

# ANALISIS PENGUKURAN PERFORMA LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN METODE EDUQUAL BERDASARKAN PERBEDAAN EKSPEKTASI DAN PERSEPSI MAHASISWA SERTA KONTRIBUSINYA TERHADAP LOYALITAS DAN MOTIVASI BELAJAR MAHASISWA

Isna Wardiah<sup>1</sup>, Yoenie Indrasary<sup>2</sup>

Politeknik Negeri Banjarmasin<sup>1,2</sup>

[isnawardiah@Poliban.co.id](mailto:isnawardiah@Poliban.co.id)

## ABSTRAK

Meningkatnya jumlah perguruan tinggi (PT) menyebabkan persaingannya semakin ketat. Kualitas layanan pendidikan merupakan daya jual utama, sehingga setiap PT berlomba untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas demi konsumennya (mahasiswa). Salah satu cara mengetahui performa layanan pendidikan adalah dengan membandingkan Ekspektasi dan Persepsi mahasiswa mengenai layanan pendidikan berdasarkan dimensi EDUQUAL.

Objek dalam penelitian ini adalah Politeknik Negeri Banjarmasin (Poliban). Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui: (1) Apakah ada perbedaan ekspektasi dengan persepsi mahasiswa terhadap layanan pendidikan ditinjau dari dimensi EDUQUAL; (2) Bagaimana kontribusi kualitas layanan pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa; (3) Bagaimana kontribusi kualitas layanan pendidikan terhadap motivasi belajar mahasiswa.

Data dikumpulkan dengan kuesioner, dianalisis dengan: (1) Analisis deskriptif, untuk mengetahui gambaran Ekspektasi, Persepsi, Loyalitas dan Motivasi Belajar Mahasiswa; (2) Analisis Komparatif, untuk mengetahui perbedaan antara ekspektasi dan persepsi dengan uji *t*, sekaligus untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pendidikan melalui analisa gap; (3) Analisis Regresi Linier Sederhana untuk mengetahui hubungan antara Kualitas Layanan (X) dengan Motivasi Belajar (Y1) dan antara Kualitas Layanan (X) dengan Motivasi Belajar (Y2), serta (4) analisis Importance and Performance Matriks untuk mengetahui bagaimana gambaran kualitas pelayanan pendidikan di Poliban.

Hasil penelitian menunjukkan ada kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa tentang pelayanan pendidikan di Poliban, dari kesenjangan ini diukur bahwa kualitas layanan pendidikan secara umum berada pada kualifikasi "Sedang". Setelah dilakukan analisa regresi linier sederhana menunjukkan bahwa Kualitas Layanan pendidikan memiliki kontribusi terhadap Loyalitas dan Motivasi Belajar Mahasiswa

**Kata Kunci:** Layanan Pendidikan, Eduqual, Ekspektasi, Persepsi, Loyalitas, Motivasi Belajar

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi berdampak pada timbulnya persaingan yang tajam dalam berbagai sektor kehidupan. Di bidang pendidikan tinggi, persaingan ketat akibat ekspansi perguruan tinggi luar negeri dan pesatnya pertumbuhan perguruan tinggi baru di dalam negeri. Fenomena ini menunjukkan bahwa pendidikan tinggi telah ditempatkan sebagai komoditi pasar. Kunci untuk memenangkan persaingan ini adalah kualitas, khususnya kualitas pelayanan (Nasyrul, 2009).

Pertumbuhan perguruan tinggi yang pesat di Kalimantan Selatan merupakan tantangan besar bagi Politeknik Negeri Banjarmasin (Poliban). Agar tidak kalah dalam persaingan dan tidak ditinggalkan oleh konsumennya (mahasiswa), Poliban harus memperhatikan kualitas pelayanannya dengan

cara melakukan perbaikan kualitas jasa secara terus-menerus dan berkomitmen untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas.

Untuk mendukung komitmen Poliban dalam melaksanakan perbaikan kualitas jasa, maka diperlukan evaluasi kualitas jasa pendidikan di Poliban dengan Instrumen EDUQUAL yang dikembangkan berdasarkan *instrument SERVQUAL*.

Komitmen Poliban untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas harus disertai pula dengan upaya meningkatkan motivasi belajar mahasiswanya. Motivasi belajar mahasiswa merupakan faktor yang paling menentukan dalam menciptakan sarjana yang berkualitas. (Pujadi, 2007:3).

Berdasarkan uraian di atas, Penulis melaksanakan penelitian tentang kualitas jasa di Poliban berdasarkan perbedaan ekspektasi dan persepsi mahasiswa dan kontribusinya

terhadap motivasi belajar dan loyalitas mereka. Kualitas jasa yang dinilai menggunakan *instrument* pengukuran kualitas layanan pendidikan *EDUQUAL*

### 1.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perbedaan ekspektasi dan persepsi mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Politeknik negeri banjarmasin ditinjau dari *instrumen EDUQUAL*
2. Untuk mengetahui kontribusi kualitas layanan pendidikan terhadap motivasi belajar mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin
3. Untuk mengetahui kontribusi kualitas layanan pendidikan terhadap loyalitas konsumen dalam hal ini mahasiswa

## II. LANDASAN TEORI

Kualitas layanan pendidikan pada perguruan tinggi dapat diukur menggunakan *instrument* yang dikembangkan oleh Mohammed Sadique Khan (2007) yang diberi nama *EDUQUAL* yang dikembangkan berdasarkan *instrument SERVQUAL*. Terdiri dari dimensi *Learning outcomes* (Hasil Belajar), *Responsiveness* (Kemampuan merespons), *Phisycal Facilities* (Fasilitas Fisik), *Personality Development* (Pengembangan Kepribadian) serta *Academics* (Akademik). Indikator tiap instrumen *EDUQUAL* ditampilkan tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Dimensi Eduqual dan Indikatornya

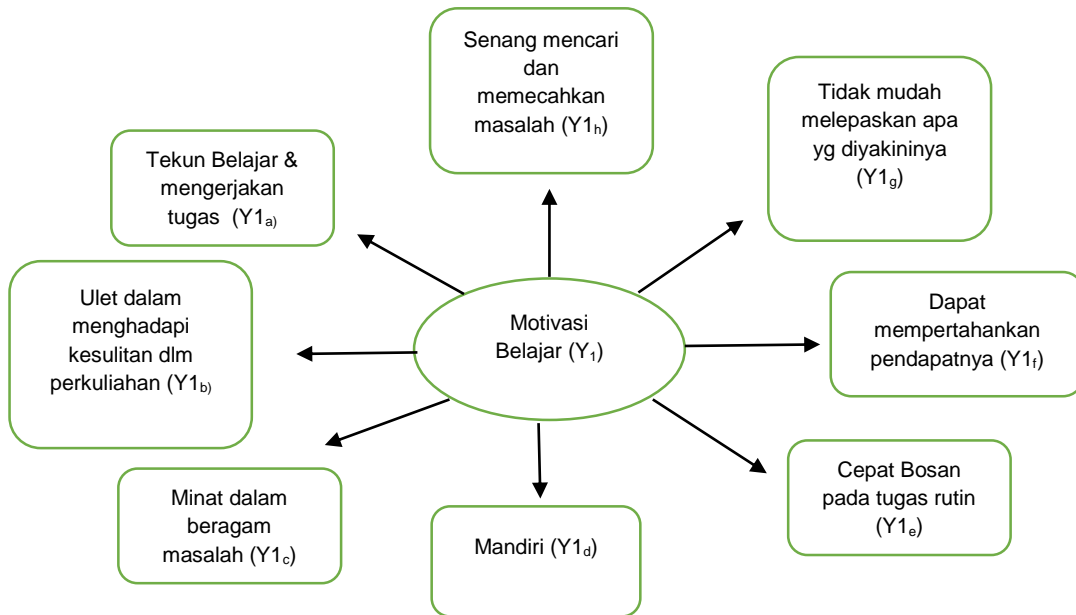
Dimensi	Items/Indikator
<b>Hasil Belajar (Learning Outcome)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelatihan penguasaan teknologi pada bidangnya</li> <li>2. Orientasi praktek dalam pendidikan</li> <li>3. Beradaptasi terhadap teknik-teknik modern</li> <li>4. Desain struktur materi berdasarkan kebutuhan kerja</li> <li>5. Kemampuan memecahkan masalah</li> <li>6. Memiliki tanggungjawab social</li> </ol>
<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan tepat waktu di bagian pelayanan</li> <li>2. Santun dan bersedia membantu</li> <li>3. Kebersihan, kerapian, teratur menurut system dan metode yang ada</li> <li>4. Prosedur, norma dan aturan resmi yang terbuka</li> <li>5. Fasilitas/infrastruktur yang memenuhi syarat untuk memberikan pelayanan</li> </ol>
<b>Fasilitas Fisik (Physical Facilities)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilengkapi laboratorium yang baik dengan fasilitas modern</li> <li>2. Sumberdaya pembelajaran yang lengkap</li> <li>3. Fasilitas akademik, tempat tinggal, sarana rekreasi</li> <li>4. Estitika dilihat dari fasilitas</li> <li>5. Pelatihan dalam melengkapi laboratorium komunikasi yang baik</li> <li>6. Kesempatan untuk pelatihan dan penempatan</li> <li>7. Pengaturan kelas yang efektif</li> </ol>
<b>Pengembangan Kepribadian (Personal Development)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dukungan untuk berolahraga dan aktifitas budaya</li> <li>2. Peningkatan pengetahuan</li> <li>3. Kepatuhan pada jadwal</li> <li>4. Aktifitas ekstrakurikuler akademik</li> <li>5. Penghargaan terhadap mahasiswa</li> </ol>
<b>Akademik (Academic)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecukupan tenaga pengajar</li> <li>2. Adanya dosen wali yang dapat membimbing mahasiswa</li> <li>3. Adanya evaluasi terhadap pekerjaan mahasiswa</li> <li>4. Dosen pengajar sesuai dengan kompetensinya</li> </ol> <p>Kemampuan komunikasi yang baik dari staf akademik</p>

Ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum membeli suatu produk dan menjadi acuan dalam menilai kinerjanya (membuat persepsi) produk tersebut (Zeithaml *et al* dalam cahyani, 2010: 32). Sedangkan Persepsi menurut Santrock (1995), adalah interpretasi tentang apa yang diinderakan atau dirasakan, atau informasi tentang pengalaman sensoris seperti

penglihatan dan pendengaran (Cahyani, 2010: 33).

Motivasi merupakan salah satu faktor yang turut menentukan efektif tidaknya proses belajar mengajar. Menurut Djamarah (2008: 152), motivasi adalah gejala psikologis dalam bentuk dorongan yang timbul pada diri seseorang sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu. Hubungan variabel Motivasi belajar

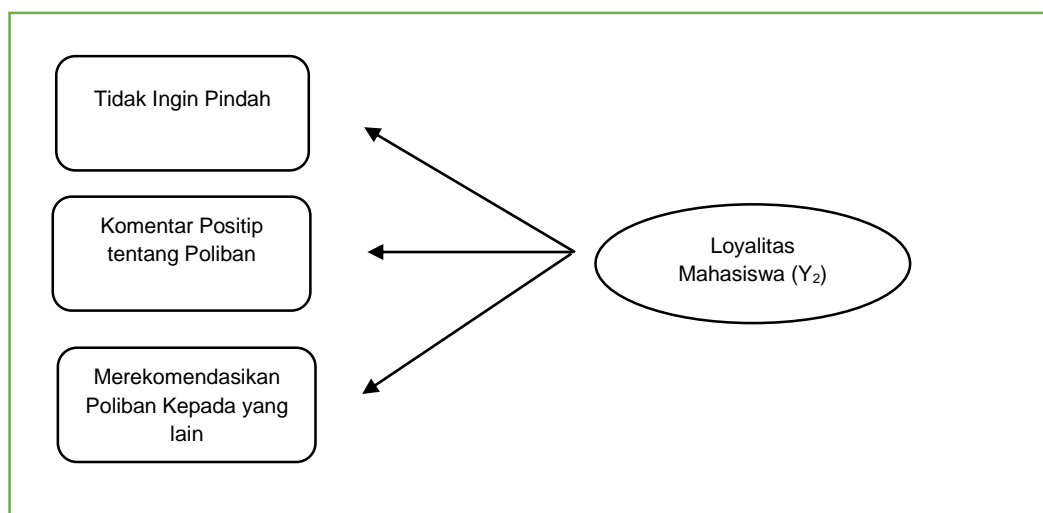
dan indikator-indikatornya di atas digambarkan dalam bagan berikut:



Gambar 1. Hubungan antara Motivasi Belajar dengan Indikatornya

Loyalitas mahasiswa lebih ditujukan kepada perilaku komitmen positif mahasiswa kepada perguruan tinggi ditunjukkan dengan kesetiaan dan keikutsertaan dalam proses pendidikan

(Wahyuningsih, 2007). Hubungan antara Loyalitas mahasiswa dengan indikatornya dapat digambarkan dengan diagram berikut:



Gambar 2. Hubungan antara Loyalitas mahasiswa dengan indikatornya

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang akan dilaksanakan penulis merujuk pada pendapat Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman dalam Analisis Data Kualitatif (1992,

diterjemahkan oleh Tjetjep Rehendi R). Tahap-tahapan penelitian kualitatif itu meliputi:

- 1) Membangun Kerangka Konseptual
- 2) Merumuskan Permasalahan Penelitian
- 3) Pemilihan Sampel dan Pembatasan Penelitian
- 4) Instrumentasi
- 5) Pengumpulan Data
- 6) Analisis Data
- 7) Matriks dan Pengujian Kesimpulan

### 3.2 Variabel Penelitian

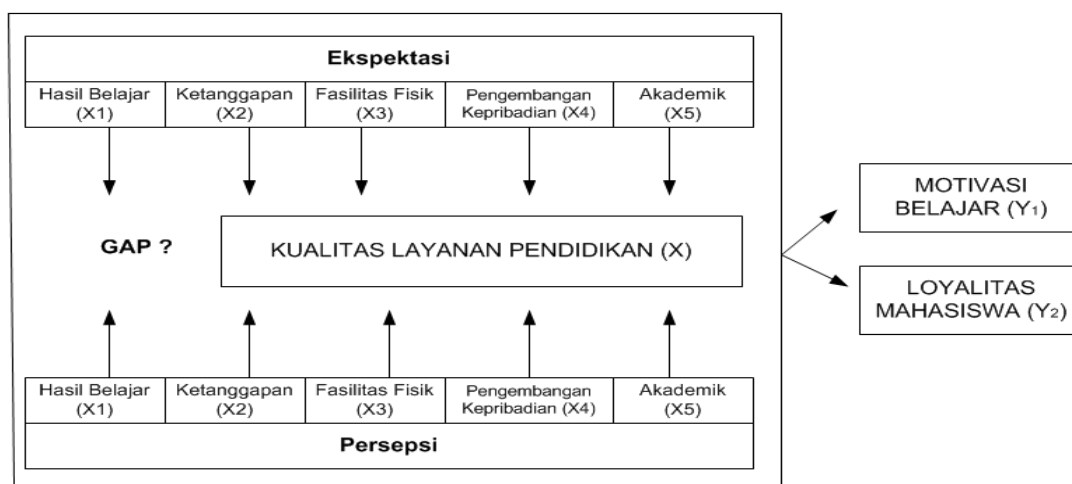
- 1) Variabel Endogen  
Adanya perbedaan atau *gap* antara Hasil Belajar (X1), Ketanggapan (X2), Fasilitas

Fisik (X3), Pengembangan Kepribadian (X4) serta Akademik (X5) akan menentukan kualitas pelayanan pendidikan di Poliban (X) sebagai variabel Endogen,

- 2) Variabel Eksogen  
kontribusi kualitas pelayanan sebagai variabel endogen akan diteliti terhadap variabel Eksogen berupa Motivasi Belajar Mahasiswa (Y<sub>1</sub>) dan Loyalitas Mahasiswa (Y<sub>2</sub>)

### 3.3 Model Penelitian

Berdasarkan tahapan penelitian yang telah diuraikan di atas, dapat disusun model penelitian sebagai berikut:



Gambar 3. Model Penelitian

### 3.4 Rancangan Penelitian

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian yang menggunakan data primer dengan metode survei, yaitu penelitian dengan pengambilan data langsung ke lapangan yang dilakukan pada populasi yang besar maupun kecil, tetapi data yang diambil adalah data sampel dari populasi yang dianggap memenuhi syarat untuk dijadikan sampel.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan Metode Kuesioner/Angket

### 3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket/kuesioner yang diisi oleh mahasiswa.

1. Jenis Instrumen

Sesuai dengan variabel yang diteliti, maka pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode angket/kuesioner. Tipe kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah Format Pasti (Fixed Format) dengan bentuk pertanyaan pilihan (*Opinion/choice*

*Questions*). Jenis dari pertanyaan-pertanyaan ini memungkinkan responden untuk memberikan pendapatnya dengan pilihan (1) Sangat setuju, (2) Setuju, (3) Kurang setuju, (4) Tidak setuju, (5) Sangat tidak setuju. (Sevilla *et al*, 1993)

2. Variabel Penelitian

Berdasarkan sifat pengukurannya atau dapat tidaknya suatu variabel diukur secara langsung atau harus ditaksir melalui indikator-indikatornya, maka variabel dalam penelitian ini adalah variabel *unobservable variable* atau variabel laten. Menurut Hasymi (2011), variabel laten yaitu variabel yang tidak diukur secara langsung akan tetapi diukur melalui indikator-indikator tertentu. Dalam penelitian ini, variabel laten meliputi variabel Kualitas Layanan Pendidikan dalam dimensi *EDUQUAL*, terdiri atas lima variabel (X1,X2,X3,X4,X5); dan Motivasi Belajar Mahasiswa (Y<sub>1</sub>) dan Loyalitas Mahasiswa (Y<sub>2</sub>). Sedangkan berdasarkan cara penentuan nilai koefisiennya dalam model, maka variabel dalam penelitian ini dikelompokkan dalam variabel eksogen

(Kualitas Layanan Pendidikan) dan variabel endogen (Motivasi Belajar dan Loyalitas Mahasiswa). Variabel eksogen merupakan variabel yang tidak diprediksi oleh variabel lain dalam model atau yang nilainya ditentukan diluar model (Hasymi, 2011). Sedangkan variabel endogen adalah faktor-faktor yang diprediksi oleh satu atau beberapa variabel lain

dalam model dan merupakan variabel yang nilainya ditentukan melalui persamaan atau dari model hubungan yang dibentuk (Hasmy, 2011). Untuk lebih jelasnya aspek-aspek yang diungkapkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel kisi-kisi variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 2. Variabel Penelitian

Variabel	Subvariabel	Indikator
<b>Kualitas layanan pendidikan (x)</b>	Learning outcome/ hasil belajar (x1)	1 Adanya pelatihan penguasaan teknologi
		2 Pendidikan berorientasi praktik
		3 pengajaran beradaptasi terhadap teknik-teknik modern
		4 Desain struktur materi perkuliahan berdasar kebutuhan kerja
		5 Mahasiswa dilatih kemampuan memecahkan masalah
		6 Mahasiswa diarahkan untuk memiliki tanggung jawab sosial
Responsivene ss/ketanggapan (x2)		1 Ketepatan waktu pelayanan akademik
		2 Sikap bagian akademik dalam memberikan pelayanan
		3 Pelayanan sesuai aturan
		4 Keterbukaan informasi prosedur pelayanan
		5 Infrastruktur pelayanan akademik
Physical facilities/ fasilitas fisik (x3)		1 Laboratorium dilengkapi fasilitas modern
		2 Kelengkapan sumber daya pembelajaran
		3 Penyediaan sarana olahraga
		4 Estetika fasilitas fisik (tata ruang)
		5 Pelaksanaan pelatihan penggunaan laboratorium
		6 Kesempatan mendapat informasi
		7 Pengaturan kelas yang efektif
Personality development/ pengembangan kepribadian (x4)		1 Dukungan aktifitas olahraga
		2 Peningkatan pengetahuan melalui praktik lapangan
		3 Pembentukan kepribadian dengan penegakan disiplin
		4 Dukungan aktivitas ekstrakurikuler
		5 Penghargaan terhadap mahasiswa berprestasi
Academics/ akademik (x5)		1 Kecukupan jumlah tenaga pengajar
		2 Kesempatan berkonsultasi pada dosen wali

	3	Evaluasi belajar tiap semester
	4	Kompetensi dosen
	5	Kemampuan berkomunikasi dosen
<b>Motivasi belajar mahasiswa (y<sub>1</sub>)</b>	1	Mahasiswa tekun dalam belajar dan mengerjakan tugas
	2	Mahasiswa ulet dalam mengkadapi kesulitan dalam perkuliahan
	3	Mahasiswa menunjukkan minat dalam bermacam-macam masalah
	4	Mahasiswa senang bekerja secara mandiri
	5	mahasiswa cepat bosan pada tugas-tugas rutin
	6	mahasiswa dapat mempertahankan pendapatnya
	7	mahasiswa tidak mudah melepaskan apa yang diyakininya
	8	Mahasiswa senang mencari dan memecahkan masalah
<b>Loyalitas mahasiswa (y<sub>2</sub>)</b>	1	Mahasiswa tidak memiliki niat untuk pindah ke pt lain
	2	Mahasiswa memberikan rekomendasi untuk masuk ke poliban pada orang lain
	3	Mahasiswa memiliki <i>positive word of mouth</i> tentang poliban

Sumber : Dikembangkan untuk penelitian ini

### Teknik Analisa Data

Data yang ada dalam penelitian ini akan dianalisa dengan:

#### 1. Analisa Deskriptif

Analisa deskriptif ini digunakan untuk mendeskripsikan jawaban mahasiswa berdasarkan inti penelitian yaitu ekspektasi dan persepsi terhadap layanan pendidikan dan kontribusinya terhadap Loyalitas dan Motivasi Belajar mahasiswa. Serta mendeskripsikan mahasiswa berdasarkan jalur program pendidikannya, semester dan jenis kelamin. Analisis ini menggunakan analisis persentase tabel.

#### 2. Analisis Statistik

Yaitu menganalisa masalah-masalah dengan menggunakan angka-angka atau perhitungan-perhitungan statistik. Didalam penelitian ini analisa statistik yang akan dilaksanakan meliputi: Pengujian persyaratan analisa data yaitu uji normalitas, Uji homogenitas dan uji Heteroskedastisitas; Serta Analisis Komparatif Berupa Uji t (*paired t-test*) dan Uji Regresi Linier Sederhana

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Perbedaan Ekspektasi dan Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan di Poliban

Hipotesis pertama menyatakan bahwa Diduga ada kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa tentang pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Banjarmasin. Hipotesis ini telah teruji kebenarannya dengan hasil perhitungan analisis data yang diperoleh melalui uji-t (*paired sample test*) diketahui nilai t-hitung = 47,525 dengan Sig = 0,00. Oleh karena angka Sig = 0,000 < 0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Berarti hipotesis yang berbunyi "ada perbedaan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi tentang pelayanan pendidikan di Poliban" diterima.

Bila dihubungkan dengan pernyataan ahli bahwa kualitas layanan pendidikan (atau setara dengan kepuasan mahasiswa) adalah selisih antara Persepsi dan ekspektasi, maka didapat perhitungan seperti yang ditampilkan pada tabel 4.3 pada bab 4. Dari tabel tersebut diketahui bahwa kalitas layanan pendidikan di Poliban secara umum ditinjau dari dimensi Eduqual (yang dijabarkan dalam 28 indikator) hanyalah berkualifikasi "Sedang".

Apabila ditinjau dari kelima dimensi Eduqual, maka masing-masing klasifikasi kualitas pelayanan di Poliban adalah:

##### a. Dimensi Hasil Belajar (X<sub>1</sub>)

Pada dimensi hasil belajar, mahasiswa memiliki rata-rata ekspektasi sebesar 4,52 sedangkan persepsi yang mereka terima sebesar 3,12. Rata-rata

kesenjangan yang terjadi adalah 1,3917, sehingga kualitas layanan pendidikan di poliban ditinjau dari dimensi hasil belajar berkualifikasi "Sedang".

- b. Dimensi Ketanggapan  
Pada dimensi Ketanggapan, mahasiswa memiliki rata-rata ekspektasi sebesar 4,49 sedangkan persepsi mereka cukup rendah, yaitu cuma sebesar sebesar 2,86. Rata-rata kesenjangan yang terjadi adalah 1,632, sehingga kualitas layanan pendidikan di poliban ditinjau dari dimensi Ketanggapan berkualifikasi "Kurang". Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih menganggap Pelayanan administrasi dan akademik di Poliban kurang baik.
- c. Dimensi Fasilitas Fisik  
Pada dimensi Fasilitas fisik, mahasiswa memiliki rata-rata ekspektasi sebesar 4,49 sedangkan persepsi mereka cukup rendah, yaitu cuma sebesar sebesar 2,87. Rata-rata kesenjangan yang terjadi adalah 1,6171, sehingga kualitas layanan pendidikan di poliban ditinjau dari dimensi Fasilitas fisik berkualifikasi "Kurang". Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih menganggap Fasilitas yang dimiliki Poliban masih belum memadai.
- d. Dimensi Pengembangan Kepribadian  
Pada dimensi Pengembangan Kepribadian, mahasiswa memiliki rata-rata ekspektasi sebesar 4,44 sedangkan persepsi yang mereka terima sebesar 3,01. Rata-rata kesenjangan yang terjadi adalah 1,4260, sehingga kualitas layanan pendidikan di poliban ditinjau dari dimensi Pengembangan Kepribadian berkualifikasi "Sedang".
- e. Dimensi Akademik  
Pada dimensi Akademik, mahasiswa memiliki rata-rata ekspektasi sebesar 4,56 sedangkan persepsi yang mereka terima sebesar 3,14. Rata-rata kesenjangan yang terjadi adalah 1,416, sehingga kualitas layanan pendidikan di poliban ditinjau dari dimensi Akademik berkualifikasi "Sedang".

Perbedaan yang terbesar terdapat pada dimensi Ketanggapan yaitu sebesar 1,6320 dan perbedaan terkecil pada dimensi Hasil Belajar yaitu sebesar 1,3917. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di Poliban masih perlu ditingkatkan, karena pelayanan yang

diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mahasiswa.

#### B. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa

Hipotesis kedua menyatakan bahwa Diduga Kualitas layanan pendidikan di Politeknik Negeri Banjarmasin (berdasarkan kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi mahasiswa) Berpengaruh Positif terhadap Motivasi Belajar mereka. Hipotesis ini telah teruji kebenarannya dengan hasil perhitungan analisis data melalui uji ANOVA atau F test, didapat F hitung adalah 13,702 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi motivasi belajar, artinya  $H_0$  ditolak dan hipotesis bahwa Kualitas Layanan Berkontribusi Positif terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa dapat diterima.

Walaupun hipotesis bahwa Kualitas Layanan Berkontribusi Positif terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa dapat diterima, namun tampaknya kontribusinya cukup rendah, hal ini terlihat dari hasil pengujian SPSS bahwa pada perhitungan korelasi terungkap bahwa koefisien korelasinya 0,350. Hal ini menunjukkan hubungan yang kurang erat (dibawah 0,5) antara Kualitas Layanan Pendidikan dengan Motivasi Belajar. Namun dapat dipastikan bahwa arah hubungannya positif menunjukkan semakin tinggi tingkat Kualitas Layanan Pendidikan akan membuat Motivasi Belajar Mahasiswa cenderung meningkat. Dari Koefisien determinasi terungkap bahwa cuma 12,3% dari variasi Motivasi Belajar bisa dijelaskan oleh variabel Kualitas Layanan Pendidikan, sedangkan sisanya 87,7% dijelaskan oleh sebab-sebab lain. Hal ini dapat dihubungkan dengan teori yang diungkapkan oleh Hamalik seperti yang telah diuraikan pada bab II Landasan teori bahwa banyak faktor yang dapat mempengaruhi Motivasi belajar siswa/mahasiswa. Pada kasus di Poliban terungkap bahwa 12,3% motivasi belajar dipengaruhi oleh Kualitas Layanan yang diberikan di Poliban, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain seperti mungkin tingkat kesadaran diri mahasiswa atau pengaruh kelompok mahasiswa atau faktor lainnya.

Dari tabel coefficients dapat diketahui persamaan regresinya adalah:

$$Y = 3,332 + 0,217 X$$

Dimana: Y = Motivasi Belajar Mahasiswa

X = Kualitas Layanan Pendidikan di Poliban

Dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

- Jika Kualitas Layanan di Poliban dianggap nol, motivasi belajar mahasiswa bernilai 3,332. Ini artinya, walaupun tanpa pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, motivasi belajar mahasiswa sudah pada taraf "Sedang" menuju "Tinggi". Karena angka 3 menunjukkan motivasi belajar "Sedang", dan angka 4 menunjukkan motivasi belajar "Tinggi".
- Koefisien regresi sebesar 0,217 menyatakan bahwa setiap peningkatan kualifikasi Kualitas Layanan satu tingkat, akan meningkatkan Motivasi Belajar Mahasiswa sebesar 0,217 demikian pula sebaliknya.

#### C. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Loyalitas Mahasiswa

Hipotesis Ketiga menyatakan bahwa Diduga Kualitas layanan pendidikan di Politeknik Negeri Banjarmasin berpengaruh Positif terhadap Loyalitas mereka. Hipotesis ini telah teruji kebenarannya dengan hasil perhitungan analisis data melalui uji ANOVA atau F test, didapat F hitung adalah 13,125 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi loyalitas, artinya  $H_0$  ditolak dan hipotesis bahwa Kualitas Layanan Berkontribusi Positif terhadap Loyalitas Mahasiswa dapat diterima.

Kontribusi kualitas layanan terhadap loyalitas cukup tinggi, hal ini terlihat dari hasil pengujian SPSS bahwa pada perhitungan korelasi terungkap bahwa koefisien korelasinya 0,525. Hal ini menunjukkan hubungan yang erat antara Kualitas Layanan Pendidikan dengan Loyalitas Mahasiswa. Sehingga dapat dipastikan semakin tinggi tingkat Kualitas Layanan Pendidikan akan membuat Loyalitas Mahasiswa cenderung meningkat.

#### D. Pembahasan Importance and Performance Matriks tentang Gambaran Mutu Pelayanan Pendidikan di Poliban

Berdasarkan hasil yang didapat dari *Importance* dan *Performance Matrix*, indikator-indikator dimensi Eduqual tersebar dalam empat kuadran seperti yang dijabarkan dalam tabel 4.4 pada bab 4. Keempat kuadran tersebut adalah:

1. Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan)  
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh mahasiswa tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti apa yang ia harapkan (kualitas layanan yang diperoleh masih sangat rendah). Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini harus menjadi prioritas utama ditingkatkan. Indikator tersebut adalah:
  - a. Ketepatan Waktu Pelayanan Akademik, artinya staf administrasi dan akademik harus lebih cepat dan efisien dalam melayani keperluan administrasi mahasiswa
  - b. Estetika Fasilitas Fisik (Tata Ruang), artinya tata ruang gedung dan fasilitas fisik lainnya harus dibenahi agar memenuhi nilai-nilai estetika secara umum
  - c. Pelaksanaan Pelatihan Penggunaan Laboratorium, artinya Pelatihan yang diberikan selama ini masih dirasa kurang dan harus segera ditingkatkan
  - d. Kesempatan Mendapat Informasi, artinya Ruang IT poliban yang selama ini dibuka umum untuk mahasiswa agar bisa memperoleh akses informasi melalui internet harus lebih diberdayakan lagi, terutama kapasitas *bandwidth*nya
  - e. Pelayanan Sesuai Aturan, artinya bagian administrasi harus lebih memberikan pelayanan prima bagi mahasiswa
2. Kuadran II (Yang Harus Dipertahankan)  
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh mahasiswa dan faktor-faktor yang dianggap oleh mahasiswa sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Indikator yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan jasa tersebut unggul di mata pelanggan. Indikator-indikator tersebut adalah:
  - a. Adanya Pelatihan Penguasaan Teknologi
  - b. Pendidikan Berorientasi Praktik



- c. Pengajaran Beradaptasi Terhadap Teknik-Teknik Modern
  - d. Peningkatan Pengetahuan Melalui Praktik Lapangan
  - e. Penghargaan Terhadap Mahasiswa Berprestasi
  - f. Kemampuan Berkomunikasi Dosen
  - g. Kesempatan Berkonsultasi Pada Dosen Wali
  - h. Kompetensi Dosen
  - i. Kecukupan Jumlah Tenaga Pengajar
  - j. Mahasiswa Dilatih Kemampuan Memecahkan Masalah
  - k. Pembentukan Kepribadian Dengan Penegakan Disiplin
3. Kuadran III (Prioritas Rendah dalam Perbaikan)  
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan sangat kecil. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:
- a. Sikap bagian akademik dalam memberikan pelayanan
  - b. Keterbukaan informasi prosedur pelayanan
  - c. Laboratorium dilengkapi fasilitas modern
  - d. Penyediaan sarana olahraga
  - e. Pengaturan kelas yang efektif
  - f. Dukungan aktifitas olahraga
  - g. Dukungan aktivitas ekstrakurikuler
  - h. Evaluasi belajar tiap semester
  - i. Kelengkapan sumber daya pembelajaran
4. Kuadran IV (Yang dapat Diabaikan)  
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan dirasakan terlalu berlebih-lebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar lembaga dapat menghemat biaya. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:
- a. Desain struktur materi perkuliahan berdasar kebutuhan kerja

- b. Mahasiswa diarahkan untuk memiliki tanggung jawab sosial
- c. Infrastruktur pelayanan akademik

### KESIMPULAN

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka pada dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa tentang pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Banjarmasin
2. Kualitas layanan pendidikan di Politeknik Negeri Banjarmasin berkontribusi positif terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa
3. Kualitas layanan pendidikan di Politeknik Negeri Banjarmasin berkontribusi positif terhadap Loyalitas Mahasiswa

### DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cetakan Ketiga, November 2006. Jakarta: Gramedia
- Cahyani, Rinova Firman, 2010. *Analisis Perbedaan Ekspektasi dan Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan Di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Banjarmasin Ditinjau dari Motivasi Berprestasi*. Thesis tidak diterbitkan. Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat
- Hariandja, Marihot Tua Effendi. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo
- Hasymi, Ali. 2011. *Konsep-konseo Dasar Penelitian* (Online). [http://id.wikipedia.org/.../daftar\\_perguruan\\_tinggi\\_swasta\\_di\\_Kalimantan\\_Selatan](http://id.wikipedia.org/.../daftar_perguruan_tinggi_swasta_di_Kalimantan_Selatan),
- Khan, M.S. 2007. *Studies On Some Aspects Of Service Quality Evaluation With Specific Relevance To Indian Service Industries*. National Institute Of Technology Rourkela-69008, India April
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Milles, Mathew B & Huberman, michael, 1992. *Analisis data Kualitatif*
- Nasyrul, fuadz. 2009. *Kebutuhan Mahasiswa Pasca* (Online). (Http://

adzelgar.wordpress.com/2009/02/02/kebutuhan-mahasiswa-pasca/)

- Parasuraman, A, Berry, LL dan Zeithaml, VA, 1996. An Empirical Examination of Relationships in An Extended Service Quality Model. *Journal Report*. No.90-122, Marketing Sciences Institute, Cambridge, MA
- Pujadi, Arko. 2007. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Belajar Mahasiswa. *Business & Management Journal Bunda Mulia Vo.: 3 No: 2*. Hal 2
- Ramadhiyani, R., 2006. *Pengembangan Instrumen Alternatif Untuk Mengukur Kualitas Jasa Perbankan Berdasarkan Model Servqual, Gronroos dan Bauran Pemasaran Jasa*. Thesis tidak diterbitkan. Bandung: Program Studi Teknik dan Manajemen Industri, Institut Teknologi Bandung.
- Rozak, Abdul, 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Berbasis Eduqual Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Thesis tidak diterbitkan. Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat
- Sardiman, A. M. 2007. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sevilla, Consuelo, G. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Diterjemahkan oleh Alimuddin Tuwu. Jakarta: Universitas Indonesia Press.