

# PENGARUH LECTURER PERFORMANCE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP QUALITY EDUCATION UNTUK MENINGKATKAN STUDENT SATISFACTION

Adriana Aprilia

Program Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra Surabaya  
e-mail: aprilia@peter.petra.ac.id

**Abstrak:** Persaingan pada perguruan tinggi baik negeri maupun swasta saat ini cukup ketat. Hal ini harus dicermati oleh pihak perguruan tinggi dengan melakukan pengukuran *service quality* dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Melalui penyebaran kuesioner kepada 136 responden dengan analisis SEM program AMOS 6.0, menunjukkan bahwa *lecturer abilities* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *lecturer performance*, *lecturer attitude* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *lecturer performance*, *performance delivery* dan *laboratories* berpengaruh secara signifikan *service quality*, *lecturer performance* dan *service quality* berpengaruh terhadap *quality education* dan *quality education* berpengaruh terhadap *students' satisfaction*.

**Kata kunci:** *Lecturer performance, service quality, quality education, students' satisfaction.*

**Abstract:** Nowadays higher education is facing tight competition among others. So its education management needs to be aware on this condition by paying attention on its service quality to improve students' satisfaction. This research is done by spreading the questionnaires to 136 respondents or students from one of university in Surabaya using judgement sampling. By using AMOS 6.0 programme of SEM, it shows that lecturer abilities do not effect significantly towards lecturer performance, whereas lecturer attitudes effects lecturer performance, and both performance delivery and laboratories effects service quality significantly, lecturer performance and service quality effect quality education and quality education effects students' satisfaction.

**Keywords:** *Lecturer performance, service quality, quality education, students' satisfaction*

Persaingan kualitas pada industri jasa pendidikan yaitu perguruan tinggi saat ini pada tingkat nasional mulai ketat, seperti yang diungkapkan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Dikti) Departemen Pendidikan Nasional. Kualitas perguruan tinggi di Indonesia belum banyak dipercaya dunia internasional. Sekitar 2.700 perguruan tinggi yang tercatat pada Dikti, baru terdapat empat perguruan tinggi yang masuk daftar 500 besar perguruan tinggi dunia. Jika persaingan perguruan tinggi di dalam negeri sudah kompetitif maka Dikti tidak akan mengalami kesulitan mencari perguruan tinggi berkualitas di Indonesia untuk ditampilkan di mata dunia. Sudah saatnya perguruan tinggi di Indonesia menanggapi serius tantangan persaingan pendidikan global (Jawa Pos, 30 Juli 2007; Cheng, 2000 dalam Sakthivel dan Raju, 2006). Sebagai perguruan tinggi yang cukup dikenal di kawasan timur Indonesia dalam menghadapi persaingan yang ketat ini perlu melakukan *performance assessment*.

Adanya peluang baru bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan *service quality* (Petruzzellis, D'Uggento

dan Romanazzi, 2006; Sohail dan Shaikh, 2004) dan meningkatkan *quality education* seperti yang diungkapkan oleh Mustafa dan Chiang (2006), perguruan tinggi harus berupaya untuk berorientasi pada *customer needs* atau kebutuhan konsumen (Sureshchandar, Rajendran dan Anantharaman, 2001, dalam Sakthivel dan Raju, 2006) yaitu mahasiswa. Owlia dan Aspinwall (1998) juga mengungkapkan hal yang sama bahwa pendekatan *customer orientation* pada kualitas, diadopsi dari filosofi pentingnya menggali *customer needs*.

Upaya meningkatkan *quality education* yang berorientasi pada *customer needs*, perguruan tinggi harus mengukur *lecturer performance* (Mustafa dan Chiang, 2006) yang juga melakukan penelitian terhadap universitas terakreditasi di Amerika program akuntansi dengan hasil penelitiannya yaitu empat faktor kunci melalui analisa faktor antara lain *lecturer abilities*, *lecturer attitude*, *course materials* dan *course content* yang mempengaruhi *quality of education*.

Upaya lain dalam meningkatkan *quality education* yaitu dengan mengukur *quality dimension*

*framework* yang menekankan aspek mengajar yang ditemukan oleh Owlia dan Aspinwall (1998). Hasil penelitiannya menunjukkan adanya indikator kualitas yang dikelompokkan dalam enam dimensi yaitu *tangibles, competence, attitude, content, delivery* dan *reliability*.

Sohail dan Shaikh (2004) pada hasil penelitiannya mengidentifikasi enam faktor yang mempengaruhi penilaian mahasiswa terhadap *service quality* yaitu *contact personnel, physical evidence, reputation, responsiveness, access to facilities* dan *curriculum*.

Penelitian ini mereplikasi penelitian Mustafa dan Chiang (2006), beberapa hal yang perlu diungkap pada penelitian selanjutnya yaitu mengungkap mengapa beberapa dosen tidak menarik dalam mengajar, gagal dalam berkomunikasi dengan mahasiswa dan ditekankan untuk mengungkap kesenjangan persepsi dan harapan mahasiswa terhadap *quality education*. Menurut Shank, Walker dan Hayes, (1995) *lecturer abilities* atau *competence* yang dikutip dari Owlia dan Aspinwall (1998) dan *lecturer attitude* atau *attitude* (Owlia dan Aspinwall, 1998), *courtesy* (Cox dan Dale, 2001; Elmulti *et al.*, 1996; Parasuraman *et al.*, 1985) merupakan hal penting dalam *lecturer performance*.

Dimensi kualitas dalam *service quality* yang diukur pada penelitian ini hanya dua dimensi menurut Owlia dan Aspinwall (1998) dan Sahney *et al.* (2004b) yaitu *delivery* atau *course delivery* (Sakthivel, Rajendran dan Raju, 2005) dan *tangible* (Owlia dan Aspinwall, 1998; Parasuraman *et al.*, 1985; Sahney, 2004b), *physical facilities* menurut Haywood-Farmer (1988), *physical evidence* menurut Hil (1995) dan Sohail dan Saikh (2004) (dalam Sakthivel *et al.* (2005).

Berdasarkan beberapa rekomendasi penelitian di atas, ada beberapa masalah yang akan digali dalam penelitian ini yaitu:

- 1). Apakah ada pengaruh *lecturer abilities* terhadap *lecturer performance*?,
- 2). Apakah ada pengaruh *lecturer attitude* terhadap *lecturer performance*?,
- 3). Apakah ada pengaruh *delivery* terhadap *service quality* ?,
- 4). Apakah ada pengaruh *tangible (laboratories)* terhadap *service quality* ?,
- 5). Apakah ada pengaruh *lecturer performance* terhadap *quality education* pada perguruan tinggi ?,
- 6). Apakah ada pengaruh *service quality* terhadap *quality education* pada perguruan tinggi ?
- 7). Apakah ada pengaruh *quality education* terhadap *students' satisfaction* ?

### Batasan Penelitian

1. Dimensi *service quality* yang akan diukur hanya dua yaitu *delivery* dan *tangible (laboratories)*

terkait dengan saran dari penelitian terdahulu selain itu dua dimensi ini sesuai dengan kondisi obyek penelitian yang perlu dicermati.

2. *Student's satisfaction* hanya diukur pada tingkat kepuasannya saja, tidak mengukur indeks kepuasan.

## TEORI PENUNJANG

### *Performance Assessment*

Dalam memenangkan persaingan global, upaya yang harus ditempuh yaitu melakukan *performance assessment* (penilaian kinerja). *Performance assessment* merupakan karakteristik untuk menilai kehidupan nyata dengan mahasiswa yang mengasumsikan tanggungjawab atas evaluasi diri di mana *performance assessment* dilakukan oleh mahasiswa sebagai bentuk dari refleksi dan penilaian diri (www.emtech.net).

Pendekatan dengan membantu mahasiswa sebagai tanggungjawab dalam pembelajaran yaitu dengan menggunakan *student evaluation* sebagai ukuran peningkatan pengetahuan mahasiswa dan merupakan indikator penting untuk meningkatkan dan mengukur *quality education* (Clearly, 1996 dalam Mustafa dan Chiang, 2006).

### *Lecturer Performance*

*Lecturer performance* merupakan kinerja seorang dosen yang dipengaruhi oleh *lecturer abilities* dan *lecturer attitude* yang dapat dinilai dengan membandingkan antara keduanya (Mustafa dan Chiang, 2006).

Merefleksi penelitian Mustafa dan Chiang (2006) yang melanjutkan penelitian Shank *et al.* (1995), *lecturer knowledge (lecturer abilities)* atau *competence* (Owlia dan Aspinwall, 1998) dan *respect for students (lecturer attitude)* atau *attitude* (Owlia dan Aspinwall, 1996), *courtesy* yang diadopsi oleh Cox dan Dale (2001); Elmulti *et al.* (1996); Parasuraman *et al.* (1985) (dalam Sakthivel *et al.*, 2005) merupakan hal penting dalam *lecturer performance*.

### *Lecturer Abilities*

*Abilities* atau *competence* menurut Nath dan Raheja (2001) merupakan kemampuan dosen dalam memadukan dan menerapkan pengetahuan dan keterampilan atau *cognitive skills* kepada mahasiswa. Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) mengidentifikasi satu dari tiga dimensi *service quality* yaitu *lecturer knowledge* yang menekankan bahwa

dosen tidak hanya mengetahui tentang permasalahan akademik saja tapi juga mengetahui tentang penjadwalan, kesempatan kerja dan aktivitas ekstra kurikuler (dalam Shank *et al.*, 1995).

Dalam melakukan penilaian pada *lecturer abilities*, mempertimbangkan karakteristik *abilities* (Mustafa dan Chiang, 2006) seperti penguasaan pengetahuan materi yang baik, sedangkan Shank *et al.* (1995) mengidentifikasi karakteristik *abilities* seperti pengetahuan kurikulum dan persyaratannya, pengetahuan aturan akademik dan prosedurnya serta pengetahuan akan kesempatan/prospek kerja bagi mahasiswa. Karakteristik *abilities* menurut Owlia dan Aspinwall (1998) yaitu penguasaan pengetahuan secara teoritik, penguasaan pengetahuan secara praktek (khususnya dalam mata kuliah praktek), materi kuliah *up-to-date* dan mampu berkomunikasi yang baik dengan mahasiswa selama mengajar. Seldin (1993) mengungkapkan bahwa *lecturer abilities* yang dievaluasi oleh mahasiswa dalam bentuk berkomunikasi dengan mahasiswa, kemampuan menyajikan materi dengan menarik.

### **Lecturer Attitude**

*Lecturer attitude* merupakan kuatnya perasaan dan sikap positif dosen terhadap mahasiswa sehingga dapat menciptakan lingkungan belajar yang menyenangkan (Sakthivel *et al.*, 2005). Evans (1996) pada hasil penelitiannya terhadap universitas di Amerika Serikat yang menawarkan kursus dengan tujuan mengetahui hubungan kualitas kursus terhadap kualitas instruktur. Salah satu kesimpulannya yaitu mengembangkan *positive attitude* melalui *quality* dan mengembangkan *ability*.

Bentuk *lecturer attitude* menurut Clearly (1996) terhadap mahasiswa seperti membantu mahasiswa dalam menentukan pilihan mata kuliah yang ditawarkan dan bagaimana cara mahasiswa belajar serta mengevaluasi belajar yang sudah dilakukannya, Weaver (1990) menyatakan bahwa *attitude (dynamic lecturer)* yang mempunyai enam karakteristik yaitu *lingking students, confident, desire to share information, attitude, enthusiasm* dan *effective illustration* atau berhubungan baik dengan mahasiswa, percaya diri, bersedia berbagi informasi, bersikap positif, antusias dan efektif dalam memberikan ilustrasi (dalam Mustafa dan Chiang, 2006). Mustafa dan Chiang mengindikasikan *attitude* berupa sikap seperti mempunyai selera humor, bersikap sewajarnya, antusias dalam menjawab pertanyaan dan mendorong berpikir kritis.

Berdasarkan *framework of quality dimensions* oleh Owlia dan Aspinwall (1998), menentukan

karakteristik *attitude* antara lain seperti bersedia memahami kebutuhan akademik mahasiswa, mempunyai kemauan untuk membantu mahasiswa, mudah ditemui untuk memberi arahan dan nasehat serta memberikan perhatian secara personal. Shank *et al.* (1995) mengindikasikan *respect for student* atau *attitude* antara lain seperti memperlakukan mahasiswa dengan sopan, bersedia membantu mahasiswa dalam pengembangan keterampilan dan memberi salam saat mulai dan mengakhiri dalam mengajar.

### **Performance Delivery**

*Performance delivery* atau *course delivery* (Sakthivel *et al.*, 2005) merupakan bentuk penyampaian keahlian pengetahuan yang sesuai dengan keahlian keterampilan seorang dosen. Blackmore (2005) juga menyatakan bahwa *delivery* merupakan aspek penting dalam menentukan pengukuran sebuah *service / jasa* seperti perguruan tinggi, *delivery* juga merupakan aspek penting dalam manajemen *service quality* secara keseluruhan pada *public service* (Naidoo, 2004). Owlia dan Aspinwall dalam penelitiannya mengenai penerapan *quality function deployment (QFD)* untuk meningkatkan kualitas jurusan teknik, menyimpulkan ada 7 (tujuh) proses pendekatan yang mempengaruhi kualitas jurusan yaitu salah satunya adalah *delivery and management programmes of study* sebagai urutan pertama.

Owlia dan Aspinwall (1998) berpendapat bahwa *delivery process* merupakan presentasi materi kuliah tepat waktu, presentasi materi kuliah secara terstruktur/berurutan, materi ujian sesuai dengan materi.

### **Tangible (laboratories)**

*Tangible* atau *physical facilities* (Haywood-Farmer, 1988), *physical evidence* (Hill, 1995; Sohail dan Saikh, 2004) dan *campus facilities* (Sakthivel *et al.*, 2005) yang menyatakan bahwa perhatian perguruan tinggi untuk menyediakan infrastruktur yang baik dan fasilitas fisik di dalam kampus untuk proses belajar, *co-curricular* dan aktivitas *extra curricular*. Kulski dan Groombridge (2001) juga berpendapat bahwa pengembangan dalam mengajar, berinovasi dan mengembangkan keterampilan secara profesional yang difasilitasi melalui penyediaan sumber daya pengajar yang berkualitas dan pengalaman belajar pada laboratorium, studio atau klinik yang layak dan memadai.

Dalam menilai *tangible (laboratories)* yang mengindikasikan beberapa karakteristiknya menurut

Owlia dan Aspinwall (1998) yaitu penyediaan kelengkapan peralatan yang memadai, akses yang mudah dalam menjangkau peralatan dan penyediaan peralatan laboratorium yang moderen. Sedangkan karakteristik *tangible (laboratories)* menurut Shank *et al.* (1995) yaitu fasilitas ruangan yang moderen dan nyaman dan fasilitas kampus terpelihara dengan baik. *Physical evidence* (Hill, 1995; Parasuraman *et al.*, 1991, dalam Sohail dan Shaikh, 2004) mengindikasikan antara lain adalah tata letak ruangan yang tepat, penerangan ruangan yang memadai, kenyamanan dalam ruangan kelas, kebersihan secara keseluruhan ruangan dan tampilan bangunan ruangan yang menarik. Parasuraman (1991) menyatakan bahwa karakteristik dimensi ini mempunyai kontribusi yang signifikan pada konsep mahasiswa terhadap *service quality* (dalam Sohail dan Saikh, 2004).

**Service Quality**

Pembahasan *service quality* atau kualitas jasa merupakan pembahasan yang sangat luas karena penilaian *service quality* ini berbeda dengan penilaian *product quality* atau kualitas produk yang karakteristiknya *tangible* atau nyata. Lain halnya dengan karakteristik jasa yaitu *intangible* atau tidak nyata seperti halnya produk. Perbedaan lain antara jasa dengan produk, pada penilaian *service quality* yaitu konsumen terlibat langsung dalam proses jasa tersebut (Jasfar, 2005).

Shank *et al.*, (1995) menyatakan bahwa perguruan tinggi mempunyai banyak karakteristik sebagai industri jasa yaitu *intangible* (tidak nyata), *heterogeneous* (tidak sama), *inseparable from the person delivering it* (tidak dapat dipisahkan dengan penyedia jasa), *variable* (bervariasi), *perishable* (tidak dapat disimpan) dan *the customer participates in the process* (konsumen terlibat dalam proses jasa) seperti yang diungkapkan oleh Jasfar (2005).

Dale (2003) dan Mele (2003) mengungkapkan bahwa *service quality* merupakan persepsi seseorang secara khusus terhadap penyediaan jasa dan konsumsi yang diproduksi pada saat bersamaan (dalam Petruzzellis *et al.*, 2006). Owlia dan Aspinwall (1998) yang diindikasikan *service quality* dalam penelitiannya pada jurusan teknik, terdapat enam dimensi yaitu *tangible, competence, attitude, delivery, content* dan *reliability*. Sohail dan Shaikh (2004) pada tujuan penelitiannya mengungkapkan bahwa dimensi yang digunakan untuk mengukur *service quality* yaitu *delivery process*. *Delivery process* atau proses penyampaian materi oleh dosen kepada mahasiswa merupakan komponen penting dalam menilai *service quality*.

**Quality Education**

Perguruan tinggi sebagai industri jasa pada umumnya mempunyai tujuan mendidik dan menyiapkan generasi muda untuk memenuhi kebutuhan pasar akan tenaga kerja yang berkualitas (Gordon, 1975, dalam Georgieva dan Kalinov, 2005).

Menilai *quality education* tidak terlepas pada penilaian *lecturer performance* dan *service quality* yang dilakukan oleh mahasiswa, karena dalam hal ini mahasiswa sebagai konsumen yang mempunyai kebutuhan dalam hal pendidikan. Konsumen adalah penentu utama pada kualitas (Zairi, 1995) sesuai dengan investigasi pada penelitian-penelitian saat ini yang semata-mata berfokus pada pandangan konsumen.

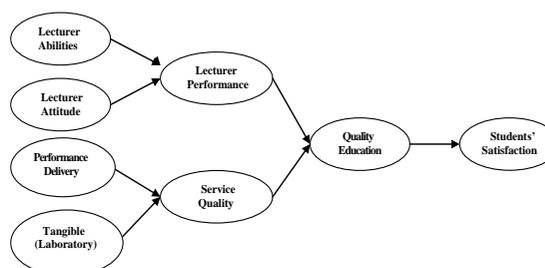
*Quality education* dapat diukur dengan memberikan pertanyaan kepada mahasiswa, seberapa banyak peningkatan pengetahuan yang diperoleh dan dirasakan oleh mahasiswa selama menjalani perkuliahan (Mustafa dan Chiang, 2006).

**Students' Satisfaction**

Kepuasan merupakan hal yang selalu diharapkan oleh setiap konsumen baik dalam hal mengonsumsi produk maupun menggunakan jasa. *Student's satisfaction* merupakan tujuan utama dalam penerapan TQM di perguruan tinggi (Downey, Frase dan Peters, 1994, dalam Sakhivel dan Raju, 2006). Baccarani (2003, 2004) menyatakan bahwa mengukur kepuasan konsumen merupakan alat untuk menemukan selera konsumen dan memahami kebutuhan dan harapannya. Sebagai penyedia jasa pendidikan dengan memberikan *service quality* yang dapat diuji melalui penilaian *student satisfaction* di mana mahasiswa dipandang sebagai konsumen (dalam Petruzzellis *et al.*, 2006; Brown dan Marshall, 2008).

Penilaian kepuasan konsumen pada perguruan tinggi layak dilakukan oleh mahasiswa (Baccarani, 2003, 2004, dalam Petruzzellis *et al.*, 2006; Mustafa dan Chiang, 2006; Brown dan Marshall, 2008).

**Kerangka Pemikiran**



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran pada penelitian ini menggambarkan pengaruh *lecturer abilities* dan *lecturer attitude* terhadap *lecturer performance* selain itu pengaruh *performance delivery* dan *tangible (laboratories)* terhadap *service quality*. Berdasarkan beberapa dimensi tersebut, *lecturer performance* dan *service quality* akan mempengaruhi *quality education* yang baik akan memberikan pengaruh terhadap *students' satisfaction*.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian, Gambaran Populasi dan Sampel

Jenis penelitian ini merupakan survei pengujian hipotesis atau *testing hypothesis* (Sekaran, 2000). Jenis penelitian mempunyai tujuan menguji hipotesis yang pada umumnya menjelaskan karakteristik hubungan tertentu antar kelompok atau independensi dari dua faktor atau lebih dalam suatu situasi (Hermawan, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa salah satu program di Fakultas Ekonomi yang masih aktif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *judgement* yang merupakan bagian *quota sampling* dari *non-probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel di mana elemen populasi dipilih berdasarkan pertimbangan penulis dan jumlah sampel sudah ditentukan. Jumlah sampel sebanyak 136 yang terdiri dari mahasiswa angkatan 2003, 2004 dan 2005 yang sudah menempuh salah satu mata kuliah praktek.

### Teknik Analisa Data

Teknik analisa data pada penelitian ini terdiri dari analisis deskriptif untuk melihat karakteristik sampel dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM), program Amos 6.0 untuk mengetahui pengaruh antarvariabel.

Prosedur untuk meneliti pengaruh antarvariabel menggunakan program Amos 6.0 meliputi tujuh persamaan struktural yaitu: 1). Variabel *lecturer abilities* terhadap *lecturer performance*, 2). Variabel *lecturer attitude* terhadap *lecturer performance*, 3). Variabel *performance delivery* terhadap *service quality*, 4). Variabel *tangible* terhadap *service quality*, 5). Variabel *lecturer performance* terhadap *quality education*, 6). Variabel *service quality* terhadap *quality education* dan 7). Variabel *quality education* terhadap *students' satisfaction*.

## ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

### Pelaksanaan Pendistribusian Kuesioner

Penyebaran kuesioner sebanyak 150 set kepada mahasiswa angkatan 2003, 2004 dan 2005. Sebanyak

14 set tidak valid karena kuesioner tersebut tidak kembali, sehingga kuesioner yang valid sebanyak 136 set (90,67%) yang dapat diolah.

### Deskripsi Profil Responden

Berikut dapat dilihat karakteristik responden pada penelitian ini:

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden	Frekuensi	Persentase
Jenis kelamin		
Pria	58	42.65
Wanita	78	57.35
Usia		
20-21 tahun	42	30.88
22-23 tahun	85	62.50
24-25 tahun	9	6.62
Angkatan		
2003	43	31.62
2004	50	36.76
2005	43	31.62

Tabel 1 menginformasikan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin meliputi pria sebanyak 58 orang (42,65%), wanita sebanyak 78 orang (57,35%), berdasarkan usia responden yaitu 20-21 tahun sebanyak 42 orang (30,88 %), 22-23 tahun sebanyak 85 orang (62,50%), 24-25 tahun sebanyak 9 orang ( 6,6 %) dan berdasarkan angkatan responden yaitu angkatan 2003 sebanyak 43 orang ( 31,62%), angkatan 2004 sebanyak 50 orang (36,76%) dan angkatan 2005 sebanyak 43 orang (31,62%).

### Analisa Statistik Deskriptif

Analisa statistik deskriptif memberikan gambaran suatu data yang dilihat berdasarkan nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi. *Mean* adalah nilai rata-rata dari keseluruhan responden, sedangkan standar deviasi menunjukkan variasi dari jawaban responden. Nilai minimum adalah jawaban atau skala terendah demikian pula nilai maksimum adalah jawaban atau skala tertinggi yang dipilih oleh responden. Nilai-nilai tersebut diperoleh dari keseluruhan nilai yang diberikan responden terhadap setiap indikator dari masing-masing variabel *lecturer abilities*, *lecturer attitude*, *performance delivery*, *tangible (laboratories)*, *lecturer performance*, *service quality*, *quality education* dan *students' satisfaction*.

Pada Tabel 2 berikut ini dapat dilihat nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata dan standar deviasi masing-masing variabel.

**Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel**

Variable	N	Mini- mum	Maxi- mum	Mean	Std. Deviation
Lecturer Abilities	136	2.14	5.00	3.8845	0.57209
Lecturer Attitude	136	1.82	5.00	3.7052	0.60134
Delivery	136	1.80	5.00	3.8235	0.60519
Tangible	136	1.50	5.00	3.7142	0.66160
Lecturer Performance	136	2.00	5.00	3.8162	0.54708
Service Quality	136	2.00	5.00	3.8603	0.61371
Quality Education	136	2.50	5.00	3.9761	0.47030
Student Satisfaction	136	1.67	5.00	3.8137	0.71867
Valid N (listwise)	136				

Variabel *lecturer abilities* mempunyai nilai minimum sebesar 2.14, nilai maksimum sebesar 5, rata-rata sebesar 3.88 dan mempunyai standar deviasi sebesar 0.57 yang berarti bahwa responden cenderung menjawab baik dan dengan standar deviasi < 1 menunjukkan data dari variabel *lecturer abilities* bersifat homogen.

Variabel *lecturer attitude* mempunyai nilai minimum sebesar 1.82, nilai maksimum sebesar 5, rata-rata sebesar 3.70 dan mempunyai standar deviasi sebesar 0.60 yang berarti bahwa responden cenderung menjawab baik dan dengan standar deviasi < 1 menunjukkan data dari variabel *lecturer attitude* bersifat homogen.

Variabel *performance delivery* mempunyai nilai minimum sebesar 1.80, nilai maksimum sebesar 5, rata-rata sebesar 3.82 dan mempunyai standar deviasi sebesar 0.61 yang berarti bahwa responden cenderung menjawab baik dan dengan standar deviasi < 1 menunjukkan data dari variabel *delivery* bersifat homogen.

Variabel *tangible (laboratories)* mempunyai nilai minimum sebesar 1.50, nilai maksimum sebesar 5, rata-rata sebesar 3.71 dan mempunyai standar deviasi sebesar 0.66 yang berarti bahwa responden cenderung menjawab baik dan dengan standar deviasi < 1 menunjukkan data dari variabel *tangible (laboratories)* bersifat homogen.

Variabel *lecturer performance* mempunyai nilai minimum sebesar 2.00, nilai maksimum sebesar 5, rata-rata sebesar 3.82 dan mempunyai standar deviasi sebesar 0.55 yang berarti bahwa responden cenderung menjawab baik dan dengan standar deviasi < 1 menunjukkan data dari variabel *lecturer performance* bersifat homogen.

Variabel *service quality* mempunyai nilai minimum sebesar 2.00, nilai maksimum sebesar 5, rata-rata sebesar 3.86 dan mempunyai standar deviasi sebesar 0.61 yang berarti bahwa responden cenderung menjawab setuju dan dengan standar deviasi < 1 menunjukkan data dari variabel *service quality* bersifat homogen.

Variabel *quality education* mempunyai nilai minimum sebesar 2.50, nilai maksimum sebesar 5, rata-rata sebesar 3.98 dan mempunyai standar deviasi sebesar 0.47 yang berarti bahwa responden cenderung menjawab penting dan dengan standar deviasi < 1 menunjukkan data dari variabel *quality education* bersifat homogen.

Variabel *students' satisfaction* mempunyai nilai minimum sebesar 1.67, nilai maksimum sebesar 5, rata-rata sebesar 3.81 dan mempunyai standar deviasi sebesar 0.72 yang berarti bahwa responden cenderung menjawab puas dan dengan standar deviasi < 1 menunjukkan data dari variabel *students' satisfaction* bersifat homogen.

Berikut ini akan disajikan statistik deskriptif indikator pada tabel 3 yang berisi nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata dan standar deviasi masing-masing variabel.

**Tabel 3. Statistik Deskriptif Indikator**

Variable	N	Mini- mum	Maxi- mum	Mean	Std. Deviation
Lecturer Abilities 1	136	2.00	5.00	3.9265	0.68456
Lecturer Abilities 2	136	2.00	5.00	3.8750	0.69322
Lecturer Abilities 3	136	2.00	5.00	3.6912	0.72536
Lecturer Abilities 4	136	2.00	5.00	4.0294	0.65480
Lecturer Abilities 5	136	2.00	5.00	4.0221	0.76465
Lecturer Abilities 6	136	1.00	5.00	3.7574	0.84762
Lecturer Abilities 7	136	1.00	5.00	3.8897	0.88337
Lecturer Attitude 1	136	1.00	5.00	3.5074	0.98128
Lecturer Attitude 2	136	1.00	5.00	3.7279	0.79318
Lecturer Attitude 3	136	1.00	5.00	3.8529	0.83026
Lecturer Attitude 4	136	1.00	5.00	3.6618	0.80939
Lecturer Attitude 5	136	1.00	5.00	3.6250	0.92646
Lecturer Attitude 6	136	1.00	5.00	3.8971	0.72295
Lecturer Attitude 7	136	2.00	5.00	3.8529	0.73565
Lecturer Attitude 8	136	1.00	5.00	3.7279	0.87320
Lecturer Attitude 9	136	2.00	5.00	3.8750	0.74473
Lecturer Attitude 10	136	2.00	5.00	3.5735	0.87460
Lecturer Attitude 11	136	1.00	5.00	3.4559	0.85952
Delivery 1	136	1.00	5.00	3.8824	0.74096
Delivery 2	136	2.00	5.00	3.8750	0.73472
Delivery 3	136	1.00	5.00	3.8235	0.72910
Delivery 4	136	1.00	5.00	3.5956	0.87245
Delivery 5	136	1.00	5.00	3.9412	0.71766
Tangible 1	136	1.00	5.00	3.8088	0.75537
Tangible 2	136	1.00	5.00	3.8162	0.77174
Tangible 3	136	1.00	5.00	3.7426	0.84324
Tangible 4	136	2.00	5.00	3.7500	0.79582
Tangible 5	136	1.00	5.00	3.7721	0.88583
Tangible 6	136	2.00	5.00	3.9412	0.70726
Tangible 7	136	1.00	5.00	3.5515	0.91748
Tangible 8	136	1.00	5.00	3.3309	0.98924
Lecturer Performance 1	136	2.00	5.00	3.8676	0.56841
Lecturer Performance 2	136	2.00	5.00	3.7647	0.64676
Service Quality 1	136	2.00	5.00	3.8529	0.67252
Service Quality 2	136	2.00	5.00	3.8676	0.71811
Quality Education 1	136	2.00	5.00	4.0809	0.68912
Quality Education 2	136	2.00	5.00	4.1250	0.63756
Quality Education 3	136	2.00	5.00	3.6912	0.68329
Quality Education 4	136	2.00	5.00	4.0074	0.61459

Variable	N	Mini- mum	Maxi- mum	Mean	Std. Deviation
Student Satisfaction 1	136	2.00	5.00	3.8750	0.71427
Student Satisfaction 2	136	1.00	5.00	3.6838	0.82284
Student Satisfaction 3	136	2.00	5.00	3.8824	0.72069
Valid N (listwise)	136				

### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) sehingga hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dapat diterima. Hal ini dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi dari setiap hubungan. Adapun *level of significance* atau batas toleransi kesalahan ( $\alpha$ ) yang digunakan adalah 5%, dengan nilai t-tabel pada tingkat  $\alpha$  satu arah 0.05 yaitu 1.628. Apabila  $p < \alpha$  atau  $p < 0.05$  maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel x terhadap variabel y.

Dasar pengambilan keputusan hipotesis adalah sebagai berikut:

- Berdasarkan probabilitas, jika  $p\text{-value} < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan jika  $p\text{-value} > 0.05$ , maka  $H_0$  diterima.
- Berdasarkan t hitung, jika t hitung  $>$  t tabel maka  $H_0$  ditolak dan jika t hitung  $<$  t tabel maka  $H_0$  diterima.

Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis**

Hipotesis	Beta	C.R/ t-value	p- value	Kesim- pulan
H1 <i>Lecturer abilities</i> → <i>Lecturer performance</i>	0.026	1.243	$< 0.05$	Ho1diteri ma
H2 <i>Lecturer attitude</i> → <i>Lecturer performance</i>	0.061	4.811	$< 0.05$	Ho2 ditolak
H3 <i>Delivery</i> → <i>Service quality</i>	0.059	1.806	$< 0.05$	Ho3 ditolak
H4 <i>Tangible</i> → <i>Service quality</i>	0.059	2.890	$< 0.05$	Ho4 ditolak
H5 <i>Lecturer performance</i> → <i>Quality education</i>	0.534	4.385	$< 0.05$	Ho5 ditolak
H6 <i>Service quality</i> → <i>Quality education</i>	0.562	5.239	$< 0.05$	Ho6 ditolak
H7 <i>Quality education</i> → <i>Student Satisfaction</i>	0.669	7.753	$< 0.05$	Ho7 ditolak

### Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil pengujian ketujuh hipotesis memperlihatkan bahwa hipotesis yang pertama memperlihatkan hasil yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Mustafa dan Chiang (2006) bahwa *lecturer abilities* mempunyai pengaruh yang positif terhadap *lecturer performance*. Kenyataan bahwa pada hipotesis pertama terdapat hal yang berbeda tersebut memperlihatkan beberapa indikasi

yang dapat ditelusuri dengan adanya kenyataan bahwa *lecturer abilities* dalam satu tim adalah baik namun faktor ini tidak menjadi hal yang penting pengaruhnya terhadap *lecturer performance*. Hal ini berarti, meskipun *lecturer abilities* dinilai baik oleh responden namun responden tidak membandingkan kemampuan dosen satu dengan lainnya dalam satu tim sehingga *lecturer abilities* bukan merupakan hal penting untuk menentukan *lecturer performance*.

Adanya beberapa perbedaan ini dapat terjadi karena sampel mahasiswa yang diambil tidak dibedakan berdasarkan Indeks Prestasi Kumulatif, sedangkan pada penelitian sebelumnya sampel dibedakan dalam dua kategori yaitu mahasiswa dengan Indeks Prestasi Kumulatif kurang dari 2.99 dan lebih dari 2.99. Penyebab lain yaitu perbedaan latar belakang negara diadakannya penelitian sebelumnya yaitu Amerika yang pastinya sangat berbeda dengan kondisi sampel di Indonesia.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Mustafa dan Chiang (2006). Hal yang tidak dapat dipungkiri bahwa *lecturer attitude* mempunyai hubungan yang lebih kuat terhadap *lecturer performance* daripada *lecturer abilities*.

Dengan tidak adanya perbedaan pada hipotesis kedua, hal ini dapat diindikasikan bahwa responden dalam mengevaluasi *lecturer performance* ini sangat dipengaruhi oleh *lecturer attitude*. Responden memandang bahwa *lecturer attitude* dalam satu tim dinilai baik yang ditunjukkan dengan atribut-atribut yang merupakan hal penting bagi mahasiswa.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Sohail dan Shaikh (2004). Dalam hal ini responden memandang bahwa *performance delivery* merupakan hal yang penting untuk menentukan *service quality* yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Sohail dan Saikh (2004) berdasarkan hasil penelitian Parasuraman *et al.* (1991) bahwa *tangible (laboratories)* mempunyai kontribusi yang signifikan terhadap *service quality*.

Hal ini mengindikasikan bahwa responden membutuhkan beberapa atribut yang dituntut pada *tangible* dalam hal ini *laboratories*. Responden mengharapkan beberapa hal penting dalam menempuh mata kuliah praktek pada laboratorium di antaranya kelengkapan peralatan yang memadai dan kemudahan dalam menjangkau peralatan, peralatan yang moderen, tata letak peralatan yang tepat, penerangan ruangan yang memadai sebagai

kebutuhan agar responden dapat bekerja lebih efisien. Selain itu responden juga menilai penting bangunan fisik laboratorium yang menarik. Suatu hal yang tidak dapat dipungkiri bahwa tampilan bangunan fisik yang menarik dapat mempengaruhi motivasi responden dalam mengikuti perkuliahan praktek di samping itu dapat memberikan kontribusi pada konsep *service quality* (Parasuraman *et al.*,1991; Owlia dan Aspinwall,1998; Sohail dan Saikh, 2004).

Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Mustafa dan Chiang (2006) dan Goulla (1999) bahwa ada peningkatan positif dalam *lecturer performance* atau *lecturer performance* yang mempunyai pengaruh positif pada *quality education*.

Hal ini dapat diindikasikan bahwa responden dalam menilai *lecturer performance* secara keseluruhan adalah baik, dinilai dari dimensi *abilities* maupun *attitude* mempunyai hubungan yang erat terhadap *quality education*.

Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian sebelumnya khususnya pada saran penelitian yang dikemukakan oleh Petruzzelis *et al.* (2006) dan Allen dan Davis (1991) bahwa perguruan tinggi untuk lebih berkonsentrasi pada *service of quality* dan *quality education* perguruan tinggi kepada mahasiswa sebagai konsumennya.

Hal ini dapat diindikasikan bahwa responden menilai *service quality* yang meliputi dimensi *performance delivery* dan *tangible (laboratories)* sebagai pengukuran kualitas jasa pendidikan yang sudah memenuhi harapan dan kebutuhan responden.

Hasil pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Georgieva dan Kalinov (2005) yang mengukur *quality education* melalui pendekatan *student experience* (Brooks, 2005) terhadap *students' satisfaction* pada mahasiswa yang sudah lulus pada beberapa perguruan tinggi di Bulgaria bahwa *quality education* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *student satisfaction*.

Hal ini dapat diindikasikan bahwa responden yang harapannya terhadap *quality education* terpenuhi dan persepsi terhadap *quality education*-nya juga terpenuhi maka responden dapat merasakan *students' satisfaction* pada tingkat yang cukup tinggi yaitu puas dan sangat puas pada pengukuran skala penilaian.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. *Lecturer abilities* secara signifikan tidak berpengaruh terhadap *lecturer performance* sehingga bukan merupakan faktor penting bagi

mayoritas responden untuk menentukan *lecturer performance*.

2. *Lecturer attitude* secara signifikan berpengaruh terhadap *lecturer performance*.
3. *Performance delivery* secara signifikan mempunyai pengaruh positif terhadap *service quality*.
4. *Tangible (laboratories)* secara signifikan berpengaruh positif terhadap *service quality*.
5. *Lecturer performance* secara signifikan mempunyai pengaruh positif terhadap *quality education*.
6. *Service quality* secara signifikan mempunyai pengaruh positif terhadap *quality education*.
7. *Quality education* secara signifikan mempunyai pengaruh positif terhadap *students' satisfaction*.

### Saran

Berikut ini beberapa saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan pengujian lagi pada:

1. Dimensi *lecturer abilities* sebaiknya dikategorikan pada *cognitive* (seperti intelegensi), *motoric* (seperti *ability*) dan *affective* (seperti *soft skill* atau emosional) sehingga pada setiap kategori pengukurannya akan dapat diketahui lebih jelas.
2. Dalam mengukur *service quality*, sebaiknya dikembangkan ke dalam kelompok *tangible*, *intangible* dan IT (*Information Technology*) karena aspek IT saat ini merupakan hal yang berperan dalam mengukur kualitas jasa sebuah perguruan tinggi.
3. Pengukuran dimensi *lecturer attitude* sebaiknya dikategorikan dalam *lecturer judgment*, *lecturer moral value* dan *lecturer evaluation* sehingga akan lebih terlihat kategori mana yang perlu dicermati nantinya (Leonard, 2007).
4. Perlu diperjelas *quality education* yang dibahas bidangnya yaitu *cognitive*, *motoric* atau *affective* sehingga pengelola perguruan tinggi dapat lebih cermat dalam mengambil keputusan untuk memenuhi *student needs* guna memberikan *student satisfaction* karena variabel *quality education* mempunyai pengaruh yang besar terhadap *students' satisfaction* pada penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Blackmore, J.A. (2005). A critical evaluation of peer review via teaching observation within higher education. *International Journal of Educational Management*, Vol. 19 No. 3, pp. 218-232.
- Brown, J.F. dan Marshall, B.L. (2008). Continuous quality improvement: an effective strategy in

- improvement of program outcomes in higher education setting. *Nursing Education Perspectives*, Vol. 29 No. 4, p. 205.
- Di Balik Peluncuran 50 Perguruan Tinggi Unggulan Dikti. (30 Juli 2007). Jawa Pos.
- Georgieva, Y. dan Kalinov, K. (2005). Satisfaction with quality of university education among recent graduates in Bulgaria. *Financial Support CERGE-EI Foundation*.
- Goulla, M. (1999). Assessing the teaching quality to student satisfaction relationship: Applied customer satisfaction research in the classroom. *Journal of Marketing Theory and Practice*, pp. 87-97.
- Gunaratne, K.A. dan Carswell, P.J. (2002). Customer Satisfaction in the Service Quality Dimensions in Tertiary Education, Conference Proceedings, UNITEC Institute of Technology.
- Hermawan, A. (2006). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2006), *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kulski, M. dan Groombridge, B. (2004). Aligning teaching quality indicators with university reward mechanisms. *Tertiary Education and Management*, Vol. 10, pp. 45-59.
- Leonard, P. (2007). Moral literacy for teacher and school leadership education: a matter of attitude. *Journal of Educational Administration*, Vol. 45 No. 4, pp. 413-26.
- Mustafa, S.T. dan Chiang, D. (2006). Dimensions of quality in higher education: How academic performance affects university students' teacher evaluations. *The Journal of American Academy of Business, Cambridge*, Vol. 8 No. 1, pp. 294-303.
- Naidoo, N.D.K. (2004), *Improving service delivery at South African police service community service centres*, Unpublished magister thesis, Tshwane University of Technology.
- Nath, R. dan Raheja, R. (2001). Competencies in hospitality industry. *Journal of Service Research*, Vol. 1 No. 1, pp. 25-33.
- Owlia, M.S. dan Aspinwall, E.M. (1998). A framework for measuring quality in engineering education. *Total Quality Management*, Vol. 9 No.6, pp. 501-18.
- Owlia, M.S. dan Aspinwall, E.M. (1998). Application of quality function deployment fo the improvement of quality in a engineering department. *European Journal of Engineering Education*, Vol.23 No. 1, p. 105.
- Petruzzellis, L., D'Uggento, A.M. dan Romanazzi, S. (2006). Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality*, Vol. 16 No. 4, pp. 349-364.
- Sakthivel, P.B. dan Raju, R. (2006). An instrument for measuring engineering education quality from student's perspective. *The Quality Management Journal*, Vol. 13 No. 3, p. 23.
- Seldin, P. (1993). The use and abuse of student ratings of professors. *The Chronicle of Higher Education*, Vol. 39, p.40.
- Shank, M.D., Walker, M. dan Hayes, T. (1995). Understanding professional service expectations: Do we know what our students expect in a quality education ?. *Journal of Professional Service Marketing*, Vol. 13 No. 1, pp. 71-89.
- Simon, J.C. dan Soliman, K.S. (2003). An alternative method to measure MIS faculty teaching performance. *The International Journal of Educational Management*, Vol. 17. No.3, pp. 195-199.
- Sohail, M.S. dan Shaikh, N.M. (2004). Quest for excellence in business education: a study of student impressions of service quality. *The International Journal of Educational Management*, Vol. 18 No. 1, pp. 58-65.
- Sugiyono (1997). *Statistika untuk penelitian* (2<sup>nd</sup> ed). Bandung: Alfabeta.