

THE INFLUENCE OF EXCELLENT SERVICE TOWARDS STUDENT GRADUATE SATISFACTION AT MANAGEMENT STUDY PROGRAM IN ECONOMIC FACULTY OF OPEN UNIVERSITY

Devi Ayuni¹⁾

E-mail:devi@ut.ac.id

¹⁾Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka

ABSTRACT

Open University (UT) is the first university that using distance learning systems. Therefore, some important aspects that must be possessed by students in this learning system are the desire and ability to learn independently, and then motivation to progress and develop. Open University (UT) needs to provide excellent service to support and motivate the student. Based on the existing problems, the purpose of this study were to analyze the affect of excellent service toward the satisfaction of a student graduate at Management Study Program in Economic Faculty of Open University. This study used Crosstabs analysis and Rank Spearman correlation analysis. From the analysis showed that excellent service significantly affect student satisfaction. Correlation analysis showed that service excellence provides an indication that the increase in distance learning service should be oriented to achieve student satisfaction.

Keywords: *excellent service, student graduate satisfaction.*

ABSTRAK

Universitas Terbuka (UT) merupakan universitas pertama yang menggunakan sistem pembelajaran jarak jauh. Oleh karena itu, beberapa aspek penting yang harus dimiliki oleh mahasiswa dalam sistem pembelajaran jarak jauh ini adalah keinginan dan kemampuan untuk belajar mandiri, dan kemudian motivasi untuk maju dan berkembang. Oleh karena itu UT perlu memberikan pelayanan yang terbaik untuk mendukung dan memotivasi mahasiswa. Berdasarkan permasalahan yang ada, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan lulusan mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka. Penelitian ini menggunakan analisis *Crosstabs* dan analisis korelasi Rank Spearman. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan prima secara signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Sedangkan hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa pelayanan prima memberikan indikasi bahwa peningkatan layanan pembelajaran jarak jauh harus berorientasi pada peningkatan kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: pelayanan prima, kepuasan mahasiswa lulusan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Universitas Terbuka (UT) adalah Perguruan Tinggi Negeri yang pertama menggunakan sistem belajar jarak jauh. Tujuannya adalah untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada seluruh warga negara Indonesia agar dapat memperoleh pendidikan tinggi tanpa harus terhambat oleh ruang (lokasi tempat tinggal) dan waktu (kesempatan yang tersedia atau dimiliki). Universitas Terbuka sesuai dengan namanya mengedepankan sifat terbuka dalam arti menerima calon mahasiswa tanpa membatasi tahun ijazah, usia, masa studi, kondisi sosial, kondisi ekonomi, status pekerjaan, latar belakang pendidikan, maupun tempat tinggal. Batasan yang ada hanyalah bahwa setiap mahasiswa UT harus sudah menamatkan jenjang pendidikan menengah atas (SMA atau yang sederajat). Sistem Pendidikan Jarak Jauh (SPJJ) yang diterapkan oleh UT tidak dilaksanakan secara tatap muka. Oleh karena itu beberapa aspek penting yang harus dimiliki oleh mahasiswa dalam sistem belajar ini adalah keinginan dan kemampuan untuk belajar mandiri, serta motivasi untuk maju dan berkembang.

Banyaknya mahasiswa yang lulus lebih dari empat tahun terjadi pada setiap fakultas yang ada di UT. Salah satunya adalah Fakultas Ekonomi (Fekon) khususnya Program Studi Manajemen. Berdasarkan data Biro Administrasi Akademik Perencanaan dan Monitoring Universitas Terbuka (BAAPM UT) tahun 2010, mahasiswa yang lulus lebih dari

empat tahun pada periode 2005 sampai dengan 2009 pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Jakarta yaitu sekitar 87% atau sebesar 662 mahasiswa. Banyak faktor yang menyebabkan hal tersebut terjadi, antara lain motivasi mahasiswa yang masih rendah dan pelayanan yang masih kurang maksimal. Dalam menghadapi masalah ini, maka Fekon UT perlu memberikan layanan bantuan bagi mahasiswa untuk mendukung dan memotivasi kebutuhan, kondisi mahasiswa sehingga dapat memenuhi kepuasan mahasiswa tersebut.

Untuk mencapai suatu layanan yang baik dalam dunia pendidikan tinggi, perlu adanya pelayanan prima (*service excellence*) untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Hal ini bukanlah pekerjaan yang mudah, tetapi bila pelayanan dilakukan dengan baik, maka Fekon UT akan dapat meraih manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

Kepuasan dan loyalitas mahasiswa kepada UT dapat diraih melalui pelayanan prima yang menjadi salah satu faktor penting dalam menghadapi persaingan. Untuk itu sebagai satu-satunya lembaga pendidikan yang menerapkan sistem pendidikan jarak jauh secara penuh, UT tidak dapat menghindarkan diri dari persaingan global. Di masa mendatang tidak tertutup kemungkinan cara dan sistem pembelajaran jarak jauh juga akan ditawarkan oleh lembaga pendidikan lain. Oleh karena itu UT diharapkan dapat memberikan dan menyediakan pelayanan prima yang

sesuai dengan tuntutan dan harapan mahasiswa. Bila tidak, hal ini akan menimbulkan ketidakpuasan bagi mahasiswa yang dapat berakibat pada perginya para mahasiswa kepada lembaga pendidikan lain yang mampu memberikan pelayanan prima sebagaimana yang mereka harapkan.

Berdasarkan kondisi permasalahan yang terjadi, maka diperlukan penelitian untuk meneliti pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan mahasiswa lulusan Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka. Dari uraian kondisi permasalahan yang terjadi, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “*Bagaimana pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan mahasiswa lulusan Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka?*” Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan mahasiswa lulusan Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka. Sedangkan manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para pimpinan Universitas Terbuka khususnya Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen dalam mengambil kebijakan yang lebih baik lagi dalam rangka memberikan pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa serta memberikan masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Tinjauan Pustaka

Fawad (2009) mengevaluasi tentang kepuasan mahasiswa dalam industri jasa pendidikan untuk

memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa. Untuk bersaing dan berkembang di sektor pendidikan, institusi pendidikan harus mengidentifikasi apa yang menjadi prioritas utama untuk mahasiswa, dan berdasarkan hal tersebut mahasiswa harus menyampaikan apa yang mereka harapkan dari perguruan tinggi. Selain itu, Hasan (2008) mengkaji tentang kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa: studi kasus pada perguruan tinggi swasta. Dalam penelitian ini mengkaji tentang beberapa faktor dalam kualitas layanan antara lain *tangibility*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*. Bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan siswa. Dengan meningkatkan kualitas layanan, berpotensi meningkatkan kepuasan siswa, dan itu adalah prioritas lembaga-lembaga tinggi karena fakta bahwa mereka harus bersaing untuk mendapatkan ketertarikan dari mahasiswa untuk belajar di institusinya. Dua dimensi dalam layanan yaitu perhatian dan jaminan merupakan faktor paling penting dalam menjelaskan kepuasan mahasiswa. Sedangkan Barata (2003) pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.

Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak produsen jasa dapat berpedoman pada variabel

pelayanan prima (*service excellence*) yang dijelaskan oleh beberapa penulis. Barata (2003) bahwa pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain 1) kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan. 2) sikap (*attitude*), adalah perilaku atau sikap yang harus selalu ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Pelanggan akan menjadi betah tergantung bagaimana sikap dan tingkah laku. 3) penampilan (*appearance*), adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. 4) perhatian (*attention*), adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. 5) tindakan (*action*), adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan secara profesional di bidangnya. 6) tanggung jawab (*accounttability*), adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Banyak pakar yang memberikan definisi terhadap konsep

kepuasan pelanggan. Pakar Cadotte dalam Tjiptono (2008) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. Selain itu, kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan (Tjiptono, 2008). Jadi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*discinfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan.

Iswanto (2003), dalam penelitiannya berjudul "*Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Universitas Terbuka*" membahas tentang faktor pelayanan UT yang dianggap penting dan faktor pelayanan yang dianggap tidak penting bagi mahasiswa, sehingga UT dapat mencurahkan sumberdayanya secara khusus untuk memenuhi faktor tersebut. Pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Elhaitammy dalam Tjiptono, 1996). Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan kualitas jasa/pelayanan UT masih kurang baik, yaitu (1) *inseparability*, yaitu jasa diberikan dan diterima pada saat yang bersamaan. Dengan kata lain, UT dalam memberikan jasa/pelayanan membutuhkan kehadiran dan partisipasi mahasiswa. Di sini dapat timbul masalah yang berkaitan dengan interaksi antara UT dengan

mahasiswa. Beberapa kekurangan yang mungkin ada pada karyawan UT sebagai pemberi jasa dapat berpengaruh terhadap persepsi mahasiswa pada kualitas jasa yang diterimanya. Contoh: ketidakterampilan karyawan UT dalam melayani mahasiswa, cara berpakaian karyawan, tuturkata dan sopan santun, dan sebagainya. (2) kurangnya dukungan dari pihak manajemen UT. Dukungan manajemen diperlukan agar karyawan memberikan jasa secara efektif. Dukungan tersebut dapat berupa peralatan, pelatihan keterampilan, maupun dukungan informasi. Dan tidak kalah pentingnya adalah pemberdayaan karyawan dalam pemecahan masalah mahasiswa. (3) kesenjangan komunikasi.

Giantari (2008), dalam penelitiannya berjudul “*Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Belajar Mengajar di Program Diploma III FE UNUD*” membahas tentang kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar di Program Diploma III FE Unud. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Program Diploma III FE Unud secara keseluruhan termasuk klasifikasi cukup puas. Hal ini tercermin dari hasil analisis kesesuaian antara kinerja dengan tingkat kepentingan mahasiswa yang memberikan hasil sebesar 83,32%. Implikasi strategis hasil penelitian guna meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah dengan memberikan prioritas kepada variabel-variabel yang menurut mahasiswa memiliki tingkat kepentingan tinggi seperti

kemampuan dosen dalam memberikan perkuliahan, kerapuhan dan kenyamanan fasilitas perkuliahan, kesigapan karyawan dalam melayani keluhan mahasiswa, memberikan jaminan nilai tepat waktu, penjadualan ujian her yang tepat waktu dan lebih mengontrol masa studi mahasiswa.

METODE ANALISIS

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa lulusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Jakarta. Pemilihan populasi ini diharapkan dapat relevan dengan fokus kajian dari penelitian ini. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan mengirimkan kuesioner kepada mahasiswa yang lulus lebih dari 4 tahun, dengan pertimbangan bahwa mahasiswa tersebut memiliki banyak pengalaman yang berkaitan dengan pelayanan prima yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi UT. Dengan demikian, kesan, pesan, dan citra yang mereka sampaikan akan memiliki bobot yang cukup representatif dan meyakinkan. Kuesioner dikirimkan kepada seluruh responden melalui *email* dan telepon. Jumlah mahasiswa atau populasi adalah 662 mahasiswa. Dari pengiriman kuesioner sebanyak 662 responden tersebut, hanya 161 responden (24%) yang mengirimkan kembali berkas kuesioner berikut jawabannya.

Berdasarkan pendapat Gray (1976) dalam Umar (2008) menyatakan bahwa penelitian yang bersifat deskriptif, maka ukuran sampel minimal sebanyak 10% dari populasi dan untuk populasi yang relatif kecil minimal sebesar 20% dari populasi, sedangkan penelitian yang bersifat deskriptif korelasional maka ukuran sampel minimal

sebanyak 30 subyek. Oleh sebab itu jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 161 responden (24%) sudah memenuhi syarat.

Definisi Operasional Variabel

Berikut ini adalah definisi variabel-variabel operasional yang akan diteliti.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Pelayanan Prima (X)	Suatu sikap atau cara dalam melayani mahasiswa secara memuaskan.	a. Kemampuan b. Sikap c. Penampilan d. Perhatian e. Tindakan f. Tanggung Jawab
Kepuasan (Y)	Kinerja aktual yang dirasakan mahasiswa.	a. Biaya Pendidikan b. Kinerja

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah wawancara dilengkapi dengan daftar pertanyaan (kuesioner) yang dikirimkan kepada responden melalui *email* dan telepon. Hal ini dilakukan karena responden yang tersebar di berbagai wilayah di Jakarta, kesibukan responden, dan keterbatasan waktu penelitian. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data primer guna menguji fakta, persepsi, sikap dan perilaku responden terhadap pelayanan prima, serta kepuasan mahasiswa. Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan tertutup yang jawabannya sudah ditentukan terlebih dahulu dan responden tinggal memilih alternatif jawaban yang tersedia. Penentuan skor

menggunakan skala Likert dengan pilihan jawaban yang disesuaikan dengan pertanyaan.

Teknik Analisis Data

Untuk keperluan analisis secara kuantitatif, penelitian ini menggunakan skala Likert.

Skala Likert adalah skala interval dimana dalam pengukurannya menggunakan pernyataan tentang pendapat, sikap, persepsi seseorang terhadap sesuatu fenomena sosial (Sugiyono, 2009). Dengan skala ini responden diminta memberi respon terhadap setiap pertanyaan dengan memilih salah satu diantara lima pilihan. Berikut ini adalah tabel skala Likert dan bobot nilai jawaban responden.

Tabel 2. Skala Likert dan Bobot Nilai Jawaban Responden

No.	Jawaban	Bobot
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program komputer SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 15.0 for windows.

Analisis Crosstabs (Tabel Silang)

Crosstabs disebut juga sebagai tabel ketergantungan atau *contingency tables*. Menurut Santoso (2003) *Crosstabs* adalah sekedar menampilkan kaitan antara dua atau lebih variabel, sampai dengan menghitung apakah ada hubungan antara baris dan kolom. Analisis *crosstabs* merupakan analisis yang menyajikan data dalam bentuk tabulasi silang, yang meliputi baris serta kolom. *Crosstabs* menghasilkan tabel-tabel yang mencerminkan distribusi gabungan dua atau lebih variabel dengan jumlah kategori atau nilai pembeda yang terbatas. Adapun data untuk penyajian *crosstabs* adalah data kuantitatif.

Pada penelitian ini penggunaan analisis *crosstabs* untuk mengetahui kaitan antara pelayanan prima dengan kepuasan mahasiswa.

Korelasi Rank Spearman

Analisis korelasi Rank Spearman digunakan untuk melihat ada tidaknya korelasi (hubungan) antara faktor-faktor atau variabel pada pelayanan prima terhadap kepuasan mahasiswa, serta mengukur

besarnya derajat keeratan hubungan dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Umar (2008) langkah untuk melakukan proses korelasi Rank Spearman adalah sebagai berikut.

a. Statistik Hitung

Rumus yang dipakai adalah sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana:

r_s = Koefisien korelasi Rank Spearman

d = Perbedaan antara pasangan jenjang

n = Jumlah pasangan

b. Keputusan Pengujian

Jika nilai peluang > nilai nyata, artinya tidak terdapat hubungan yang nyata antara dua variabel. Jika nilai peluang < nilai nyata, artinya terdapat hubungan yang nyata antara dua variabel.

Nilai Rank Spearman akan berada pada selang -1 hingga +1, semakin mendekati -1 atau +1 artinya korelasi antara kedua peubah semakin erat. Menurut Santoso (2003) dalam penafsiran korelasi berkenaan dengan besaran angka,

maka angka korelasi untuk Rank Spearman berkisar pada 0 (tidak ada korelasi sama sekali) dan 1 (korelasi sempurna). Sebagai pedoman, maka angka korelasi $> 0,5$ menunjukkan korelasi yang kuat, sedangkan $< 0,5$ menunjukkan korelasi yang lemah.

HASIL ANALISIS

Hasil Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat mewakili obyek yang diamati. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dan hasilnya akan dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi r . Uji coba kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui apakah pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner memenuhi syarat sah atau tidak untuk dijadikan sebagai data utama penelitian.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Pertanyaan	Keterangan
Pelayanan Prima	0,959	50	Andal
Kepuasan	0,905	21	Andal

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 15.0 *for windows*

Dari hasil pengujian reliabilitas dengan *Alpha Cronbach* untuk semua atribut yaitu $r_{11} > 0,8$. Artinya kuesioner tersebut reliabel dengan nilai reliabilitas kuesioner yang tinggi karena berada pada *range* 0,8 – 1,0. Oleh karena itu kuesioner yang disebarakan dapat diandalkan untuk dijadikan alat ukur dalam penelitian ini.

Sebagai penelitian awal, kuesioner diberikan kepada 30 orang responden. Kuesioner yang diberikan terdiri dari pertanyaan yang berkaitan dengan karakteristik responden dan pertanyaan tertutup mengenai aspek-aspek yang diamati. Pertanyaan yang sah tersebut dianggap dapat menjadi tolok ukur aspek-aspek yang akan diamati. Sedangkan pertanyaan yang tidak sah, artinya pertanyaan tersebut tidak memenuhi syarat sah untuk diolah lebih lanjut

Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat diandalkan dan dapat dijadikan sebagai alat ukur, apabila pengukuran diulangi. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *alpha* atau *Cronbach's Alpha* pada selang kepercayaan 95%. Hasil perhitungan uji reliabilitas kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.

Analisis *Crosstabs* (Tabel Silang)

Penelitian ini menggunakan analisis *crosstabs*, yaitu untuk mengetahui hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan mahasiswa lulusan Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Mahasiswa

		Kepuasan Mahasiswa		Total
		Sedang	Tinggi	
Pelayanan Prima	Sedang	28 (60,9%)	18 (39,1%)	46 (100%)
	Tinggi	48 (59,3%)	33 (40,7%)	81 (100%)
	Sangat Tinggi	8 (23,5%)	26 (76,5%)	34 (100%)
	Total	84 (52,2%)	77 (47,8%)	161 (100%)

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 15.0 *for windows*

Hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari taraf nyata 0,05. Mahasiswa yang memiliki persepsi bahwa pelayanan prima sedang umumnya memiliki persepsi sedang terhadap pelayanan prima yaitu sebanyak 60,9%. Sedangkan mahasiswa yang memiliki persepsi bahwa pelayanan prima tinggi umumnya memiliki persepsi tinggi terhadap pelayanan prima yaitu sebanyak 40,7%.

Analisis Uji Korelasi Rank Spearman

Selain menggunakan analisis *crosstabs*, penelitian ini juga menggunakan analisis uji korelasi Rank Spearman. Berikut ini hubungan pelayanan prima dilihat dari unsur kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dengan kepuasan mahasiswa.

Hubungan Pelayanan Prima berdasarkan Unsur Kemampuan dengan Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil uji korelasi Rank Spearman, maka hubungan antara pelayanan prima berdasarkan unsur kemampuan dengan kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 5.

Hubungan antara kemampuan melayani mahasiswa melalui alat komunikasi dengan kepuasan mahasiswa memiliki nilai korelasi sebesar 0,388 yang sangat nyata pada taraf $\alpha = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang nyata dan positif antara kemampuan melayani mahasiswa melalui alat komunikasi dengan kepuasan mahasiswa, dengan hubungan yang mendekati agak kuat. Hubungan yang nyata dan positif menunjukkan bahwa semakin mampu karyawan melayani mahasiswa melalui alat komunikasi maka mahasiswa akan semakin puas.

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi Pelayanan Prima berdasarkan Kemampuan dengan Kepuasan Mahasiswa

Pelayanan Prima berdasarkan Kemampuan	Korelasi	Sig.
Kemampuan melayani mahasiswa melalui alat komunikasi	0,388	0,000
Kemampuan memberikan materi tutorial online	0,333	0,000
Tutor memiliki pengetahuan yang luas	0,303	0,000

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 15.0 *for windows*

Hubungan antara kemampuan memberikan materi tutorial online dengan kepuasan mahasiswa memiliki nilai korelasi sebesar 0,333 yang sangat nyata pada taraf $\alpha = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang nyata dan positif antara kemampuan memberikan materi tutorial online dengan kepuasan mahasiswa, dengan hubungan yang mendekati agak kuat. Hubungan yang nyata dan positif menunjukkan bahwa semakin mampu tutor dalam memberikan materi tutorial online maka mahasiswa akan semakin puas.

Hubungan antara tutor memiliki pengetahuan yang luas dengan kepuasan mahasiswa memiliki nilai korelasi sebesar 0,303 yang sangat nyata pada taraf $\alpha = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang nyata dan positif antara tutor memiliki pengetahuan yang luas dengan kepuasan mahasiswa, dengan hubungan yang mendekati agak kuat. Hubungan yang nyata dan positif menunjukkan bahwa semakin mampu tutor memiliki pengetahuan

yang luas maka mahasiswa akan semakin puas.

Pada Tabel 6 dapat dilihat besarnya hubungan masing-masing unsur kemampuan dalam pelayanan prima dengan kepuasan mahasiswa berdasarkan peringkat. Bahwa kemampuan melayani mahasiswa melalui alat komunikasi, kemampuan memberikan materi tutorial online, dan tutor memiliki pengetahuan yang luas memiliki hubungan mendekati agak kuat dampaknya pada kepuasan mahasiswa. Hal ini memberikan indikasi bahwa pelayanan prima yang terkait dengan pelayanan jarak jauh yang lebih kuat hubungannya dengan kepuasan mahasiswa.

Melayani mahasiswa melalui alat komunikasi merupakan hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan jarak jauh. Oleh karena itu memberikan pelayanan melalui alat komunikasi seperti email, forum komunitas UT online, telepon, fax, ataupun surat harus cepat diberi respon. Karena alat komunikasi ini dianggap paling cepat oleh mahasiswa.

Tabel 6. Peringkat Korelasi Pelayanan Prima Berdasarkan Kemampuan dengan Kepuasan Mahasiswa

Peringkat	Pelayanan Prima Berdasarkan Kemampuan	Korelasi
1	Kemampuan melayani mahasiswa melalui alat komunikasi	0,388
2	Kemampuan memberikan materi tutorial online	0,333
3	Tutor memiliki pengetahuan yang luas	0,303

Selain itu kemampuan tutor dalam memberikan materi tutorial online juga berdampak pada kepuasan mahasiswa. Disini tutor dituntut untuk mengemas materi pembelajaran jarak jauh dengan semenarik mungkin, sehingga mahasiswa tidak merasa bosan untuk membaca materi yang diberikan. Materi yang diberikan kepada mahasiswa tidak berbelit-belit, menggunakan kalimat yang mudah dimengerti, dan diberikan contoh.

Kemudian tutor memiliki pengetahuan yang luas juga memiliki indikasi pada kepuasan mahasiswa. Pengetahuan yang luas sangat dituntut agar tutor dapat memberikan materi tutorial online yang tidak monoton, lebih banyak disertai dengan contoh-contoh kasus. Selain itu dengan pengetahuan yang luas,

tutor dapat menjawab pertanyaan yang dilontarkan oleh mahasiswa dengan jawaban yang memuaskan.

Hubungan Pelayanan Prima berdasarkan Unsur Sikap dengan Kepuasan Mahasiswa

Hubungan antara bersikap ramah dengan kepuasan mahasiswa memiliki nilai korelasi sebesar 0,370 yang sangat nyata pada taraf $\alpha = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang nyata dan positif antara bersikap ramah dengan kepuasan mahasiswa, dengan hubungan yang mendekati agak kuat. Hubungan yang nyata dan positif menunjukkan bahwa semakin karyawan bersikap ramah maka mahasiswa akan semakin puas. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Korelasi Pelayanan Prima berdasarkan Sikap dengan Kepuasan Mahasiswa

Pelayanan Prima berdasarkan Sikap	Korelasi	Sig.
Bersikap ramah	0,370	0,000
Bersikap positif melayani pertanyaan atau permintaan mahasiswa	0,405	0,000

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 15.0 for windows

Hubungan antara bersikap positif melayani pertanyaan atau permintaan mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa memiliki nilai korelasi sebesar 0,405 yang sangat nyata pada taraf $\alpha = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang nyata dan positif antara bersikap positif dengan

melayani pertanyaan atau permintaan mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa, dengan hubungan yang mendekati kuat. Hubungan yang nyata dan positif menunjukkan bahwa semakin karyawan bersikap positif melayani pertanyaan atau permintaan mahasiswa maka mahasiswa akan semakin puas.

Tabel 8. Peringkat Korelasi Pelayanan Prima Berdasarkan Sikap dengan Kepuasan Mahasiswa

Peringkat	Pelayanan Prima Berdasarkan Sikap	Korelasi
1	Bersikap positif melayani pertanyaan atau permintaan mahasiswa	0,405
2	Bersikap ramah	0,370

Pada Tabel 8 memberikan indikasi bahwa pelayanan prima dengan melayani pertanyaan atau permintaan lebih dirasakan dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa. Melayani pertanyaan atau permintaan ini dilakukan melalui telepon atau layanan informasi yang ada di website UT.

Oleh karena itu sebaiknya setiap mahasiswa yang dilayani, harus dilayani dengan sikap yang positif. Segala bentuk pertanyaan atau permintaan yang diajukan harus dilayani dengan sebaik mungkin, diberikan *feedback* atau umpan balik yang cepat, dan diberikan solusi sampai tuntas. Selain itu, mahasiswa menginginkan pelayanan yang ramah. Pelayanan yang ramah akan membuat mahasiswa merasa nyaman dan senang.

Selain itu terdapat unsur-unsur lain dalam sikap, seperti memberi senyum memiliki nilai korelasi yang sangat lemah dengan kepuasan mahasiswa yaitu $< 0,20$. Hal ini mengindikasikan bahwa

senyum semanis apapun tidak akan kelihatan secara online atau jarak jauh. Sehingga pelayanan yang bersifat jarak jauh seperti melayani pertanyaan atau permintaan melalui layanan informasi di website UT lebih perlu diprioritaskan.

Hubungan Pelayanan Prima berdasarkan Unsur Penampilan dengan Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil uji korelasi Rank Spearman, maka hubungan antara pelayanan prima berdasarkan unsur penampilan dengan kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 9.

Dapat diketahui bahwa hubungan antara peralatan/teknologi informasi yang mutakhir dengan kepuasan mahasiswa memiliki nilai korelasi sebesar 0,312 yang sangat nyata pada taraf $\alpha = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang nyata dan positif antara peralatan/teknologi informasi

yang mutakhir dengan kepuasan mahasiswa, dengan hubungan mendekati agak kuat. Hubungan yang nyata dan positif menunjukkan bahwa semakin mutakhir peralatan/teknologi informasi yang digunakan maka mahasiswa akan semakin puas.

Sedangkan hubungan antara tersedianya brosur yang jelas dan lengkap dengan kepuasan mahasiswa memiliki nilai korelasi sebesar 0,403

Tabel 9. Hasil Uji Korelasi Pelayanan Prima berdasarkan Penampilan dengan Kepuasan Mahasiswa

Pelayanan Prima berdasarkan Penampilan	Korelasi	Sig.
Peralatan/teknologi informasi yang mutakhir	0,312	0,000
Tersedianya brosur yang jelas dan lengkap	0,403	0,000

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 15.0 *for windows*

Kemudian besarnya hubungan masing-masing unsur penampilan dalam pelayanan prima dengan kepuasan mahasiswa berdasarkan peringkat dapat dilihat pada Tabel 10. Sesuai dugaan dalam *distance learning* bahwa tersedianya brosur yang jelas dan lengkap dan peralatan/teknologi informasi yang

yang sangat nyata pada taraf $\alpha = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang nyata dan positif antara tersedianya brosur yang jelas dan lengkap dengan kepuasan mahasiswa, dengan hubungan mendekati kuat. Hubungan yang nyata dan positif menunjukkan bahwa semakin tersedianya brosur yang jelas dan lengkap maka mahasiswa akan semakin puas.

mutakhir yang paling terasa bagi kepuasan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan hakikat UT sebagai universitas yang menggunakan sistem pembelajaran jarak jauh, sehingga memberikan indikasi untuk memprioritaskan hal-hal yang bersifat pelayanan jarak jauh.

Tabel 10. Peringkat Korelasi Pelayanan Prima Berdasarkan Penampilan dengan Kepuasan Mahasiswa

Peringkat	Pelayanan Prima Berdasarkan Penampilan	Korelasi
1	Tersedianya brosur yang jelas dan lengkap	0,403
2	Peralatan/teknologi informasi yang mutakhir	0,312

Bahwa tersedianya brosur yang jelas dan lengkap memiliki hubungan mendekati kuat dengan kepuasan mahasiswa. Sedangkan peralatan/teknologi informasi yang

mutakhir memiliki hubungan mendekati agak kuat dengan kepuasan mahasiswa.

Tersedianya brosur yang jelas dan lengkap sangat diperlukan dalam pelayanan jarak jauh, karena selain

melalui informasi secara online, informasi secara cetak juga diperlukan mahasiswa. Brosur ini dapat dikirimkan kepada calon mahasiswa atau mahasiswa yang ingin menempuh pendidikan jarak jauh, seperti mahasiswa kerja sama dengan berbagai instansi atau dibagikan pada saat kegiatan wisuda dan pameran-pameran. Brosur yang disediakan juga harus *update*, artinya apabila ada perbaikan kurikulum atau program studi sebaiknya brosur harus cepat diganti dengan yang terbaru.

Peralatan/teknologi informasi yang mutakhir sangat mendukung pelayanan prima yang terkait dengan pelayanan jarak jauh, karena semua sistem yang digunakan menggunakan teknologi informasi. Oleh karena itu teknologi yang digunakan harus terus berkembang. Seperti teknologi dalam tutorial online yang lebih mudah aplikasinya agar mudah dimengerti oleh mahasiswa cara penggunaannya, teknologi sistem informasi bahan ajar yaitu untuk mengetahui bahan ajar yang sudah usang dan perlu direvisi, bahan ajar yang sudah harus dicetak, dan bahan ajar yang harus dikirim ke Unit Progran Jarak Jauh (UPBJJ).

Sedangkan hal-hal lain dalam unsur penampilan seperti berpenampilan menarik, ruang perpustakaan nyaman dan memadai, sarana parkir yang luas, dan kamar

mandi/toilet yang bersih memiliki korelasi yang sangat lemah yaitu $< 0,30$. Hal ini berarti bahwa mahasiswa jarang datang ke kampus, jadi jarang menggunakan sarana perpustakaan, sarana parkir, dan toilet sehingga korelasinya rendah. Berbeda bagi kampus reguler atau konvensional yang menganggap sangat penting semua sarana tersebut. Nampak disini bahwa tersedianya brosur yang jelas dan lengkap serta teknologi informasi yang mutakhir korelasinya jauh lebih tinggi dibandingkan dengan penampilan menarik, ruang perpustakaan nyaman dan memadai, sarana parkir yang luas, dan kamar mandi/toilet yang bersih sehingga tidak terlalu dianggap relevan terhadap kepuasan mahasiswa. Mahasiswa *distance learning* jarang datang ke kampus dan mereka lebih membutuhkan teknologi informasi yang mutakhir.

Hubungan Pelayanan Prima berdasarkan Unsur Perhatian dengan Kepuasan Mahasiswa

Selain kemampuan, sikap, dan penampilan maka unsur lain dari pelayanan prima adalah perhatian. Hubungan antara pelayanan prima berdasarkan unsur perhatian dengan kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil Uji Korelasi Pelayanan Prima berdasarkan Perhatian dengan Kepuasan Mahasiswa

Pelayanan Prima berdasarkan Perhatian	Korelasi	Sig.
Membantu memecahkan masalah mahasiswa	0,381	0,000

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 15.0 *for windows*

Dari Tabel 11 dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil uji korelasi Rank Spearman, ternyata hanya membantu memecahkan masalah yang memiliki korelasi yang mendekati agak kuat dengan kepuasan mahasiswa dengan nilai korelasi sebesar 0,381 yang sangat nyata pada taraf $\alpha = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang nyata dan positif antara membantu memecahkan masalah dengan kepuasan mahasiswa. Hubungan yang nyata dan positif menunjukkan bahwa semakin masalah yang dihadapi

mahasiswa dapat dipecahkan maka mahasiswa akan semakin puas.

Pada Tabel 12 dapat dilihat bahwa membantu memecahkan masalah sangat diperlukan oleh mahasiswa. Segala bentuk masalah yang dihadapi mahasiswa baik yang bersifat akademik dan administrasi dapat dipecahkan dan diberikan solusi melalui layanan informasi yang ada di Fakultas Ekonomi. Dengan demikian pelayanan yang bersifat jarak jauh seperti membantu memecahkan masalah mahasiswa melalui layanan informasi yang ada perlu diprioritaskan.

Tabel 12. Peringkat Korelasi Pelayanan Prima Berdasarkan Perhatian dengan Kepuasan Mahasiswa

Peringkat	Pelayanan Prima Berdasarkan Perhatian	Korelasi
1	Membantu memecahkan masalah mahasiswa	0,381

Sedangkan unsur lain dalam perhatian seperti perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap memiliki nilai korelasi yang sangat lemah yaitu $< 0,2$, hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa tidak tertarik untuk menambah ilmu diluar materi yang diberikan pada BMP. Jadi untuk menjawab soal-soal ujian mereka hanya mengacu pada BMP saja, mereka tidak tertarik untuk menggunakan fasilitas perpustakaan. Selain itu mahasiswa mengira bahwa buku-buku yang ada di perpustakaan hanya boleh dipinjam oleh karyawan UT saja. Padahal perpustakaan tersebut berlaku untuk umum. Untuk itu perlu adanya sosialisasi atau informasi

yang berkaitan dengan perpustakaan, bahwa mahasiswa UT juga bisa meminjam buku-buku yang ada di perpustakaan UT.

Hubungan Pelayanan Prima berdasarkan Unsur Tindakan dengan Kepuasan Mahasiswa

Selanjutnya akan dibahas mengenai hubungan antara pelayanan prima berdasarkan unsur tindakan dengan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil uji korelasi Rank Spearman, maka hubungan antara pelayanan prima berdasarkan unsur tindakan dengan kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Hasil Uji Korelasi Pelayanan Prima berdasarkan Tindakan dengan Kepuasan Mahasiswa

Pelayanan Prima berdasarkan Tindakan	Korelasi	Sig.
Bertindak cepat dan tepat dalam menyediakan informasi yang lengkap di internet	0,310	0,000
Bertindak cepat dan tepat dalam pemberian informasi nilai ujian	0,375	0,000
Bertindak cepat dan tepat dalam pemberian informasi wisuda	0,357	0,000

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 15.0 *for windows*

Dari Tabel 13 dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil uji korelasi Rank Spearman, maka hubungan antara bertindak cepat dan tepat dalam menyediakan informasi di internet dengan kepuasan mahasiswa memiliki nilai korelasi sebesar 0,310 yang sangat nyata pada taraf $\alpha = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang nyata dan positif antara bertindak cepat dan tepat dalam menyediakan informasi di internet dengan kepuasan mahasiswa, dengan hubungan yang mendekati agak kuat. Hubungan yang nyata dan positif menunjukkan bahwa semakin karyawan bertindak cepat dan tepat dalam menyediakan informasi di internet maka mahasiswa akan semakin puas.

Hubungan antara bertindak cepat dan tepat dalam pemberian informasi nilai ujian dengan kepuasan mahasiswa memiliki nilai korelasi sebesar 0,375 yang sangat nyata pada taraf $\alpha = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang nyata dan positif

antara bertindak cepat dan tepat dalam pemberian informasi nilai ujian dengan kepuasan mahasiswa, dengan hubungan yang mendekati agak kuat. Hubungan yang nyata dan positif menunjukkan bahwa semakin karyawan bertindak cepat dan tepat dalam pemberian informasi nilai ujian maka mahasiswa akan semakin puas.

Hubungan antara bertindak cepat dan tepat dalam pemberian informasi wisuda dengan kepuasan mahasiswa memiliki nilai korelasi sebesar 0,357 yang sangat nyata pada taraf $\alpha = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang nyata dan positif antara bertindak cepat dan tepat dalam pemberian informasi wisuda dengan kepuasan mahasiswa, dengan hubungan yang mendekati agak kuat. Hubungan yang nyata dan positif menunjukkan bahwa semakin karyawan bertindak cepat dan tepat dalam pemberian informasi wisuda maka mahasiswa akan semakin puas.

Pada Tabel 14 dapat dilihat besarnya hubungan masing-masing

unsur tindakan dalam pelayanan prima dengan kepuasan mahasiswa berdasarkan peringkat. Sesuai dugaan dalam *distance learning* bahwa bertindak cepat dan tepat dalam pemberian informasi nilai ujian di website, pemberian

informasi wisuda, dan informasi di internet memberikan indikasi bahwa semua pelayanan prima yang terkait dengan pelayanan jarak jauh yang lebih kuat hubungannya dengan kepuasan mahasiswa.

Tabel 14. Peringkat Korelasi Pelayanan Prima Berdasarkan Tindakan dengan Kepuasan Mahasiswa

Peringkat	Pelayanan Prima Berdasarkan Tindakan	Korelasi
1	Bertindak cepat dan tepat dalam pemberian informasi nilai ujian	0,375
2	Bertindak cepat dan tepat dalam pemberian informasi wisuda	0,357
3	Bertindak cepat dan tepat dalam menyediakan informasi yang lengkap di internet	0,310

Dan ternyata konsisten segala sesuatu yang terkait dengan pelayanan jarak jauh seperti internet, online dan sebagainya memiliki nilai korelasi $> 0,30$. Hal ini memberikan indikasi bahwa layanan yang bersifat jarak jauh yang relatif efektif bagi mahasiswa.

Bertindak cepat dan tepat dalam pemberian informasi nilai ujian di website menjadi prioritas dalam pelayanan prima yang terkait dengan tindakan. Hal ini menunjukkan bahwa informasi nilai ujian sangat penting bagi mahasiswa, jadi informasi ini harus sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Bertindak cepat dan tepat dalam pemberian informasi wisuda juga menjadi prioritas dalam tindakan, karena pada dasarnya mahasiswa kurang mengetahui bahwa sebenarnya mereka sudah memenuhi syarat kelulusan. Oleh karena itu informasi ini harus cepat disampaikan kepada mahasiswa agar

mahasiswa tidak terlambat untuk mendaftar wisuda.

Dalam bertindak cepat dan tepat menyediakan informasi di internet dibutuhkan informasi yang selalu *update*. Informasi ini sangat diperlukan bagi mahasiswa, karena interaksi mereka yang paling efektif adalah melalui internet.

Namun unsur lain seperti bertindak cepat dan tepat dalam pelayanan perpustakaan dan prosedur/peraturan pelayanan tidak berbelit-belit memiliki korelasi yang lemah yaitu $< 0,30$. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang ada dilokasi (bukan jarak jauh) tidak dianggap perlu oleh mahasiswa sehingga memiliki korelasi yang lemah dengan kepuasan mahasiswa. Dengan demikian pelayanan yang bersifat jarak jauh seperti pemberian informasi nilai ujian di website UT, pemberian informasi wisuda di website UT, dan informasi yang lengkap di internet lebih perlu diprioritaskan.

Prioritas Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil uji korelasi Rank Spearman besarnya hubungan masing-masing unsur pelayanan prima dengan kepuasan mahasiswa yang memiliki nilai korelasi terbesar adalah unsur sikap yaitu Fakultas Ekonomi harus bersikap positif melayani pertanyaan atau permintaan mahasiswa melalui layanan informasi yang ada pada website UT karena hal ini memiliki dampak paling besar pada kepuasan mahasiswa.

Tabel 15 memberikan indikasi bahwa pelayanan prima yang terkait dengan pelayanan jarak jauh memiliki hubungan yang lebih kuat dengan kepuasan mahasiswa. Seperti bersikap positif melayani pertanyaan atau permintaan mahasiswa yang dapat dilakukan melalui telepon atau layanan informasi yang ada di website UT, tersedianya brosur yang jelas dan lengkap, melayani mahasiswa melalui alat komunikasi, membantu memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa, dan pemberian informasi nilai ujian. Hal ini jelas merupakan pelayanan jarak jauh yang harus menjadi prioritas dalam memberikan pelayanan prima.

Tabel 15. Peringkat Korelasi antara Pelayanan Prima dengan Kepuasan Mahasiswa

No.	Unsur	Pelayanan Prima	Korelasi
1	Sikap	Bersikap positif melayani pertanyaan atau permintaan mahasiswa	0,405
2	Penampilan	Brosur yang jelas dan lengkap	0,403
3	Kemampuan	Kemampuan melayani mahasiswa melalui alat komunikasi	0,388
4	Perhatian	Membantu memecahkan masalah mahasiswa	0,381
5	Tindakan	Bertindak cepat dan tepat dalam pemberian informasi nilai ujian	0,375

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 15.0 *for windows*

Sedangkan fakta lokasi (bukan pelayanan jarak jauh) menunjukkan bahwa pelayanan di menunjukkan nilai korelasi yang

lemah dengan kepuasan mahasiswa. Hal ini memberikan indikasi bahwa pelayanan jarak jauh lebih kuat korelasinya dengan kepuasan mahasiswa. Beberapa pelayanan yang dilakukan dilokasi (bukan pelayanan jarak jauh) yang memiliki korelasi yang lemah dengan kepuasan mahasiswa antara lain memberi senyum dengan nilai korelasi sebesar 0,181, berpenampilan menarik dengan nilai korelasi 0,273, ruang perpustakaan nyaman dan memadai dengan nilai korelasi 0,267, tersedianya sarana parkir yang luas dengan nilai korelasi 0,237, kamar mandi/toilet yang bersih dengan nilai korelasi 0,167, dan perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap 0,191.

Dengan demikian dapat dimengerti mengapa senyum, berpenampilan menarik ruang perpustakaan nyaman dan memadai, tersedianya sarana parkir yang luas, kamar mandi/toilet yang bersih, dan perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap korelasinya lemah dengan kepuasan mahasiswa, karena pada *distance learning* mahasiswa jarang datang ke kampus, sehingga hal tersebut tidak akan terlihat secara online. Oleh karena itu dalam pelayanan prima yang harus diutamakan adalah pelayanan yang bersifat jarak jauh.

Implikasi Manajerial

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada mahasiswa dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar mahasiswa selalu loyal. Berdasarkan hasil analisis *crosstabs* yang

dilakukan dalam penelitian ini, maka mahasiswa yang memiliki persepsi bahwa pelayanan prima sedang umumnya memiliki persepsi sedang terhadap pelayanan prima, sedangkan mahasiswa yang memiliki persepsi bahwa pelayanan prima tinggi umumnya memiliki persepsi tinggi terhadap pelayanan prima. Selain itu berdasarkan hasil analisis korelasi Rank Spearman ada indikasi bahwa layanan yang bersifat jarak jauh yang lebih memiliki hubungan dengan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hal tersebut berarti yang menjadi fokus perbaikan bagi Fakultas Ekonomi UT adalah pelayanan prima yang bersifat jarak jauh, seperti bersikap positif melayani pertanyaan atau permintaan mahasiswa melalui layanan informasi, ketersediaan brosur yang jelas dan lengkap, melayani mahasiswa melalui alat komunikasi, membantu memecahkan masalah mahasiswa dan pemberian informasi nilai ujian di website UT. Maka implikasi manajerial bagi Fakultas Ekonomi UT bahwa peningkatan pelayanan jarak jauh perlu lebih diutamakan untuk meraih kepuasan mahasiswa.

KESIMPULAN

Pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, bahwa mahasiswa yang memiliki persepsi bahwa pelayanan prima sedang umumnya memiliki persepsi sedang terhadap pelayanan prima, sedangkan mahasiswa yang memiliki persepsi bahwa pelayanan prima tinggi umumnya memiliki persepsi tinggi terhadap pelayanan prima. Selain itu pelayanan prima

memiliki hubungan yang nyata dan positif dengan kepuasan mahasiswa dengan korelasi tertinggi pada unsur sikap yaitu bersikap positif dalam melayani pertanyaan atau permintaan mahasiswa melalui layanan informasi.

Bahwa pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, oleh karena itu segala pengambilan keputusan yang berhubungan dengan pemenuhan kepuasan mahasiswa pada pelayanan prima harus menjadi perhatian Fakultas Ekonomi UT. Bahwa pelayanan prima yang bersifat jarak jauh yang relatif lebih kuat hubungannya dengan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu pelayanan yang bersifat jarak jauh harus menjadi perhatian utama bagi Fakultas Ekonomi UT, seperti bersikap positif melayani pertanyaan atau permintaan mahasiswa melalui layanan informasi, ketersediaan brosur yang jelas dan lengkap, melayani mahasiswa melalui alat komunikasi, membantu memecahkan masalah mahasiswa dan pemberian informasi nilai ujian.

Perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kepuasan mahasiswa dengan menggunakan variabel bebas lainnya, sehingga penelitian ini menjadi berkelanjutan

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta.
- Fawad, Husain, Hanim, Fernando, Yudi, Nejati, Mostafa. 2009. *Education Service Delivery and Students' Satisfaction: A Study of Private Colleges In Malaysia*. Global Business and Management Research: An International Journal.
- Giantari. 2008. *Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Belajar Mengajar di Program Diploma III FE UNUD*. Buletin Studi Ekonomi Volume 13 Nomor 1 Tahun 2008.
- Hasan, H. Ilias, Rahman, Razak. 2008. *Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study At Private Higher Education Institution*. Journal of International Business Research Volume 1 Nomor 3.
- Hasibuan, S. P. M. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Bumi Aksara. Jakarta.
- Iswanto, Y. 2003. *Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Universitas Terbuka*. Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh Volume 4 Nomor 2.
- Koontz, Harold, Cyril O'Donnel dan Heinz Weihrich. 2001. *Manajemen*. Erlangga. Jakarta
- Puspitasari, K.A. 2007. *Dalam Universitas Terbuka: Perkembangan Universitas Terbuka: Perjalanan Mencari Jati Diri Menuju PTJJ Unggulan*. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Reeve, Johnmarshall. Hyungshim Jang. 2006. *What Teachers Say and Do to Support Students'*

Autonomy During a Learning Activity. Journal of Educational Psychology Volume 98, n. 1, p. 209.

Santoso, Singgih. 2003. *Aplikasi Excel dalam Statistik Bisnis.* PT Elex Media Komputindo. Jakarta.

Sumarsono, S. 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia.* Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.

Tjiptono, F. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Penerbit Andi. Yogyakarta.

Universitas Terbuka. 2007. *Perkembangan Universitas Terbuka: Perjalanan Mencari Jati Diri Menuju PTJJ Unggulan.* Universitas Terbuka. Jakarta.