BAB IV
ANALISIS DATA

A. Analisis Kualitas Pelayanan Prodi Ekonomi Syariah

Untuk mengetahui kualitas pelayanan berupa bukti fisik yang diberikan oleh Prodi Ekonomi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN sunan Ampel Surabaya menurut mahasiswanya beragam, secara operasional dicerminkan dari kerapian ruang prodi agar mahasiswa merasa nyaman, kebersihan dan kenyamanan lingkungan (tidak ada sampah yang berserakan dimana-mana, kelengkapan peralatan untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa, dan kerapihan penataan bangunan, taman serta tempat parkir fakultas.

Dari penelitian ditemukan bahwa bukti fisik yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan. Terlihat bahwa mayoritas responden (53%) menyatakan bahwa kualitas layanan berupa bukti fisik kurang sesuai dengan dengan unsur-unsur bukti fisik yang seharusnya diberikan.

Dalam kaitannya dengan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen, bukti fisik menyumbang sebesar 32% dalam memberikan tingkat kepuasan bagi mahasiswa sehingga bukti fisik dalam kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kualitas terhadap konsumen atas pelayanan yang diberikan. Konsep dan teori yang mendukung dikemukakan oleh Lupiyoadi[1] yang menyatakan bahwa kualitas layanan bukti fisik dari suatu pemasaran jasa, sangat ditentukan bukti fisik berupa penggunaan alat, ketersediaan perlengkapan yang terpenuhi dan kemampuan individu dari aspek pemasaran untuk memberikan suatu kualitas pelayanan yang dapat memuaskan konsumen.

B. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Prodi

Untuk mengetahui kehandalan yang diberikan terhadap mahasiswa berupa: keakuratan dosen dalam memberikan nilai (mengembalikan hasil lembar jawaban), ketepatan waktu (tidak ada dosen yang mangkir atau terlambat mengajar), kesiapan dosen dalam memberikan perkuliahan (dosen mengajar sesuai dengan SAP), peran dan ketrampilan karyawan dalam

[1] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi III, (Jakarta: Salemba Empat, 2013)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjamin kelancaran proses perkuliahan (misalnya menyiapkan absensi, spidol, penghapus, LCD, dan kelengkapan penunjang lainnya) dalam pelayanannya perlu ditingkatkan.

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 49.0% menyatakan bahwa faktor keandalan sudah sesuai bahkan 3.0% lainnya menyatakan sudah sangat sesuai, namun demikian terdapat 43.0% responden menyatakan bahwa keandalan masih kurang sesuai dan 5.0% lainnya menyatakan tidak sesuai. Sehingga kehandalan dalam kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan yang lebih besar bagi konsumen.

Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, kualitas layanan berupa keandalan ini dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Aspek kehandalan yang harus diperhatikan adalah proses pelayanan yang cepat, sikap pelayanan yang utama dan menanamkan kepercayaan.

Mahasiswa Prodi Ekonomi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN sunan Ampel Surabaya tentunya mengharapkan adanya daya tanggap atas kualitas pelayanan yang diberikan. Daya tanggap yang ditunjukkan kepada mahasiswa tampak dalam antara lain ketanggapan dan kecepatan respon dari dosen dan karyawan terhadap permasalahan mahasiswa, kesiapan dan kesediaan dari dosen dan karyawan dalam membantu mahasiswa yang membutuhkan (ada waktu untuk membantu mahasiswa), kemauan dosen dan karyawan dalam mendengarkan saran dan keluhan dari mahasiswa (mis. Menyediakan kotak saran), kejelasan informasi penyampaian jasa (kejelasan jalur mengurus krs, beasiswa dan surat-surat penting lain).

Daya tanggap yang ditunjukkan dalam layanan Prodi Ekonomi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam sunan Ampel Surabaya menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan di Prodi Ekonomi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN sunan Ampel Surabaya sangat rendah dimana terdapat 45.0% responden menyatakan bahwa ketanggapan kurang sesuai, 33.0% menyatakan tidak sesuai dan 4% menyatakan sangat tidak sesuai. Sementara yang menyatakan sesuai hanya sebesar 18.0%. Daya tanggap dalam kualitas pelayanan di bidang ini perlu lebih ditingkatkan lagi.

Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, daya tanggap sangat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Hal ini didukung oleh konsep dan teori yang dikemukakan oleh Yazid[2] bahwa suatu pemasaran jasa banyak melibatkan tingkat tanggap dalam memberikan suatu pelayanan yang memuaskan bagi konsumen. Bentuk konkrit daya tanggap yang dapat ditunjukkan oleh pemberi jasa terhadap konsumen adalah terjadinya respon timbal balik guna saling memberikan feedback yang positif bagi proses pemberian kualitas pelayanan yang utama antara pihak Prodi Ekonomi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN sunan Ampel Surabaya dengan mahasiswa.

Prodi Ekonomi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam sunan Ampel telah melakukan pembenahan dalam berbagai aktivitas yang sifatnya untuk menumbuhkan jaminan bagi mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diberikan. Bentuk jaminan tersebut berupa kemampuan dan pengetahuan (kompetensi) dosen dalam memberikan kuliah (mampu memberikan pengetahuan lain diluar mata kuliah), perilaku dosen di depan kelas sopan dan dapat dipercaya, pengalaman mengajar dosen (pernah mengajar di tempat lain dan telah berpengalaman mengajar selama lebih dari 3 tahun), serta kualifikasi akademik dosen memenuhi persyaratan untuk mengajar mahasiswa strata satu (memiliki gelar akademik s-2 atau s-3).

Jaminan yang ditunjukkan telah sesuai dengan yang diharapkan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Hal ini terlihat dari hasil penelitian bahwa mayoritas responden yakitu sebesar 61.0% menyatakan bahwa tingkat kuallitas berdasarkan unsur Jaminan (Assurance) sudah sesuai dan bahkan 23.0% menyatakan sangat sesuai. Hanya 1.0% yang menyatakan tidak sesuai dan 15.0% menyatakan kurang sesuai. Faktor jaminan ini harus dipertahankan dan ditingkatkan perhatian kedepannya oleh pengelola Prodi Ekonomi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN sunan Ampel Surabaya guna memberikan kepuasan yang lebih besar kepada mahasiswa atas pelayanan yang diberikan.

Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, faktor jaminan mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 25,3%. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan dalam layanan yang diberikan sangat penting. Konsep dan teori yang

[2] Yazid, *Pemasan Jasa, Konsep dan Implementasi.* Edisi kedua, cetakan ketiga, (Yoyakarta: Ekonisia FE UII, 2005)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mendukung dikemukakan oleh Bob E. Heyes[3] yang menyatakan bahwa dasar-dasar dari suatu pelayanan jasa dalam menjalin suatu kemitraan adalah keyakinan yang ditumbuhkan kepada konsumen, sehingga loyalitas yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen akan meyakini pelayanan yang diberikan apabila aspek kualitas pelayanan keyakinan dipenuhi berupa sikap yang meyakinkan, motivasi yang ditunjukkan, kesesuaian dalam berbagai pelayanan yang diberikan.

Secara operasional, pihak pengelola Prodi Ekonomi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN sunan Ampel Surabaya hingga saat ini telah mengembangkan suatu empati yang ditujukan dalam bentuk kemudahan untuk menemui dosen (di kampus dan di rumah), pengertian dan pemahaman dosen terhadap kebutuhan mahasiswa (mis. Bimbingan karir dan perhatian personal), perhatian karyawan terhadap mahasiswa (memperhatikan kesulitan-kesulitan mahasiswa), komunikasi yang baik dan ramah dari dosen dan karyawan dalam melayani mahasiswa (melayani dengan ekspresi menyenangkan dan tidak cemberut).

Empati dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa ditunjukkan oleh data bahwa mayoritas sebesar 57.0% responden menyatakan kualitas berdasarkan empati kurang sesuai dan 20.0% lain menyatakan tidak sesuai. Sementara 22.0% lainnya menyatakan sudah sesuai dan 1.0% menyatakan sangat sesuai. Empati dalam dimensi kualitas perlu ditingkatkan lagi dalam meningkatkan kepuasan.

Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, empati sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa akan layanan yang diberikan. Hal ini nampak dari hasil perhitungan bahwa empati mampu mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 35,6%. Konsep dan teori yang mendukung dikemukakan oleh Tjiptono[4] yang menyatakan bahwa empati dalam kualitas pelayanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan imej mengenai pola pengembangan pemasaran jasa yang harus dipenuhi agar memberikan impact kepada kepuasan konsumen.

---

[3] Bob E. Hayes, *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty: Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods*, (Milwaukee: ASQ Quality Press, 2008)

[4] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: ANDI, 2007)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id