilakukan dengan uji statistik adalah sebagai berikut :

a. Uji t (regresi parsial)

Uji t merupakan jenis pengujian statistika untuk menguji koefisien regresi secara parsial (terpisah). Pengujian t digunakan untuk menguji suatu hipotesis pada setiap koefisien regresi parsial yang manapun. Hipotesis nol (H_0) menyatakan bahwa variabel independent tidak berpengaruh terhadap variabel dependent, sedangkan hipotesis tandingan (H_1) menyatakan bahwa variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependent. Uji t dalam penelitian ini menggunakan uji dua arah (*two tail test*). Nilai t yang dihitung, dibandingkan dengan t tabel pada tingkat signifikan yang dipilih (α) dengan derajat bebas atau $df = n - k - 1$

dimana :

n = jumlah observasi

k = jumlah variabel bebas ($t_{tabel} = t_{n-k-1}^\alpha$).

Keputusan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

a. Menentukan formulasi hipotesis

Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

- $H_0 : \beta_1 = 0$ artinya : Tidak ada pengaruh dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).
- $H_1 : \beta_1 \neq 0$ artinya : Terdapat pengaruh dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Sedang nilai t hitung dapat dicari dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{b - \beta}{S_b}$$

Dimana:

- b = Koefisien regresi
- β = Parameter regresi yang dinyatakan dalam H_0
- S_b = Standar deviasi observasi

b. Menentukan derajat kepercayaan 95 % ($\alpha = 0,05$)

c. Menentukan signifikansi

- Jika t hitung < t tabel berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak
- Jika t hitung > t tabel berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima

b. Uji F (regresi simultan)

Uji F merupakan jenis pengujian statistika untuk menguji signifikansi pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan (simultan). Tahapan dalam uji F adalah sebagai berikut :

1. Menentukan formulasi hipotesis

- a. $H_0 : \beta_1 = 0$ (secara keseluruhan variabel-variabel independent tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel-variabel dependen)

Lawan

$H_0 : \beta_1 \neq 0$ (secara keseluruhan variabel-variabel mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel-variabel dependen).

b. Menentukan tingkat signifikansi

Menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan df batas atas (u) = k-1 dan batas bawah (v) = n-k, dimana n = jumlah observasi dan k = jumlah variabel bebas ($F_{tabel} = F_{u,y}^\alpha$).

c. Menentukan nilai F hitung

Nilai F hitung dihitung dengan menggunakan rumus :

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k - 1}{(1 - R^2) / n - k}$$

Dimana :

 R^2 = Koefisien determinasi

k = Jumlah parameter dalam model

n = Jumlah populasi

d. Keputusan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- Jika F hitung < F tabel berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak
- Jika F hitung > F tabel berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima

c. Uji R² (koefisien determinasi)

Uji R² digunakan untuk mengukur kebaikan suai (*goodness of fit*) dari persamaan regresi yaitu memberikan persentase atau proporsi total dalam variabel dependen (Y) yang dijelaskan oleh variabel independen (X). Pada umumnya, nilai R² berkisar antara nilai 0 - 1 (0<R²<1). Kecocokan model dikatakan lebih baik jika R² semakin mendekati 1.

Uji R² juga merupakan suatu ukuran yang menggambarkan seberapa baik garis regresi populasi mencocokkan data. Perhitungannya, semakin besar R² maka persamaan regresi semakin baik. Tetapi semakin kecil R², maka persamaan regresi semakin baik. Tetapi semakin kecil R² mengindikasikan kurangnya dukungan data terhadap persamaan regresi yang dibuat. Nilai R² dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{\sum (\hat{Y}_i - \bar{Y})^2}{\sum (Y_i - \bar{Y})^2}$$

4. Diagnostik Model Melalui Uji Asumsi Klasik

Diagnostik pendugaan model dilakukan melalui analisis error (kesalahan) untuk mengetahui apakah asumsi-asumsi yang mendasari model regresi terpenuhi. Asumsi-asumsi tersebut adalah sebagai berikut :

a. Uji Kenormalan (normalitas)

Uji kenormalan merupakan salah satu alat bantu statistik yang menggunakan grafik kenormalan digunakan untuk memeriksa asumsi kenormalan kesalahan (error). Uji Normalitas bertujuan untuk menguji data penelitian yang dilakukan memiliki distribusi normal atau tidak. Jika bentuk grafiknya berupa garis lurus pada diagonal, maka asumsi kenormalan terpenuhi. Pada prinsipnya, normalitas dapat dideteksi dengan melihat

penyebaran data (melalui titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dapat dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Dikatakan model regresi memenuhi asumsi normalitas, jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal / grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal.
2. Dikatakan model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas, jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal.
3. Dikatakan data yang normal dalam pendistribusiannya, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

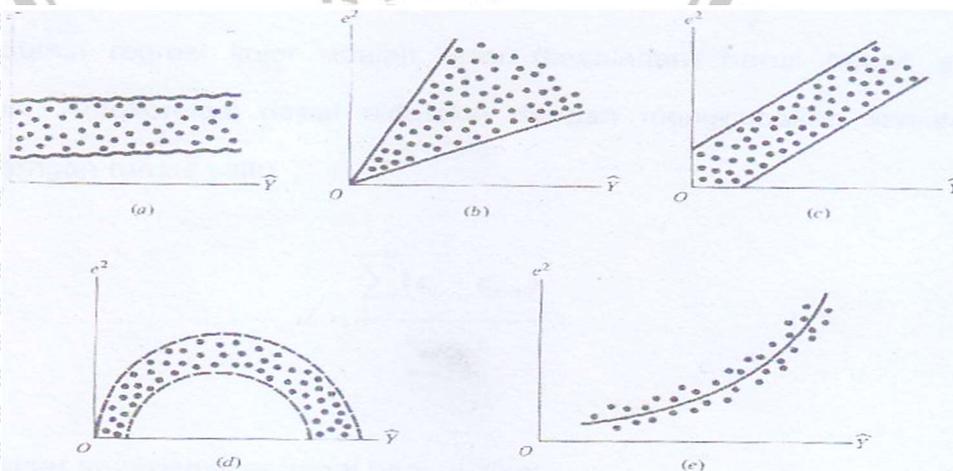
Multikolinearitas merupakan salah satu alat bantu statistik yang menunjukkan adanya korelasi / hubungan yang sempurna diantara beberapa atau semua variabel independent (X). Tujuan dari uji multikolinearitas adalah menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik sebaiknya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Akibat dari multikolinearitas ini adalah nilai populasi dari koefisien tidak dapat ditaksir dengan tepat. Tanda dari adanya multikolinearitas adalah ketika R^2 sangat tinggi tetapi tak satupun koefisien regresi yang signifikan secara statistik atas dasar uji t.

Multikolinieritas juga dapat diuji menggunakan nilai dari VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas, sebaliknya jika nilai VIF < 10 , maka tidak dideteksi adanya multikolinieritas. Dalam hal ini, inti dari terjadinya multikolinieritas dalam suatu model dapat dilihat dari beberapa kondisi sebagai berikut ini:

1. Multikolinieritas terjadi bila nilai VIF $> 10,00$
2. Nonmultikolinieritas terjadi bila nilai tolerance $< 10,00$

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada suatu model regresi. Salah satu asumsi dari model regresi linier adalah setiap varian dari error haruslah bernilai konstan (σ^2). Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas, dapat dideteksi menggunakan metode grafik. Dengan acuan bahwa e^2 sebagai sumbu Y dan \hat{Y}_i sebagai sumbu X, maka akan diperoleh suatu pola tertentu seperti pada gambar di bawah ini:



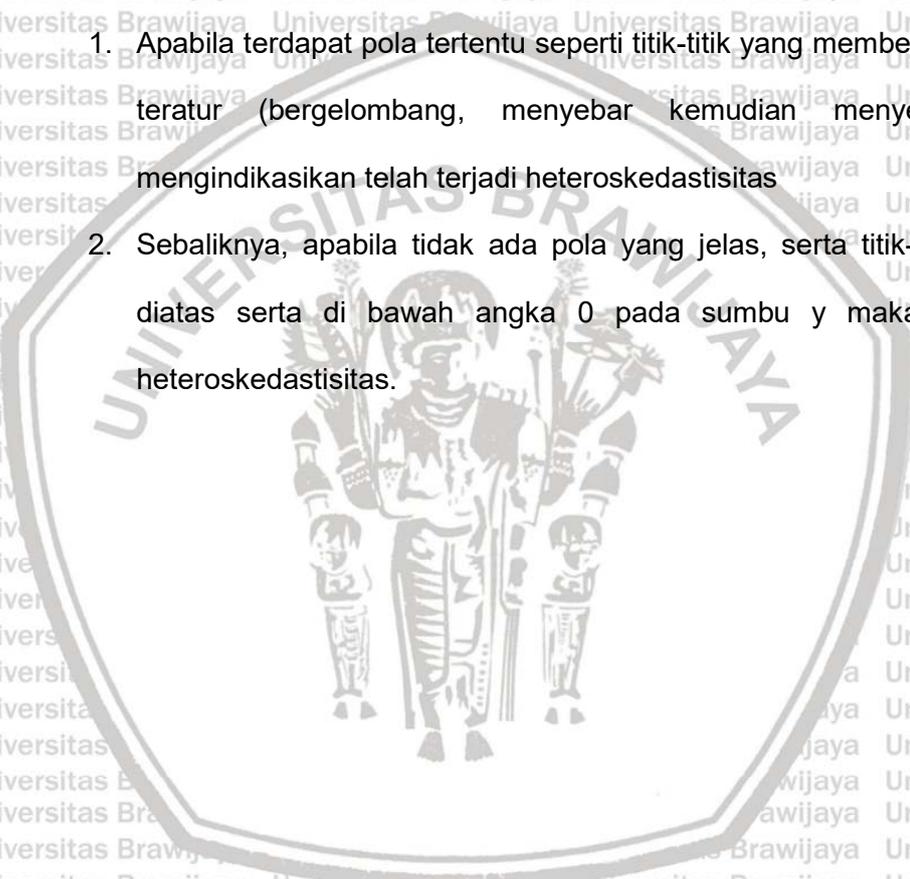
Sumber: *Ekonometrika Teori dan Aplikasi* oleh Alfian Lains (2003)

Gambar 4. 2. Pola Hipotesis Residual Kuadrat yang Ditaksir

Ditunjukkan pada gambar (a) bahwa tidak terdapat pola yang sistematis antara 2 (dua) variabel yang menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas. Tetapi pada gambar (b) sampai dengan (e) menunjukkan pola tertentu (kuadrat, linier) yang menunjukkan adanya heteroskedastisitas.

Dasar analisisnya adalah sebagai berikut :

1. Apabila terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, menyebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas
2. Sebaliknya, apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas serta di bawah angka 0 pada sumbu y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

5.1.1 Gambaran Umum

Universitas Brawijaya (singkatan resmi : UB) merupakan lembaga pendidikan tinggi negeri di Indonesia yang berdiri pada tahun 1963 di atas lahan seluas sekitar 51 (lima puluh satu) hektar di bagian barat Kota Malang. Universitas ini berdiri melalui Ketetapan Menteri Pendidikan dan Ilmu Pengetahuan nomor 1 pada tanggal 5 Januari 1963, kemudian disahkan oleh Keputusan Presiden nomor 196 tahun 1963, sehingga pada tanggal 5 Januari 1963 ditetapkanlah sebagai hari lahirnya Universitas Brawijaya. Nama Brawijaya diambil dari nama raja terkenal kerajaan Majapahit yang terletak di Jawa Timur, dimana raja tersebut mencapai masa kejayaannya di abad ke-16.

Adapun jumlah mahasiswa saat ini sekitar 61.231 orang dari berbagai strata mulai program Diploma, program Sarjana, program Magister, dan program Dokteryang tersebar dalam 12 (dua belas) fakultas, 2 (dua) program setara fakultas, 1 (satu) program pascasarjana dan 1 (satu) program diploma. Pada tanggal 10 Januari 2009, Universitas Brawijaya memperoleh akreditasi A dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. Pada akreditasi selanjutnya, berdasarkan Surat Keputusan dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 367/SK/BAN-PT/Ak-SURV/PT/IX/2014 pada tanggal 11 September 2014, Universitas Brawijaya kembali mendapatkan Akreditasi A.

Universitas Brawijaya dilengkapi dengan sederet bangunan yang terpelihara dengan baik guna mendukung proses kegiatan pendidikan, penelitian dan kegiatan administrasi untuk penyelenggaraan di fakultas / program, serta adanya berbagai fasilitas kampus untuk memfasilitasi kebutuhan mahasiswa sehari-hari seperti berbagai macam pilihan bank, pusat ATM, kantin / tempat makan, agen perjalanan, kantor pos, penginapan berupa hotel dan asrama, fitness center dan gedung olah raga, dimana semua fasilitas ini terletak di dalam kampus. Adapun fasilitas lain adalah akses wifi bagi mahasiswa dan staf yang tersedia di banyak tempat di Universitas Brawijaya yang terhubung dengan internet selama 24 (dua puluh empat) jam.

Adapun fakultas dan program di Universitas Brawijaya adalah :

1. Fakultas Hukum (FH)

Fakultas Hukum (FH - UB) didirikan pada tanggal 1 Juli 1957 dan semula bernama Perguruan Tinggi Hukum dan Pengetahuan Masyarakat. Universitas Brawijaya dinegerikan pada 5 Januari 1963 dengan Surat Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan Nomor 1 Tahun 1963. Sejak saat itu Fakultas Hukum dan Pengetahuan Masyarakat (FHPM) Universitas Brawijaya menjadi salah satu Fakultas Hukum Negeri di Jawa Timur. Sehubungan dengan adanya kebijakan penataan fakultas-fakultas menurut Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1981, Fakultas Hukum dan Pengetahuan Masyarakat (FHPM) Universitas Brawijaya berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 59 Tahun 1982 tanggal 7 September 1982 berganti nama menjadi Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.

Pada tahun 1995 Fakultas Hukum Universitas Brawijaya membuka program S1, ekstensi yang disahkan berdasarkan Keputusan Dirjen Dikti Nomor 62/DIKTI/Kep/1999 tentang Pembukaan Program Ekstensi dalam Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Brawijaya. Pada tahun 2003 berdasarkan Keputusan Dirjen Dikti Nomor 28/DIKTI/Kep/2002, Program Ekstensi tersebut diintegrasikan dengan program reguler. Pada 1997 telah berdiri program studi Magister (S2) Ilmu Hukum berdasarkan Surat Keputusan Dirjen Dikti Nomor 72/DIKTI/Kep/1997 dan pada 2001/2002 telah berdiri Program Studi S3 (Program Doktor) Ilmu Hukum berdasarkan surat izin dari Dirjen Dikti Nomor 2365/D/T/2001 tanggal 11 Juli 2001. Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 01107/AK/1. 1/UBGIHK/VIII/1998 Fakultas Hukum Universitas Brawijaya terakreditasi dengan Kualifikasi A, dan berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, Nomor 06670/Ak-VIII-S1-027/UBGIHK/VII/2005 Fakultas Hukum Universitas Brawijaya terakreditasi dengan Kualifikasi A untuk kedua kalinya.

Saat ini Fakultas Hukum mengelola tiga jenjang pendidikan, yaitu Sarjana (S1), Magister (S2) dan Doktor (S3). Jenjang Sarjana (S1) terdiri dari lima bagian dan delapan konsentrasi. Sedangkan jenjang Magister (S2) terdiri dari enam minat kekhususan. Pada 2008, Fakultas Hukum UB membuka Program Magister Kenotariatan (S2) berdasarkan Keputusan Dirjen DIKTI Nomor 1614/D/T/2008. Pada tahun yang sama Fakultas Hukum UB juga membuka kelas berbahasa Inggris untuk program S1. Pada tahun 2010 Program studi S1 Ilmu Hukum FHUB terakreditasi dengan kualifikasi A untuk ketiga kalinya berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 020 Tahun 2010. Demikian halnya dengan Program Magister Ilmu Hukum FHUB terakreditasi dengan

kualifikasi A untuk kedua kalinya berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 014 Tahun 2010. Sedangkan Program Doktor Ilmu Hukum FHUB terakreditasi dengan kualifikasi B berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 012 Tahun 2010.

Kualifikasi dalam bidang pendidikan selalu dikembangkan dengan cara meningkatkan kerjasama jaringan serta kemitraan dengan lembaga pemerintah dan universitas, baik di tingkat nasional dan Internasional. Salah satu contohnya adalah pertukaran mahasiswa dengan beberapa universitas di luar negeri.

Hingga saat ini FH telah menjadi fakultas besar dan banyak menyumbang prestasi bagi Universitas Brawijaya, sebagai contoh banyak mahasiswa FH yang meraih penghargaan lomba di bidang hukum, baik di tingkat nasional maupun internasional.

2. Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Fakultas Ekonomi - Universitas Brawijaya (FE - UB) mengubah nama menjadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) pada tanggal 14 Januari 2011 sesuai dengan SK Rektor Universitas Brawijaya nomor : 018/SK/2011. FEB terdiri atas pendidikan profesi dan pendidikan akademik dengan menyelenggarakan program studi S1 / sarjana (meliputi : manajemen, ilmu ekonomi dan akuntansi), program studi S2 / magister (meliputi : manajemen, ilmu ekonomi dan akuntansi), dan program S3 / doktoral (meliputi : manajemen, ilmu ekonomi dan akuntansi).

Adapun beberapa prestasi yang diraih FEB - UB sebagai contoh : meraih penghargaan *University of Brawijaya Annual Quality Award (UBAQA)* dan memperoleh akreditasi internasional ABEST21 (The Alliance on Business Education and Scholarship for Tomorrow, 21st Century Organization) sebagai yang pertama di Indonesia pada tanggal 3 Maret 2012.

Embrio Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya (FEB UB) yang dikenal sekarang ini, bernama Perguruan Tinggi Ekonomi Malang (PTTEM).

PTTEM didirikan oleh Yayasan Perguruan Tinggi Ekonomi Malang pada 27 Juni 1957 dengan Akte Notaris No. 26 tertanggal 15 Agustus 1957. PTTEM didirikan dengan tujuan untuk memajukan dan memperkembangkan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu ekonomi pada khususnya, serta membentuk manusia susila yang cakap dan bertanggung jawab serta mempersiapkan tunas - tunas muda guna menjadi ahli-ahli ekonomi yang berguna bagi nusa dan bangsa.

Yayasan PTTEM dipimpin oleh Mayor Polak yang ketika itu menjabat sebagai Ketua Jurusan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Airlangga (Unair) yang ada di Malang. Dosen pengajar berasal dari APDN dan FKIP Unair. Sedangkan kampus tempat kuliah berpencaran dan tersebar di Jl. Ijen dan Jl. Guntur, SMA Tugu, Balai Kota Malang, SPMA Tanjung, Gedung PAAKRI (Jl. Pahlawan Trip), dan sebagainya. Sebagian besar dosen dan mahasiswa adalah keturunan Tionghoa. Hanya beberapa dosen dan 10 orang mahasiswa, orang Indonesia Asli.

Sejak 3 Oktober 1961, PTTEM meleburkan diri menjadi bagian dari Universitas Brawijaya dan disebut Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya (FEUB). Nama Universitas Brawijaya diberikan oleh Presiden Soekarno melalui kawat Presiden Republik Indonesia No. 258/K/1961 tertanggal 11 Juli 1961.

Sebelum kawat Presiden tersebut, Universitas Brawijaya bernama Universitas Kotapraja Malang. Pada 5 Januari 1963 dengan Surat Keputusan Menteri PTIP No. 1 Tahun 1963, Universitas Brawijaya diresmikan sebagai salah satu universitas negeri di Indonesia.

3. Fakultas Ilmu Administrasi (FIA)

Fakultas Ilmu Administrasi – Universitas Brawijaya (FIA - UB) berdiri pada tanggal 15 September 1960 dan semula bernama Fakultas Administrasi Niaga (FAN). Pada tanggal 30 September 1962, FAN berubah menjadi Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan (FKK), dan di tahun 1982 hingga saat ini, fakultas ini paten berubah menjadi Fakultas Ilmu Administrasi. Saat ini Fakultas Ilmu Administrasi mengelola 2 (dua) jurusan yaitu Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis dan Jurusan Ilmu Administrasi Publik, serta 7 (tujuh) program studi meliputi Program Studi Perpajakan, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Magister Ilmu Administrasi Publik, Magister Ilmu Administrasi Bisnis, Master of Arts in Higher Education (MAHE) dan Program Doktor Ilmu Administrasi (S3).

Sejarah Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) tidak dapat dipisahkan dari sejarah Universitas Brawijaya (UB), karena berada di bawah naungannya. Universitas Brawijaya yang berkedudukan di Kota Malang, Jawa Timur, didirikan pada tanggal 5 Januari 1963 dengan Surat Keputusan Menteri PTPIP RI Nomor: 1 tahun 1963, kemudian dikukuhkan dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor: 196 tahun 1963 tertanggal 23 September 1963. Sejarah berdirinya FIA UB diawali dengan dibukanya Fakultas Administrasi Niaga (FAN) yang didirikan pada tanggal 15 September 1960 merupakan embrio dari Fakultas Ilmu Administrasi. Pimpinan FAN pada saat itu adalah Drs. Soejekti Djajadiatma selaku Dekan dan Drs. Suparni Pamudji selaku Sekretaris. Keduanya dosen Akademi Pemerintahan Dalam Negeri (APDN) Malang. Seiring dengan berdirinya FAN pada tanggal 11 Juli 1961 menjadi Universitas Brawijaya dengan 4 fakultas :

- Fakultas Hukum dan Pengetahuan Masyarakat (FPHM)
- Fakultas Ekonomi (FE)
- Fakultas Administrasi Niaga (FAN)
- Fakultas Pertanian (FP)

Saat itu pimpinan Fakultas diserahkan kepada Drs. Ruspana, dosen tetap APDN Malang pada tahun 1961 karena Drs Soejekti melaksanakan tugas ke Amerika Serikat. Pada tanggal 30 September 1962, Fakultas Administrasi Niaga diubah namanya menjadi Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan (FKK), untuk menyesuaikan diri dengan Undang-Undang Perguruan Tinggi Nomor 22 tahun 1961. Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan Universitas Brawijaya mempunyai dua jurusan yaitu Jurusan Administrasi Negara (Public Administration) dan Jurusan Administrasi Niaga (Business Administration). Dengan Surat Keputusan Menteri PTIP RI Nomor 97 tahun 1963 dibuka Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan di Kediri terhitung sejak tanggal 15 Agustus 1963 sebagai cabang Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan Universitas Brawijaya. Dalam perkembangan selanjutnya, cabang Kediri akhirnya dilebur dan dipindahkan ke Malang.

Universitas Brawijaya makin berkembang terus, sementara saat itu situasi semakin memburuk dan mencapai klimaksnya pada pemberontakan G.30 S/PKI. Seluruh perguruan tinggi bergolak, termasuk Universitas Brawijaya hingga aktivitas terhenti secara total pada tanggal 2 April 1966. Untuk mengatasi keadaan itu, PU Pepelrada / Komandan Korem 083 dengan Surat Keputusan Nomor 021/IV/66 menetapkan pimpinan Universitas Brawijaya berupa sebuah Presidium, di samping juga menetapkan Care Taker Dekan di fakultas-fakultas. Keputusan ini kemudian disahkan oleh Deputi Menteri PTIP RI dengan Surat

Keputusan Nomor 4358 tahun 1966. Presidium mulai bekerja dan membuka kembali Universitas Brawijaya pada tanggal 12 April 1966. Pimpinan di Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan (FKK) Universitas Brawijaya sebagai Care Taker dijabat oleh Drs. David Jats, M.A hingga tanggal 16 September 1966.

Pada Tahun 1976 berdasarkan perkembangan yang ada, dibuka Spesialisasi Administrasi Pemerintahan Daerah pada Jurusan Administrasi Negara dan Spesialisasi Akuntansi / Accounting pada Jurusan Administrasi Niaga. Spesialisasi Akuntansi akhirnya dibekukan karena adanya hambatan yuridis. Pada tahun 1979 dibuka Program Diploma III Kesekretariatan, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan tenaga sekretaris yang terampil dan professional.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 27 tahun 1982 tentang Penataan Fakultas pada Universitas/Institut Negeri dan keputusan Presiden RI Nomor 59 tahun 1982 tentang susunan Organisasi Universitas Brawijaya, Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan (FKK) diubah menjadi Fakultas Ilmi Administrasi (FIA). Perubahan nama Fakultas tersebut sesuai dengan saran pada Simposium Ilmu Administrasi yang diselenggarakan oleh Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan Universitas Brawijaya pada tahun 1974 dan saran hasil rapat Konsorsium Ilmu-Ilmu Sosial pada bulan Pebruari 1982 di Jakarta, dalam rangka lebih menggambarkan disiplin ilmu yang diemban dan untuk lebih memantapkan perkembangannya.

Pada tahun 1995 dibuka Program Magister Ilmu Administrasi yang berada dalam naungan Program Pascasarjana Universitas Brawijaya dengan Ketua Program Studi Prof Dr Moch. Ichsan. Tuntutan masyarakat yang begitu gencar akan arti penting pendidikan Magister Ilmu Administrasi yang lebih spesifik

mengakibatkan Program Magister Administrasi dikembangkan menjadi Program Magister Administrasi Negara dan Niaga. Dalam waktu yang tidak terlalu lama.

Pada tahun 1995 usulan untuk membuka program Magister Administrasi Niaga disetujui oleh Ditjen Dikti Depdikbud. Beberapa bulan kemudian setelah Program Magister Ilmu Administrasi Niaga dibuka keluarlah SK Dirjen Dikti Depdikbud tentang ijin penyelenggaraan Program Magister Administrasi Negara.

4. Fakultas Pertanian (FP)

Fakultas Pertanian – Universitas Brawijaya (FP - UB) didirikan pada tanggal 10 November 1960 di bawah naungan Universitas Kotapraja Malang.

Sejak 11 Juli 1961, melalui kawat Presiden Republik Indonesia Nomor 258/K/1961, nama universitas ini diubah menjadi Universitas Brawijaya. Dan memperoleh status negeri dengan Surat Keputusan Menteri PTIP Nomor: 92 / 1962 pada tanggal 1 Agustus 1962. Terhitung mulai tanggal 1 Juli 1962, FP UB berada di bawah naungan Universitas Airlangga - Surabaya. Dan pada tanggal 5 Januari 1963, Universitas Brawijaya telah berstatus negeri, sehingga Fakultas Pertanian dikembalikan kepada Universitas Brawijaya. Saat ini FP - UB mengelola 4 (empat) jurusan meliputi jurusan Sosial Ekonomi Pertanian, jurusan Budidaya Pertanian, jurusan Hama Penyakit Tumbuhan dan jurusan Tanah.

Sampai dengan tahun 1974, Fakultas Pertanian memiliki dua jurusan yaitu Jurusan Teknik Pertanian dan Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian. Pada tahun 1975 diadakan perbaikan dan penyempurnaan sistem pendidikan, yaitu dengan menerapkan sistem kredit semester. Pada tahun itu pula pembagian jurusan disempurnakan dan disesuaikan dengan tuntutan kebutuhan, sehingga dibuka empat jurusan, yakni Jurusan Agronomi, Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian, Jurusan Proteksi Tanaman dan Jurusan Ilmu Tanah.

Pada tahun 1978 kembali terjadi perubahan sistem pendidikan yang cukup besar, yaitu dengan dimulainya Sistem Pendidikan Sarjana Pertanian berbeban 144 sks yang dapat ditempuh dalam waktu 4 tahun. Bersamaan dengan perubahan di Fakultas Pertanian, terjadi pergantian nama jurusan, yaitu Jurusan Budidaya Pertanian (sebelumnya Agronomi), Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian, Jurusan Hama dan Penyakit Tumbuhan (sebelumnya Proteksi atau Perlindungan Tanaman), Jurusan Tanah, dan Jurusan teknologi Pertanian.

Pada tahun 1984 telah didirikan Program Diploma III Pertanian dan Perkebunan. Pada tanggal 17 Maret 1990 Ditjen Dikti telah mengeluarkan Surat Keputusan No. 14/Dikti/Kep/1990 tentang pembentukan Program Diploma III Produksi Tanaman, yang menyatukan Diploma III Perkebunan dan Diploma III Pertanian. Pembentukan Diploma III Program Studi Agribisnis Pertanian di Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya berdasarkan Keputusan Dirjen Dikti No. 230/DIKTVKep/1999 tertanggal 18 Mei 1999. Sampai saat ini, Diploma III Fakultas Pertanian mengelola tiga Program Studi yaitu Produksi Tanaman Hortikultura (sebelumnya PS Produksi Tanaman), PS Agribisnis dan PS Arsitektur Pertamanan.

Sejak tahun 1995, penerimaan mahasiswa baru Program S-1 Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya langsung pada program studi yang sebelumnya baru dijuruskan pada semester lima. Pada tahun 1996 berdasarkan instruksi Rektor Universitas Brawijaya, Fakultas Pertanian membuka Program S1 Ekstensi untuk semua Program Studi yang ada. Pada tahun 1997 di Fakultas Pertanian telah dibuka PS baru yaitu PS Pemuliaan Tanaman berdasarkan SK Dirjen Dikti No.78/DIKTi/Kep/1997. Berdasarkan SK Mendikbud No. 0124/O/1998 tertanggal 26 Januari 1998, Jurusan Teknologi Pertanian yang sejak pembentukannya

berada di Fakultas Pertanian resmi dikelola tersendiri menjadi Fakultas Teknologi Pertanian.

5. Fakultas Peternakan (FAPET)

Fakultas Peternakan - Universitas Brawijaya (FAPET – UB) didirikan pada tanggal 26 Oktober 1961, dengan nama semula Fakultas Kedokteran Hewan dan Peternakan (FKHP). Surat Keputusan Menteri PTIP Nomor : 92 tertanggal 1 Agustus 1962 FKHP berstatus negeri, terhitung mulai tanggal 1 Juli 1962 dan berada dibawah naungan Universitas Airlangga.

Pada tanggal 1 Juli 1961, FKHP dan Fakultas Pertanian (FP) dinegerikan dengan status di bawah naungan Universitas Airlangga. Sama halnya dengan Fakultas Pertanian (FP), pada saat Universitas Brawijaya berstatus negeri pada tanggal 5 Januari 1963, maka FKHP kembali bergabung dengan Universitas Brawijaya. Dalam perkembangannya, beberapa kali nama FKHP mengalami perubahan, yaitu pada tahun 1973 bernama Fakultas Peternakan, kemudian pada tahun 1977 bernama Fakultas Peternakan dan Perikanan, dan terakhir kembali menjadi Fakultas Peternakan pada tahun 1982. Saat ini Fakultas Peternakan mengelola 3 (tiga) Program Studi antara lain : S1 (sarjana) Peternakan dengan nilai akreditasi A, S2 (magister) Ilmu Ternak dengan nilai Akreditasi A, dan Doctor (S3) Ilmu Ternak dengan nilai Akreditasi A.

Pada tanggal 5 Januari 1963, UB dengan seluruh fakultasnya dinegerikan dengan Keputusan Menteri PTIP Nomor 1 tahun 1963. FKHP yang semula berada di bawah naungan Universitas Airlangga dikembalikan ke Universitas Brawijaya. Sejak tanggal 3 Februari 1972 Perguruan Tinggi Jurusan Perikanan Laut Probolinggo bergabung dengan FKHP UB sebagai Jurusan Perikanan melalui SK Rektor Nomor 229/Pend.5/25-72. Akhir tahun 1970 didirikan Jurusan

Kedokteran Hewan sehingga terdapat tiga Jurusan yaitu Jurusan Peternakan, Kedokteran Hewan dan Perikanan. Jurusan Kedokteran Hewan akhirnya bergabung dengan Universitas Airlangga di Surabaya terhitung mulai bulan Agustus 1972 hingga sekarang.

Berdasarkan SK Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 0220/B/1973 tanggal 3 Desember 1973, nama FKHP berubah menjadi Fakultas Peternakan (FAPET) terhitung mulai tanggal 1 Januari 1973. Melalui SK Rektor Universitas Brawijaya No. 51/SK/77 tanggal 5 Juli 1977 nama Fakultas Peternakan UB. Dalam perkembangan selanjutnya pada tanggal 13 Mei 1983 Jurusan Perikanan memperoleh status sebagai Fakultas Perikanan Universitas Brawijaya dengan SK Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 39249/I/1983 sehingga Fapet UB tinggal memiliki satu jurusan yaitu Jurusan Peternakan.

Pada tahun 1984, melalui SK Dirjen Dikti Nomor 118/Dikti/Kep./1984 Fakultas Peternakan UB diizinkan untuk menyelenggarakan dua jurusan yaitu Jurusan Nutrisi dan Makanan Ternak dan Jurusan Produksi Ternak serta tiga Program Studi bernaung di bawah Dekan yaitu: Program Studi Reproduksi dan Pemuliaan Ternak, Program Studi Teknologi Hasil Ternak serta Program Studi Sosial Ekonomi Peternakan. Selanjutnya berdasarkan dari Surat Dirjen Dikti Nomor 225/Dikti/Kep/1996, maka program studi yang ada di Fakultas Peternakan menjadi empat yaitu: Program Studi Produksi Ternak, Program Studi Nutrisi dan Makanan Ternak, Program Studi Teknologi Hasil Ternak, dan Program Studi Sosial Ekonomi Peternakan.

Tahun 2016 Program Studi Peternakan mendapatkan Akreditasi A dari BAN PT yang berlaku sampai 11 Agustus 2021. Sementara itu Program S2 Ilmu Ternak menyusul mendapat akreditasi A yang berlaku sampai 18 Januari 2018,

sedangkan diawal tahun 2013 Program Doktor Ilmu Ternak yang juga mendapat akreditasi A berlaku sampai 14 Februari 2018. Program Studi Peternakan Program Sarjana (S1) Fapet UB pada Desember 2016 memperoleh sertifikasi internasional yakni Asean University Network Quality Assurance (AUN QA) yang berlaku hingga 9 Desember 2020.

6. Fakultas Teknik (FT)

Fakultas Teknik – Universitas Brawijaya (FT - UB) didirikan pada tanggal 23 Oktober 1963, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan Nomor :167 tahun 1963. FT mengelola 6 (enam) jurusan, yaitu : Jurusan Teknik Mesin, Teknik Sipil, Teknik Arsitektur, Teknik Elektro, Perencanaan Wilayah dan Kota serta jurusan Teknik Pengairan. Saat ini Program Studi yang dikelola 14 (empat belas) Program Studi, meliputi : S1 (sarjana) Teknik Mesin, Teknik Sipil, Teknik Arsitektur, Teknik Elektro, Teknik Perencanaan Wilayah Dan Kota, Teknik Arsitektur dan Teknik Industri. Sedang untuk Program studi magister (S2) yaitu : Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Elektro, Teknik Pengairan, dan Arsitektur Lingkungan Binaan, serta program Doctor (S3) Ilmu Teknik Sipil dan Ilmu Teknik Mesin.

7. Fakultas Kedokteran (FK)

Fakultas Kedokteran – Universitas Brawijaya (FK-UB) didirikan pada tanggal 1 Januari 1974 atas prakarsa IDI Cabang Malang untuk mendorong Sekolah Tinggi Kedokteran Malang (STKM) agar segera mengubah statusnya menjadi negeri. Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya berawal dari sebuah sekolah kedokteran swasta bernama Sekolah Tinggi Kedokteran Malang (STKM) yang didirikan pada tanggal 14 September 1963. Namun kegiatan pendidikan kedokteran sudah dikenal 17 tahun sebelumnya di Malang.

Sekitar tahun 1946, sebagian besar staf pengajar eks sekolah kedokteran di Surabaya NIAS (Nederlands Indische Artsen School), STOVIT (School Tot Opleidig Van Indische Tandartsen), mahasiswa tingkat lanjut eks - IKA DAIGAKU/SHIKA IGAKUBU (sekolah kedokteran gigi di zaman pendudukan Jepang) dari Jakarta dan Surabaya membentuk perkumpulan di Malang. Perkumpulan ini pada masa revolusi dan dalam pengungsian meneruskan pendidikan melalui pendirian Balai Pendidikan Tinggi Kedokteran / Kedokteran Gigi pada tahun 1946, dengan memanfaatkan fasilitas Rumah Sakit Tentara Divisi VII, sekarang RSUD dr. Saiful Anwar dan Rumah Sakit Umum, sekarang Rumah RSAD Soepraoen Malang.

Dari proses inilah lahir 12 lulusan dokter gigi pertama di Republik Indonesia yang berasal dari perguruan tinggi dalam negeri. Pada bulan Juni 1947, kegiatan pendidikan terpaksa dihentikan, setelah penjajah Belanda berhasil menduduki kota Malang. Setelah penyerahan kedaulatan, pendidikan kedokteran kemudian dilanjutkan di Jakarta dan Surabaya dengan tenaga dan fasilitas yang lebih lengkap.

Pemikiran untuk mendirikan kembali Sekolah Tinggi Kedokteran di Malang muncul kembali pada tahun 1960 - 1962. Dengan dukungan para tokoh masyarakat, panitia adhoc Ikatan Dokter Indonesia (IDI) Cabang Malang, memulai pembentukan Panitia Pendiri Fakultas Kedokteran. Atas dukungan dari pejabat-pejabat sipil dan militer di kota Malang, maka dapat diresmikan pembukaan : Perguruan Tinggi Kedokteran Malang (PTKM) pada tanggal 14 September 1963 oleh Menteri Kesehatan saat itu : Mayjen. dr. Satrio, dengan menampung 105 mahasiswa angkatan pertama. Selanjutnya tanggal 18 Maret 1964 PTKM diubah dan terdaftar di Departemen Perguruan Tinggi

No. 76/B.swt/P/64, menjadi Sekolah Tinggi Kedokteran Malang (STKM), dengan fasilitas pendidikan yang terbatas, namun kaya semangat, dedikasi dari para pendiri, pengajar, sekretariat, mahasiswa, orang tua siswa, instansi terkait serta pengorbanan dari masyarakat yang menjadi komponen pendidikan dokter.

Sejak berdiri tanggal 14 September 1963 sampai menjadi FK Universitas Brawijaya (FK UB), STKM telah berganti 5 kali pimpinan, mulai: Kol.dr.Sambiono, dr.G.Djauhar (ahli bedah), Kol.dr.P.Mamahit, dr. G.Djauhar, dr.M.Mudarso.

Dalam perjalanan STKM pernah menggunakan kantor sekretariat gedung : Gaperoma, Kes.Dam Brawijaya. Kegiatan perkuliahan dan praktikum juga menggunakan fasilitas : Rumah Sakit Umum, RS Tentara, IKIP Malang (sekarang UM), Dinas Kesehatan, RS Jiwa Lawang dan lain-lain. Dengan diawasinya pendidikan kedokteran swasta oleh National Board Consortium Medical Science (NB/CMS), maka STKM juga telah mengikuti proses evaluasi pendidikan, berupa ujian: E1, E2, E3a, E3b, dan E4a untuk calon dokter muda (DM) dan ujian dokter dilakukan oleh FK UNAIR Surabaya. Semangat untuk maju juga telah ditunjukkan dengan adanya kerjasama penelitian kedokteran (gondok endemis) di Kabupaten Malang dengan tim dokter dari Toho University Japan.

Sebelum penegrian STKM hanya mampu mencetak 31 dokter melalui ujian NB/CMS.

Sejak tanggal 1 Januari 1976 STKM telah mendapat predikat FK Negeri dan menjadi bagian dari Universitas Brawijaya Malang, sehingga selanjutnya seluruh proses pendidikan dan ujian dari 765 mahasiswa dan 426 dokter muda dilakukan sendiri oleh 53 dosen tetap dan 36 tidak tetap. Fasilitas gedung FK UB dulu menempati beberapa gedung pinjaman dari fakultas lain, sebelum mampu membangun komplek gedung FK UB sekarang. Perkembangan pendidikan

kedokteran di FK UB berjalan lebih maju dan hal ini terbukti dari penilaian akreditasi A, oleh Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi (surat No.003/BAN-PT/Ak-XI/S1/2008), dan selanjutnya sampai saat ini FK UB telah memiliki 16 Program Studi pendidikan dokter spesialis, Prodi Ilmu Keperawatan, Gizi Kesehatan, Kedokteran Gigi, Farmasi, Kebidanan. Disisi lain pendidikan pasca sarjana yang sudah berjalan adalah Program Magister (S2) Ilmu Biomedik, Manajemen Rumah Sakit (MMRS), Keperawatan, Kebidanan, serta Program doktor (S3) Ilmu Kedokteran.

Selain fasilitas perkuliahan, FK menyediakan beberapa fasilitas penunjang, sebagai contoh : 29 (dua puluh sembilan) laboratorium, team emergency dan disaster, mobil pemeriksaan katarak serta fasilitas lain penunjang kegiatan organisasi mahasiswa.

8. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK)

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK) merupakan salah satu fakultas di UB yang mempunyai visi menjadi lembaga pendidikan tinggi unggul yang berstandar internasional, dengan menerapkan "*fisheries and marine entrepreneurial strategy*". Saat ini FPIK mengelola 3 (tiga) jurusan yaitu Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Manajemen Sumberdaya Perairan dan Sosial Ekonomi Perikanan. FPIK juga mengelola 8 (delapan) program studi meliputi : Sarjana (S1) Teknologi Hasil Perikanan, Manajemen Sumberdaya Perairan, Ilmu Kelautan, Budidaya Perairan, Agrobisnis Perikanan, dan Magister (S2) Budidaya Perairan, serta Doktor (S3) Ilmu Perikanan dan Kelautan.

Sejarah Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Brawijaya berawal dari Perguruan Tinggi Jurusan Perikanan Laut yang didirikan pada tanggal 28 Oktober 1962 oleh Yayasan Pendidikan Probolinggo. Sejak 25 Mei 1963, melalui Surat Keputusan Menteri PTIP No.163 Tahun 1963, Perguruan Tinggi Jurusan Perikanan Laut tersebut menjadi salah satu Jurusan pada Fakultas Kedokteran Hewan dan Peternakan (FKHP) Universitas Brawijaya yang berkedudukan di Malang. Sedangkan Jurusan Perikanan Laut masih tetap berkedudukan di Probolinggo.

Pada akhir tahun 1970, FKHP Universitas Brawijaya mempunyai jurusan baru yaitu Jurusan Kedokteran Hewan yang berkedudukan di Surabaya. Dengan demikian FKHP Universitas Brawijaya memiliki tiga jurusan yaitu Peternakan, Perikanan Laut dan Kedokteran Hewan. Kemudian pada bulan Agustus 1972, Jurusan Kedokteran Hewan menggabungkan diri dengan Universitas Airlangga di Surabaya, sedangkan Jurusan Perikanan Laut berubah menjadi Jurusan Perikanan. Guna memudahkan pengelolaan dan pengembangannya, maka sejak tahun 1972 itu pula Jurusan Perikanan secara bertahap dipindahkan ke Malang.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0220/0/1973, sejak tanggal 1 Januari 1973 FKHP dirubah menjadi Fakultas Peternakan (FAPET) yang berdasarkan Surat Keputusan Rektor No. 51/SK/1977 memiliki dua jurusan yaitu : Peternakan dan Perikanan. Sejak tanggal 5 Juli 1977, Fakultas Peternakan diubah menjadi Fakultas Peternakan dan Perikanan. Perkembangan selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 27 tahun 1982 dan Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 59 tahun 1982 tentang Susunan Organisasi Universitas Brawijaya, maka Fakultas Peternakan dan Perikanan menjadi dua fakultas, yaitu:

- Fakultas Peternakan
- Fakultas Perikanan

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0174/0/1983 tentang Penataan Jurusan pada Fakultas di lingkungan Universitas / Institut Negeri dan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 118/Dikti/1984 tentang jenis dan jumlah Program Studi di setiap Jurusan pada Fakultas di lingkungan Universitas Brawijaya, maka Fakultas Perikanan ditetapkan memiliki satu jurusan yaitu : Jurusan Manajemen Sumberdaya Perairan dengan membawahi tiga Program Studi yaitu :

- Program Studi Manajemen Sumberdaya Perikanan (MSP)
- Program Studi Pengolahan Hasil Perikanan (PHP)
- Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan (SEP)

Sedang dua program studi lainnya yaitu Program Studi Budidaya Perairan (BP) dan Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan (PSP) diselenggarakan sambil menunggu pengesahannya. Pada tahun 1995 Fakultas Perikanan Universitas Brawijaya mendirikan Program Diploma (D-III) Agribisnis Perikanan. Kemudian pada tahun 1996 berdiri lagi Program Diploma (D-III) Nautika, tetapi sejak tahun 1999 tidak menerima mahasiswa. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan tenaga ahli madya di bidang perikanan dan kelautan, maka pada tahun 2009 Program Pendidikan Ahli Madya (D-III) dibuka kembali. Pada tahun akademik 2009/2010 Program Pendidikan Ahli Madya (D-III) mulai menerima mahasiswa baru yang tergabung dalam Program Vokasi Universitas Brawijaya

Sejak Tanggal 7 Juli 1996 Fakultas Perikanan Universitas Brawijaya ditetapkan memiliki satu jurusan dan lima program studi melalui Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan No. 251/DIKTUKEP/1996, yaitu sebagai berikut:

- Jurusan : Manajemen Sumberdaya Perairan (MSP) Program Studi :
- Program Studi, meliputi :
 1. Manajemen Sumberdaya Perairan (MSP)
 2. Teknologi Hasil Perikanan (THP)
 3. Sosial Ekonomi Perikanan (SEP)
 4. Budidaya Perairan (BP)
 5. Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan (PSP)

Pada tahun 2001, dengan Surat Keputusan Departemen Pendidikan Nasional, Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi No. 2534/D/T/2001 tertanggal 2 Agustus 2001, Fakultas Perikanan Mendapat ijin untuk menyelenggarakan program pendidikan Strata 2 (S-2) dengan nama Program Studi Budidaya Perairan.

Pada perkembangan selanjutnya, berdasarkan Surat Direktur Pasca Sarjana Universitas Brawijaya No. 692/SK/2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya dan Surat keputusan Rektor Universitas Brawijaya No. 692/SK/2006 tentang Penyelenggaraan Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya dialihkan ke Fakultas, mulai tahun akademik 2006 / 2007 penyelenggaraan Program Magister Budidaya Perairan ditangani oleh Fakultas Perikanan Universitas Brawijaya.

9. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA-UB) didirikan pada tahun 1993 sebagai peningkatan status dari program Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam yang telah dirintis sejak tahun 1993. Saat ini FMIPA mengelola 7 (tujuh) program sarjana (S1), yaitu: Program Kimia, Biologi, Geofisika, Fisika, Instrumentasi, Statistika dan Matematika. Sedangkan untuk Program Magister (S2) meliputi : Program Magister Kimia, Biologi, Fisika, Statistika dan Matematika. Dan untuk program Doktor adalah Biologi

Pada awalnya Fakultas MIPA merupakan UPT dalam ruang lingkup Universitas Brawijaya (UB) sejak tahun 1980-an. Persiapan pendirian Fakultas MIPA telah dilakukan sejak tahun 1981 dengan menghimpun laboratorium-laboratorium dasar di lingkungan UB menjadi Laboratorium Sentral yang berfungsi sebagai laboratorium yang mendukung penyelenggaraan pengajaran dan praktikum ilmu-ilmu dasar bagi fakultas - fakultas eksakta. Setelah sarana dan prasarana dianggap mencukupi untuk keperluan pendidikan S-1, maka pada tahun 1987 dibuka Program MIPA yang terdiri atas 4 program studi meliputi Program Studi Biologi, Kimia, Fisika dan Matematika. Sebagai upaya untuk melengkapi sarana dan prasarana tersebut, dilakukan berbagai bentuk kerjasama dengan pihak luar negeri, antara lain dengan NUFFIC - Belanda, IDP - Australia dan GTZ - Jerman yang dapat meningkatkan kompetensi dosen, jumlah instrumentasi dan peralatan laboratorium, kurikulum, dan penyelenggaraan pendidikan tinggi.

Dalam perkembangannya, Program MIPA mendapat perhatian khusus dari Pemerintah melalui Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, baik dari sisi peningkatan sarana dan prasarana ataupun peningkatan kuantitas dan kualitas tenaga dosen. Sesuai dengan perkembangan yang telah dicapai Program MIPA dan ditunjang oleh kebutuhan lulusan MIPA dalam bidang pembangunan dan industri, maka sejak tanggal 21 Oktober 1993 dengan keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 0371/0/1993 status MIPA ditingkatkan menjadi Fakultas Mipa yang terdiri atas 4 jurusan, meliputi jurusan Biologi, Kimia, Fisika dan Matematika.

Pesatnya perkembangan teknologi dan dunia industri menuntut tersedianya tenaga-tenaga terampil dalam bidang komputer dan analisis, sehingga berdasarkan kapasitas internal yang sangat memadai dari segi fasilitas dan SDM yang dimiliki FMIPA, maka pada tahun 1995 dibuka Program D3 Manajemen Informatika dan Teknik Komputer (D3-MITEK) serta pada tahun 1997 dibuka Program D3 Analisis Kimia. Selanjutnya program - program pendidikan terus ditingkatkan, pada tahun 1998 dibuka program studi Statistika dan pada tahun 2002 dibuka Program Studi Ilmu Komputer yang bernaung di bawah Jurusan Matematika. Dalam rangka memenuhi kebutuhan Pemerintah maupun masyarakat dalam aspek mitigasi dan penanganan bencana maka Jurusan Fisika membuka Program Studi Geofisika dan Instrumentasi pada tahun 2011.

Dengan semakin meningkatnya jumlah dosen yang bergelar doktor dan dalam rangka mengembangkan kapasitas kelembagaannya FMIPA membuka Program Studi Pascasarjana yang dimulai pada tahun 1997 dengan dibukanya Program Magister Biologi Reproduksi. Setelah itu pada tahun 2007 dibuka

Program Magister Ilmu Kimia, Program Magister Ilmu Fisika tahun 2009, Program Magister Matematika tahun 2010, dan Program Magister Statistika tahun 2011. Fakultas MIPA mengembangkan kelembagaannya dengan membuka Program Doktor Ilmu Biologi pada tahun 2011 dan yang sedang dirintis saat ini Program Doktor bidang - bidang lainnya yang sedang diusulkan ke Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi yaitu Program Doktor Kimia, Fisika dan Matematika.

Sejalan dengan perubahan peraturan tentang perguruan tinggi dengan dibentuknya program vokasi maka antara tahun 2008 - 2010, Fakultas MIPA melakukan *phasing out* terhadap program-program Diploma antara lain Program D3 MITEK dan Program D3 Analisis Kimia. Demikian juga dengan adanya perubahan kelembagaan melalui kebijakan Rektor UB pada tahun 2012 Program studi Ilmu Komputer dilebur menjadi Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer yang bersifat terpisah dari Fakultas MIPA. Dengan demikian sampai tahun 2013 Fakultas MIPA memiliki 4 Jurusan dan 13 Program Studi meliputi program sarjana dan program pascasarjana.

Untuk menjamin kualitas dalam bidang-bidang Tridharma Perguruan Tinggi dan manajemen kelembagaannya, Fakultas MIPA melaksanakan sistem penjaminan mutu baik secara internal maupun eksternal. Hal ini diimplementasikan dengan dibentuknya badan-badan penjaminan mutu di tingkat Fakultas dan Jurusan dalam bentuk Gugus Jaminan Mutu (GJM) dan Unit Jaminan Mutu (UJM). Keberhasilan Universitas Brawijaya memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 pada tahun 2012 tak lepas dari peran serta Fakultas MIPA yang berpartisipasi dalam audit ISO 9001:2008 dalam rangka perolehan sertifikat ISO tersebut. Disamping itu untuk menjamin kualitas lulusannya FMIPA telah

mengakreditasi program studinya melalui Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) dengan peringkat yang baik yaitu Program Studi S-1 Biologi (A), Kimia (A), Fisika (A), Matematika (A), Statistika (A), Program Magister Biologi (A), Kimia (B), Fisika (A) dan program studi lainnya sedang diusulkan.

10. Fakultas Teknologi Pertanian (FTP)

Fakultas Teknologi Pertanian – Universitas Brawijaya (FTP - UB) didirikan pada tanggal 26 Januari 1998 melalui SK Menteri Pendidikan dan Kebudayaan -

Republik Indonesia (Mendikbud - RI) Nomor : 012a/O/1998. Saat ini FTP memiliki

3 (tiga) jurusan yaitu: Jurusan Teknologi Hasil Pertanian, Keteknikan Pertanian dan Teknologi Industri Pertanian. FTP memiliki 3 (tiga) program studi Sarjana

(S1) yakni Program Ilmu dan Teknologi Pangan, Keteknikan Pertanian dan Teknologi Industri Pertanian. Untuk program Magister (S2) juga memiliki 3 (tiga)

Program studi meliputi Program Teknologi Hasil Pertanian, Keteknikan Pertanian dan Teknologi Industri Pertanian. Sedang untuk Program Doctor (S3), FTP

memiliki 1 (satu) program studi yakni Teknologi Industri Pertanian.

11. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – Universitas Brawijaya (FISIP-UB)

didirikan pada tanggal 29 Februari 2008 dengan keluarnya SK Dikti Nomor : 536/D/T/2008 dengan nama awal Fakultas Ilmu Sosial (FIS). Pada tanggal 14

Mei 2009, keluarlah SK Rektor nomor: 169/SK/2009 dan nama Fakultas Ilmu Sosial (FIS) berubah menjadi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP). Saat

ini FISIP UB memiliki 2 (dua) jurusan yakni Sosiologi dan Ilmu Komunikasi, dan ada 4 (empat) program studi sarjana (S1) meliputi : Hubungan Internasional,

Psikologi, Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan. Untuk program magister (S2)

adalah magister Ilmu-Ilmu sosial dan Ilmu Komunikasi. Sedang untuk program doktor (S3) adalah Ilmu Sosiologi.

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat di era global ini, dibutuhkan ketersediaan sumberdaya manusia terdidik, terlatih, berkualitas, terampil dan menguasai iptek. Kebutuhan yang besar tersebut juga dirasakan dalam bidang ilmu sosiologi dan ilmu komunikasi.

Menjawab tantangan tersebut, Universitas Brawijaya membuka dua program studi baru Strata Satu (S-1) yaitu Program Studi Sosiologi dan Program Studi Ilmu Komunikasi yang bernaung pada Program Ilmu Sosial yang diharapkan menjadi embrio berdirinya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Kedua Program Studi ini dibuka, guna menjawab tantangan ke depan tentang kebutuhan ahli sosiologi dan ahli komunikasi yang mampu secara profesional dapat memecahkan problem - problem sosial yang makin kompleks dan kesenjangan informasi yang sering menimbulkan konflik berkepanjangan di masyarakat karena sering terjadi kebuntuan komunikasi berdasarkan pada kajian ilmiah, melalui proses belajar dan penelitian.

Berdirinya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ini, bermula dari Pertemuan antara Rektor Universitas Brawijaya (Unibraw) yang saat itu dijabat Prof. Dr. Eka Afnan Troena, SE dengan Dr. Ir. Darsono Wisadirana, MS., yang ketika itu melaporkan bila sudah menyelesaikan pendidikan doktornya dari Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung dengan menyerahkan surat kelulusan dan surat untuk penempatan kembali sebagai dosen pada Fakultas Peternakan pada tanggal 28 November 2001. Pada pertemuan tersebut Darsono, WS menjelaskan, bahwa telah lulus sebagai doktor di bidang sosiologi pada Program Studi Ilmu Sosial.

Berdasarkan keahlian yang dimiliki tersebut, kemudian Rektor menawarkan untuk mendirikan atau membuka fakultas baru di Universitas Brawijaya yaitu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP). Tawaran tersebut diterima dan disanggupi Darsono WS dengan syarat minta didukung pihak Rektorat, yang dimaksud adalah dukungan dari Rektor dan pembantu Rektor. Selanjutnya guna menjawab permohonan Dr. Darsono WS, Rektor memanggil Pembantu Rektor I ketika itu (Prof.Dr.Yogi Sugito) agar mendukung rencana pendirian FISIP. Kala itu PR I sangat mendukung dan sanggup untuk membantu secara penuh rencana pendirian FISIP tersebut.

Berdasarkan kesepakatan mendirikan FISIP, kemudian dilakukan pertemuan bertiga (Rektor, PR I dan Darsono WS) di ruang Rektor, membahas dan mematangkan rencana pendirian fakultas baru. Pada pertemuan itu Rektor menyerahkan secara penuh kepada PR I untuk mengawal dan memimpin pendirian FISIP. Darsono mengusulkan kepada Rektor untuk dibentuk Tim Kecil yang bertanggung jawab kepada PR I. Tim kecil ini terdiri dari : Penanggung Jawab : Prof. Dr. Ir. Yogi Sugito (PR.I), Koordinator : Dr. Darsono WS, Wakil Koordinator : Dr. Sanggar Kanto dan Sekretaris : Ir. Edi Susilo, MS yang bertugas mensosialisasikan rencana pendirian FISIP kepada para dosen di lingkungan Universitas Brawijaya khususnya dosen - dosen yang memiliki keahlian di bidang ilmu sosial yang tersebar di berbagai fakultas baik fakultas eksakta maupun fakultas ilmu sosial dan menyusun proposal pendirian Program Ilmu Sosial yang terdiri dari PS.sosiologi dan PS. Ilmu komunikasi dengan menyusun proposal sosialisasi pendirian FISIP.

Kegiatan sosialisasi rencana pendirian FISIP ini mendapatkan dukungan secara penuh dari dosen yang hadir dan memperoleh masukan-masukan yang terkait dengan rencana pendirian FISIP. Kemudian pada tanggal 3 April 2002 bertempat di lantai 8 Kantor Pusat Unibraw tim mengundang dan mengadakan pertemuan dengan sejumlah dosen bidang ilmu sosial dari beberapa fakultas di lingkungan Universitas Brawijaya.

Hasil sosialisasi diperoleh, bahwa seluruh dosen yang hadir sepakat setuju dan mendukung rencana pendirian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Unibraw dengan nama Program Ilmu Sosial sebagai embrio berdirinya FISIP yang diawali dengan pembukaan dua program studi yaitu Program Studi Sosiologi dan Program Studi Ilmu Komunikasi. Pada pertemuan ini juga disepakati dibentuknya sebuah tim perumus dan penyusun Program Ilmu Sosial yang bertugas menyusun Proposal Pendirian Program Studi Sosiologi dan Program Studi Ilmu Komunikasi.

12. Fakultas Ilmu Budaya (FIB)

Fakultas Ilmu Budaya - Universitas Brawijaya (FIB-UB) disahkan melalui Surat Keputusan Rektor Universitas Brawijaya Nomor : 0279A/SK/2009. Pendirian Fakultas ini merupakan jawaban terhadap tuntunan untuk mengimbangi pengembangan ilmu budaya, bahasa, dan sastra dalam pembangunan masyarakat di Indonesia.

Fakultas Ilmu Budaya (FIB) dirintis melalui pendirian Laboratorium Bahasa Inggris Universitas Brawijaya pada tahun 1973. Laboratorium Bahasa tersebut berfungsi sebagai sarana pendidikan bahasa Inggris untuk mempersiapkan dosen Universitas Brawijaya dalam melanjutkan studi ke luar negeri. Dengan SK Rektor No. 026/SK/1986, Laboratorium Bahasa Inggris

merupakan program studi Diploma-1 Bahasa Inggris pada tahun 1986.

Laboratorium Bahasa Inggris kemudian berubah menjadi UPT Bahasa Inggris pada tahun 1993 (SK Rektor No. 036/SK/1993).

Melalui SK Rektor No. 188/SK/2006 terbentuklah program Bahasa dan Sastra yang mewadahi semua program studi yang sudah terbentuk. Program studi yang ada di Fakultas Ilmu Budaya adalah :

- PS S-1 Sastra Inggris (SK Dikti No. 1504/D/T/2007)
- PS S-1 Sastra Jepang (SK Dikti No. 1504/D/T/2007)
- PS S-1 Bahasa dan Sastra Perancis (SK Dikti No. 1504/D/T/2007)
- PS S-1 Sastra Cina (SK Dikti No. 595/E/O/2014)
- PS S-1 Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia (SK Dikti No. 595/E/O/2014)
- PS S-1 Pendidikan Bahasa Inggris (SK Dikti No. 595/E/O/2014)
- PS S-1 Pendidikan Bahasa Jepang (SK Dikti No. 595/E/O/2014)
- PS S-1 Antropologi (SK Dikti No. 595/E/O/2014)
- PS S-1 Seni Rupa Murni (SK Dikti No. 595/E/O/2014)
- PS S-2 Magister Ilmu Linguistik (SK Dikti No. 595/E/O/2014)

13. Program Kedokteran Hewan (PKH)

Program Kedokteran Hewan – Universitas Brawijaya (PKH-UB) disahkan melalui surat ijin dari Departemen Pendidikan Nasional - Direktorat Jenderal

Pendidikan Tinggi Nomor : 2953/D/T/2008 pada tanggal 4 September 2008,

sehingga pada tanggal tersebut ditetapkan sebagai hari kelahiran / Dies Natalis

dari PKH - UB. Telah banyak prestasi mahasiswa PKH - UB baik di tingkat nasional maupun internasional. Sebagai contoh pada Januari tahun 2014 meraih

Outstanding Participant Award on The Global Health True Leaders, Indonesia On Health University Network.

Secara umum peningkatan ketersediaan dokter hewan di Indonesia dirasa sangat kurang. Untuk sektor peternakan di Indonesia jumlah ideal saat ini memerlukan 400.020 dokter hewan, sehingga jika hanya bergantung pada Fakultas Kedokteran Hewan (FKH) yang tersedia dalam memenuhi kebutuhan nasional dokter hewan seperti gambaran di atas, diperlukan waktu yang cukup lama. Sebagai salah satu akibat yang terjadi adalah banyak permasalahan dan pengembangan bidang veteriner yang terkait dengan penyakit hewan maupun kesehatan masyarakat, tidak sempat tertangani atau bahkan ditangani oleh ahli lain yang tidak mempunyai kompetensi medis veteriner.

Sebagai salah satu upaya peningkatan jumlah dokter hewan Indonesia dan jawaban bagi kebutuhan jumlah tenaga dokter hewan, upaya yang dilakukan adalah pembukaan FKH yang baru baik di universitas negeri maupun swasta. Dengan pembukaan FKH baru, salah satunya adalah Program Kedokteran Hewan UB diharapkan kebutuhan tenaga dokter hewan akan dapat mulai direalisasikan setahap demi setahap. Saat ini di Indonesia dengan penduduk sekitar 240 juta orang hanya memiliki 5 (lima) Fakultas Kedokteran Hewan.

Program Kedokteran Hewan didirikan berdasar surat ijin dari Departemen Pendidikan Nasional, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi No. 2953/ D/T/2008 tentang penyelenggaraan Program Kedokteran Hewan Universitas Brawijaya. Mulai Tahun Akademik 2008 / 2009 telah menerima mahasiswa dilanjutkan pada Tahun Akademik 2009 / 2010 menerima mahasiswa sejumlah dua kali lipat.

Saat ini staf pengajar tetap dengan profesi sebagai Dokter Hewan menyebar pada Fakultas Peternakan, Fakultas MIPA, dan Fakultas Kedokteran.

Terdiri atas Guru Besar, Doktor dan Magister, alumni Universitas Gadjah Mada, IPB Bogor, Universitas Airlangga, Australia, Perancis dan Universitas Padjajaran.

Sebagai realisasi efisiensi pembelajaran dan fasilitas laboratorium, Program Studi Pendidikan Dokter Hewan UB didukung oleh Staf pengajar Fakultas Kedokteran, Fakultas Peternakan dan Fakultas MIPA Universitas Brawijaya. Dari

luar UB yang siap mendukung pembelajaran pada Program Studi Pendidikan Dokter Hewan UB berasal dari FKH UNAIR, FKH UGM, FKH IPB, dokter hewan praktisi serta dokter hewan dari berbagai Balai-balai besar terkait di Jawa Timur.

Beberapa bidang keilmuan dasar dan fasilitas serta tenaga pengajar dan Laboratorium dapat disinergikan dan digunakan bersama antara Program Kedokteran Hewan dengan Fakultas Kedokteran, Fakultas Peternakan dan Fakultas MIPA antara lain : Biologi, Biokimia, Biomolekuler, Biomedik, Fisiologi, Farmakologi, Reproduksi, Embryologi, Patologi Klinik, Nutrisi Klinik dan Breeding. Sedangkan fasilitas laboratorium yang dikelola PKH_UB saat ini adalah Anatomi, Histologi, Mikrobiologi, Parasitologi dan Imunologi. Disamping itu untuk memfasilitasi kegiatan akademik juga PKH - UB mempunyai Poliklinik Hewan, yang saat ini disamping untuk pendidikan juga melayani masyarakat sekitar.

Bidang Kemahasiswaan sudah membentuk Himpunan Mahasiswa Kedokteran Hewan Universitas Brawijaya (HIMAKAHA-UB) berdasarkan SK Ketua Program Kedokteran Hewan no. 203/SK/2009, untuk keperluan antara lain memwadahi kegiatan kemahasiswaan internal dan eksternal di Universitas Brawijaya.

14. Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (PTIIK)

Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer – Universitas Brawijaya

(PTIIK-UB) didirikan pada tahun 2011 berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Brawijaya Nomor : 516/SK/2011 pada tanggal 27 Oktober 2011.

PTIIK merupakan gabungan dari 2 (dua) program studi yakni Teknik Informatika yang berasal dari Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer yang berasal dari Fakultas MIPA yang berada di Universitas Brawijaya, dimana kedua program studi ini mempunyai kesesuaian dan kesamaan hakekat sebuah disiplin ilmu. Telah banyak prestasi mahasiswa PTIIK baik di tingkat nasional maupun internasional.

Sebagai contoh pada tahun 2013 meraih juara I bidang permainan (Games)

Pagelaran Mahasiswa Nasional Bidang TIIK (GEMASTIK) VI – KEMENDIKBUD,

Medali Emas (*Gold Medals*) dalam IYIC (*International Youth Invention Contest*) di

Seoul Korea University pada tahun 2014, dan banyak lagi prestasi yang

membanggakan Universitas Brawijaya.

Merujuk pada SK Dikti No.163/KEP/DIKTI/2007 mengenai penataan dan

kodifikasi Program Studi, dibentuklah Program Teknologi Informasi dan Ilmu

Komputer (PTIIK) berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Brawijaya

Nomor: 516/SK/2011 tanggal 27 Oktober 2011 yang merupakan gabungan dari

2 program studi (Teknik Perangkat Lunak dari Fakultas Teknik dan Ilmu

Komputer dari Fakultas MIPA) yang telah ada di Universitas Brawijaya dimana

kedua program studi tersebut memiliki kesamaan dan kesesuaian hakekat sebuah disiplin ilmu. Saat ini PTIIK telah memiliki 3 program studi dan bertempat di Gedung Politeknik Lama UB, diantaranya :

- Program Studi (S-1) Informatika / Ilmu Komputer
- Program Studi (S-1) Sistem Komputer
- Program Studi (S-1) Sistem Informasi

Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan akan SDM yang profesional di bidang teknologi informasi, diharapkan PTIIK mampu untuk menjembatani antara kepentingan industri dan masyarakat profesi dengan kepentingan akademik, maka disusunlah kurikulum berbasis kompetensi, dimana selain muatan - muatan inti, diberikan pula muatan-muatan lokal yang mendukung basis pengetahuan terapan dan perekayasa perangkat lunak. Diharapkan melalui program ini dapat dihasilkan lulusan yang memiliki daya saing, jiwa kewirausahaan, dan memiliki wawasan teknologi informasi yang memadai sehingga tidak gagap ketika tiba waktunya untuk menerapkan ilmunya di masyarakat.

15. Program Vokasi

Pendidikan Vokasi di UB terselenggara pada tahun 1979 dan disebut dengan program pendidikan non gelar. Berdasarkan Peraturan Rektor Nomor : 246A/SK/2009 pada tanggal 24 Juni 2009, disebutkan bahwa kebijakan UB yakni penyelenggaraan Program Diploma (I, II, III) dan Sarjana Terapan diselenggarakan serta dikelola secara terpusat di universitas yang pelaksanaannya dilakukan oleh Pendidikan Vokasi. Pendidikan Vokasi mempunyai 4 (empat) program studi sarjana terapan yaitu : Perbankan, Perhotelan, Desain Komunikasi Visual dan Instrumentasi Medik. Selain itu Pendidikan Vokasi juga memiliki 16 (enam belas) bidang keahlian yaitu:

Sekretaris, Perpajakan, Perbankan, Teknologi Informasi dan Komputer, Manajemen Informatika, Pariwisata, Perhotelan, Public Relations, Bahasa Inggris, Desain Komunikasi Visual, Manajemen Informasi Bisnis dan Multimedia, Perancang Peraturan dan Kontrak Bisnis, Pertelevisian dan Film, Perpustakaan dan Arsip, Akuntansi Terapan dan Desain Interior.

Penyelenggaraan Pendidikan telah dilaksanakan di Universitas Brawijaya 34 tahun yang lalu tepatnya tahun 1979 sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor : 052/DJ/Kep/1982 pada tanggal 17 November 1982 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Diploma pada Universitas / Institut Negeri dimana Universitas Brawijaya menyelenggarakan Program Diploma Sekretaris dan Akuntansi yang berlaku surut sejak tahun 1979.

Selanjutnya pada tahun 1982 Universitas Brawijaya menyelenggarakan Program Pendidikan Diploma I sebagai tindak lanjut dari kerjasama antara Direktorat Jenderal Perkebunan, Departemen Pertanian Republik Indonesia dengan Universitas Brawijaya terkait dengan kebutuhan akan tenaga ahli pratama di Bidang Penyuluhan Perkebunan, maka berdasarkan Surat Keputusan Rektor Nomor : 65/SK/1982 dan atas dasar Surat Perjanjian Kerjasama antara Universitas Brawijaya dengan Direktorat Jenderal Perkebunan, Departemen Pertanian Nomor : 1076/PT13.34/O.06/82 dan Nomor : K.B.860/8.299 tertanggal 19 Agustus 1982 dibentuklah suatu program pendidikan keahlian di Bidang Penyuluhan Perkebunan yang kemudian menjadi Diploma I (Ahli Pratama, A.P).

Sesuai dengan kompetensi keilmuannya, program ini dipercayakan untuk diselenggarakan di Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya.

Mahasiswa yang dididik untuk program ini dipersyaratkan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Departemen Pertanian dan tersebar di seluruh Indonesia. Untuk angkatan pertama telah dididik sebanyak 90 orang yang berasal dari beberapa Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Departemen Pertanian. Penyelenggaraan program ini berlangsung sampai dengan angkatan ke III karena Departemen Pertanian telah menganggap program ini berhasil dan PNS yang akan ditingkatkan kemampuannya telah habis. Program pendidikan ini di lingkungan Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya dikenal dengan Program Kependidikan Keahlian Pertanian (D-III KKP) sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Pertanian Nomor: 060/PT13.4/SK/1987.

Pada tahun - tahun berikutnya permintaan masyarakat akan tenaga lulusan program diploma ini meningkat, sehingga Universitas Brawijaya merespon keinginan masyarakat tersebut dengan dikeluarkannya SK Dirjen DIKTI Nomor : 052/DJ/KEP/1982 tanggal 17 Nopember 1982 tentang Program D-III Akuntansi. Berdasarkan instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor: 5/U/1984 tanggal 31 Juli 1984 tentang Pendidikan Perkoperasian dimana Universitas Brawijaya ditunjuk untuk menyelenggarakan Program D-III Perkoperasian, sehingga pada tahun akademik 1984 dibuka Program Diploma III Perkoperasian yang dikelola oleh Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya. Tujuan dari program diploma ini adalah untuk mendidik tenaga - tenaga ahli yang berkompeten dalam menggerakkan masyarakat untuk memahami pentingnya berkoperasi.

Untuk penyempurnaan penyelenggaraan program diploma tersebut, maka pada tanggal 17 Maret 1990 Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional mengukuhkan program diploma tersebut sebagaimana dimaksud dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor: 14/DIKTI/Kep/1990 tentang Pembentukan Program Diploma III Produksi Tanaman yang pada hakekatnya menyatukan program Diploma III Perkebunan dan Program Diploma III Pertanian.

Pada tanggal 27 Mei 1997 Fakultas Peternakan berinisiatif untuk memberikan peluang kepada masyarakat luas membuka Program Diploma III Peternakan sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 126/DIKTI/KEP/1997, pada tanggal 27 Mei 1997 Fakultas Perikanan berinisiatif untuk memberikan peluang kepada masyarakat luas membuka Program Diploma III Agribisnis Perikanan sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor : 127/DIKTI/KEP/1997.

Untuk memberikan peluang kepada Fakultas lain di lingkungan Universitas Brawijaya maka pada tanggal 24 November 1997 Fakultas Ekonomi membuka dan menyelenggarakan Program D-III Perpajakan yang kemudian di tambah dengan Program D-III Keuangan dan Perbankan sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor: 87/DIKTI/Kep/1998 tanggal 3 Desember 1998.

5.1.2 Karakteristik Responden

5.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan dari data yang terkumpul dari 98 (sembilan puluh delapan) responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini diperoleh informasi bahwa karakteristik responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut :

Tabel 5. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

NO	USIA (TAHUN)	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE (%)
1	18 Tahun	1	1,02 %
2	19 Tahun	11	11,22 %
3	20 Tahun	50	51,02 %
4	21 Tahun	36	36,74 %
JUMLAH		98	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (Data diolah)

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa usia mahasiswa angkatan 2012/2013 pada penelitian ini sangat bervariasi, mulai usia 18 – 21 tahun. Jumlah responden yang dominan dalam penelitian ini rata-rata berusia 20 tahun sebanyak 50 orang (51,02%) serta berusia 21 tahun sebanyak 36 orang (36,74%). Berdasarkan hasil wawancara, bahwa rata-rata mahasiswa angkatan 2012 / 2013 terhitung telah menempuh pendidikan di Universitas Brawijaya selama 6 (enam) semester dan rata – rata mahasiswa yang bersangkutan lahir pada tahun 1994 atau 1995.

5.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE (%)
1	Pria	46	46,93 %
2	Wanita	52	53,07 %
JUMLAH		98	100 %

Sumber : Hasil Penelitian,2015 (Data diolah)

Dari tabel 5.2 diatas menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin pria berjumlah 46 orang (46,93%) dan yang berjenis kelamin wanita berjumlah 52 orang (53,07%).

5.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah

Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah

NO	ASAL DAERAH	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE (%)
1	Malang	29	29,60%
2	Luar Malang (Jawa Timur)	37	37,75 %
3	Luar Jawa Timur	32	32,65 %
JUMLAH		98	100 %

Sumber : Hasil Penelitian,2015 (Data diolah)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini dominan berasal dari luar Malang tetapi masih berkawasan di Jawa Timur. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah responden sebanyak 37 orang (37,75 %), responden berasal dari luar Jawa Timur sebesar 32 orang (32,65 %) dan dari Malang

sebanyak 29 orang sebanyak 29 orang (29,60 %). Hal ini menunjukkan bahwa

Universitas Brawijaya mulai banyak dikenal oleh masyarakat di luar Malang.

Dengan adanya berbagai penghargaan baik tingkat nasional maupun

internasional yang telah diraih oleh Universitas Brawijaya, sebagai contoh di

tingkat internasional yakni meraih posisi empat tertinggi di Indonesia melalui

webometrics, membuat Universitas Brawijaya makin dikenal dan diminati oleh

calon mahasiswa di seluruh kota yang ada di Indonesia.

5.1.3 Analisis Deskripsi Variabel

5.1.3.1 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Reliability

Berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan mengenai variabel reliability dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. 4 Jumlah dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Reliability

NO	INDIKATOR	SB	%	B	%	CB	%	TB	%	STB	%	JLH	%
1	Ketelitian Pegawai	11	11,2	55	56,1	27	27,5	5	5,10	0	0	98	100
2	Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan suatu program administrasi	18	18,3	63	64,2	16	16,3	1	1,02	0	0	98	100
3	Kesigapan pegawai dalam membantu kesulitan	11	11,2	60	61,2	21	21,4	5	5,10	1	1,0	98	100
4	Kesiapan pegawai untuk menyelesaikan tugas tepat waktu	14	14,2	52	53,0	25	25,5	7	7,14	0	0	98	100

Sumber : Hasil Penelitian,2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 5.4 diatas menunjukkan bahwa, jawaban responden mengenai ketelitian pegawai : Sangat Baik (11,23%), Baik (56,12%), Cukup Baik (27,55%), Tidak Baik (5,10%) dan Sangat Tidak Baik (0%). Dari jawaban tersebut diatas, mahasiswa Universitas Brawijaya yang menjadi responden lebih dominan memberi penilaian yang baik terhadap ketelitian pegawai.

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang koresponden mahasiswa tersebut menyampaikan, *“Kalau menurut saya, memang pegawai UB tergolong teliti dalam membantu mahasiswa melakukan registrasi, khususnya di perkuliahan sehingga kami terbantu sekali saat penyusunan KRS”*. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari aspek ketelitian sebenarnya pegawai UB teliti dalam melayani mahasiswa. Pernyataan yang lain dari mahasiswa responden menyampaikan bahwa *“Pegawai biasanya membantu kami mengoreksi saat kami salah melakukan proses registrasi maupun jadwal perkuliahan.”*

Jawaban responden mengenai kemampuan pegawai dalam mengoperasikan suatu program administrasi : Sangat Baik (18,37%), Baik (64,29%), Cukup Baik (16,32), Tidak Baik (1,02%) dan Sangat Tidak Baik (0%). Dari jawaban tersebut diatas, mahasiswa Universitas Brawijaya yang menjadi responden lebih dominan memberi penilaian yang baik terhadap kemampuan pegawai dalam mengoperasikan suatu program administrasi.

Jawaban responden mengenai kesigapan pegawai dalam membantu kesulitan : Sangat Baik (11,23%), Baik (61,23%), Cukup Baik (21,42%), Tidak Baik (5,10%) dan Sangat Tidak Baik (1,02%). Dari jawaban tersebut diatas, mahasiswa Universitas Brawijaya yang menjadi responden lebih dominan memberi penilaian yang baik terhadap kesigapan pegawai dalam membantu kesulitan.

Jawaban responden mengenai kesiapan pegawai untuk menyelesaikan tugas tepat waktu : Sangat Baik (14,29%), Baik (53,06%), Cukup Baik (25,51%), Tidak Baik (7,14%) dan Sangat Tidak Baik (0%). Dari jawaban tersebut diatas, mahasiswa Universitas Brawijaya yang menjadi responden lebih dominan memberi penilaian yang baik terhadap kesiapan pegawai untuk menyelesaikan tugas tepat waktu.

Berdasarkan wawancara saat ditanyakan apakah para pegawai mampu dan handal dalam menyelesaikan tugas secara sigap dan tepat waktu, responden menjawab, *"Secara umum, para pegawai sigap dan on time saat kami meminta pelayanan kelas seperti mengoperasikan proyektor atau saat AC di ruangan mati."*

5.1.3.2 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Emphaty

Berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan mengenai variabel

Tabel 5. 5 Jumlah dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Emphaty

NO	INDIKATOR	SB	%	B	%	CB	%	TB	%	STB	%	JLH	%
1	Kesiapan Universitas dalam memperhatikan kepentingan mahasiswa	50	51,0	42	42,86	6	6,12	0	0	0	0	98	100
2	Kesediaan pegawai dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan mahasiswa	15	15,3	59	60,20	18	18,37	5	5,11	1	1,02	98	100
3	Kemampuan Universitas dalam memberikan prosedur layanan yang baik	8	8,1	55	56,12	29	29,60	6	6,12	0	0	98	100
4	Kesiapan universitas untuk menerima saran dan keluhan	5	5,1	46	46,94	34	34,70	12	12,24	1	1,02	98	100

Sumber : Hasil Penelitian,2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 5.5 diatas, menunjukkan bahwa, jawaban responden mengenai kesiapan Universitas dalam memperhatikan kepentingan mahasiswa:

Sangat Baik (51,02%), Baik (42,86%), Cukup Baik (6,12%), Tidak Baik (0%) dan Sangat Tidak Baik (0%). Dari jawaban tersebut diatas, mahasiswa Universitas Brawijaya yang menjadi responden lebih dominan memberi penilaian yang baik terhadap kesiapan Universitas dalam memperhatikan kepentingan mahasiswa.

Jawaban responden mengenai kesediaan pegawai dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan mahasiswa : Sangat Baik (15,30%), Baik (60,20%), Cukup Baik (18,37), Tidak Baik (5,11%) dan Sangat Tidak Baik (1,02%). Dari jawaban tersebut diatas, mahasiswa Universitas Brawijaya yang menjadi responden lebih dominan memberi penilaian yang baik terhadap kesediaan pegawai dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan mahasiswa.

Berdasarkan wawancara tentang perhatian dan cara komunikasi di UB, salah satu responden menyampikan bahwa *“Para pegawai cenderung care dengan kami, kami sering dianggap anak kalau pegawainya tua. Kalau muda mereka sering merokok bersama-sama di kantin sehingga nyaman”*. Responden yang lain mengungkapkan, *“Kalau kepada pengawai kami tidak takut menyapa duluan dan cenderung lebih santai,tetapi kalau dosen kami agak sungkan.”*

Jawaban responden mengenai kemampuan Universitas dalam memberikan prosedur layanan yang baik : Sangat Baik (8,16%), Baik (56,12%), Cukup Baik (29,60%), Tidak Baik (6,12%) dan Sangat Tidak Baik (0%). Dari jawaban tersebut diatas, mahasiswa Universitas Brawijaya yang menjadi responden lebih dominan memberi penilaian yang baik terhadap kemampuan Universitas dalam memberikan prosedur layanan yang baik.

Jawaban responden mengenai kesiapan universitas untuk menerima saran dan keluhan untuk menyelesaikan tugas tepat waktu: Sangat Baik (5,10%), Baik (46,94%), Cukup Baik (34,70%), Tidak Baik (12,24%) dan Sangat Tidak Baik (1,02%). Dari jawaban tersebut diatas, mahasiswa Universitas Brawijaya yang menjadi responden lebih dominan memberi penilaian yang baik terhadap kesiapan universitas untuk menerima saran dan keluhan.

Berdasarkan wawancara tentang prosedur maupun saat ada keluhan, salah satu responden menyampaikan bahwa, *“Saat ada kegiatan di kampus, kalau ada masalah dengan ruangan dimana itu di luar jam kerja (hari sabtu atau minggu), kami biasanya langsung berkoordinasi dengan Wakil Dekan maupun KTU. Beliau menjelaskan prosedurnya dan kalau masih ada kekurangan, kami langsung ke pegawai yang bertanggungjawab, hal tersebut memudahkan.”*

5.1.3.3 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Tangible

Berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan mengenai variabel tangible dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. 6 Jumlah dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Tangible

NO	INDIKATOR	SB	%	B	%	CB	%	TB	%	STB	%	JLH	%
1	Kebersihan ruang kelas	21	21,4	56	57,5	17	17,35	4	4,08	0	0	98	100
2	Fasilitas kelas yang memadahi	15	15,3	41	41,8	26	26,53	14	14,29	2	2,04	98	100
3	Kerapian penampilan pegawai	21	21,4	71	72,4	5	5,11	0	0	1	1,02	98	100
4	Tempat parkir yang nyaman	3	3,0	24	24,4	24	24,49	33	33,67	14	14,2	98	100

Sumber : Hasil Penelitian,2015 (Data diolah)



Berdasarkan tabel 5.6 diatas menunjukkan bahwa, jawaban responden mengenai kebersihan ruang kelas : Sangat Baik (21,42%), Baik (57,15%), Cukup Baik (17,35%), Tidak Baik (4,08%) dan Sangat Tidak Baik (0%). Dari jawaban tersebut diatas, mahasiswa Universitas Brawijaya yang menjadi responden lebih dominan memberi penilaian yang baik terhadap kebersihan ruang kelas.

Jawaban responden mengenai fasilitas kelas yang memadai : Sangat Baik (15,31%), Baik (41,83%), Cukup Baik (26,53%), Tidak Baik (14,29%) dan Sangat Tidak Baik (2,04%). Dari jawaban tersebut diatas, mahasiswa Universitas Brawijaya yang menjadi responden lebih dominan memberi penilaian yang baik terhadap fasilitas kelas yang memadai.

Jawaban responden mengenai kerapian penampilan pegawai : Sangat Baik (21,42%), Baik (72,45%), Cukup Baik (5,11%), Tidak Baik (0%) dan Sangat Tidak Baik (1,02%). Dari jawaban tersebut diatas, mahasiswa Universitas Brawijaya yang menjadi responden lebih dominan memberi penilaian yang baik terhadap kerapian penampilan pegawai.

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang responden untuk wawancara perihal kebersihan kelas, fasilitas maupun kerapian pegawai, mereka menyampaikan bahwa, *“Kalau fasilitas untuk pembelajaran, selain baik terawat juga nyaman. Kalau ada keluhan cepat diselesaikan, petugas pelayanan kelasnya juga rajin jadi membuat kami nyaman.”*

Jawaban responden mengenai tempat parkir yang nyaman : Sangat Baik (3,06%), Baik (24,49%), Cukup Baik (24,49%), Tidak Baik (33,67%) dan Sangat Tidak Baik (14,29%). Dari jawaban tersebut diatas, mahasiswa Universitas Brawijaya yang menjadi responden lebih dominan memberi penilaian yang tidak baik / tidak nyaman terhadap tempat parkir yang berada di Universitas Brawijaya.

Tempat parkir merupakan bukti fisik dari jasa berupa fasilitas fisik dan sarana yang tidak baik, berdasarkan wawancara dengan responden menyampaikan, *“Tempat parkir di kampus sulit, selain tempatnya tidak ada kadang juga tidak aman”*. Selain itu tempat parkir dianggap membuat macet menurut salah seorang responden, *“Kalau tidak dapat parkir di tempat parkir, seringnya orang-orang terpaksa parkir di jalan, hal itu selain resiko tersenggol kendaraan lewat, juga membuat macet jalan”*. Beberapa mahasiswa menyampaikan sarannya seperti salah satu responden menyampaikan, *“Kalau bias, ada parkir terpadu maupun pembatasan penggunaan kendaraan oleh seluruh civitas UB.”*

5.1.3.4 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Responsiveness

Berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan mengenai variabel tangible dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. 7. Jumlah dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Responsiveness

NO	INDIKATOR	SB	%	B	%	CB	%	TB	%	STB	%	JLH	%
1	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik	9	9,1	65	66,33	15	15,31	6	6,12	3	3,06	98	100
2	Ketepatan pelayanan pegawai dalam melayani	17	17,3	65	66,33	16	16,32	0	0	0	0	98	100
3	Solusi pegawai di universitas dalam menanggapi saran dan keluhan mahasiswa	10	10,2	47	47,96	35	35,72	6	6,12	0	0	98	100
4	Kecepatan pegawai dalam merespon saran dan keluhan	7	7,1	49	50	34	34,70	8	8,16	0	0	98	100

Sumber : Hasil Penelitian,2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 5.7 diatas menunjukkan bahwa, jawaban responden mengenai sikap pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik :

Sangat Baik (9,18%), Baik (66,33%), Cukup Baik (15,31%), Tidak Baik (6,12%) dan Sangat Tidak Baik (3,06%). Dari jawaban tersebut diatas, mahasiswa Universitas Brawijaya yang menjadi responden lebih dominan memberi penilaian yang baik terhadap sikap pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik.

Jawaban responden mengenai ketepatan pelayanan pegawai di Universitas Brawijaya : Sangat Baik (17,35%), Baik (66,33%), Cukup Baik (16,32), Tidak Baik (0%) dan Sangat Tidak Baik (0%). Dari jawaban tersebut diatas, mahasiswa Universitas Brawijaya yang menjadi responden lebih dominan memberi penilaian yang baik terhadap ketepatan pelayanan pegawai dalam melayani kepentingan atau kebutuhan mahasiswa di Universitas Brawijaya.

Jawaban responden mengenai solusi pegawai di universitas dalam menanggapi saran dan keluhan mahasiswa : Sangat Baik (10,20%), Baik (47,96%), Cukup Baik (35,72%), Tidak Baik (6,12%) dan Sangat Tidak Baik (0%). Dari jawaban tersebut diatas, mahasiswa Universitas Brawijaya yang menjadi responden lebih dominan memberi penilaian yang baik terhadap solusi para pimpinan universitas dalam menanggapi saran dan keluhan mahasiswa.

Jawaban responden mengenai kecepatan pegawai dalam merespon saran dan keluhan: Sangat Baik (7,14%), Baik (50%), Cukup Baik (34,70%), Tidak Baik (8,16%) dan Sangat Tidak Baik (0%). Dari jawaban tersebut diatas, mahasiswa Universitas Brawijaya yang menjadi responden lebih dominan memberi penilaian yang baik terhadap kecepatan pegawai dalam merespon saran dan keluhan.

Hasil pada jawaban responden pada aspek responsiveness termasuk baik. Berdasarkan wawancara kepada salah seorang mahasiswa kesiapan para pegawai untuk memberikan jasanya menyampaikan bahwa, "Pegawai di fakultas baik-baik, kalau kerja cepat meski kalau habis istirahat suka telat masuk, tetapi mereka dengan mahasiswa nyambung jadi paham dengan maksud kami walaupun kami tidak mengerti biasanya diarahkan".

5.2 Hasil Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Universitas Brawijaya telah melaksanakan survey kepuasan pengguna jasa pada tahun 2014, yang disesuaikan dengan peraturan terbaru yakni Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Nomor : 16 tahun 2014 yang berisi tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun metode pengolahan nilai IKM berpedoman pada cara menghitung nilai IKM sesuai PERMENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 yaitu dengan cara dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" pada masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap beberapa unsur pelayanan yang dikaji, dimana setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{16} = 0,062$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan hasil perhitungan sebagai berikut :

Tabel 5. 8. Perhitungan Nilai IKM

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Ketelitian pegawai	3,73
2.	Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan administrasi	4,00
3.	Kesigapan pegawai dalam membantu kesulitan mahasiswa	3,76
4.	Kesiapan pegawai untuk menyelesaikan tugas tepat waktu	3,73
5.	Kesiapan Universitas dalam memperhatikan kepentingan mahasiswa	3,93
6.	Kesediaan pegawai dalam menjalin hubungan komunikasi dengan mahasiswa	3,68
7.	Kemampuan Universitas dalam memberikan prosedur layanan	3,58
8.	Kesiapan Universitas untuk menerima saran	3,39
9.	Kebersihan ruang kelas	3,96
10.	Fasilitas kelas yang memadahi	3,56
11.	Kerapian penampilan pegawai	3,91
12.	Kondisi tempat parkir yang nyaman	2,65
13.	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	3,65
14.	Ketepatan pelayanan pegawai dalam melayani	3,83
15.	Solusi pegawai di universitas dalam menanggapi saran dan keluhan mahasiswa	3,53
16.	Kecepatan pegawai dalam merespon saran dan keluhan mahasiswa	3,51

Sumber : Hasil Penelitian,2015 (Data diolah)

Dan untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,73 \times 0,062) + (4,00 \times 0,062) + (3,76 \times 0,062) + (3,73 \times 0,062) + (3,93 \times 0,062) + (3,68 \times 0,062) + (3,58 \times 0,062) + (3,39 \times 0,062) + (3,96 \times 0,062) + (3,56 \times 0,062) + (3,91 \times 0,062) + (2,65 \times 0,062) + (3,65 \times 0,062) + (3,83 \times 0,062) + (3,53 \times 0,062) + (3,51 \times 0,062) = 3,62$$

Maka nilai indeks adalah 3,62

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

Perhitungan nilai IKM setelah dikonversi adalah :

- a. Nilai indeks X nilai dasar = $3,62 \times 25 = 90,5$
- b. Mutu pelayanan adalah **A** (nilai interval IKM = 3,26 – 4,00)
- c. Kinerja unit pelayanan adalah **sangat baik**

5.3. Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan di Universitas Brawijaya

5.3.1 Uji Validitas dan Reabilitas

5.3.1.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur. Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan nilai signifikansi korelasi Pearson product moment dengan level signifikansi 5%. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%), maka item pertanyaan dinyatakan valid dan sebaliknya bila signifikansi hasil korelasi lebih besar dari 0,05 (5%), maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Tabel 5. 9. Uji Validitas : Variabel Reliability

Item	r	Sig	Ket
Ketelitian Pegawai	0,786	0,000	Valid
Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan suatu program administrasi	0,792	0,000	Valid
Kesigapan pegawai dalam membantu kesulitan	0,856	0,000	Valid
Kesiapan pegawai untuk menyelesaikan tugas tepat waktu	0,815	0,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 201

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa keseluruhan item pertanyaan pada variabel reliability memiliki nilai signifikansi (sig) kurang dari 0,05 sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan telah valid.

Tabel 5. 10. Uji Validitas : Variabel Empathy

Item	r	Sig	Ket
Kesiapan Universitas dalam memperhatikan kepentingan mahasiswa	0,200	0,048	Valid
Kesediaan pegawai dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan mahasiswa	0,860	0,000	Valid
Kemampuan Universitas dalam memberikan prosedur layanan yang baik	0,837	0,000	Valid
Kesiapan universitas untuk menerima saran dan keluhan	0,301	0,003	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa keseluruhan item pertanyaan pada variabel X₂ memiliki nilai signifikansi (sig) kurang dari 0,05 sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan telah valid.

Tabel 5. 11. Uji Validitas : Variabel Tangible

Item	r	Sig	Ket
Kebersihan ruang kelas	0,838	0,000	Valid
Fasilitas kelas yang memadahi	0,907	0,000	Valid
Kerapian penampilan pegawai	0,210	0,038	Valid
Tempat parkir yang nyaman	0,065	0,523	Tidak Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa terdapat 1 (satu) item yang tidak valid yaitu U12 (tempat parkir yang nyaman) karena memiliki nilai signifikansi (sig) lebih dari 0,05. Sedangkan item pertanyaan lainnya pada variabel X₃ memiliki signifikansi (sig) kurang dari 0,05, sehingga dapat dikatakan terdapat 3 (tiga) item pertanyaan yang sudah valid.

Tabel 5. 12. Uji Validitas :Variabel Responsiveness

Item	r	Sig	Ket
Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik	0,650	0,000	Valid
Ketepatan pelayanan dalam melayani	0,634	0,000	Valid
Solusi pegawai di universitas dalam menanggapi saran dan keluhan mahasiswa	0,703	0,000	Valid
Kecepatan pegawai dalam merespon saran dan keluhan	0,792	0,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa keseluruhan item pertanyaan pada variabel X_4 memiliki nilai signifikansi (sig) kurang dari 0,05 sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan telah valid.

Tabel 5. 13. Uji Validitas : Variabel Kepuasan Mahasiswa

Item	r	Sig	Ket
Layanan yang diberikan UB sesuai dengan yang mahasiswa harapkan.	0,830	0,000	Valid
Kesan mahasiswa bahwa pihak UB telah memberikan layanan terbaik bagi mahasiswanya.	0,829	0,000	Valid
Mahasiswa UB akan memberikan berita yang positif kepada calon mahasiswa UB lainnya.	0,729	0,000	Valid
Dibanding dengan universitas lain, responden lebih puas menjadi mahasiswa di UB.	0,825	0,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa keseluruhan item pertanyaan pada variabel kepuasan mahasiswa memiliki nilai signifikansi (sig) kurang dari 0,05 sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan telah valid.

5.3.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan Alpha Cronbach. Bila alpha lebih kecil dari 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel dan sebaliknya dinyatakan reliabel. Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel ditunjukkan tabel di bawah ini :

Tabel 5. 14. Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kuesioner

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Reliability (X ₁)	0,826	Reliabel
Empathy (X ₂)	0,508	Tidak Reliabel
Tangible (X ₃)	0,391	Tidak Reliabel
Responsiveness (X ₄)	0,637	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa terdapat 2 (dua) variabel yang tidak reliabel yaitu X₂ dan X₃ dikarenakan memiliki nilai alpha cronbach < 0,6. Sedangkan 2 (dua) variabel lainnya dinyatakan sudah reliabel.

Pada variabel X₂ dan X₃ dilakukan pengurangan item kuesioner yang menyebabkan tidak reliabel yaitu item U5 (kesiapan universitas dalam memperhatikan kepentingan mahasiswa) dan U8 (kesiapan universitas untuk menerima saran dan keluhan) pada variabel X₂ serta item U11 (kerapian penampilan pegawai) dan U12 (tempat parkir yang nyaman) pada variabel X₃. Selanjutnya diuji kembali reliabilitas pada masing-masing variabel dan didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 5. 15. Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kuesioner

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Reliability (X ₁)	0,826	Reliabel
Empathy (X ₂)	0,611	Reliabel
Tangible (X ₃)	0,678	Reliabel
Responsiveness (X ₄)	0,637	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa semua variabel dinyatakan sudah reliabel dikarenakan memiliki nilai alpha cronbach > 0,6.

5.3.2 Uji Asumsi Analisis Regresi

Pengujian asumsi model regresi meliputi uji asumsi normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Uraian dari perhitungan pengujian asumsi model regresi dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengujian Asumsi Normalitas Residual

Model regresi dapat dikatakan memenuhi asumsi normalitas jika residual yang disebabkan oleh model regresi berdistribusi normal. Untuk menguji asumsi ini, dapat digunakan metode Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 5. 16. Uji Asumsi Normalitas Residual

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			98
Normal Parameters	a,b	Mean	,0000000
		Std. Deviation	1,65238338
Most Extreme Differences		Absolute	,090
		Positive	,090
		Negative	-,066
Kolmogorov-Smirnov Z			,894
Asymp. Sig. (2-tailed)			,401

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari uji Kolmogorov Smirnov sebesar 0,401 lebih besar daripada taraf nyata ($\alpha = 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa residual menyebar normal dan dapat dikatakan bahwa asumsi normalitas residual terpenuhi.

2. Pengujian Asumsi Multikolinieritas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai VIF >10, maka menunjukkan adanya multikolinieritas. Dan apabila sebaliknya VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

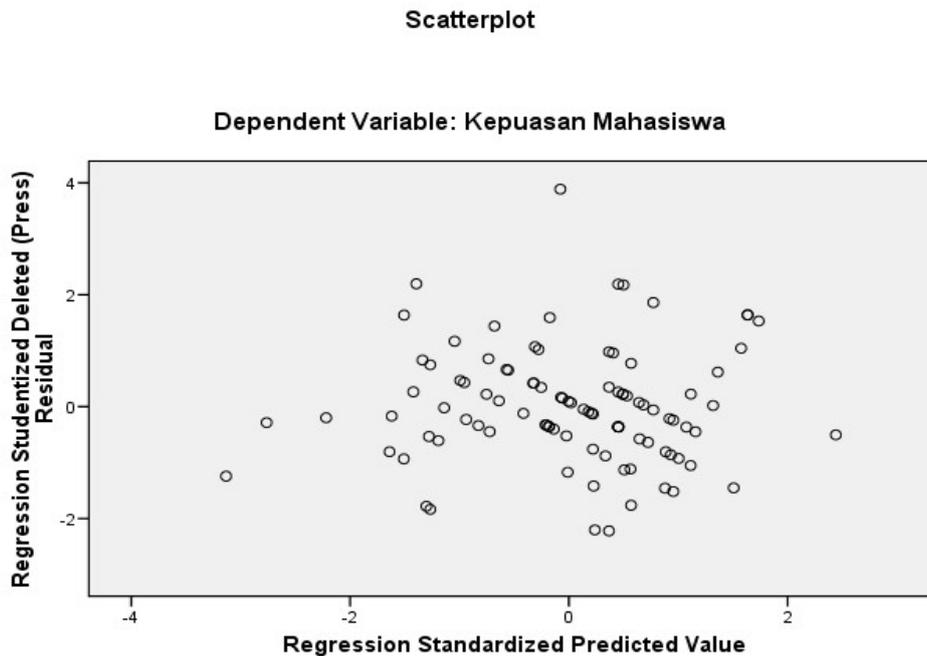
Tabel 5. 17. Uji Asumsi Multikolinieritas

Variabel Independen	VIF	Keterangan
Reliability (X ₁)	2,346	Non Multikolinier
Empathy (X ₂)	1,882	Non Multikolinier
Tangible (X ₃)	1,594	Non Multikolinier
Responsiveness (X ₄)	1,962	Non Multikolinier

Sumber : Data Primer diolah, 2015

3. Pengujian Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.



Gambar 5. 1. Scatter Plot Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas

Dari grafik scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, berarti dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

5.3.3 Analisis Regresi Linier

Proses pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi linier, dilakukan beberapa tahapan untuk mencari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan software SPSS didapatkan ringkasan seperti pada tabel 5.18.

Tabel 5. 18. Ringkasan Hasil Analisis Regresi

Variabel	Koefisien B	t hitung	Signifikan	Keterangan
Konstanta	0,044	0,033	0,974	
X ₁	0,257	2,423	0,017	Signifikan
X ₂	-0,188	-1,060	0,292	Tidak Signifikan
X ₃	0,307	2,721	0,008	Signifikan
X ₄	0,436	3,832	0,000	Signifikan
α	= 0,05			
Adj. R-Square	= 0,488			
F-Hitung	= 24,111			
F-Tabel	= 2,470			
Signifikansi	= 0,000			
t-tabel	= 1,986			

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Model regresi yang didapatkan berdasarkan tabel di atas adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,044 + 0,257 X_1 - 0,188 X_2 + 0,307 X_3 + 0,436 X_4$$

dimana :

- Y : Kepuasan mahasiswa
- X₁ : Reliability
- X₂ : Empathy
- X₃ : Tangible
- X₄ : Responsiveness

Interpretasi model regresi pada tabel 5.18, adalah sebagai berikut :

1. B₀ = 0,044

Merupakan variabel independen yaitu kepuasan pengguna jasa layanan (mahasiswa) yang terdiri dari : reliability, empathy, tangible dan responsiveness

mempunyai hubungan yang positif dengan peningkatan kepuasan mahasiswa.

Nilai konstanta kepuasan mahasiswa sebesar 0,044 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya pelayanan jasa yang diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yang dirasakan oleh mahasiswa.

2. $\beta_1 = 0,257$

Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa terdapat kontribusi yang positif yaitu apabila variabel X_1 (reliability) semakin baik, maka kepuasan mahasiswa (Y) juga semakin baik. Dengan kata lain bahwa setiap peningkatan variabel reliability sebesar 1%, maka kepuasan mahasiswa meningkat 0,257 dengan asumsi variabel lainnya (empathy, tangible dan responsiveness) konstan.

3. $\beta_2 = -0,188$

Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa ada kontribusi yang negatif yaitu apabila variabel X_2 (empathy) semakin baik, maka kepuasan mahasiswa (Y) semakin rendah. Besarnya koefisien variabel empathy yang berarti setiap peningkatan variabel empathy sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan akan menurun sebesar 0,188 dengan asumsi variabel lainnya (reliability, tangible dan responsiveness) konstan.

4. $\beta_3 = 0,307$

Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa terdapat kontribusi yang positif yaitu apabila variabel X_3 (tangible) semakin baik, maka kepuasan mahasiswa (Y) juga semakin tinggi. Dengan kata lain bahwa besarnya koefisien variabel tangible yang berarti setiap peningkatan variabel tangible sebesar 1%, maka kepuasan mahasiswa meningkat sebesar 0,307 dengan asumsi variabel lainnya (reliability, empathy dan responsiveness) konstan.

$$5. \beta_4 = 0,436$$

Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa terdapat kontribusi yang positif yaitu apabila variabel X_4 (responsiveness) semakin baik, maka kepuasan mahasiswa (Y) juga semakin tinggi. Dengan kata lain bahwa besarnya koefisien variabel responsiveness yang berarti setiap peningkatan variabel responsiveness sebesar 1%, maka kepuasan mahasiswa meningkat sebesar 0,436 dengan asumsi variabel lainnya (reliability, empathy dan tangible) konstan.

5.3.3.1 Koefisien Determinasi

Berdasarkan pada tabel 5.18 model regresi tersebut memiliki koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,488. Hal ini berarti bahwa model regresi yang didapatkan mampu menjelaskan pengaruh antara variabel-variabel X terhadap Y sebesar 48,8% dan sisanya sebesar 51,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdeteksi.

5.3.3.2 Uji Hipotesis Simultan

Model regresi yang telah didapatkan diuji hipotesis terlebih dahulu. Pengujian koefisien model regresi dilakukan untuk menunjukkan apakah variabel independen yang digunakan dalam model regresi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa atau tidak. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian koefisien model regresi disajikan dalam tabel 5.19 sebagai berikut :

Tabel 5. 19. Uji Hipotesis Model Regresi

Hipotesis	Nilai	Keputusan
$H_0 : \beta_i = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y) $H_1 : \beta_i \neq 0$ (terdapat pengaruh antara variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y), $\alpha = 0,05$	$F_{hitung} = 24,111$ $sig = 0,000$ $F_{tabel} = 2,470$	Tolak H_0

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Berdasarkan pengujian hipotesis model regresi menggunakan uji F. Di dalam tabel distribusi F, didapatkan nilai F_{tabel} dengan degrees of freedom (df) $n_1 = 4$ dan $n_2 = 93$ adalah sebesar 2,470. Jika nilai F hasil penghitungan dibandingkan dengan F_{tabel} , maka F_{hitung} hasil penghitungan lebih besar daripada F_{tabel} ($24,111 > 2,470$). Selain itu juga didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Jika signifikansi dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$ maka signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dari kedua perbandingan tersebut dapat diambil keputusan H_0 ditolak pada taraf $\alpha = 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel $X_1 - X_4$ terhadap variabel Y.

5.3.3.3 Uji Model Regresi Parsial

Pengujian model regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen pembentuk model regresi secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa atau tidak. Untuk menguji pengaruh parsial, digunakan uji t, yakni dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Variabel independen pembentuk model regresi dikatakan berpengaruh signifikan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikan $< \alpha = 0,05$.

Pengujian model regresi secara parsial adalah sebagai berikut :

a. Variabel X₁ (reliability)

Pengujian hipotesis koefisien regresi variabel X₁ dapat dituliskan dalam tabel 5.20 di bawah ini :

Tabel 5. 20. Uji Hipotesis Koefisien Regresi Variabel X₁

Hipotesis	Nilai	Keputusan
H ₀ : β ₁ = 0 (variabel X ₁ tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y) H ₁ : β ₁ ≠ 0 (variabel X ₁ berpengaruh signifikan terhadap variabel Y), α = 0,05	t _{hitung} = 2,423 sig = 0,017 t _{tabel} = 1,986	Tolak H ₀

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Untuk mengetahui pengaruh dimensi reliability (X₁) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan dapat diketahui berdasarkan tabel 5.18 yaitu pada tingkat kepercayaan 95% (α = 0,05), variabel X₁ memiliki koefisien regresi sebesar 0,257. Dengan menggunakan bantuan software SPSS, didapatkan statistik uji t_{hitung} sebesar 2,423 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,017, sedangkan t_{tabel} adalah 1,986 . Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} (2,423 > 1,986) dan signifikansi lebih kecil daripada α = 0,05.

Pengujian ini menunjukkan bahwa H₀ ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X₁ (reliability) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa). Hal ini sependapat dengan Zeithami dan Bitner (2004) yang menyatakan bahwa variabel reliability merupakan suatu hal nyata yang mempengaruhi pengguna jasa layanan / konsumen untuk memilih menggunakan produk ataupun jasa yang ditawarkan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Desi Nofikayanti (2012), yang

menyatakan bahwa variabel reliability secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil pengujian ini didukung pula oleh hasil analisis deskriptif yaitu responden yang menyatakan baik, cukup baik, dan sangat baik terhadap dimensi reliability lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik.

b. Variabel X₂ (Empathy)

Pengujian hipotesis koefisien regresi variabel X₂ dapat dituliskan dalam tabel 5.21 sebagai berikut :

Tabel 5. 21. Uji Hipotesis Koefisien Regresi Variabel X₂

Hipotesis	Nilai	Keputusan
H ₀ : β ₂ = 0 (variabel X ₂ tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y)	t _{hitung} = -1,060	Terima H ₀
H ₁ : β ₂ ≠ 0 (variabel X ₂ berpengaruh signifikan terhadap variabel Y), α = 0,05	sig = 0,292 t _{tabel} = 1,986	

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Variabel X₂ memiliki koefisien regresi sebesar -0,188. Berdasarkan tabel 5.21 dapat diketahui pengaruh dimensi empathy terhadap kepuasan mahasiswa yaitu pada tingkat kepercayaan 95% (α = 0,05), nilai t_{hitung} sebesar -1,060 dengan tingkat signifikansi 0,292 sedangkan t_{tabel} adalah 1,986. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih kecil daripada t_{tabel} (-1,060 < 1,986) dan signifikansi lebih besar daripada α = 0,05. Pengujian ini menunjukkan bahwa H₀ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa X₂ (empathy) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa). Hal ini dikarenakan para mahasiswa menganggap pelayanan yang diberikan masih belum begitu sesuai dengan yang apa yang mereka inginkan. Menurut hasil wawancara peneliti dengan para

mahasiswa, hal ini disebabkan pihak universitas sebagai penyedia jasa layanan juga tidak melakukan penyampaian terhadap tanggung jawabnya sebagai penyedia layanan. Selain itu, mahasiswa cenderung tidak tahu standart layanan apa saja yang berhak mereka dapatkan.

Variabel empty lebih banyak diarahkan kepada universitas sebagai penyedia layanan untuk mempersiapkan pelayanan prima kepada mahasiswa.

Berdasarkan hasil wawancara, mahasiswa cenderung tidak mengerti hak apa saja yang berhak mereka dapatkan. Para mahasiswa cenderung statis dan pasif dalam mendapatkan hak mereka. Pelayanan prima dianggap oleh para mahasiswa sebagai pelayanan yang memang sudah seharusnya mereka dapat pada saat ini. Dimana mereka mendapatkan pelayanan dan fasilitas yang lebih baik bila dibandingkan pada jenjang pendidikan sebelumnya (SMA / SMK). Sedangkan mereka tidak memperoleh referensi pelayanan prima dari kampus lain.

c. Variabel X₃ (Tangible)

Pengujian hipotesis koefisien regresi variabel X₃ dapat dituliskan dalam tabel 5.22 sebagai berikut :

Tabel 5. 22. Uji Hipotesis Koefisien Regresi Variabel X₃

Hipotesis	Nilai	Keputusan
H ₀ : β ₂ = 0 (variabel X ₃ tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y)	t _{hitung} = 2,721 sig = 0,008	Tolak H ₀
H ₁ : β ₂ ≠ 0 (variabel X ₃ berpengaruh signifikan terhadap variabel Y), α = 0,05	t _{tabel} = 1,986	

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Variabel X_3 memiliki koefisien regresi sebesar 0,370. Pengaruh dimensi tangible terhadap kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 5.22 yaitu pada tingkat kepercayaan kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dan dengan menggunakan bantuan software SPSS, didapatkan statistik uji t sebesar 2,721 dengan signifikansi sebesar 0,008. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($2,721 > 1,986$) dan signifikansi lebih besar daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa X_3 (tangible) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa).

Hal ini sependapat dengan Zeithami dan Bitner (2004) yang menyatakan bahwa variabel tangible merupakan suatu hal nyata yang mempengaruhi pengguna jasa layanan / konsumen untuk memilih menggunakan produk ataupun jasa yang ditawarkan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Desi Nofikayanti (2012) yang menyatakan bahwa variabel tangible secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil pengujian ini didukung pula oleh hasil analisis deskriptif yaitu responden yang menyatakan baik, cukup baik, dan sangat baik terhadap dimensi tangible lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik.

d. Variabel X₄ (Responsiveness)

Pengujian hipotesis koefisien regresi variabel X₄ dapat dituliskan dalam tabel

5.23 sebagai berikut :

Tabel 5.23. Uji Hipotesis Koefisien Regresi Variabel X₄

Hipotesis	Nilai	Keputusan
H ₀ : β ₁ = 0 (variabel X ₄ tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y)	t _{hitung} = 3,832 sig = 0,000	Tolak H ₀
H ₁ : β ₁ ≠ 0 (variabel X ₄ berpengaruh signifikan terhadap variabel Y), α = 0,05	t _{tabel} = 1,986	

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Berdasarkan hasil uji statistik, variabel X₄ memiliki koefisien regresi sebesar 0,436. Dengan menggunakan bantuan software SPSS, didapatkan statistik uji t sebesar 3,832 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai statistik uji |t_{hitung}| tersebut lebih besar daripada t_{tabel} (3,832 > 1,986) dan signifikansi lebih kecil daripada α = 0,05. Pengujian ini menunjukkan bahwa H₀ ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa X₄ (responsiveness) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa).

Hal ini sependapat dengan Zeithami dan Bitner (2004) yang menyatakan bahwa variabel responsiveness merupakan suatu hal nyata yang mempengaruhi pengguna jasa layanan / konsumen untuk memilih menggunakan produk ataupun jasa yang ditawarkan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Nofikayanti (2012) yang menyatakan bahwa variabel responsiveness menjadi variabel yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil pengujian ini didukung pula oleh hasil analisis deskriptif yaitu responden yang menyatakan baik, cukup baik, dan sangat baik terhadap dimensi

responsiveness lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik.

5.3.3.4 Penentuan Variabel yang Paling Dominan

Untuk menentukan variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel Y, dapat dilakukan dengan membandingkan koefisien regresi (Beta) antara variabel yang satu dengan yang lain. Variabel independen yang paling dominan pengaruhnya terhadap variabel Y adalah variabel yang memiliki koefisien regresi yang paling besar.

Untuk membandingkan koefisien regresi masing-masing variabel independen, disajikan tabel peringkat sebagai berikut :

Tabel 5. 24. Tabel Ringkasan Hasil Analisis Regresi

Peringkat	Variabel	Koefisien Beta	Pengaruh
2	X ₁	0,270	Signifikan
4	X ₂	-0,106	Tidak Signifikan
3	X ₃	0,250	Signifikan
1	X ₄	0,390	Signifikan

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Berdasarkan pada tabel 5.24 tersebut, variabel X₄ adalah variabel yang memiliki koefisien beta yang paling besar. Artinya, variabel Y lebih banyak dipengaruhi oleh variabel responsiveness (X₄) daripada variabel reliability (X₁), empathy (X₂) dan tangible (X₃). Koefisien yang dimiliki oleh variabel X₄ bertanda positif, hal ini yang berarti bahwa semakin baik reliability maka semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terjadi sangat dominan dipengaruhi oleh sikap pegawai dalam

memberikan pelayanan administrasi, ketepatan pelayanan pegawai dalam melayani, solusi para pegawai dalam dalam menanggapi saran dan keluhan mahasiswa dan kecepatan pegawai dalam merespon saran dan keluhan.

5.4. Pembahasan

Variabel reliability (keandalan) merupakan kemampuan dari pihak penyedia layanan (universitas) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat, terpercaya dan memuaskan seperti ketelitian pegawai dalam bekerja, kemampuan pegawai dalam mengoperasikan suatu program administrasi, kemudahan untuk dihubungi jika dibutuhkan dan kesiapan pegawai untuk menyelesaikan tugas sesuai waktunya. Berdasarkan analisis deskriptif pada tabel 5.4 bahwa lebih dominan responden berpendapat bahwa variabel reliability yang diberikan Universitas Brawijaya mempunyai penilaian baik. Hal ini diperkuat pula dengan hasil regresi pada tabel 5.18 bahwa koefisien regresi maupun uji parsialnya (uji t) dari variabel keandalan menunjukkan nilai positif (signifikan). Ini menunjukkan bahwa variabel reliability mempunyai hubungan yang positif (searah) terhadap variabel kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan.

Variabel empathy (komunikasi) yaitu kemampuan memberikan perhatian tulus yang diberikan kepada pengguna jasa layanan (mahasiswa) guna memahami keinginan dan memahami kebutuhan mereka, seperti : kesiapan Universitas dalam memperhatikan kepentingan mahasiswa, kesediaan pegawai dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan mahasiswa, kemampuan Universitas dalam memberikan prosedur layanan yang baik dan kesiapan universitas untuk menerima saran dan keluhan baik secara langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan analisis deskriptif pada tabel 5.5 bahwa lebih

dominan responden berpendapat bahwa variabel empathy yang diberikan Universitas Brawijaya mempunyai penilaian yang baik. Hal berbanding dengan hasil regresi pada tabel 5.18 bahwa koefisien regresi maupun uji parsialnya (uji t) dari variabel empathy menunjukkan nilai negatif. Ini menunjukkan bahwa variabel empathy mempunyai hubungan yang tidak berpengaruh terhadap variable kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan.

Hal ini disebabkan para mahasiswa cenderung statis dan pasif dalam mendapatkan hak mereka. Menurut hasil wawancara, para mahasiswa cenderung tidak mengerti hak apa saja yang berhak mereka dapatkan. Pelayanan prima dianggap oleh para mahasiswa sebagai pelayanan yang memang sudah seharusnya mereka dapat pada saat ini sebagai mahasiswa UB. Dimana saat ini mereka mendapatkan pelayanan dan fasilitas yang lebih baik dibandingkan jenjang pendidikan sebelumnya (SMA / SMK). Di lain sisi, mereka juga tidak memperoleh referensi pelayanan prima dari kampus lain, sehingga tidak ada perbandingan.

Variabel tangible (bukti fisik) merupakan kemampuan dari pihak penyedia layanan (universitas) untuk dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak pengguna jasa layanan (mahasiswa) berupa fasilitas fisik dan sarana, seperti kebersihan ruang kelas, fasilitas kelas yang memadai, kerapian penampilan pegawai dan tempat parkir yang nyaman. Berdasarkan analisis deskriptif pada tabel 5.6 bahwa lebih dominan responden berpendapat bahwa variabel tangible yang ada di Universitas Brawijaya mempunyai penilaian baik. Hal ini diperkuat pula dengan hasil regresi pada tabel 5.18 bahwa koefisien regresi maupun uji parsialnya (uji t) dari variabel tangible menunjukkan nilai positif (signifikan). Ini menunjukkan bahwa variabel tangible mempunyai hubungan yang positif

(searah) terhadap variable kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan.

Variabel *responsiveness* (cepat tanggap) merupakan kecepatan menanggapi keluhan para pengguna jasa layanan yang ditawarkan oleh pihak penyedia layanan. Dalam hal ini berkaitan dengan keinginan pegawai untuk membantu pengguna jasa layanan serta dapat memberikan pelayanan dengan tanggap, sebagai contoh: sikap pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik, ketepatan pelayanan pegawai dalam melayani, solusi pegawai di universitas dalam menanggapi saran dan keluhan mahasiswa dan kecepatan pegawai universitas dalam merespon saran dan keluhan.

Berdasarkan analisis deskriptif pada tabel 5.7 bahwa lebih dominan responden berpendapat bahwa variabel *responsiveness* yang ada di Universitas Brawijaya mempunyai penilaian baik. Hal ini diperkuat pula dengan hasil regresi pada tabel 5.18 bahwa koefisien regresi maupun uji parsialnya (uji t) dari variabel *responsiveness* menunjukkan nilai positif (signifikan). Ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* mempunyai hubungan yang positif (searah) terhadap variabel kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada sebelumnya, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu :

Hasil analisis koefisien regresi antara dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa mayoritas semuanya bernilai positif (variabel X_1 , X_3 dan X_4). Sedangkan variabel empathy (X_2) bernilai negatif terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dengan nilai statistik uji t hitung < t tabel dan signifikansi yang dimiliki lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 diterima sehingga variabel empathy (X_2) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa). Dari ke-4 dimensi kualitas pelayanan yang memberikan pengaruh paling dominan adalah variabel responsiveness (X_4). Hal ini ditunjukkan dengan variabel X_4 memiliki koefisien beta yang paling besar (sebesar 0,390). Dengan kata lain bahwa variabel Y lebih banyak dipengaruhi oleh variabel responsiveness (X_4) daripada variabel reliability (X_1) sebesar 0,270, empathy (X_2) sebesar -0,106 dan tangible (X_3) sebesar 0,250.

6.2 Saran

Dari hasil kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang penulis peroleh sebagai bahan pertimbangan bagi pihak penyedia jasa layanan (Universitas Brawijaya) adalah sebagai berikut :

1. Kualitas jasa terbukti dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan, namun dalam hal ini masih terdapat beberapa kekurangan dan harus diperbaiki untuk dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Variabel empathy memiliki penilaian kinerja yang lebih rendah daripada variabel reliability, tangible dan responsiveness. Oleh karena itu perlu adanya pelatihan dan pendidikan bagi pegawai agar dapat meningkatkan daya tanggap dan dapat menindaklanjuti keluhan mahasiswa.

2. Disarankan kepada Universitas Brawijaya agar dalam memberikan layanan kepada mahasiswa hendaknya dapat meningkatkan faktor-faktor dimensi layanan yang meliputi reliability (keandalan / kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya, tangible (bukti fisik / aspek – aspek nyata yang dapat dilihat secara fisik), empathy (perhatian atau memahami secara pribadi pada mahasiswa) serta dapat mempertahankan variabel responsiveness (cepat tanggap / kerelaan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang tepat) dalam melakukan layanan kepada mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1)
- Asep M.Ramdan. 2008. Oktober 22. "Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen". (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan. *Usahawan*, No.5
- Ayuni, Devi et all. 2011. Pengaruh Motivasi Mahasiswa dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Mahasiswa Lulusan Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka. *Forum Pascasarjana* Vol. 34 No. 3. <http://web.ipb.ac.id/~sps/images/Upload/Jurnal/vol34-no3.pdf>. 3 Juli 2011.
- Baloglu, Seyhmus. 2002. "Dimensions of Customer Loyalty", *European Journal of Marketing*, page 1372-1388.
- Bandu, Muh Yunus. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara, Universitas Hassanudin, Makassar : tidak diterbitkan.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. 1994. Servperf versus Servqual: Reconciling Performance Based and Perceptions Minus Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58 (1): 125-131
- Gaster, Lucy. 1995. Quality in Public Services. Open University Press. Buckingham, Philadelphia.
- Gastelaars, Marja. 2009. The Public Services under Reconstruction. Routledge Taylor and Francais Group. London and New York.
- Indriantoro dan Supomo. 1999. Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.

Indriaty, Dewi Retno. 2010. Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang). Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
<http://core.ac.uk/download/files/379/11722187.pdf>. 8 Juli 2010

Janet and Denhardt R. 2002. *The New Public Services (Serving Not Steering)*. M.E. Sharpe. London, England.

Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kerlinger Fred.1986. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Terjemah oleh Drs. Landung R. Simatupang. Edisi Ketiga. Gajah Mada University Press. Jogjakarta.

Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Edisi pertama)*. Salemba Empat. Jakarta.

Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran. Edisi Millenium Satu*. PT Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.

Kotler, P. 1995. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat Prentice-Hall Edisi Indonesia.

Lains, Alfian. 2003. *Ekonometrika Teori dan Aplikasi*. Pustaka LP3ES Indonesia. Jakarta.

Laterner & Levine. 1993. *Strategic Planing for Public*. Terjemahan oleh Budiono, Jakarta: Hastabuana.

Manullang, Ida. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia Airlines di Bandara

Polonia Medan. Tesis pada Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara – Medan : tidak diterbitkan

Naik, C.N., Sapna Bargavi Gantasala, dan Gantasala V. Prabhakar. 2010.

“Service Quality (Servqual) and Its Effect on Customer Satisfaction in 79 Retailing”. Dalam *European Journal of Social Science*. Volume 16 Number 2.

Hal : 231-243.

Nasir, Moh. 1988. Metode Penelitian, PT. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Nofikayanti, Desi. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim). Skripsi pada UIN Maliki Malang : tidak diterbitkan.

Oktavi, Lalu Zuhendri. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Shar-e di Yogyakarta (Studi Kasus Pada Locket Shar-e yang Berkedudukan di Kantor Pos Gondokusuman Yogyakarta). Tesis pada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta : tidak diterbitkan.

Panjaitan, Tagor Muda. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua. *Derema Jurnal Manajemen* Vol 2 No 1 2007.

Parasuraman, A., Zeithaml, A.V. & Berry, L.L. 1994. Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Futher Research. *Journal of Marketing*, 58 (1): 111-124.

Rosady, Ruslan, 2003. Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Santoso, Heru Gunarto. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Wonogiri. Tesis pada Universitas Sebelas Maret Solo : tidak diterbitkan.

Siswa, Taghfirul Azhima Yoga. 2011. Peranan Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi pada PT. Perkebunan Nusantara XI Persero Rumah Sakit Lavalette Malang). Tesis pada FEB Universitas Brawijaya : tidak diterbitkan.

Sugiyanto. 2004. Analisis Data Spasial Menggunakan Metode Geographical Weigthed Regression. Tesis Magister. Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS). Surabaya.

Sugiyono. 1999. Metode Penelitian Administrasi, CV Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Bisnis, CV Alfabeta. Bandung

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, CV Alfabeta. Bandung

Suryani, Tatik et al. 2001. "Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia". Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia Vol. 16, No.3.

Syamsi. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung". Jurnal Ekonomi & Pendidikan FKIP Unila. Volume 5, No.1.

Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 1998. *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Penerbit PT. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. Services, Quality and Satisfaction, PT Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Pelayanan Jasa, Penerbit PT Andi Offset.
Yogyakarta.

Zeithami,Valarei A.,Mart jo Bitner. 2014. Service Marketing : Integrating
Customer Focus Across The Fim,3rd Ed.,Mc Graw Hill.New York.

....., Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun
2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

Correlations

		Reliability
U1	Pearson Correlation	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	98
U2	Pearson Correlation	,792**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	98
U3	Pearson Correlation	,856**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	98
U4	Pearson Correlation	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	98	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,826	4

Correlations

Correlations

		Empathy
U5	Pearson Correlation	,200*
	Sig. (2-tailed)	,048
	N	98
U6	Pearson Correlation	,860**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	98
U7	Pearson Correlation	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	98
U8	Pearson Correlation	,301**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	98

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	98	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,508	4

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	98	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,611	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
U6	3,6633	,514	,441	. ^a
U7	3,8367	,592	,441	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.



Correlations

Correlations

		Tangible
U9	Pearson Correlation	,838**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	98
U10	Pearson Correlation	,907**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	98
U11	Pearson Correlation	,210*
	Sig. (2-tailed)	,038
	N	98
U12	Pearson Correlation	,065
	Sig. (2-tailed)	,523
	N	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	98	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,391	4

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	98	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,678	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
U9	3,5612	,950	,530	. ^a
U10	3,9694	,566	,530	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.



Correlations

Correlations

		Responsiveness
U13	Pearson Correlation	,650**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	98
U14	Pearson Correlation	,634**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	98
U15	Pearson Correlation	,703**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	98
U16	Pearson Correlation	,792**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	98	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,637	4

Correlations

Correlations

		Kepuasan Mahasiswa
U17	Pearson Correlation	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	98
U18	Pearson Correlation	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	98
U19	Pearson Correlation	,729**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	98
U20	Pearson Correlation	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	98	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	4

Lampiran 2. Analisis Regresi

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Responsiveness, Empathy, Tangible, ^a Reliability		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,714 ^a	,509	,488	1,60499

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Empathy, Tangible, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	248,434	4	62,108	24,111	,000 ^a
	Residual	239,566	93	2,576		
	Total	488,000	97			

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Empathy, Tangible, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,044	1,322		,033	,974		
	Reliability	,257	,106	,270	2,423	,017	,426	2,346
	Empathy	-,188	,177	-,106	-1,060	,292	,531	1,882
	Tangible	,370	,136	,250	2,721	,008	,627	1,594
	Responsiveness	,436	,114	,390	3,832	,000	,510	1,962

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

NPar Tests

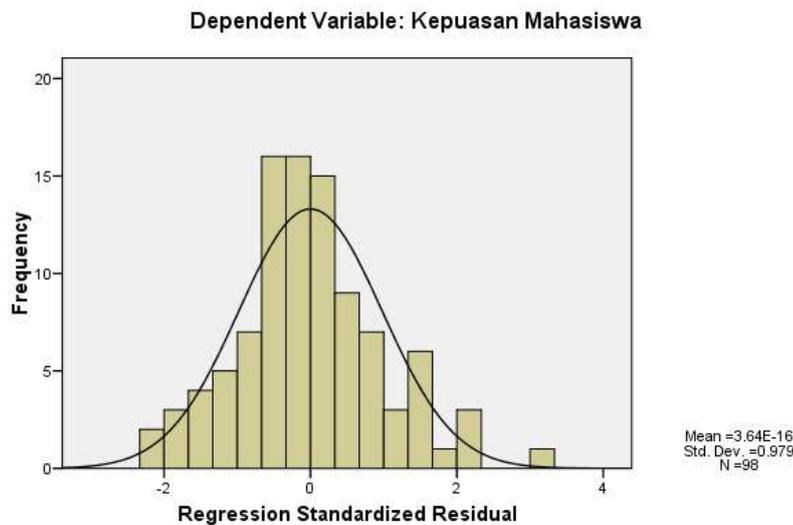
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,65238338
Most Extreme Differences	Absolute	,090
	Positive	,090
	Negative	-,066
Kolmogorov-Smirnov Z		,894
Asymp. Sig. (2-tailed)		,401

a. Test distribution is Normal.

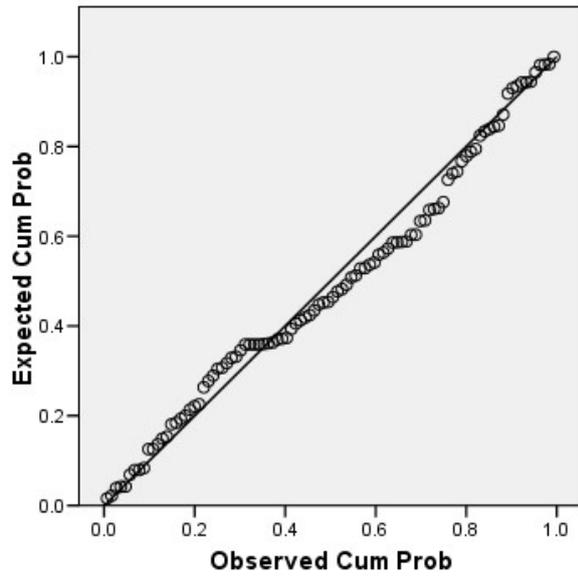
b. Calculated from data.

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

