

ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN MAHASISWA LUAR NEGERI DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU

Nurrahmi Hayani

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

email: *nurrahmi_hayani@yahoo.com*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat mutu pelayanan pendidikan mahasiswa luar negeri di UIN SUSKA Riau pada tahun 2013. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa UIN SUSKA Riau yang berasal dari luar negeri. Objek dari penelitian ini adalah tingkat kualitas pelayanan pendidikan Universitas Islam Negeri SUSKA Riau. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UIN SUSKA Riau yang berasal dari luar negeri terhitung sejak tahun 2008 hingga 2013. Sebanyak 144 angket telah disebarakan kepada responden yang dipilih melalui teknik proportional random sampling.

Penafsiran hasil analisa dan pengolahan data mengacu kepada ketentuan dalam metode Educational Service Quality ESQ yang dikembangkan Holdford and Patkar (2003) yang dikombinasikan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik SERVQUAL dengan bantuan perangkat software komputer SPSS versi 17.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa UIN SUSKA Riau telah mampu memberikan pelayanan pendidikan dengan tingkat mutu "B" atau Baik terhadap mahasiswa yang berasal dari luar negeri.

Kata Kunci: *Pengukuran Kualitas, Pelayanan Pendidikan, Mahasiswa Luar Negeri*

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Institusi atau lembaga pendidikan tumbuh dan berkembang sebagaimana layaknya industri barang dan jasa, dan akan berubah setiap waktu seiring dengan perkembangan zaman dan proses

globalisasi. Oleh sebab itu, lembaga pendidikan perlu dipasarkan dan harus lebih berorientasi kepada mahasiswa sebagai salah satu pelanggan terdekat lembaga, dan itu merupakan bentuk konsistensi kepentingan pemasaran dunia industri sektor pendidikan. Perhatian pada mutu layanan pendidikan yang menekankan pada kepuasan

mahasiswa muncul dalam rangka menarik para calon mahasiswa, layani dan mempertahankan mereka.

Peningkatan mutu pendidikan tinggi termasuk di dalamnya mutu layanan akademik dan mutu pengajaran merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan agar kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan lembaga pendidikan dapat diberikan secara optimal. Namun demikian ada beberapa masalah yang dihadapi oleh lembaga pendidikan tinggi di Indonesia pada umumnya, antara lain adalah :

1. Rendahnya mutu layanan pendidikan pada sebagian besar lembaga pendidikan tinggi di Indonesia menjadi kendala dalam meningkatkan mutu pendidikan nasional, dilain pihak mutu layanan pendidikan mempunyai hubungan dengan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan lembaga dan kepuasan siswa terhadap dosen, dan program.
2. Keterbatasan sumber daya manusia, belajar, dana, fasilitas fisik lembaga, dan fasilitas pendukung lainnya juga akan berpengaruh pada mutu kinerja sebuah lembaga pendidikan.
3. Rendahnya kesejahteraan, komitmen, dan motivasi kerja dosen mempunyai pengaruh yang signifikan pada kinerja dosen, dan ini akan berpengaruh pada pada hasil belajarmahasiswa.
4. Selain itu, meskipun evaluasi dan akreditasi yang rutin dan berkelanjutan telah dilakukan demi tercapainya mutu pendidikan, tidak berarti mahasiswa sebagai pelanggan lembaga perguruan tinggi merasa puas akan layanan yang telah diberikan.

Sistem pendidikan yang bermutu tentu berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan pada realitas bahwa *output* (keluaran) dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam industri dan pembangunan di suatu daerah. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang bermutu.

Masyarakat seringkali mempertanyakan tentang kualitas atau mutu pendidikan di Indonesia karena dianggap sebagai negara yang masih memiliki kualitas pendidikan yang rendah. Kualitas mutu pendidikan yang rendah dapat ditunjukkan dengan rendahnya peringkat mutu pendidikan di Indonesia bila dibandingkan dengan negara-negara lain.

Dalam artikel pada website BBC 2012, Sistem Pendidikan Indonesia Menempati Peringkat Terendah di Dunia, diberitakan bahwa menurut tabel Liga Global yang diterbitkan oleh Firma Pendidikan Pearson. Ranking ini memadukan hasil tes internasional dan data seperti tingkat kelulusan antara 2006 dan 2010. Indonesia berada di posisi terbawah bersama Meksiko dan Brasil. Dua kekuatan utama pendidikan, yaitu Finlandia dan Korea Selatan, diikuti kemudian oleh tiga negara di Asia, yaitu Hong Kong, Jepang dan Singapura

Kebutuhan akan pemasaran lembaga pendidikan tinggi, khususnya di Indonesia mendapat porsi yang besar saat ini. Hal ini berkaitan dengan beberapa faktor seperti misalnya keterbatasan dana, meningkatnya program dan kebutuhan akan layanan, serta meningkatnya kompetisi lembaga pendidikan tinggi sejenis.

Bagaimanapun pendidikan tinggi yang berorientasi hanya menjual jasa masih lazim dilakukan, karena tampaknya lembaga pendidikan tinggi masih memusatkan perhatiannya pada kebutuhan mereka sendiri dan mempertimbangkan mahasiswa hanya sebatas sebagai masukan untuk memuaskan kebutuhan lembaga.

Alasan yang lain bahwa kepuasan pelanggan tidak menjadi fokus mungkin disebabkan oleh mutu layanan, walaupun mutu layanan dianggap penting tetapi sulit untuk mendefinisikan, mengukur, dan dipelihara.

Sistem manajemen mutu menyatakan bahwa salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur mutu suatu produk atau jasa adalah kemampuan suatu produk/jasa dalam memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan/pemakai. Kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan atau pemakai produk/jasa sering juga disebut dengan harapan pelanggan/pemakai.

Negara juga mengatur dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah untuk mengakomodir tentang kepuasan pemakai jasa di lingkungan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dunia pendidikan, sebagai salah satu bentuk pelayanan di masyarakat, juga dapat menerapkan prinsip tersebut di atas. Pengukuran tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan pelanggannya, dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu pelayanan pendidikan suatu institusi pendidikan. Hal ini direalisasikan melalui pengukuran tingkat kepuasan pemakai/pelanggan jasa pendidikan.

Pelanggan atau pemakai jasa pendidikan

terdiri dari berbagai pihak, di antaranya mahasiswa, orang-tua siswa dan perusahaan pemakai lulusan dari suatu institusi pendidikan. Mahasiswa merupakan pelanggan langsung dari suatu sistem pelayanan pendidikan, karena mahasiswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu institusi pendidikan.

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, sebagai salah satu institusi pendidikan yang memiliki visi mewujudkan Universitas Islam Negeri sebagai teknologi dan seni secara integral di kawasan Asia Tenggara tentu saja memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu, dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggannya. Terutama untuk mencapai visi 2023 UIN sebagai *World Class University* tentu harus dapat memberikan kualitas pelayanan pendidikan yang prima bagi semua mahasiswanya yang berasal dari luar negeri.

Berangkat dari latar belakang di atas peneliti mencoba untuk mengadakan penelitian dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN MAHASISWA LUAR NEGERI DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU”**

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui rata-rata harapan mahasiswa dari luar negeri terhadap pelayanan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
2. Untuk mengetahui rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa dari luar negeri terhadap pelayanan pendidikan di UIN SUSKA Riau

3. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan (*gap*) antara harapan dan tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di UIN SUSKA Riau
4. Untuk mengetahui tingkat mutu pelayanan pendidikan di UIN SUSKA Riau bila mengacu kepada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004.

1. TINJAUAN PUSTAKA

1.3. Pendidikan

Pendidikan menurut *dictionary of education* adalah: (1). *The act or process of educating or being educated*, (2). *The knowledge or skill obtained or developed by a learning process*, (3). *A program of instruction of a specified kind or level: driver education, a college education*, (4). *The field of study that is concerned with the pedagogy of teaching and learning*, (5). *An instructive or enlightening experience*.

Pendidikan menurut Crow adalah proses yang berisi berbagai macam kegiatan yang sesuai dengan kegiatan seseorang untuk kehidupan sosialnya dan membantu kebiasaan-kebiasaan dan kebudayaan serta kelembagaan sosial dari generasi ke generasi¹. Ahli pendidikan mengatakan bahwa pendidikan adalah memanusiasi manusia muda. Pengangkatan manusia muda ke taraf insani itulah yang menjelma dalam perbuatan mendidik. Maka dari itu, mendidik tidak hanya memintarkan tetapi juga menanamkan nilai-nilai moral pada peserta didik.

¹ Ratnawati. P, *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan*, Jurnal Pendidikan, <http://www.depdiknas.go.id/jurnal/43/p-ratnawati.htm>, 2003

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pokok-pokok penting pendidikan adalah: (1). Pendidikan merupakan proses yaitu proses pembelajaran, proses sosial dan proses memanusiasi manusia, (2). Pendidikan mengubah dan mengembangkan kemampuan, sikap dan perilaku. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa pendidikan bukan hanya tranfer pengetahuan (*transfer of knowledge*) tetapi seluruh rangkaian kegiatan untuk memanusiasi manusia yang mampu mengembangkan kemampuannya

1.4. Pelayanan

Kottler mendefinisikan pelayanan (jasa) sebagai suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak dengan fisik produk. Stanton menyatakan bahwa jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud danditawarkan untuk memenuhi kebutuhan di mana jasa dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak. Beliau juga menjelaskan bahwa jasa yang diberikan kepada konsumen memiliki karakteristik sebagai berikut: (1). *Intangibility* (tidak berwujud) yaitu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan tidak dapat dilihat, didengar atau dicium sebelum dibeli, (2). *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) artinya jasa dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabil dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, (3). *Variability* (bervariasi) yaitu bahwa jasa yang sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah, karena jasa tergantung pada siapa yang

menyajikan dan di mana disajikan².

1.5. Kepuasan Pelanggan

Zeithaml et al menyatakan bahwa kepuasan konsumen dalam bisnis pelayanan jasa dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang diterima³. Harapan pelanggan adalah apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan dan apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi. Persepsi adalah apa yang dilihat atau dirasakan setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu kepadanya. Pengertian kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan.

Kepuasan pelanggan merupakan kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada.

Dari definisi diatas, maka dapat diketahui adanya kesamaan tentang komponen kepuasan pelanggan yaitu harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pada umumnya harapan-harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Untuk mengukur kepuasan pelanggan, metode yang dapat diterapkan antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran
2. Survei kepuasan pelanggan

²Kotler, P. (*Marketing management: nalysis, planning, implementation, and control*. 9th Edition. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.2000.

³Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. *Delivering Quality Service : Balacing Customer Perception and Expectations*. New York, the Free Press, 1990

3. Pembelanjaan ghaib (*ghost shopping*)
4. Analisis pelanggan yang hilang (*Lost Customer Analysis*)
5. Obyek penelitian⁴

Dari uraian kepuasan pelanggan diatas, dalam pembahasan ini sebagai perusahaannya adalah lembaga pendidikan, dan sebagai pelanggannya tentu pelanggan internal (guru, laboran, pustakawan, dan administrator) dan eksternal (siswa, orang tua siswa, pemerintah, masyarakat dan pemakai jasa lulusan).

1.1. 1.6. Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Menurut terdapat lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas produk. Konsumen atau pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan saat ini tidak hanya difokuskan oleh industri jasa murni, dikarenakan hampir seluruh perusahaan memberikan pelayanan bagi pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Faktor emosional. Konsumen yang merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dirinya bila menggunakan produk dengan merek tertentu cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang

⁴Kotler, P. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta, Penerbit Erlangga, Edisi Keenam, 1988.

lebih tinggi. Kepuasannya bukan karena kualitas dari produk tersebut tetapi nilai emosional yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek produk tertentu.

4. Harga. Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan suatu produk dan jasa. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu⁵

1.7. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan diproses ke dalam 5 (lima) variabel, sebagaimana yang dikembangkan oleh Berry dan Parasuraman, yaitu: (1). Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus) jurusan dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, (2). Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan dari dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan berkualitas, termasuk dalam menanggapi keluhan yang dihadapi mahasiswa, (3). Kepastian (*assurance*) yaitu kemampuan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa jasa yang diberikannya telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas, (4). Empati (*empathy*) yaitu kesediaan kesediaan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi

kepada mahasiswa dan (5). Berwujud (*tangible*) yaitu persepsi mahasiswa terhadap penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi⁶.

Variabel-variabel tersebut di atas diolah dengan menggunakan metode ServQual dibantu dengan Microsoft Excell untuk menghitung Mean (rata-rata). Untuk mendapatkan data yang diperlukan, kelima faktor tersebut dijabarkan menjadi butir-butir dalam bentuk pertanyaan dengan alternatif jawaban menggunakan skala Likert: (1) Tidak Baik, (2). Kurang Baik, (3), Baik dan (4). Sangat Baik.

Penghitungan kepuasan mahasiswa juga dibarengi dengan penghitungan rata-rata harapan mahasiswa sehingga dapat diketahui gap (perbedaan) antara harapan dan kepuasan. Bila gap negatif, maka harapan mahasiswa masih lebih besar bila dibandingkan kenyataan yang dirasakan. Sementara gap positif berarti kepuasan yang dirasakan di atas harapan yang diinginkan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyusun rumus Kepuasan Pelanggan berikut:

$$Q = P - E$$

Dimana:

Q = Kualitas Pelayanan Pelanggan

E = Harapan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan (*expectation*)

P = Pelayanan yang sesungguhnya diterima (*Perception*)

Jika $Q > 0$ maka $ES > PS$; pelanggan kurang puas atas pelayanan yang diterima;

⁵Handi Irawan, *Manajemen Pemasaran*, Bandung.2003

⁶Berry, L.L. and Parasuraman, A. *Marketing Services: Competing through Quality*, FreePress, New York, NY.1991.

Jika $Q = 0$ maka $ES = PS$; pelanggan puas atas pelayanan yang diterima;

Jika $Q < 0$ maka $EC < PS$; pelanggan lebih dari puas atas pelayanan yang diterima atau mengalami kondisi ideal⁷.

1.1.1.8. Mutu Layanan Pendidikan

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan.

Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi

keinginan pelanggan⁸. Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal.

Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten. Kajian mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni:

1. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), di mana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku; Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran

⁷ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, 49, pp. 41-50.1985

⁸Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta. 2000

pengguna jasa (mahasiswa), jadi di sini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meskipun dalam perkembangannya ada yang menawarkan program jarak, universitas terbuka, dan kuliah jarak jauh);

2. Penerimaan jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan / mahasiswa) adalah *high contact system* yaitu hubungan pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut;
3. Hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan *member relationship*, di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut, sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang didasarkan pada hubungan dengan kepuasan pelanggan merupakan kunci mempertahankan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan finansial serta sosial di samping ikatan struktural dengan pelanggan. Suatu jasa pelayanan harus memutuskan seberapa banyak pelayanan berdasarkan hubungan harus dilakukan pada masing-masing segmen pasar dan pelanggan, dari tingkat biasa, relatif, bertanggung jawab, proaktif sampai kemitraan penuh.

Tujuan dari suatu universitas atau lembaga pendidikan tinggi di Indonesia meliputi pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, oleh karena itu bentuk layanan yang

diselenggarakannya juga meliputi ketiga aspek tersebut di atas. Layanan pengajaran meliputi setiap kegiatan yang diselenggarakan di luar maupun di dalam kelas, layanan penelitian meliputi semua kegiatan penelitian baik yang dilakukan oleh dosen maupun mahasiswa, yang diselenggarakan mandiri maupun diwadhahi oleh suatu lembaga. Sedangkan layanan pengabdian kepada masyarakat adalah kegiatan universitas

kepada masyarakat pada umumnya berkaitan dengan hal-hal yang berguna dan bermanfaat bagi masyarakat, kegiatan ini bisa dilakukan melalui bentuk kerjasama maupun tidak. Menghimpun umpan balik berkaitan dengan berbagai aspek pendidikan dari para mahasiswa merupakan bagian yang penting dari penilaian hasil pendidikan.

1.1.1.9. Educational Service Quality (ESQ)

Educational Service Quality (ESQ) merupakan salah satu instrumen kualitas pelayanan pendidikan yang diperkenalkan oleh Holdford dan Patkar⁹ Pengukurannya identik dengan SERVPERF kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Cronin dan Taylor¹⁰

ESQ ini menggunakan 39 butir pertanyaan yang digunakan untuk menilai persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan pendidikan, yaitu: *Pertama*, Fasilitas yang terdiri dari: perlengkapan mengajar modern; fasilitas fisik yang tersedia menarik dan nyaman; fasilitas

⁹Holdford, David & Patkar, Anuprita.. Identification of the service quality dimensions of pharmaceutical education. *American Journal of Pharmaceutical Education*. 67 (4) Article 108

¹⁰Cronin, J. Joseph Jr dan Steven Taylor, Measuring Service Quality : 2003 Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*. 1992.

fisik yang tersedia menyenangkan bagi mahasiswa; fasilitas kesehatan yang memadai; laboratorium komputer satu aset penting; fasilitas fisik tersedia untuk penggunaan setiap waktu.

Kedua, Perilaku antar personal di fakultas yang terdiri dari: pimpinan, karyawan dan dosen ramah dan mudah ditemui; pimpinan, karyawan dan dosen berkeinginan membantu anda; pimpinan, karyawan dan dosen melayani anda diluar kelas/jam kerja; pimpinan, karyawan dan dosen patuh terhadap peraturan mereka; sikap pimpinan, karyawan dan dosen membangkitkan rasa percaya diri mahasiswa; pimpinan, karyawan dan dosen peka terhadap keinginan mahasiswa; pimpinan, karyawan dan dosen jujur dengan anda; pimpinan, karyawan dan dosen memperlakukan anda dengan rasa hormat.

Ketiga, Keahlian fakultas yang terdiri dari: pimpinan, karyawan dan dosen memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan anda; apakah perkembangan yang terjadi sesuai dengan bidang keahlian fakultas; fakultas mengetahui topik-topik yang relevan untuk menjadikan mahasiswa lebih baik.

Keempat, Komunikasi Fakultas yang terdiri dari: fakultas konsisten dengan penilaian dan konsisten dengan apa yang mereka katakan untuk anda; fakultas mampu menjelaskan berbagai hal dengan cara yang dapat anda pahami; fakultas peduli dan mau melakukan terbaik untuk mahasiswa; fakultas mencoba memahami kebutuhan spesifik anda; fakultas menjelaskan apa yang mereka harapkan dari anda; fakultas selalu memberikan umpan balik yang cukup tentang prestasi anda.

Kelima, Administrasi yang terdiri dari: jurusan menunjukkan ketulusan hati dalam menyelesaikan

masalah; jurusan ramah dan mudah ditemui; jurusan dapat diandalkan/dipercaya; jurusan mencoba memahami kebutuhan spesifik anda; jurusan bertindak dengan segera untuk menyelesaikan masalah anda; jurusan berkeinginan membantu anda; jurusan jujur dengan anda; jurusan peka terhadap keinginan anda; jurusan peka terhadap kerahasiaan anda; jurusan memberitahukan tentang isu-isu yang berhubungan dengan mahasiswa; jurusan memperlakukan anda dengan rasa hormat; jurusan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan anda; jurusan peka terhadap evaluasi kurikulum mahasiswa.

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

Kemunculan peraturan ini dilatarbelakangi oleh masih banyaknya dijumpai kelemahan-kelemahan dalam pelayanan publik oleh aparatur pemerintah. Kelemahan ini ditandai dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Indonesia. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Pengukuran dilanjutkan dengan penghitungan rata-rata seluruh jawaban responden yang kemudian akan dikategorikan sebagai berikut:

Tabel: 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

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April hingga November 2013. Tempat penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3.2. Objek dan Subjek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah analisis tingkat kualitas pelayanan pendidikan Universitas Islam Negeri SUSKA Riau. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa UIN SUSKA Riau yang berasal dari luar negeri.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi yang akan diambil dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UIN SUSKA Riau yang berasal dari luar negeri terhitung sejak tahun 2008 hingga 2012 yang berjumlah 225 orang yang terdiri dari 170 orang (Malaysia); 27 (Thailand); 28 orang dari Vietnam (Sumber: Bag.Akademik UIN SUSKA RIAU 2013)

Penetapan ukuran sampel dari populasi mahasiswa luar negeri yang kuliah di UINSUSKA Riau ini diambil berdasarkan teknik *proportional sampling*. Ukuran sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin¹¹ dengan persentase kelonggaran

ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 5% yaitu sebanyak 144 orang mahasiswa yang tersebar di enam fakultas yaitu Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Fakultas Sains dan Teknologi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Fakultas Ushuluddin serta Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

3.4. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket terstruktur yang diadopsi dari Holford dan Patkar yaitu *Educational Service Quality* (ESQ). ESQ ini menggunakan 39 butir pertanyaan yang digunakan untuk menilai persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan pendidikan. Skala angket yang dipakai dalam penelitian ini adalah model skala Likert¹² dengan modifikasi seperlunya. Setiap pernyataan harapan dilengkapi lima pilihan jawaban yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), netral, tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Sedangkan pemberian skor skala sikap untuk setiap pilihan jawaban positif berturut-turut 5, 4, 3, 2, 1, dan sebaliknya 1, 2, 3, 4, 5 untuk pernyataan negatif. Untuk butir pernyataan persepsi (kepuasan)

¹¹Umar, Husein. Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis. Jakarta: Rajawali 2009.

¹²Syaodih, Nana, Sukmadinata. Metode Penelitian Pendidikan. PT Remaja Rosdakarya. Bandung. 2012.

dilengkapi dengan lima pilihan yaitu Sangat puas, puas, netral, tidak puas dan sangat tidak puas.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data primer melalui alat bantu kuisioner (angket). Teknik ini juga didampingi dengan metode wawancara dan tanya jawab. Penelitian ini juga akan menggunakan data sekunder yang diambil dari website dan media massa lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.6. Teknik Analisis dan Pengolahan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner (angket) yang dijawab oleh responden dengan melingkari angka yang tersedia yang ditujukan untuk mengetahui penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan UIN SUSKA Riau (P) selama ini, dan harapan mahasiswa (E) terhadap kualitas pelayanan pendidikan. sedangkan bentuk instrumen yang digunakan adalah dengan menggunakan bentuk *rating scale 5 point* dimana setiap alternatif jawaban yang diajukan memiliki skor yang bervariasi antara 1 sampai dengan 5 dengan tingkat kepercayaan 95%, yang kemudian

selanjutnya dilakukan pengujian realibilitas dan validitas instrumen.

Data yang diperoleh tidak akan memberikan makna yang berarti apabila tidak dianalisis lebih lanjut. Maka untuk keperluan tersebut data yang terkumpul berupa skor responden terhadap setiap butir pertanyaan untuk kelima indikator dari kualitas pelayanan dengan alternatif jawaban menggunakan skala Likert 5 point. kemudian diolah dengan menggunakan beberapa tahapan analisis.

Tingkat mutu pelayanan didapatkan dengan mengkonversikan rata-rata kepuasan yang dirasakan dengan nilai yang tercantum dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004.

3.7. Penafsiran dan Penyimpulan hasil penelitian

Penafsiran hasil analisa dan pengolahan data mengacu kepada ketentuan dalam metode ESQ yang dikembangkan Holdford and Patkar (2003) yang dikombinasikan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.8. Gambaran Umum Harapan dan Kepuasan Mahasiswa

Harapan dan kepuasan terhadap fasilitas

No	Pernyataan	Harapan	Kepuasan	Gap
Fasilitas		3,3458	2,7347	-0,6111
1	Perlengkapan mengajar modern	3,2431	2,7708	-0,4722
2	Fasilitas fisik yang tersedia menarik dan nyaman	3,2708	2,6597	-0,6111
3	Fasilitas fisik yang tersedia menyenangkan bagi mahasiswa	3,3403	2,6806	-0,6597
4	Laboratorium komputer merupakan suatu aset penting	3,5417	2,7431	-0,7986
5	Fasilitas fisik tersedia untuk penggunaan setiap waktu	3,3333	2,8194	-0,5139

Perbedaan (gap) antara harapan dan kepuasan yang tertinggi ada di butir pernyataan keempat yaitu laboratorium komputer merupakan satu aset penting dengan gap sebesar (0,79). Hal ini menunjukkan bahwa eksistensi laboratorium

komputer terhadap mahasiswa belum mampu memenuhi harapannya, dengan kata lain mahasiswa merasa tidak terpuaskan untuk variabel fasilitas khususnya laboratorium komputer.

Harapan dan kepuasan terhadap Perilaku antar pribadi di Fakultas

No	Pernyataan	Harapan	Kepuasan	Gap
Perilaku antar personal di Fakultas		3.5337	3.1726	-0.3611
6	Pimpinan, Karyawan dan dosen ramah dan mudah ditemui	3.5139	3.0208	-0.4931
7	Pimpinan, Karyawan dan dosen berkeinginan membantu anda	3.6319	3.2917	-0.3403
8	Pimpinan, Karyawan dan dosen melayani anda diluar kelas/jam kerja	3.5000	3.2222	-0.2778
9	Pimpinan, Karyawan dan dosen menepati janji mereka	3.4167	3.0903	-0.3264
10	Pimpinan, Karyawan dan dosen peka terhadap keinginan mahasiswa	3.5278	3.1458	-0.3819
11	Pimpinan, Karyawan dan dosen jujur dengan anda	3.5556	3.1944	-0.3611
12	Pimpinan, Karyawan dan dosen memperlakukan anda dengan rasa hormat	3.5903	3.2431	-0.3472

Perbedaan (gap) antara harapan dan kepuasan yang tertinggi ada di butir pernyataan keenam yaitu pimpinan, karyawan dan dosen ramah dan

mudahditemui dengan gap sebesar (0,49). Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan, karyawan dan dosen ramah dan mudah ditemui belum mampu

memenuhi harapan mahasiswa, dengan kata lain mahasiswa merasa tidak terpuaskan oleh

pimpinan, karyawan dan dosen yang cenderung tidak ramah dan susah untuk ditemui.

Harapan dan Kepuasan terhadap Keahlian Fakultas

No	Pernyataan	Harapan	Kepuasan	Gap
	Keahlian Fakultas	3.7037	3.2708	-0.4329
13	Pimpinan, karyawan dan dosen memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan anda	3.8472	3.5208	-0.3264
14	Apakah perkembangan yang terjadi sesuai dengan bidang keahlian Fakultas?	3.6319	3.1736	-0.4583
15	Fakultas mengetahui topik-topik yang relevan untuk menjadikan mahasiswa lebih baik.	3.6319	3.1181	-0.5139

Perbedaan (gap) antara harapan dan kepuasan yang tertinggi ada di butir pernyataan kelimabelas yaitu fakultas mengetahui topik-topik yang relevan untuk menjadikan mahasiswa lebih baik dengan gap sebesar

(0,51). Hal ini menunjukkan fakultas tidak mengetahui topik-topik yang relevan untuk menjadikan mahasiswa lebih baik, dengan kata lain mahasiswa merasa tidak terpuaskan untuk variabel ini.

Harapan dan Kepuasan terhadap Komunikasi Fakultas

No	Pernyataan	Harapan	Kepuasan	Gap
	Komunikasi Fakultas	3.4639	3.0625	-0.4014
16	Fakultas konsisten dengan penilaian dan konsisten dengan apa yang mereka katakan untuk anda	3.5000	3.1111	-0.3889
17	Fakultas mampu menjelaskan berbagai hal dengan cara yang dapat anda pahami	3.5208	3.0833	-0.4375
18	Fakultas mencoba memahami kebutuhan spesifik anda	3.4444	2.9653	-0.4792
19	Fakultas menjelaskan apa yang mereka harapkan dari anda	3.4375	3.1042	-0.3333
20	Fakultas selalu memberikan umpan balik yang cukup tentang prestasi anda	3.4167	3.0486	-0.3681

Perbedaan (gap) antara harapan dan kepuasan yang tertinggi ada di butir pernyataan kedelapanbelas yaitu fakultas mencoba memahami kebutuhan spesifik anda dengan gap

sebesar (0,48). Hal ini menunjukkan fakultas tidak memahami kebutuhan spesifik mahasiswa, dengan kata lain mahasiswa merasa tidak terpuaskan untuk variabel ini.

Harapan dan Kepuasan terhadap Administrasi

No	Pernyataan	Harapan	Kepuasan	Gap
Administrasi		3.4427	3.0677	-0.3750
21	Staf administrasi menunjukkan ketulusan hati dalam menyelesaikan masalah mahasiswa	3.3958	2.9375	-0.4583
22	Staf administrasi ramah dan mudah ditemui	3.3333	2.9792	-0.3542
23	Staf administrasi dapat diandalkan/dipercaya	3.4444	3.0556	-0.3889
24	Staf administrasi mencoba memahami kebutuhan spesifik anda	3.3333	3.0139	-0.3194
25	Staf administrasi bertindak dengan segera untuk menyelesaikan masalah anda	3.3750	2.9583	-0.4167
26	Staf administrasi berkeinginan membantu anda	3.5486	3.0208	-0.5278
27	Staf administrasi jujur dengan anda	3.4514	3.1389	-0.3125
28	Staf administrasi peka terhadap kerahasiaan anda	3.4306	3.2014	-0.2292
29	Staf administrasi memberitahu tentang isu-isu yang berhubungan dengan mahasiswa	3.4375	3.0903	-0.3472
30	Staf administrasi memperlakukan anda dengan rasa hormat	3.5972	3.2083	-0.3889
31	Staf administrasi memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan anda	3.5694	3.2083	-0.3611
32	Staf administrasi peka terhadap evaluasi kurikulum mahasiswa	3.3958	3.0000	-0.3958

Perbedaan (gap) antara harapan dan kepuasan yang tertinggi ada di butir pernyataan kedupuluh enam yaitu staf administrasi berkeinginan

membantu anda dengan gap sebesar (0,53). Hal ini menunjukkan bahwa keinginan staf administrasi membantu mahasiswa masih rendah.

Harapan dan Kepuasan Keseluruhan

No	Pernyataan	Harapan	Kepuasan	Gap
Faktor Kepuasan		3.3929	3.04	-0.3562
33	Anda puas dengan fasilitas yang tersedia	3.2917	2.8125	-0.4792
34	Anda puas dengan kualitas pendidikan di fakultas	3.4097	3.1319	-0.2778
35	Anda puas dengan kualitas pengajaran di fakultas	3.4444	3.1181	-0.3264
36	Anda puas dengan perkembangan intelektual anda sejak mendaftar di fakultas ini	3.4444	3.1250	-0.3194
37	Anda puas dengan fakultas anda ini	3.4167	3.0278	-0.3889
38	Anda puas dengan administrasi fakultas	3.3333	3.0278	-0.3056
39	Anda puas dengan kurikulum fakultas	3.4097	3.0139	-0.3958

Perbedaan (gap) antara harapan dan kepuasan yang tertinggi ada di butir pernyataan ketigapuluh tiga yaitu anda puas dengan fasilitas yang tersedia dengan gap sebesar (0,48). Hal ini menunjukkan

bahwa mahasiswa belum puas dengan fasilitas yang tersedia.

3.9. Penentuan Tingkat Mutu Pelayanan

NO	Pernyataan	Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Perlengkapan mengajar modern	2,7708	B	Baik
2	Fasilitas fisik yang tersedia menarik dan nyaman	2,6597	B	Baik
3	Fasilitas fisik yang tersedia menyenangkan bagi mahasiswa	2,6806	B	Baik
4	Laboratorium komputer satu aset penting	2,7431	B	Baik
5	Fasilitas fisik tersedia untuk penggunaan setiap waktu	2,8194	B	Baik
6	Pimpinan, Karyawan dan dosen ramah dan mudah ditemui	3,0208	B	Baik
7	Pimpinan, Karyawan dan dosen berkeinginan membantu anda	3,2917	A	Sangat Baik
8	Pimpinan, Karyawan dan dosen melayani anda diluar kelas/jam kerja	3,2222	B	Baik
9	Pimpinan, Karyawan dan dosen menepati janji mereka	3,0903	B	Baik
10	Pimpinan, Karyawan dan dosen peka terhadap keinginan mahasiswa	3,1458	B	Baik
11	Pimpinan, Karyawan dan dosen jujur dengan anda	3,1944	B	Baik
12	Pimpinan, Karyawan dan dosen memperlakukan anda dengan rasa hormat	3,2431	B	Baik
13	Pimpinan, karyawan dan dosen memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan anda	3,5208	A	Sangat Baik
14	Apakah perkembangan yang terjadi sesuai dengan bidang keahlian Fakultas?	3,1736	B	Baik
15	Fakultas mengetahui topik-topik yang relevan untuk menjadikan mahasiswa lebih baik.	3,1181	B	Baik
16	Fakultas konsisten dengan penilaian dan konsisten dengan apa yang	3,1111	B	Baik

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004, dapat ditentukan tingkat mutu

pelayanan yang diperoleh dengan mengkonversikan rata-rata kepuasan yang dirasakan oleh responden. Tabel di atas menunjukkan tingkat mutu pelayanan

yang telah mampu diberikan oleh Universitas Islam Negeri SUSKA Riau sebanyak 39 (tiga puluh sembilan) variabel. Dari pengolahan data dapat disimpulkan bahwa dari 39 variabel yang ditanyakan kepada responden, 37 variabel menunjukkan bahwa UIN SUSKA Riau telah mampu memberikan pelayanan pendidikan dengan tingkat mutu “B” atau Baik. Bahkan terdapat 2 variabel yang tergolong memiliki mutu pelayanan “A” sangat baik, yaitu pada butir pernyataan ke tujuh; Pimpinan, Karyawan dan dosen berkeinginan membantu anda dan pernyataan ke tiga belas; Pimpinan, karyawan dan dosen memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan anda.

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1. 3.10. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan:

1. Untuk faktor fasilitas, variabel yang dianggap telah mampu mendekati harapan mahasiswa adalah variabel perlengkapan mengajar modern. Sementara, variabel yang belum mampu mendekati harapan mahasiswa adalah poin laboratorium komputer merupakan suatu aset penting. Artinya eksistensi laboratorium komputer ternyata belum mampu memenuhi harapan mahasiswa.
2. Untuk faktor perilaku antar personal di fakultas, variabel yang dianggap telah mampu mendekati harapan mahasiswa adalah pada butir pimpinan, karyawan dan dosen melayani mahasiswa diluar kelas/ jam kerja. Variabel yang belum mampu mendekati harapan mahasiswa adalah pimpinan, karyawan dan dosen ramah dan mudah ditemui. Artinya menurut persepsi mahasiswa tersebut, pimpinan, karyawan dan dosen di UIN SUSKA Riau belum ramah dan tidak mudah ditemui.
3. Untuk faktor Keahlian fakultas, variabel yang memiliki perbedaan (gap) antara harapan dan kepuasan yang terkecil adalah variabel pimpinan, karyawan dan dosen memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa. Sementara gap terbesar terletak pada variabel fakultas dianggap tidak mengetahui topik topik yang relevan untuk menjadikan mahasiswa lebih baik.
4. Untuk faktor komunikasi fakultas, variabel yang telah mampu mendekati harapan mahasiswa adalah kemampuan fakultas dalam menjelaskan apa yang mereka harapkan dari mahasiswa. Sementara, variabel yang masih dianggap jauh memenuhi harapan mahasiswa adalah variabel ketidakmampuan fakultas dalam memahami kebutuhan spesifik mahasiswa.
5. Pada faktor Administrasi, variabel yang telah mampu mendekati harapan mahasiswa adalah kepekaan staff administrasi terhadap kerahasiaan mahasiswa, sementara variabel yang belum memenuhi harapan mahasiswa adalah staff administrasi yang dinilai tidak berkeinginan membantu mahasiswa.
6. Untuk faktor kepuasan secara keseluruhan, mahasiswa telah menganggap bahwa kualitas pendidikan di fakultas mampu memenuhi harapannya, namun fasilitas yang tersedia di UIN SUSKA Riau dinilai belum mampu memberikan kepuasan yang mahasiswa harapkan.

7. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa tingkat mutu pelayanan pendidikan di UIN SUSKA Riau terhadap mahasiswa yang berasal dari luar negeri adalah “B” dengan kinerja pelayanan “BAIK”. Namun, bila ditelaah secara detail, ada 2 (dua) variabel yang memiliki tingkat mutu “A” dan kinerja pelayanan “SANGAT BAIK”, yaitu variabel Pimpinan, Karyawan dan dosen berkeinginan membantu mahasiswa dan pernyataan ke tiga belas ; Pimpinan, karyawan dan dosen memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa.

3.11. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, penulis dapat menyarankan beberapa hal:

1. Berkaitan dengan fasilitas, Laboratorium Komputer merupakan variabel utama yang diharapkan mahasiswa dari luar negeri. Eksistensi Laboratorium komputer ini hendaknya dapat ditingkatkan sejalan dengan visi UIN SUSKA Riau untuk menjadi *World Class University* dan demi memenuhi harapan mahasiswa yang berasal dari luar negeri.
2. Pimpinan, karyawan dan dosen hendaknya mampu bersikap lebih ramah dan muda
3. h ditemui, memiliki pengetahuan mengenai topik topik yang relevan untuk membuat mahasiswa menjadi lebih baik.
4. Terkait administrasi, staff fakultas hendaknya bisa lebih berkeinginan dan tulus dalam membantu serta memahami kebutuhan spesifik mahasiswa yang berasal dari luar negeri.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofian. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta; Rajawali Press, cet. 5, 1996.
- Berry, L.L. and Parasuraman, A. 1991. *Marketing Services: Competing through Quality*, FreePress, New York, NY.
- Cronin, J. Joseph Jr dan Steven Taylor, (1992), *Measuring Service Quality : Reexamination and Extension*, Journal of Marketing.
- Handi Irawan, *Manajemen Pemasaran*, Bandung. 2003.
- Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta. 1996.
- Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta. 2000.
- Holdford, David & Patkar, Anuprita.. *Identification of the service quality dimensions of pharmaceutical education. American Journal of Pharmaceutical Education*. 67 (4) Article 108.2003
- Kotler, P dan Susanto, AB. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta, Salemba Empat, 2001.
- Kotler, P. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta, Penerbit Erlangga, Edisi Keenam, 1988.
- Kotler, P. (*Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control*. 9th Edition. New Jersey: Prentice Hall International, Inc. 2000
- Kotler, P., Keller, K.V, Ang, S.H., Leong, S.M. & Tan, C.T. . *Marketing Management: An Asian Perspective*. Fourth Edition. Singapore. Prentice Hall. 2006

- Oldfield B. M. & Baron, S.. Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*. Vol. 8 (2). 2000
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, 49, pp. 41–50. 1985.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, Spring, pp. 12-40. 1988.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. & Zeithaml, V.A.. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67, pp. 420–450. 1991
- Peter, JP dan Donnelly, JH. *Marketing Management*, Singapore, Mc Graw Hill, Eight Edition, 2007.
- Ratnawati, P, *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan*, Jurnal Pendidikan, <http://www.depdiknas.go.id/jurnal/43/p-ratnawati.htm>, 2003
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Syaodih, Nana, Sukmadinata. *Metode Penelitian Pendidikan*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung. 2012.
- Umar, Husein. *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Jakarta: Rajawali. 2009
- Top of Form Bottom of Form
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. *Delivering Quality Service : Balacing Customer Perception and Expectations*. New York, the Free Press. 1990.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. *The nature and determinants of customer expectations of service*, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 21 No. 1, pp. 1-12. 1993.
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. *Service marketing*. Singapore: The Mc. Graw-Hill Companies, Inc. 1996
- Zeithaml, Valerie, AA Parasuraman dan Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*, New Yorks. 1990.