

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada UPT. Laboratorium Dasar dan Terpadu Universitas Jambi Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual)

Nollie Amanda Sari¹, Danang Mulyadipa Suratno^{1*}, Corry Handayani¹

¹*Teknik Industri, Sekolah Tinggi Teknologi Nasional*

**Danang Mulyadipa Suratno, e-mail: danangmulyadipasuratno@stiteknas.ac.id*

ABSTRACT

The laboratory is one of the strategic supporting elements of academic activities in higher education. Higher education laboratories must be professionally managed, all laboratory resources which include personnel, equipment, materials and methods are managed optimally, so as to be able to produce valid data. This study aims to analyze the gap between the quality of service expected and the reality of students and to find out what service attributes and efforts to improve quality are needed which are prioritized at UPT LDT UNJA. The search for the root of the problem is carried out using the Servqual (service quality) method and multiple linear regression. There are several attributes that must be prioritized in research, namely the dimension of empathy, including: speed of analysis time, accurate and correct analysis of data according to standard procedures, politeness of staff in serving users and rational and competitive analysis costs.

Keyword: Service Quality, satisfaction level, *multiple linear regression*

ABSTRAK

Laboratorium merupakan salah satu unsur pendukung strategis kegiatan akademik di perguruan tinggi. Laboratorium perguruan tinggi harus dikelola secara profesional seluruh sumber daya laboratorium yang mencakup personil, peralatan, bahan dan metode dikelola secara optimal, sehingga mampu menghasilkan data yang valid. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan antara kualitas pelayanan jasa yang diharapkan dengan kenyataan mahasiswa dan mengetahui atribut layanan serta upaya peningkatan kualitas apa yang diperlukan yang diprioritaskan pada UPT LDT UNJA. Pencarian akar permasalahan tersebut dilakukan dengan menggunakan metode Servqual (service quality) dan regresi linier berganda. Ada beberapa atribut yang harus diprioritaskan dalam penelitian yaitu terletak pada dimensi empati antara lain : kecepatan waktu analisa, data hasil analisa yang akurat dan benar sesuai dengan prosedur standar, kesopanan staf dalam melayani pengguna dan biaya analisa yang rasional dan bersaing

Kata kunci: *service quality*, tingkat kepuasan, regresi linier berganda.

PENDAHULUAN

Universitas Jambi berupaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan laboratorium, salah satunya adalah Unit Pelaksanaan Teknis Laboratorium Dasar dan Terpadu (UPT. LDT) demi memenuhi harapan mahasiswa/i terhadap kualitas pelayanan jasa pendidikan.

Tingkat mutu pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswa/i tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang manajemen laboratorium, tetapi harus dinilai dari sudut pandang pengguna jasa laboratorium [1].

Jasa pelayanan pengujian/analisa telah dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa/i, ditandai dengan meningkatnya jumlah permintaan pengujian. Akan tetapi meningkat jumlah permintaan pengujian belum tentu mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan para pengguna.

UPT. LDT merupakan salah satu laboratorium pusat di Universitas Jambi masih banyak jenis pengujian yang belum dapat dilayani, seperti pengujian COD (*Chemical Oxygen Demand*), BOD (*Biological Oxygen Demand*), dan analisa air. Kelemahan tersebut dapat diatasi dengan

melakukan subkontrak kepada laboratorium lain, akan tetapi kualitas pengujian akan lebih terjaga apabila dilakukan di laboratorium sendiri. Pada dasarnya jasa yang ditawarkan dalam melakukan pengujian adalah data hasil pengujian yang akurat, andal dan bermutu, disamping itu waktu pengujian yang relatif cepat dengan biaya yang tidak murah. Ketepatan waktu menyelesaikan pengujian menjadi salah satu kelemahan dalam pelayanan di UPT. LDT UNJA masih banyak pengguna lab yang kecewa karena hasil pengujian dilaporkan melebihi waktu yang telah ditentukan yaitu 15 hari kerja.

Berdasarkan kualitas pelayanan jasa yang selama ini diberikan oleh kepala laboratorium dan analis lab kepada mahasiswa/I, terdapat beberapa keluhan terhadap pelayanan. Ketidakpuasan mahasiswa memberikan dampak negatif terhadap kepercayaan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh UPT. LDT UNJA. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan 8 yang memenuhi atau melebihi harapan [2]. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan [4]

Berdasarkan hal tersebut untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa/i terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan selama ini menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* ,guna meminimalkan keluhan dan dapat memberikan masukan kepada UPT. LDT UNJA.

METODE

Lokasi penelitian di UPT. Laboratorium Dasar dan Terpadu Universitas Jambi, pelaksanaan penelitian tidak perlu melibatkan seluruh populasi, dimana populasi dapat diwakili oleh sebagian anggotanya yang disebut dengan sampel. Jumlah responden yang ditentukan sebanyak 60 responden. Penentuan sampel menggunakan *convenience sampling*, yaitu dengan cara *Purpusive Sampling* teknik ini digunakan apabila anggota sampel yang dipilih secara khusus berdasarkan tujuan penelitian.

Peneitian ini ada dua variabel yang digunakan yaitu variabel kualitas pelayanan (*Serqual*) dan variabel kepuasan pengguna, adapun variabel kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Terwujud sedangkan untuk indikator terdiri dari 18 pertanyaan.

Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari [5] atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima, namun secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep *service quality (Servqual)*.

Variabel adalah konsep yang nilainya bervariasi. Untuk menentukan kualitas layanan sistem informasi, metode *Servqual* mengukur variabel-variabel berikut:

1. Variabel Independen (X_n) = keandalan (*realibity*) (X_1), daya tanggap (*responsiveness*) (X_2), jaminan (*assurance*) (X_3), empati (*empathy*) (X_4), bukti fisi (*tangiabls*) (X_5).
2. Variabel dependen (Y) = Kepuasan pelayanan sesuai dengan standar.

Variable keandalan berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Terdiri dari 4 indikator yaitu Keabsahan data hasil Analisa, Ketepatan waktu penyelesaian Analisa, Kemampuan memberi penjelasan dari hasil Analisa, Memudahkan informasi dan prosedur administrasi.

Variabel daya tanggap berarti kesediaan membantu pelanggan dan memberikan perhatian yang sesuai. Terdiri dari 3 indikator, yaitu respon terhadap permintaan analisa, respon dalam menanggapi pengaduan dan keluhan, kecepatan waktu Analisa.

Variabel jaminan maksudnya ada karyawan yang sopan dan berpengalaman mampu untuk menginspirasi kepercayaan diri. Terdiri dari 2 indikator Data hasil analisa yang akurat dan benar sesuai dengan prosedur standar, Kerahasiaan data milik pelanggan.

Variabel empati memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan konsumen. Terdiri dari 3 indikator, yaitu Kesopanan staf dalam melayani pengguna, Biaya analisa yang rasional dan bersaing, Melakukan pengujian sesuai prosedur standar.

Variabel terwujud meliputi fasilitas fisik (gedung, ruang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Terdiri dari indikator ketersediaan alat - alat pengujian laboratorium, ebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang laboratorium, Penampilan analis lab dan staf.

Variabel dependen variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari variabel independent sehingga variable dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini kualitas pelayanan sudah sesuai dengan standar.

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen mengukur validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.

UJI VALIDITAS

Menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur data dapat mengukur yang diperlukan dalam penelitian ini. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut [5]. Pengujian dilakukan dengan menghitung korelasi antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total dan memakai rumus teknik Korelasi *Product Moment* :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(\sum X^2 - (\sum X)^2) (\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (01)$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi *product moment*

N : Jumlah responden

X : Skor item (variable)

Y : Skor total (variabel)

$\sum X$: Jumlah skor item

$\sum Y$: Jumlah skor total

Untuk menentukan instrumen itu valid atau tidak maka ada ketentuan sebagai berikut: a. Jika r hitung $\geq r$ tabel dengan taraf keyakinan 95%, maka instrumen tersebut dikatakan valid.

Jika r hitung $\leq r$ tabel dengan taraf keyakinan 95%, maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid.

UJU RELIABILITAS

Pengujian ini digunakan untuk menunjukkan adanya persamaan antara sesuatu yang diukur dengan jenis alat yang digunakan dan untuk mengujinya. Mengetahui tingkat reliabilitas dari masing-masing pertanyaan pada kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban dari seseorang terhadap pertanyaan – pertanyaan tersebut tetap stabil dan konsisten dari waktu ke waktu. membagi pertanyaan yang valid menjadi dua belah antara kelompok item bernomor genap dengan kelompok item bernomor ganjil.

Tingkat reliabilitas suatu konstruk/variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik *Cronbach Alpha* (α) Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2005). Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya. Rumus *Alfa Cronbach* :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right) \quad (02)$$

Keterangan :

α = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item pertanyaan

S^2_j = varians responden untuk item

S^2_x = jumlah varians skor total

UJI REGRESI LINIER BERGANDA

UJI PARSIAL (uji t)

Digunakan untuk menguji puas atau tidaknya hubungan variabel-variabel independent Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati dengan variabel dependen kepuasan mahasiswa [5]

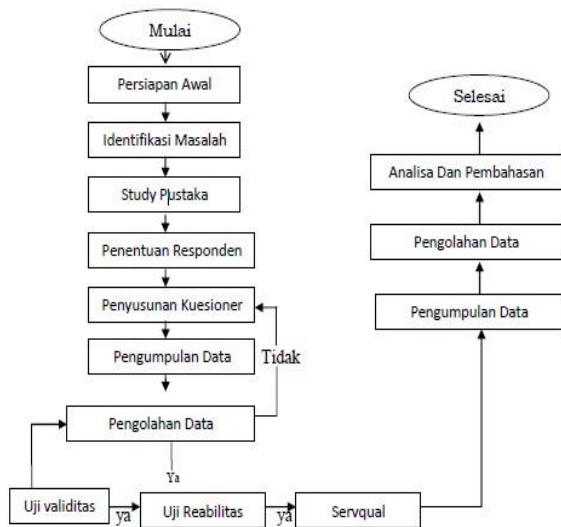
UJI SIMULTAN (uji f)

Digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent dan variabel dependent, apakah variabel Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati benar-benar berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen kepuasan mahasiswa.

PENGOLAHAN DATA SERVICE QUALITY

Metode *service quality* digunakan untuk menghitung *Mean* Persepsi/kepentingan dan Harapan/kepuasaan Menghitung rata-rata (*mean*) untuk tiap-tiap atribut yang diukur. Langkah ini dilakukan dengan menghitung rata-rata *score* dari tiap atribut dari persepsi dan harapan.

KERANGKA BERPIKIR

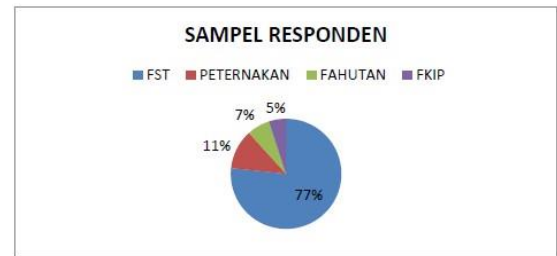


Gambar 1. Kerangka berpikir

Kerangka pemikiran diperlukan untuk memberikan gambaran sistematis yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan peneliti. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini ditujukan pada gambar diatas.

HASIL dan PEMBAHASAAN

1. Karakteristik responden



Gambar 2. Sampel responden

Data awal penelitian dapat disimpulkan terdapat 60 responden yang merespon kuisioner dimana Fakultas Sain dan Teknologi merupakan Fakultas yang paling banyak menggunakan pelayanan di UPT. LDT UNJA dibandingkan dengan Fakultas lain yaitu sebesar 77% dan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan menjadi yang terkecil sebesar 5%.

2. Indikator Pernyataan Responden

Penelitian ini menggunakan data kualitatif dengan teknik pengumpulan data kuisioner dan menggunakan skala *likert*. Adapun item-item pernyataan yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Item pertanyaan

Kode Atribut	Indikator Pelayanan
P1	Keabsahan data hasil analisa
P2	Ketepatan waktu penyelesaian analisa
P3	Kemampuan memberi penjelasan dari hasil analisa
P4	Memudahkan informasi dan prosedur administrasi
P5	Respon pelayanan terhadap permintaan analisa
P6	Respon dalam menanggapi pengaduan dan keluhan
P7	Kecepatan waktu analisa
P8	Data hasil analisa yang akurat dan benar sesuai dengan prosedur standar
P9	Kerahasiaan data milik pelanggan
P10	Kesopanan staf dalam melayani pengguna
P11	Biaya analisa yang rasional dan bersaing
P12	Melakukan pengujian sesuai prosedur standar
P13	Ketersediaan alat - alat pengujian laboratorium
P14	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruanglaboratorium
P15	Penampilan analis lab dan staf
P16	Kulitas pelayanan sudah sesuai dengan standar

3. UJI VALIDITAS DAN UJI REALIBITAS

Uji Validitas

Atribut pelayanan baru yang telah diketahui kemudian di hitung uji validitas, hasil pengumpulan data

dari kuesioner ini dipergunakan untuk melakukan uji validitas atas tiap atribut harapan dan kenyataan responden. Sehingga dapat diketahui apakah atribut tersebut mampu mengukur variabel kualitas pelayanan jasa pada UPT. LDT UNJA.

Perhitungan uji validitas tersebut melihat nilai dari *total corelation* hal itu biasa disebut r hitung setelah didapat r hitung maka dibandingkan dengan nilai r tabel, r tabel didapat dari jumlah responden $60 - 2 = 58$ dengan tingkat signifikansi 5%. Nilai pada r tabel adalah 0,2542 maka apabila r hitung < r tabel maka data pertanyaan tersebut dinyatakan tidak *valid* dan harus dibuang kemudian peneliti melakukan pengujian kembali dengan mengurangi data yang tidak *valid* tersebut.

Tabel 2. Uji validitas

Kode Atribut	r HITUNG	r TABEL	VALIDITAS
P1	0,780	0,2542	Valid
P2	0,373	0,2542	Valid
P3	0,666	0,2542	Valid
P4	0,602	0,2542	Valid
P5	0,631	0,2542	Valid
P6	0,681	0,2542	Valid
P7	0,636	0,2542	Valid
P8	0,404	0,2542	Valid
P9	0,320	0,2542	Valid
P10	0,734	0,2542	Valid
P11	0,742	0,2542	Valid
P12	0,666	0,2542	Valid
P13	0,631	0,2542	Valid
P14	0,666	0,2542	Valid
P15	0,478	0,2542	Valid
P16	0,280	0,2542	Valid

Berdasarkan dari hasil perhitungan uji validitas yang ditunjukkan pada tabel 4.1 dengan membandingkan r hitung dan r tabel sebanyak 60 responden pada UPT . LDT UNJA dengan persentase taraf signifikan 5%. Didapatkan hasil bahwa keseluruhan r hitung > 0,2542, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan pertanyaan yang berjumlah 16 butir dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas dari masing-masing pertanyaan pada kuesioner. Adapun hasil output dari uji reliabilitas oleh SPSS sebagai berikut:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.825	16

Gambar 3. Realibitas cronbach's alpha

Hasil uji reabilitas dari SPSS memiliki skor Cronbach's Alpha sebesar 0,825 atau 82,5% hasil ini lebih besar dari 60% menunjukkan bahwa uji reliabilitas kuesioner dikatakan reliabel.

4. REGRESI LINIER BERGANDA Uji t (Parsial)

Menguji puas atau tidaknya hubungan variabel-variabel independent Terwujud, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati dengan variabel dependen kepuasan mahasiswa. Adapun hasil output dari uji t (Parsial) menggunakan aplikasi SPSS.

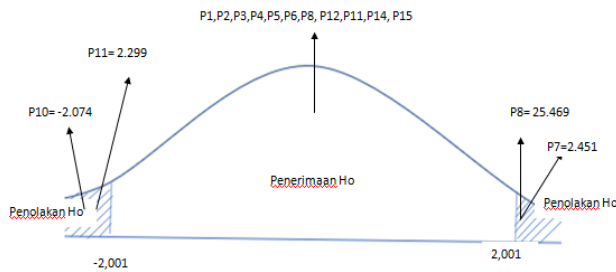
Tabel 3. Uji parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	-.069	.216		-.318	.752
P1	-.030	.053	-.037	-.578	.566
P1	.034	.046	.029	.741	.463
P3	-.006	.085	-.006	-.070	.945
P4	.040	.056	.038	.716	.478
P5	.059	.050	.063	1.169	.249
P6	.141	.105	.121	1.342	.186
P7	.131	.054	.147	2.451	.018
P8	.927	.036	.976	25.469	.000
P9	-.023	.038	-.023	-.600	.552
P10	-.180	.087	-.196	-2.074	.044
P11	.231	.100	.241	2.299	.026
P12	.007	.102	.008	.068	.946
P13	-.237	.106	-.219	-2.235	.031
P14	-.121	.070	-.136	-1.714	.094
P15	.054	.038	.062	1.419	.163

Berdasarkan hasil yang terlihat dari tabel uji t diatas bisa dijelaskan bahwa,

1. Variabel P1 hingga P15 yang terlihat diatas ternyata terdapat variable yang sangat mempengaruhi secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa yaitu variable P7, P8, P10, dan P11.

2. Variabel lainnya tidak terlalu mempengaruhi secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa karena $t_{hitung} < t_{tabel}$. Berdasarkan hal tersebut maka variabel tersebut dapat diterima dan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan.
3. Variabel P7, P8, P10, P11 sangat mempengaruhi secara signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga variabel tersebut tidak dapat diterima dan berpengaruh terhadap kepuasan.



Gambar 4. Grafik parsial penerimaan dan penolakan kepuasan

Uji f (Simultan)

Digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel *independent* dan variabel *dependent*, Adapun hasil output dari uji F (Simultan) menggunakan aplikasi SPSS.

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70.565	15	4.704	67.104	.000 ^b
	Residual	3.085	44	.070		
	Total	73.650	59			

Gambar 5. Output uji f

a. Dependent variabel : Y

b. Predictors : (Constant) P15, P4, P7, P9, P1, P8, P2, P6, P14, P5, P10, P3, P13, P11, P12.

Hasil uji F pada penelitian ini didapatkan nilai F_{hitung} sebesar $67.104 < F_{tabel} 2.001$, dengan angka signifikansi (P_{value}) sebesar 0,000. Dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha=0,05$). Angka signifikansi (P_{value}) sebesar $0,000 < 0,05$. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H_0 ditolak atau berarti variabel bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati mempunyai pengaruh secara simultan yang signifikan terhadap variabel kepuasan.

5. SERVICE QUALITY

Uji t (Parsial)

Ilustrasi dapat berupa gambar, grafik, diagram, peta dan foto. Ilustrasi diberi nomor urut dan judul di bagian tengah bawah menggunakan tipe font Times New Roman ukuran 10 pt dan 1 spasi. Untuk memudahkan penomoran dan pemberian judul gambar serta tabel dapat menggunakan fasilitas Caption.

Metode Servqual untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan pada UPT.LDT UNJA antara harapan dan kenyataan berdasarkan penilaian responden. Responden menilai dua (2) pernyataan yaitu harapan dan kenyataan. Hasil rata – rata penilaian harapan dari kuesioner terdapat pada tabel nilai keseluruhan harapan responden.

Berdasarkan tabel 4 nilai keseluruhan harapan responden yang ditampilkan dibawah dapat disimpulkan bahwa nilai rata – rata keseluruhan pernyataan harapan adalah 2.85, untuk nilai rata – rata per Gap adalah Keandalan 2,81, Daya Tanggap 2.73, Jaminan 3.00, Empati 2.71 dan Terwujud 2.98. nilai tertinggi harapan adalah jaminan (3.00) sedangkan nilai terendah adalah empati (2.71).

Tabel 4. Nilai keseluruhan harapan responden

NO	GAP	KODE	PERTANYAAN	Penilaian responden			
				total nilai keseluruhan	Nilai rata2 pernyataan	rata2 gap	nilai rata2 keseluruhan
1	Keandalan	P1	Keabsahan data hasil analisa	152	2.53	2.81	2.85
		P2	Ketepatan waktu penyelesaian analisa	188	3.13		
		P3	Kemampuan memberi penjelasan dari hasil analisa	173	2.88		
		P4	Memudahkan informasi dan prosedur administrasi	161	2.68		
2	Daya tanggap	P5	Respon pelayanan terhadap permintaan analisa	159	2.65	2.73	
		P6	Respon dalam menanggapi pengaduan dan keluhan	156	2.60		
		P7	Kecepatan waktu analisa	176	2.93		
3	Jaminan	P8	Data hasil analisa yang akurat dan benar sesuai dengan prosedur standar	201	3.35	3.00	
		P9	Kerahasiaan data milik pelanggan	159	2.65		
4	Empati	P10	Kesopanan staf dalam melayani pengguna	156	2.60	2.71	
		P11	Biaya analisa yang rasional dan bersaing	158	2.63		
		P12	Melakukan pengujian sesuai prosedur standar	173	2.88		
5	Terwujud	P13	Ketersediaan alat - alat pengujian laboratorium	161	2.68	2.98	
		P14	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang laboratorium	181	3.02		
		P15	Penampilan analis lab dan staf	195	3.25		

Digunakan pada hasil berikutnya yang ditunjukkan pada tabel 5 Nilai keseluruhan kenyataan responden dibawah ini. Diperlihatkan mengenai penilaian hasil responden keseluruhan untuk nilai kenyataan yang secara nyata diterima oleh konsumen guna untuk membandingkan kesenjangan (gap) yang merupakan persepsi konsumen

terhadap kualitas pelayanan sehingga persepsi konsumen ini selanjutnya akan mempengaruhi kepuasan konsumen [6].

Tabel 5. Nilai keseluruhan kenyataan responden

NO	GAP	KODE	PERTANYAAN	Penilaian responden			
				total nilai keseluruhan	Nilai rata2 pernyataan	rata2 gap	nilai rata2 keseluruhan
1	Keandalan	P1	keabsahan data hasil analisa	180	3.00	3.00	2.90
		P2	ketepatan waktu penyelesaian analisa	200	3.33		
		P3	kemampuan memberi penjelasan dari hasil analisa	167	2.78		
		P4	memudahkan informasi dan prosedur administrasi	173	2.88		
2	Daya tanggap	P5	respon pelayanan terhadap permintaan analisa	186	3.10	2.81	
		P6	respon dalam menanggapi pengaduan dan keluhan	156	2.60		
		P7	kecepatan waktu analisa	164	2.73		
3	Jaminan	P8	data hasil analisa yang akurat dan benar sesuai dengan prosedur standar	201	3.35	3.00	
		P9	kerahasiaan data milik pelanggan	159	2.65		
4	Empati	P10	kesopanan staf dalam melayani pengguna	153	2.55	2.69	
		P11	biaya analisa yang rasional dan bersaing	158	2.63		
		P12	melakukan pengujian sesuai prosedur standar	173	2.88		
5	Terwujud	P13	ketersediaan alat - alat pengujian laboratorium	161	2.68	2.98	
		P14	kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang laboratorium	181	3.02		
		P15	penampilan analis lab dan staf	195	3.25		

Nilai rata - rata keseluruhan untuk nilai kenyataan adalah 2.90, untuk nilai rata – rata per Gap adalah Keandalan 3.00, Daya Tanggap 2.81, Jaminan 3.00, Empati 2.69 dan Terwujud 2.98. nilai tertinggi kenyataan adalah jaminan (3.00) dan keandalan (3.00) sedangkan nilai terendah adalah empati (2.69). Hasil dari tabel harapan bernilai keseluruhan

2.85 dan hasil dari tabel kenyataan bernilai keseluruhan 2.90 dengan mengikuti langkah kerangka Serqual (harapan dan kenyataan) terkait kepuasan responden dapat diambil perhitungan dari nilai kesenjangan (gap) untuk menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah ada di UPT LDT UNJ.

$$\begin{aligned}
 & \text{Harapan} > \text{Kenyataan} = \text{Tidak Puas} \\
 & \text{Harapan} < \text{Kenyataan} = \text{Puas} \\
 & \text{Harapan} = \text{Kenyataan} = \text{Puas} \qquad (03)
 \end{aligned}$$

Pengukuran perilaku mahasiswa antara harapan dan kenyataan yang diukur melalui 5 dimensi yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Terwujud. Untuk setiap atribut terdiri dari 2-3 pertanyaan antara pertanyaan harapan dan kenyataan. Berikut hasil perbandingan nilai kesenjangan (gap) dari setiap variabel independent.

Tabel 6. Perbandingan nilai harapan dan kenyataan.

Variabel	\bar{X} Harapan	\bar{X} Kenyataan	Keterangan
Keandalan	2.81	3.00	Puas
Daya Tanggap	2.73	2.81	Puas
Jaminan	3.00	3.00	Puas
Empati	2.71	2.69	Tidak Puas
Terwujud	2.98	2.98	Puas

Faktor kepuasan terhadap pengguna layanan adalah dengan meningkatkan atau menjaga kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan responden merupakan fungsi dari perbedaan antara kenyataan yang dirasakan dengan harapan. Responden yang puas terhadap kualitas pelayanan akan sering menggunakan laboratorium.

Pada hasil yang terlihat dari tabel perbandingan rata-rata harapan dan kenyataan sebelumnya, ada satu atribut yang nilainya dibawah harapan (tidak puas) atribut tersebut yaitu Empati. Nilai harapan lebih besar dari nilai kenyataan responden yang menyatakan tidak puas.

Menelusuri kembali berdasarkan dari gap nilai keseluruhan kenyataan dan harapan responden untuk atribut empati pada pertanyaan P10 nilai harapan > nilai kenyataan (2.60 > 2.55), P11 (2.63 = 2.63) dan P12 (2.88=2.88).

Evaluasi dan tindak lanjut dari UPT. LDT UNJA diperlukan untuk lebih memperhatikan kesopanan staff dalam melayani pengguna laboratorium. Secara keseluruhan untuk dimensi lainnya yang dibahas memberikan tanggapan puas terhadap kualitas pelayanan yang ada di UPT. LDT UNJA.

Atribut empati dinilai tidak puas karena kurangnya kesopanan staf dalam melayani pengguna seperti kurang

senyum, bersikap acuh tak acuh dan lambat memberikan respon.

Evaluasi dan tindak lanjut dari UPT LDT UNJA diperlukan untuk lebih memperhatikan kesopanan staff dalam melayani pengguna laboratorium. Secara keseluruhan untuk dimensi lainnya yang dibahas memberikan tanggapan puas terhadap kualitas pelayanan yang ada di UP. LDT UNJA.

Atribut empati dinilai tidak puas karena kurangnya kesopanan staf dalam melayani pengguna seperti kurang senyum, bersikap acuh tak acuh dan lambat memberikan respon.

KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan mahasiswa, kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh suatu laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan UPT. LDT menunjukkan bahwa responden puas terhadap kualitas pelayanan UPT. LDT.
3. Berdasarkan regresi linier berganda untuk uji parsial dan simultan atribut yang menjadi prioritas yang harus ditingkat adalah P7 (kecepatan waktu analisa), P10 (kesopanan staf dalam melayani pengguna), P11 (biaya analisa yang rasional dan bersaing), P8 (data hasil analisa yang akurat dan benar sesuai dengan prosedur standar dan kecepatan waktu analisa).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Sutriah, "Sistem Standarisasi Nasional dan Sistem Akreditasi Laboratorium". Makalah dalam seminar sehari refreshment ISO/IEC 17025:2005 di lingkungan Laboratorium Terpadu IPB, Bogor.2016

- [2] Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar". BULETIN STUDI EKONOMI Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007.
- [3] F. Tjiptono, dan G. Chandra,, *Service quality, and Sotisfaction*. Edisi ke – 3 Yogyakarta : Andi. 2011
- [4] ARP. Nuryani,, I. Santoso. *Analisis kepuasan pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan metode Servqual di ria djenaka coffe house dan resto malang*. 120-155. 2014
- [5] I.Ghozali. Analisis Multivariate Dengan SPSS. Semarang. BP- Undip 2006. *Analisis Multivariate Lanjutan Dengan SPSS*. Edisi I Semarang. BP- Undip. 2001
- [6]. P.Kolter. Manajemen pemasaran. Edisi ke -3 jilid. Jakarta : Erlangga. 2009
- [7] Arief. *Pemasaran jasa & kualitas pelayanan*. Malang : bayu media publishing.2007
- [8] I M. Ardhika. Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan Jasa Jalan Tol Jagorawi pada PT. Jasa Marga (Persero). Skripsi pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.2007
- [9] R. L. Aritonang. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2005
- [10] A. Buchori,A. *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Cetakan ke -8. Bandung Alfabeta.2009