

**FAKTOR-FAKTOR PENGARUH KINERJA
PELAYANAN(PRAMUSAJI)TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI KANTIN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

MANAJEMEN



OLEH

PATRISIUS PRIMA PITA

NIM:2014120123

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS EKONOMI

MALANG

2022

RINGKASAN

Kualitas layanan adalah standar keunggulan yang diantisipasi dan tingkat kendali atas standar tersebut untuk memenuhi kebutuhan peserta didik. Se jauh mana layanan memenuhi atau melampaui harapan klien adalah ukuran yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Ukuran kepuasan siswa terhadap layanan kantin didasarkan pada perasaan mereka mengenai perbedaan antara harapan mereka dan kinerja atau hasil sebenarnya. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi se jauh mana kepuasan mahasiswa di kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang dipengaruhi oleh bukti nyata, empati, dan daya tanggap. Metodologi penelitian yang diterapkan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik deskriptif. Pendekatan dokumentasi data dari sumber data sekunder atau studi kepustakaan menjadi metode pengumpulan data utama yang diterapkan dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian, yaitu Bukti fisik (*Tangibles*) dan Empati (*Emphaty*) dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan di kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Kota Malang. Sedangkan, daya Tanggap (*Responsiveness*) tidak dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan di kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Kota Malang.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mengingat bahwa kualitas layanan mempengaruhi pilihan apa yang dapat menyenangkan siswa, maka kualitas layanan kini dianggap sebagai teknik untuk mencapai keunggulan kompetitif dalam inovasi. Ketika siswa mendapatkan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi tuntutan mereka, mereka akan puas. Kualitas layanan adalah standar keunggulan yang diantisipasi dan tingkat kendali atas standar tersebut untuk memenuhi kebutuhan peserta didik.

Penekanan kepuasan siswa adalah pada apa yang membuat mereka merasa senang terhadap layanan dan bagaimana mereka dapat mengidentifikasi kapan mereka merasa puas. Jika sebuah universitas, dan khususnya kafetaria, ingin dianggap sebagai aset bagi masyarakat dan mampu tumbuh dan bertahan dalam menghadapi dukungan masyarakat, maka tujuannya harus tercapai.

Sufiyyah (2011:85) Untuk memberikan pelayanan akademik yang unggul, perguruan tinggi harus berfungsi sebagai lembaga pendidikan yang bertanggung jawab dan unggul. Sebagai sektor jasa, universitas perlu mulai mempertimbangkan nilai layanan pelanggan secara lebih menyeluruh sejak zaman modern. Semakin banyak orang yang menyadari bahwa memenangkan persaingan dan bertahan dalam perusahaan sangat bergantung pada penyediaan layanan pelanggan yang prima.

Sufiyyah (2011:88). Peningkatan kualitas didefinisikan sebagai sesuatu yang bergerak maju, sedangkan penurunan kualitas didefinisikan sebagai sesuatu yang bergerak mundur. Kualitas adalah konsep yang dinamis. Kualitas dapat merujuk pada kehebatan atau superioritas, yaitu melampaui norma-norma yang telah ditetapkan. Ketika suatu barang atau jasa memenuhi kebutuhan orang yang membutuhkannya, barang atau jasa tersebut dapat dianggap berkualitas

tinggi. Sufiyah (2011) hal. 88. Kualitas layanan adalah sejauh mana penawaran suatu bisnis memenuhi persyaratan dan antisipasi pelanggannya. Sejauh mana layanan memenuhi atau melampaui harapan klien adalah ukuran yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Klien dalam hal ini pelajar akan menganggap suatu layanan berkualitas tinggi jika memenuhi kebutuhan mereka.

Layanan akademik mempunyai persentase yang signifikan, sebagaimana ditunjukkan oleh Sufiyah (2011:85). Karena layanan akademik adalah layanan yang memberikan manfaat langsung kepada mahasiswa, maka perguruan tinggi yang menawarkan layanan tersebut harus berupaya untuk memahami, menyikapi, dan pada akhirnya membentuk pandangan mahasiswanya. Kepuasan siswa akan tercapai ketika mereka menerima pelayanan yang bermutu tinggi.

Di perguruan tinggi, kepuasan akademik lebih terfokus pada mahasiswa karena mereka adalah klien utama dari lembaga tersebut. Hal ini dikarenakan kepuasan mahasiswa menumbuhkan loyalitas terhadap institusi tersebut, mendorong mahasiswa untuk merekomendasikannya kepada orang lain, dan meningkatkan minat masyarakat untuk melanjutkan pendidikan tinggi di institusi tersebut. "Suatu kondisi di mana tujuan, harapan, dan kebutuhan siswa terwujud" inilah yang Ugito (2013:4) definisikan sebagai "kepuasan siswa". Sejauh mana layanan memenuhi kebutuhan, harapan, dan keinginan siswa merupakan faktor penentu. faktor yang menentukan apakah dianggap puas atau tidak. Di sisi lain, jika layanan tidak memenuhi harapan siswa, maka hal tersebut tidak terjadi.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa evaluasi terhadap ketidaksesuaian antara kinerja atau hasil (aktualitas) yang dialami siswa sehubungan dengan pelayanan kantin dengan harapannya itulah yang merupakan kebahagiaan siswa. Universitas akan mendapat keuntungan bila mahasiswanya puas. Kajian tersebut mengukur kepuasan mahasiswa sebagai keselarasan antara kualitas layanan yang diberikan dengan birokrasi yang dihadapi mahasiswa. Hal ini

mencakup rencana kursus yang memenuhi harapan dan kepuasan siswa sesuai dengan harapan. Mengingat latar belakang informasi yang diberikan, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan judul “Faktor-Faktor Yang Pengaruh Kinerja Pelayanan (Pramusaji) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Kota Malang”.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan merujuk pada penjelasan di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sejauh mana bukti fisik (tangibles) dalam kinerja pelayanan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang?
2. Bagaimana empati (empathy) dalam kinerja pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa di kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang?
3. Apakah daya tanggap (responsiveness) dalam kinerja pelayanan memiliki dampak terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Meneliti dampak elemen nyata, khususnya bukti fisik, terhadap kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pelayanan di kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
2. Mengukur sejauh mana kinerja pelayanan secara menyeluruh memberikan pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
3. Menganalisis pengaruh daya tanggap, yang merupakan salah satu aspek kunci dari kinerja pelayanan, terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja layanan pramusaji dan konsekuensinya terhadap kepuasan mahasiswa di kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi, Kota Malang.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi berharga pada pengembangan kepastakaan dan referensi, bermanfaat bagi peneliti-peneliti masa depan yang tertarik pada penelitian serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Taufiqurrohman, M. Iqbal, and Hafidz Hafidz. "IMPLEMENTASI MANAJEMEN KESISWAAN DALAM PEMBENTUKAN AKHLAK TERPUJI." *Jurnal PAI Raden Fatah* 5.4 (2023): 682-694.
- Fadhli Nasruddin, Fadhli. *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENGGUNAKAN JASA LAYANAN AKADEMIK (FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO 2016/2017)*. Diss. Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2017.
- Iskandar, Fachru Zaky. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Dan Semangat Kerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Perkebunan Nusantara II Kebun Helvetia." *Jurnal Ekonomi Bisnis Digital* 2.1 (2023): 188-197.
- Sya'baniyah, Suci Indah, Oyon Saryono, and Nina Herlina. "Pengaruh sikap dan kepribadian terhadap kinerja pegawai (Studi pada Dinas Sosial Kabupaten Widyaningrum, M. Enny, and M. Widiana. "Evaluasi Kinerja: Untuk meningkatkan produktifitas karyawan perusahaan." (2020).Ciamis)." *Business Management And Entrepreneurship Journal* 1.4 (2019): 162-177.
- Sya'baniyah, Suci Indah, Oyon Saryono, and Nina Herlina. "Pengaruh sikap dan kepribadian terhadap kinerja pegawai (Studi pada Dinas Sosial Kabupaten Ciamis)." *Business Management And Entrepreneurship Journal* 1.4 (2019): 162-177.
- Rosmaini, Rosmaini, and Hasrudy Tanjung. "Pengaruh kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2.1 (2019): 1-15.
- Lina, Dewi. "Analisis pengaruh kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai dengan sistem reward sebagai variabel moderating." *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis* 14.1 (2014).
- Darmayasa, I. Kadek, I. Nyoman Jampel, and Alexander Hamonangan Simamora. "Pengembangan e-modul IPA berorientasi pendidikan karakter di SMP Negeri 1 Singaraja." *Jurnal Edutech Undiksha* 6.1 (2018): 53-65.
- Srinadi, I. Gusti Ayu Made, and Desak Putu Eka Nilakusmawati. "Faktor-Faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas sebagai lembaga pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana)." *Jurnal Cakrawala Pendidikan* 3.3 (2008).
- Immannudin, Arif. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Pelayanan Tata Usaha Kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau)*. Diss. Universitas Islam Riau, 2018.

- Haryadi, Budi, and Eri Witcahyo. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember."
- Meutia, Rahmi, and Puti Andiny. "Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien Puskesmas Langsa Lama." *Niagawan* 8.2 (2019): 121.
- Ramadhan, Rizky. *Ta: Respons Manajemen Grand Elty Krakatoa Terkait Guest Comment Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. Diss.
- Politeknik Negeri Lampung, 2022. ASUH, POLA, and IKE OKTAVIA. "FAKULTAS USHULUDDIN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG."
- Rochanah, Siti. "Upaya Meningkatkan Daya Ingat Tentang Materi Keseimbangan Lingkungan Dengan Menerapkan Teknik Mind Mapping." *Journal on Education* 4.1 (2021): 114-127.