

KEPUASAN PELAJAR SEBAGAI KONSUMEN SEBUAH INSTITUSI PENDIDIKAN

Ira Setyaningsih

Staf Pengajar Program
Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan
Teknologi UIN Sunan
Kalijaga Yogyakarta

Abstract

The objective of this study is to measure international post graduate students' satisfaction as customers in Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) as an education institution. Respondents participated in this study were international students at the master's and doctoral programs, selected randomly from eight faculties in UKM. The study was conducted by distributing a series of questionnaire to the participants in February and March 2006. Data obtained from the questionnaire was divided into three dimensions: academic facilities, non-academic facilities, and the characteristics of good teaching-learning process. The data was then analyzed using SPSS 12.0 for windows and SERVQUAL analysis. From the data analysis, negative gap values were obtained for all three instruments, which means that UKM needs to improve its services quality in all dimensions. Similarly, the absence of positive gap means that there is no over-supply service in the university.

Kata kunci: Kepuasan konsumen, Pendidikan, SERVQUAL

A. Pendahuluan

Pada era persaingan ini, setiap perusahaan, tidak terkecuali institusi pendidikan, berusaha memperbaiki kinerja dan kualitasnya demi keberlangsungan hidupnya. Apalagi di masa penuh keterbukaan dan kebebasan pendapat, konsumen mempunyai kesempatan yang luas untuk menyampaikan komplain ketidakpuasan terhadap pelayanan yang mereka terima. Oleh

karena itu, setiap perusahaan, baik manufaktur maupun jasa, berusaha meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan para konsumennya. Tidak terkecuali sebuah perguruan tinggi yang memberikan pelayanan pendidikan, termasuk dalam perusahaan jasa yang harus bersaing dengan institusi pendidikan lain yang juga tengah berusaha meningkatkan kualitas dirinya untuk mempertahankan eksistensinya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar gap yang terjadi antara persepsi pelajar dengan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang ada di Universitas Kebangsaan Malaysia, sebagai sebuah institusi pendidikan.

Sistem pendidikan dapat dilihat sebagai sebuah sistem transformasi dengan input, proses dan output¹. Dalam dunia pendidikan terdapat pelbagai pengertian mengenai kualitas. Termasuk di dalamnya kualitas input yaitu pelajar, staf pendukung dan infrastruktur; kualitas proses yaitu proses pembelajaran dan aktivitas belajar mengajar; dan kualitas output adalah alumni yang kompeten dan cemerlang masa depannya.² Secara umum, kualitas adalah keseluruhan sifat-sifat dan ciri-ciri produk atau jasa yang mampu memenuhi kehendak pelanggan yang dinyatakan secara tersurat atau tersirat.³ Berbagai pengertian kualitas pendidikan yang ada ditempelkan pada pengertian kualitas itu sendiri.

Dalam sebuah institusi pendidikan, pelajar merupakan pelanggan yang menggunakan pelayanan pendidikan. Meskipun ada kesepakatan bahwa pembuat aturan, anggota-anggota kelompok dalam institusi dan alumni adalah pelanggan dari institusi pendidikan, pelajar tetap menunjukkan sebagai produk dari universitas berdasarkan pada keterlibatan mereka yang mendalam dalam proses pembelajaran dalam periode masa yang panjang⁴. Pendidikan juga dianggap sebagai sebuah 'produk' dengan pelajar sebagai konsumennya⁵.

¹ ibid

² Sahney et al dalam Sahney Sangeeta, D.K. Banwet and S. Karunes, *A Servqual and QFD Approach to Total Quality Education, a Student Perspective*, dalam *International Journal of Productivity and Performance Management* Vol. 53 No. 2, 2004, pp. 143-166.

³ ISO 8402, *Quality Vocabulary*, 1986, BS 4778.

⁴ Gold, E, *Customer Service: a Key Unifying Force for Today's Campus*, dalam Netresults, *National Assosiation of Student Personnel Administrators*, 2001, dalam www.naspa.org/netresults

⁵ Sahney et al dalam Sahney Sangeeta, D.K. Banwet and S. Karunes, *A Servqual and QFD*, pp 143-166.

Sebagai konsumen, pelajar mempunyai harapan tentang pelayanan yang akan diperolehinya. Harapan konsumen dikelompokkan menjadi⁶:

1. Harapan Kabur (*Fuzzy Expectation*), sesuatu yang diharapkan diperoleh dari pemberi layanan, tapi konsumen sendiri tidak yakin.
2. Harapan Pasti (*Precise Expectation*), kebalikan dari harapan kabur, konsumen tahu dengan pasti apa harus dilakukan pemberi layanan untuk memuaskan mereka.
3. Harapan yang tidak realistik (*Unrealistic Expectation*), sesuatu yang tidak mungkin atau harapan yang terlalu tinggi dari konsumen kepada pemberi layanan.
4. Harapan Implisit (*Implicit Expectation*), sesuatu yang diharapkan konsumen tapi tidak utama. Jika tidak ada tidak menyebabkan '*negative surprise*', sebaliknya jika ada tidak menimbulkan '*positive surprise*'.
5. Harapan Eksplisit (*Explicit Expectations*), sesuatu yang ada di benak konsumen dan mereka mengasumsikan atau berharap akan menjadi nyata.

B. Konsep Kepuasan Konsumen

Pelanggan merupakan kehidupan bagi sebuah perusahaan. Tanpa adanya pelanggan, perusahaan bisa bangkrut dan akhirnya mati. Kepuasan konsumen diperoleh ketika pelayanan atau produk telah memenuhi kebutuhan konsumen dan ketika perusahaan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan selama kurun waktu produk atau pelayanan itu mereka peroleh.⁷ Sementara itu menurut Kotler kepuasan konsumen merupakan kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang ada.⁸

Pengertian lain kepuasan pelanggan adalah pelbagai kriteria penting yang menentukan kualitas nyata yang diterima oleh pelanggan.⁹ Menurut Zeithaml, et. al., kepuasan pelanggan dalam jasa dapat diukur

⁶ Jukka Ojasalo, *Research and concepts, Managing Customer Expectations in Professional Services*, dalam *Managing Service Quality*. Vol. 11 No 3, 2001, pp. 200-212.

⁷ Juran, *Juran's Quality Control Handbook*, (New York: McGraw-Hill, 1991)

⁸ Kotler, Phillip, *Marketing Management*, (New York: Prentice Hall, 1997)

⁹ Kelsey, Kathleen Dodge and Bond, Julie A, *A Model for Measuring Customer Satisfaction Within an Academic Center of Excellence*, dalam *Managing Service Quality* 11, No.5, 2001, pp. 359-367.

dari perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang jasa layanan yang akan diterima.¹⁰ Harapan pelanggan mempunyai dua makna. Pertama, apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat pelayanan diberikan. Kedua, apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi (harapan). Persepsi adalah apa yang dilihat atau dialami setelah berada di wilayah yang diharapkan memberikan sesuatu kepada pelanggan. Secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan pelayanan yang dirasakan (*perceived performance*). Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila pelanggan merasakan pelayanan sesuai atau melebihi harapannya.

C. Konsumen dalam Pendidikan

Dalam industri pelayanan atau jasa, pihak yang dilayani disebut sebagai konsumen. Secara internal konsumen adalah 'next process' atau orang yang ada pada proses berikutnya. Sedangkan secara eksternal konsumen adalah 'real customers' yaitu pelanggan yang memanfaatkan produk atau jasa kita. Biasanya kualitas dimulai dan ditentukan oleh pelanggan. Tetapi dalam dunia pendidikan, definisi konsumen tidaklah semudah perusahaan jasa yang lain. Di dalam sebuah institusi pendidikan terdapat beberapa komponen yang dapat dikatakan sebagai konsumen, yaitu pelajar, staf, fakultas, organisasi, orangtua mahasiswa dan lingkungan- semuanya terlibat dalam membentuk kualitas pendidikan.¹¹ Oleh karena itu perlu dibedakan kelompok konsumen dalam pendidikan¹²:

- a. Konsumen Internal Primer : Pendidik sebagai pegawai
- b. Konsumen Internal Sekunder : Pelajar sebagai rekan dalam pendidikan
- c. Konsumen Eksternal Primer : Pelajar
- d. Konsumen Eksternal Sekunder : Orangtua pelajar

Pelajar sebagai penerima pelayanan (dengan memperoleh pengetahuan/informasi) adalah pihak yang harus mengukur kualitas

¹⁰ Zeithmal, Valarie A. Parasuraman A. and Berry, Leonard, *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, (New York: The Free Press, 1990)

¹¹ Sahney et al dalam Sahney Sangeeta, D.K. Banwet and S. Karunes, *A Servqual and QFD*, pp 143-166.

¹² Kanji et al, dalam Sahney Sangeeta, D.K. Banwet and S. Karunes, *A Servqual and QFD*, pp 143-166.

daripada output.¹³ Wallace (1999) menyatakan bahwa meskipun menggunakan istilah “pelanggan” dapat menimbulkan berbagai konsepsi dan kesalahpahaman dalam akademik, pelajar sebagai pelanggan tidak berarti bahwa pihak universitas tidak mempunyai wewenang dalam mengatur agenda pendidikan.¹⁴ Hal itu tidak bermakna pula bahwa memenuhi harapan pelajar selalu memungkinkan atau diperlukan. Seperti pelayanan pelanggan yang lain, pelajar mempunyai tanggung-jawab dan tidak perlu mengetahui kebutuhan mereka secara sempurna. Tidak berarti, pernyataan ini digunakan untuk memberikan pelayanan yang buruk. Nyatanya, institusi pendidikan harus berfokus pada pelayanan pelanggan, menghormati pelajar-pelajarnya sebagai pelanggan utama dan bersungguh-sungguh memfokuskan diri sebagai pusat pendidikan pelajar.¹⁵

Dalam tulisan ini, pelajar sebagai konsumen eksternal primer dianggap sebagai pelanggan yang akan diukur kepuasannya. Oleh karena itu disusun beberapa instrumen untuk mengetahui kehendak konsumen. Kehendak konsumen merupakan harapan konsumen dari sistem transformasi.

Dalam mengkaji pengalaman dan kepuasan pelajar dapat dibedakan menjadi dua aspek yaitu¹⁶:

1. metode yang berfokus pada pengajaran dan pembelajaran
2. metode yang memperhitungkan seluruh pengalaman pelajar.

D. SERVQUAL dan Analisis Gap

SERVQUAL mengukur perbedaan antara apa yang diharapkan dari pelayanan yang diterima oleh konsumen dan persepsi dari pelayanan tersebut.¹⁷ Hal ini dapat dirumuskan dalam:

¹³ Zairi, M, *Total Quality Education for Superior Performance*, dalam *Training for Quality* Vol. 3 No. 1, 1995, pp. 29-35.

¹⁴ Wallace, J.B., *The Case for Student as Customer*, dalam *Quality Progress* Vol.32 No. 2, 1999, pp 47-51

¹⁵ Gold, E, *Customer Service: a Key Unifying Force for Today's Campus*, dalam *Netresults*.

¹⁶ Susan Aldridge and Jennifer Rowley, *Measuring Customer Satisfaction in Higher Education*, dalam *Quality Assurance in Education* 6 No. 4, 1998, pp. 197–204.

¹⁷ Parasuraman dalam Kay C. Tan dan Sei W. Kek, *Service Quality in Higher Education Using Enhanced SERVQUAL Approach*, dalam *Quality in Higher Education* Vol. 10, No. 1, April 2004

$$\text{Service Quality (Q)} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan (H)}^{18}$$

Menurut Zeithmal, unsur-unsur yang dinilai dalam metode SERVQUAL adalah:¹⁹

1. *Tangibles* – fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personal pemberi layanan
2. *Reliability* – kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan tepat sesuai kebutuhan konsumen.
3. *Responsiveness* – kemampuan dan kemauan untuk membantu konsumen dan memberi pelayanan tepat waktu.
4. *Assurance* – pengetahuan dan sikap pegawai yang baik serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen dengan penuh keyakinan diri.
5. *Empathy* – memikirkan dan memberikan perhatian secara personal kepada konsumen.

Kelima instrumen SERVQUAL di atas pada awalnya dijabarkan dalam 22 item, tiap item digunakan sebanyak dua kali, yang pertama untuk mengukur persepsi konsumen, sedangkan yang kedua mengukur harapan konsumen. Parasuraman, et al., berpendapat bahwa SERVQUAL dapat diadaptasi oleh semua organisasi jasa.²⁰ Menurut mereka, informasi yang diperoleh dapat dijadikan pedoman bagi para manajer untuk mendiagnosa target terbaik yang akan dilakukan perbaikan.²¹ Negatif gap terbesar ditambah dengan evaluasi nilai harapan yang tertinggi menjadi prioritas dalam penambahanbaikan.²² Sama halnya jika dalam beberapa aspek layanan terdapat nilai gap positif berarti bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya sesuai dengan harapan konsumen, bahkan melebihi, dapat dikaji ulang oleh manager kemungkinan mereka “*over-supply*” dalam pelayanan dan apakah perlu dilakukan pengaturan ulang dalam aspek tersebut.²³ Hal ini penting terutama bagi jasa yang memerlukan perhatian dalam segi penghematan budget.²⁴

¹⁸ Ibid

¹⁹ Ibid

²⁰ Mik Wisniewski, *Using SERVQUAL to Assess Customer Satisfaction with Public Sector Services*, dalam *Managing Service Quality*, Volume 11, No. 6, 2001 : pp 383.

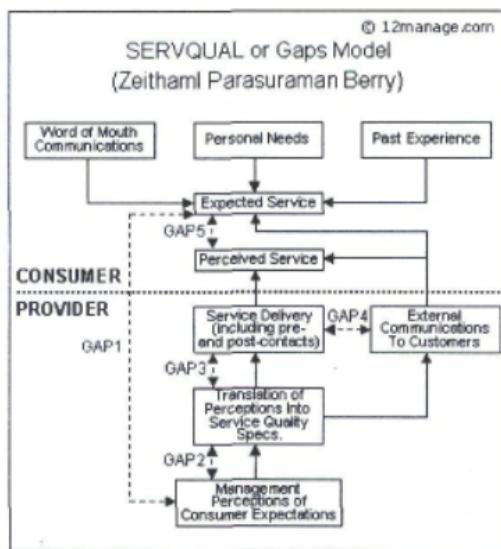
²¹ Ibid

²² Ibid

²³ Ibid

²⁴ Ibid

Tabel 1. SERVQUAL dan Model Analisis Gap menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry²⁵



Pada perkembangannya banyak kajian dilakukan dengan menggunakan SERVQUAL, tetapi tidak lagi hanya menggunakan lima dimensi dan 22 item penjabarannya ini. Kelima dimensi dalam SERVQUAL tidak general dan memerlukan modifikasi.²⁶ Salah satunya adalah dengan menambahkan item sesuai dengan situasi yang diperlukan. Dalam tulisan ini konsep SERVQUAL dipakai dalam mengukur harapan dan persepsi pelajar sebagai konsumen dalam dunia pendidikan.

E. Metodologi

1. Metode Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui kuisioner yang disebarluaskan kepada 140 orang mahasiswa pasca sarjana internasional, program Master maupun Doktor di Universiti Kebangsaan Malaysia selama Februari - Maret

²⁵ www.12manage.com

²⁶ Carman (1990) dalam C. Leugenia Ham, *Analyzing the Value of Service Quality Management : Gaining Competitive Advantages*, dalam *International Journal of Value Based Management*, 2003.

2006. Sebanyak 102 kuisioner dikembalikan dan layak dianalisis lebih lanjut. 14 kuesioner tidak diisi lengkap dan 24 kuisioner tidak dikembalikan.

Secara umum, kuisioner yang dibagikan terdiri dari:

1. Bagian A: Data latar belakang responden sebanyak 7 pertanyaan
2. Bagian B: Tahap harapan dan kepuasan pelanggan terhadap fasilitas akademik 14 pertanyaan dan fasilitas non-akademik sebanyak 23 pertanyaan
3. Bagian C: Tahap harapan dan kepuasan pelanggan terhadap karakteristik pembelajaran yang baik yang dilakukan oleh dosen sebanyak 34 pertanyaan

2. Metode Pengolahan Data

Kuisoner disusun untuk menentukan kualitas pelayanan UKM dengan instrumen yang digunakan sebanyak dua kali, yaitu untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Skala Likert 1 sampai 10 digunakan untuk penilaian, dimana setiap nilai berarti:

- 1 — amat sangat rendah
- 2 — sangat rendah
- 3 — rendah
- 4 — agak rendah
- 5 — sedang
- 6 — agak sedang
- 7 — agak tinggi
- 8 — tinggi
- 9 — sangat tinggi
- 10 — amat sangat tinggi

Selanjutnya dibandingkan perbedaan antara harapan dan kepuasan dengan mencari nilai selisihnya (*gap*), dengan metode SERVQUAL.

Pengumpulan data dilakukan dalam bentuk atribut yang diperlukan dalam pelayanan yang ditawarkan. Atribut dikembangkan dalam dimensi kajian yang diperoleh dari referensi, penelitian sebelumnya dan disesuaikan dengan fasilitas yang dimiliki oleh Universitas Kebangsaan Malaysia (UKM). Faktor fasilitas akademik dan non akademik diambil dari penelitian Susan Aldridge dkk (1998), *Measuring Customer Satisfaction in Higher Education* dalam jurnal *Quality Assurance in Education*. Instrumen dalam kajian ini mengalami beberapa modifikasi, sesuai

dengan kondisi dan keberadaan fasilitas di UKM saat ini. Instrumen dalam aspek pembelajaran dan kegiatan belajar mengajar diadopsi dari penelitian Moh. Nasir Saludin (2004) dalam *Determination Important Characteristics of Good Lecturer from Undergraduate Student Perspectives in Universiti Kebangsaan Malaysia* yang dipublikasikan dalam Jurnal Personelia Malaysia.

Pelbagai atribut digunakan dalam kuisioner dengan item-item pertanyaan yang diuraikan dalam tabel 2.

Tabel 2. Instrumen Pertanyaan dan Analisis Gap

No.	Item-item Pertanyaan	Kode SPSS	Harapan	Kepuasan	Gap (Harapan-Kepuasan)
Fasilitas Akademik					
1.	Perpustakaan	B1	8,82	7,46	-1,36
2.	Laboratorium	B2	8,75	6,34	-2,40
3.	Jumlah komputer mencukupi	B3	8,73	6,45	-2,27
4.	Kualitas komputer	B4	8,73	6,59	-2,14
5.	Tersedianya software-software yang diperlukan	B5	8,55	6,73	-1,82
6.	Kenyamanan kelas	B6	8,83	7,22	-1,62
7.	Kenyamanan laboratorium	B7	8,60	6,76	-1,83
8.	Kenyamanan ruang pasca sarjana	B8	8,76	6,64	-2,13
9.	Tersedianya OHP	B9	8,55	7,05	-1,50
10.	Tersedianya LCD	B10	8,86	7,24	-1,63
11.	Pelayanan Pendaftaran	B11	8,74	7,20	-1,54
12.	Pelayanan Pembayaran	B12	8,60	7,34	-1,25
13.	Pelayanan staf kaunter	B13	8,72	7,22	-1,50
14.	Fasilitas akademik keseluruhan	B14	8,80	7,15	-1,66
Fasilitas Non-Akademik					
1.	Keselamatan diri dalam kampus	B15	8,93	7,54	-1,39
2.	Keselamatan harta benda dalam kampus	B16	8,75	7,26	-1,48
3.	Pelayanan tempat tinggal (asrama)	B17	8,59	6,54	-2,05
4.	Fasilitas parkir	B18	8,58	6,27	-2,30
5.	Pelayanan kafetaria	B19	8,47	6,74	-1,74
6.	Aktivitas Sosial	B20	8,58	6,54	-2,04
7.	Aktivitas Olahraga	B21	8,54	7,12	-1,42
8.	Pelayanan kesehatan	B22	8,94	7,28	-1,66
9.	Kegiatan Mahasiswa	B23	8,61	6,54	-2,07
10.	Pelayanan Keuangan (Bank)	B24	8,54	7,45	-1,09
11.	Pelayanan transportasi di dalam kampus	B25	8,78	5,37	-3,41
12.	Pelayanan transportasi di luar kampus	B26	8,65	5,49	-3,16
13.	Asuransi	B27	8,46	6,33	-2,13
14.	Tempat Ibadah (Masjid, Musholla)	B28	8,88	7,67	-1,22
15.	Kamar mandi	B29	8,88	7,33	-1,55
16.	Telepon Umum	B30	8,60	7,00	-1,60
17.	Toko Penerbit Universitas	B31	8,44	6,48	-1,96
18.	Koperasi Universitas	B32	8,46	6,49	-1,97
19.	Toko-toko Umum	B33	8,33	6,37	-1,96
20.	Pelayanan Pos	B34	8,49	7,24	-1,25
21.	Kebersihan kampus	B35	8,83	7,69	-1,15
22.	Lingkungan kampus	B36	8,83	7,64	-1,20
23.	Fasilitas non-akademik keseluruhan	B37	8,62	6,80	-1,81
Karakteristik pembelajaran yang baik (Dosen dan kegiatan belajar mengajar)					
1.	Terbuka, menanyakan pendapat untuk memperbaiki pengajaran	C1	9,00	7,17	-1,83
2.	Tidak selalu membantarkan kuliah	C2	8,90	7,69	-1,21
3.	Membantu, memberi arahan dan bekerjasama dengan mahasiswa	C3	9,02	7,50	-1,52
4.	Ramah, tidak sombong dan mudah bergabung dengan mahasiswa	C4	9,03	7,62	-1,41
5.	Ada persiapan sebelum mengajar dan lbs	C5	8,76	7,43	-1,33
6.	Efektif mengarahkan pelajar dan mendukung mereka bergabung dalam penelitian	C6	8,93	7,26	-1,67
7.	Kreatif menggunakan sarana yang menarik dalam	C7	8,93	7,00	-1,93

1. Tidak tampak masla	C8	8,97	7,36	-1,60
2. Aktif; punya dedikasi, suka memberi opini	C9	9,00	7,50	-1,50
3. Tidak mempunyai perilaku negatif (merokok, tidak rapi, tidak disiplin)	C10	9,05	6,10	-0,95
4. Dekat dan perhatian dengan mahasiswa	C11	8,95	7,43	-1,52
5. Mengajar dengan jelas, dan percaya diri	C12	9,02	7,79	-1,22
6. Memberikan handout	C13	8,66	7,22	-1,43
7. Lebih merata dalam memberikan nilai	C14	9,00	6,90	-2,10
8. Soal ujian dapat diterima	C15	8,64	7,14	-1,50
9. Catatan yang sistematis	C16	8,91	7,07	-1,84
10. Memberi catatan dan mengajar dengannya	C17	8,90	7,33	-1,57
11. Mampu menjawab pertanyaan dan yang diajarkannya	C18	8,95	7,40	-1,55
12. Memberi tugas atau projek dalam waktu yang cukup	C19	9,05	6,98	-2,07
13. Memberi tugas yang sesuai	C20	9,00	7,45	-1,55
14. Tidak mudah marah/emosi	C21	8,79	7,02	-1,78
15. Personalitas yang menarik	C22	8,72	7,43	-1,29
16. Mengajar dengan faktak; tidak salah memberi informasi	C23	8,86	7,59	-1,28
17. Memberi arahan yang jelas tentang projeck; tidak berpikir pelajar mengetahui semua	C24	8,81	7,02	-1,79
18. Pengajaran yang menarik, dengan humor dan tidak verbal resmi	C25	8,76	7,19	-1,57
19. Dapat menghubungkan pengajaran dengan lapangan kerja; berbagi pengalaman dan pengetahuan umum	C26	8,88	7,33	-1,55
20. Berpengalaman dan pekerja keras	C27	8,86	7,40	-1,47
21. Merembuta mahasiswa dalam pembelajaran	C28	8,79	7,38	-1,41
22. Mengajar sesuai jadwal	C29	9,02	7,47	-1,55
23. Profesional dan mempunyai pemahaman yang baik	C30	9,02	7,64	-1,38
24. Efisien dalam mengajar dan mampu menyelesaikan seluruh soal	C31	8,98	7,38	-1,60
25. Tahu teknik mengajar	C32	9,05	7,67	-1,38
26. Mengajar dengan sistematis, dan mudah dimengerti	C33	8,91	7,21	-1,71
27. Dosen dan kegiatan belajar mengajar secara keseluruhan	C34	8,93	7,50	-1,43

F. Hasil Penelitian

Responden adalah pelajar pasca sarjana internasional dari 8 fakultas di UKM. Jumlah responden yang dipilih sebanyak 140 orang, sedangkan jumlah responden yang mengembalikan dan menjawab kuisioner sebanyak 116 orang. 14 kuisioner tidak diisi dengan lengkap, sehingga data yang dianalisis sebanyak 102.

Tabel 3. Demografi Responden menurut Fakultas

Fakultas	Jumlah Responden	Percentase (%)
Fakultas Sains Sosial dan Kemanusiaan	25	24.5
Fakultas Sains dan Teknologi	20	19.6
Fakultas Kejuruteraan	16	15.7
Fakultas Pengajian Islam	11	10.8
Fakultas Pendidikan	8	7.8
Fakultas Ekonomi dan Perniagaan	8	7.8
Fakultas Teknologi dan Sains Maklumat	8	7.8
Fakultas Undang-Undang	6	5.9
Jumlah	102	100

Tabel 4. Demografi Responden menurut Negara

Negara	Jumlah Responden	Percentase (%)
Indonesia	52	51
Libya	11	10.8
Lain-lain	9	8.8
Jordan	8	7.8
Iran	7	6.9
Yemen	7	6.9
Sudan	6	5.9
Iraq	2	2
Jumlah	102	100

Data dianalisis dengan menggunakan Microsoft Excel dan SPSS 12.0 untuk menganalisis mean level harapan (H) dan level kepuasan (K).

Dari pengolahan data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa yang paling mendapatkan sorotan atas ketidakpuasan responden adalah:

Tabel 5. Faktor Gap Terbesar

Kode	Instrumen	Gap (SERVQUAL)
Faktor Akademik		
B2	Laboratorium	-2.40
B3	Jumlah Komputer	-2.27
B4	Kualitas komputer	-2.14
Faktor Non Akademik		
B25	Pelayanan transportasi di dalam kampus	-3.41
B26	Pelayanan transportasi di luar kampus	-3.16
B18	Fasilitas Parkir	-2.30
Dosen dan KBM		
C14	Lebih merata dalam memberikan nilai	-2.10
C19	Memberi tugas atau projek dalam waktu yang cukup	-2.07
C7	Kreatif menggunakan sarana yang menarik dalam pengajaran	-1.93

Di sisi lain banyak faktor yang mendekati harapan mahasiswa. Contohnya, pelayanan pembayaran: -1.26, pelayanan keuangan (bank): -1.09, dan dosen tidak mempunyai perilaku negatif (merokok, tidak rapi, tidak disiplin): -0.95.

G. Penutup

Kebanyakan perusahaan menyadari bahwa perlu adanya pengujian terhadap kebutuhan pelanggan dan kualitas kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Berbagai metode dikembangkan oleh para peneliti untuk menguji hal tersebut, salah satunya adalah dengan SERVQUAL. Dalam metode ini, dapat diperoleh informasi lengkap mengenai :

- Persepsi pelanggan mengenai layanan (benchmark dapat dibangun oleh konsumen sendiri).
- Anggapan performansi yang akan diterima oleh konsumen.
- Pendapat dan saran pelanggan.
- Memberikan masukan bagi karyawan yang menghargai harapan dan kepuasan konsumen.

Dari perolehan penelitian ini, terlihat bahwa pihak Universiti Kebangsaan Malaysia perlu melakukan perbaikan di berbagai faktor tersebut. Terutama faktor-faktor dimana terjadi gap yang besar antara kepuasan dan harapan pelajar sebagai konsumennya. Terlebih lagi, responden dalam penelitian ini adalah pelajar internasional. Kepuasan mereka terhadap pelayanan UKM akan menjadi promosi yang baik bagi kampus ini di negara masing-masing responden. Dan diharapkan UKM akan menjadi tempat tujuan belajar bagi pelajar-pelajar internasional.

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan ke depan terdapat penelitian-penelitian serupa dengan metode-metode yang berbeda di Indonesia sehingga pendidikan sebagai sebuah industri jasa menjadi salah satu negara tujuan belajar bagi negara-negara tetangga kita, karena terkenal dalam kualitas dan pelayanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Gold, E, *Customer Service: A Key Unifying Force for Today's Campus*, Netresults, National Association of Student Personnel Administrators, 2001, dalam www.naspa.org/netresults
- ISO 8402, *Quality Vocabulary*, BS 4778, 1986
- Jukka Ojassalo, *Research and Concepts, Managing Customer Expectations in Professional Services*, dalam *Managing Service Quality* Vol. 11 No 3, 2001, pp: 200-212
- Juran, J.M., *World War II and The Movement of Quality*, dalam *Quality Progress* Vol. 24, No. 12, 1991, pp : 19-24.
- Juran, *Juran's Quality Control Handbook*, New York: McGraw-Hill, 1991
- Kay C. Tan dan Sei W. Kek, *Service Quality in Higher Education Using Enhanced SERVQUAL Approach* dalam *Quality in Higher Education*, Vol. 10, No. 1, April 2004
- Kelsey, Kathleen Dodge and Bond, Julie A., *A Model for Measuring Customer Satisfaction within an Academic Center of Excellence*, dalam *Managing Service Quality* 11. No.5, 2001, pp : 359-367.
- Kotler, Phillip, *Marketing Management*, New York : Prentice Hall, 1997.
- Mercedes Marzo-Navarro, Marta Pedraja-Iglesias and M. Pilar Rivera-Torres, *Measuring Customer Satisfaction in Summer Courses*, dalam *Quality Assurance in Education* 13 No. 1, 2005 : 53-65.
- Mik Wisniewski, *Using SERVQUAL to Assess Customer Satisfaction with Public Sector Services*, dalam *Managing Service Quality*, Vol. 11, No. 6, 2001 : pp 383.
- Panjaitan, Rika Fatimah dan Saludin, Nasir, *Customer Satisfaction and Expectation Approach on Regular Travel Package (RTP) in Quality Service by Design Using Fuzzy Logic Controller (FLC)* dalam *Sains Malaysiana* 33 (1), 2004 : 29-42.
- Saludin, M. Nasir., Matharsha Kamaruzzaman., dan Sheng, Tan Lip, *Determination Important Characteristics of Good Lecturer from Undergraduate Student Perspectives in Universitas Kebangsaan Malaysia*, dalam *Jurnal Personelia*, 2005.
- Sahney et al dalam Sahney Sangeeta, D.K. Banwet and S. Karunes, *A Servqual and QFD Approach to Total Quality Education, a Student Perspective*, dalam *International Journal of Productivity and Performance Management* Vol. 53 No. 2 , 2004 : 143-166

- Susan Aldridge and Jennifer Rowley, *Measuring Customer Satisfaction in Higher Education*, dalam *Quality Assurance in Education* 6 No. 4, 1998: 197–204.
- Wallace, J.B., *The Case for Student as Customer*, dalam *Quality Progress* 32 No. 2, 1999 : 47-51
- www.12manage.com/methods_zethaml_servqual.html
- Zairi, M., *Total Quality Education for Superior Performance*, dalam *Training for Quality*. 3 No. 1, 1995 : 29-35.
- Zeithmal, Valari, A. Parasuraman A. and Berry, Leonard, *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, New York: The Free Press, 1990.