

## Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan program studi manajemen divisi kamar politeknik pariwisata makassar

Ahmad Ab.<sup>1)</sup>, Masri Ridwan<sup>2)</sup>

Politehnik Pariwisata Makassar<sup>12)</sup>

Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90224, Indonesia

e-mail: [ahmadab@poltekparmakassar.ac.id](mailto:ahmadab@poltekparmakassar.ac.id)<sup>1)</sup>, [masriridwan@poltekpar.ac.id](mailto:masriridwan@poltekpar.ac.id)<sup>2)</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan program studi Manajemen Divisi Kamar di Politehnik Pariwisata Makassar. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Jenis penelitiannya dengan survei deskriptif, menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Kuesioner yang digunakan berupa kepuasan terhadap kualitas layanan program studi Manajemen Divisi Kamar. Kuesioner kepuasan terbagi menjadi 3 bagian yaitu proses administrasi dan fasilitas, pelayanan proses belajar mengajar dan praktikum. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 95 sampel. Setelah dilakukan entri data menggunakan program komputer excel, dilakukan teknik perhitungan frekuensi untuk menggambarkan pengaruh antara variabel kualitas layanan jasa dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Data dianalisis dengan teknik deskriptif kuantitatif kemudian dikonversi dan disimpulkan ke dalam kesimpulan kualitatif. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas, layanan, proses belajar mengajar dan praktikum secara keseluruhan berada pada skor 17.523 yang mana skor ini berada pada interval nilai 17.157-20.425 dengan kategori sangat baik. Penelitian ini juga merekomendasikan untuk memasukkan indikator tingkat partisipasi atau keaktifan mahasiswa dalam perkuliahan.

**Kata kunci:** kepuasan, mahasiswa, kualitas layanan

### Abstract

The study aims to determine the level of student satisfaction with the service of the Rooms Division Management study program at the Makassar Tourism Polytechnic. The approach used is a quantitative approach. The type of research is descriptive survey, using a questionnaire as an instrument for data collection. The questionnaire used was in the form of satisfaction with the quality of service in the Rooms Division Management study program. The satisfaction questionnaire is divided into 3 parts, namely the administrative process and facilities, the service of the teaching and learning process and practicum. Data collection was done by distributing questionnaires as many as 95 samples. After data entry using the excel computer program, frequency calculation techniques were performed to describe the effect of service quality variables on the level of student satisfaction. Data were analyzed by quantitative descriptive techniques then converted and concluded in qualitative conclusions. The level of student satisfaction with facilities, services, teaching and learning process and practicum as a whole is at a score of 17,523 where this score is in the interval of 17.157-20.425 with a very good category. This study recommends to include indicators of the level of participants or activeness of students in lectures.

**Keywords:** Satisfaction, Students, Service Quality

## 1. PENDAHULUAN

Di tengah-tengah kondisi ketidakpastian ekonomi global saat ini, khususnya akibat perang dagang AS-China dan memasuki era Revolusi teknologi 4.0 yang secara massif telah mengubah perilaku ekonomi masyarakat. Melalui revolusi industri 4.0, dengan dukungan kemajuan pesat di bidang teknologi, *akan membawa kita pada transisi* revolusi teknologi yang secara fundamental akan mengubah cara hidup, cara kerja, dan relasi organisasi dalam berhubungan satu dengan yang lain. Berbeda dengan revolusi industri sebelumnya, revolusi industri generasi ke-4 ini memiliki skala, ruang lingkup dan kompleksitas yang lebih luas. Schwab, K. dalam (Slamet Rosyadi, 2018) mengemukakan Kemajuan teknologi baru yang mengintegrasikan dunia fisik, digital dan biologis telah mempengaruhi semua disiplin ilmu, ekonomi, industri dan pemerintah. Bidang-bidang yang

mengalami terobosan berkat kemajuan teknologi baru diantaranya (1) robot kecerdasan buatan (artificial intelligence robotic), (2) teknologi nano, (3) bioteknologi, dan (4) teknologi komputer kuantum, (5) blockchain (seperti bitcoin), (6) teknologi berbasis internet, dan (7) printer 3D. Salah satu bidang yang diyakini berdampak dari kehadiran revolusi industri 4.0 adalah bidang Pendidikan yaitu Perguruan Tinggi.

Sementara tantangan perguruan tinggi saat ini berdasarkan kajian Direktorat Kelembagaan dan kerja sama Ditjen Dikti - Kemendikbud antara lain: 1) Akses dan Equity, meliputi APK dan sebaran sosio-ekonomi., 2) Mutu dan Relevansi, diantaranya Lulusan menganggur; publikasi rendah serta mismatch, 3) Tatakelola, tidak efisien dan tata kelola kurang baik. Dengan demikian, akumulasi tantangan di atas terletak pada manajemen perguruan tinggi.

Politeknik Pariwisata Makassar adalah salah satu perguruan tinggi pariwisata negeri di bawah Kementerian Pariwisata Republik Indonesia turut serta dan mengambil bagian dalam program pendidikan nasional. Hal ini dilakukan untuk mengambil peran dalam merealisasikan tujuan negara sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Salah satu Program Studi yang terdapat di Politeknik Pariwisata Makassar adalah Manajemen Divisi Kamar (Rooms Division management). Yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 80/KPT/I/2016 tentang Pembukaan Program Studi Dalam Rangka Perubahan Bentuk Akademi Pariwisata Makassar menjadi Politeknik Pariwisata Makassar yang Diselenggarakan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Kementerian Pariwisata. Manajemen Divisi Kamar (Rooms Division management) merumuskan VISI dan MISI sebagai dasar untuk perencanaan jangka panjang dan menengah. Rumusan VISI adalah “Menjadi Program Studi bidang Manajemen Divisi Kamar yang berstandar internasional dan berkepribadian Indonesia” sementara jabaran Misi diantaranya:

1. Menghasilkan SDM bidang Manajemen Divisi Kamar yang mempunyai daya saing internasional dan berkepribadian Indonesia
2. Mengembangkan penelitian bidang Manajemen Divisi Kamar berskala internasional yang berbasis pada pengetahuan, budaya dan lingkungan lokal
3. Mengembangkan pengabdian kepada masyarakat bidang Manajemen Divisi Kamar melalui inovasi teknologi tepat guna, kearifan lokal dan kelestarian lingkungan

Dalam perumusan visi misi, tujuan, sasaran dan strategis pencapaian program studi Manajemen Divisi Kamar merujuk pada kebijakan yang relevan untuk diacu, diantaranya;

1. UU Pendidikan Tinggi No. 12 Tahun 2012
2. RPJMN 2015 – 2019
3. Renstra DIKTI 2010 -2014

Penyusunan rencana strategis (Renstra) program studi Manajemen Divisi Kamar dengan tujuan memaksimalkan dan mewujudkan visi-misi program studi yang pada akhirnya berkontribusi pada masyarakat sebagai bagian dari pembelajaran sepanjang hayat, utamanya dalam industri hospitality (Perhotelan) yang berkesesuaian dengan perkembangan era Revolusi Industri.

Akan tetapi, Persaingan di perguruan tinggi (PT) semakin hebat dengan berkembangnya jumlah Perguruan Tinggi, Program Studi dan berbagai program yang ditawarkan, pilihan waktu, dan sistem pembiayaannya saat ini. Ahmad Ab., (2015) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan dianggap sebagai variabel utama untuk keberlanjutan persaingan bisnis. Dalam penelitian yang lain (Ahmad Ab dkk, 2016) menyatakan bahwa Jika apa yang dirasakan lebih baik dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan atau fakta yang dirasakan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Situasi ini menurut (Susilowati Luky dan Sugiono Pandji, 2017) menuntut setiap perguruan tinggi menciptakan keunggulan daya saing (*competitive advantage*) agar dapat bersaing di pasar dengan PTS (Perguruan Tinggi Swasta), PTN (Perguruan Tinggi Negeri) dan universitas asing.

Kota Makassar sebagai pusat ibukota Propinsi Sulawesi Selatan dan pusat pertumbuhan pendidikan di Kawasan Timur Indonesia memiliki sejumlah Perguruan Tinggi dengan program kepariwisataan dan perhotelan. Hingga tahun 2019 tercatat beberapa perguruan tinggi tersebut dipaparkan pada tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1. Data Sebaran Program Studi Kepariwisataan dan Perhotelan**

No	Program Studi	Perguruan Tinggi
1.	Program Studi Bina Wisata (D3) a. Travel & Ticketing b. Perhotelan c. Destinasi	Universitas Fajar
2.	D3 Perhotelan	Politeknik Bosowa
3.	D3 Manajemen Perhotelan	LP3i
4.	Kosentrasi Bisnis Perhotelan & Pariwisata	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel
5.	a. D4 Administrasi Hotel b. D4 Manejemen Pariwisata	Sekolah Tinggi Pariwisata Tamalate Makassar

\*Sumber: Olahan Data (2019)

Keunggulan daya saing (*competitive advantage*) apa yang dimiliki oleh suatu PT perlu dipahami sehingga perguruan tinggi dapat membangun strategi untuk peningkatan kualitas dan mutu perguruan tinggi yang sudah bagus serta secara bersamaan memperbaiki kualitas dan mutu yang masih lemah. Singkatnya, berbekal pemahaman ini, maka perguruan tinggi dapat melakukan peningkatan yang berkelanjutan (*continuous improvement*). Salah satu metode yang dapat dilakukan dengan menyelidiki secara empiris hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa di lembaga pendidikan tinggi. Sebuah penelitian di Sri Lanka (K. Kajenthiran & M. Karunanithy, 2015) mengemukakan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan peserta didik. Lebih lanjut, kualitas layanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan siswa. ( $F = 37.345$ ;  $P < 0,05$ ) dan memprediksi 49 persen variasi yang ditemukan.

Senada dengan penelitian K. Kajenthiran dkk, Cravens (dalam Handayani dkk, 2003) menyatakan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Maka, Tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk mengendalikan perubahan organisasionalnya (Bergin, 1997).

Berdasarkan hasil survei pendahuluan oleh peneliti perlu kiranya diadakan penelitian pada mahasiswa program studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Makassar agar diperoleh gambaran yang lengkap tentang kepuasan mahasiswa program studi Manajemen Divisi Kamar. Berangkat dari latar belakang di atas diperkirakan kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh layanan program studi baik dari segi aspek layanan akademik, fasilitas dan proses belajar mengajar sebagai salah satu indikator kunci dalam memenuhi konsep kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa perguruan tinggi.

## 2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika (Azwar, 2014). Jenis penelitiannya yaitu penelitian survei deskriptif, yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan datanya. Menurut (Sugiyono, 2013) instrumen penelitian adalah "suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Kuesioner yang disusun oleh peneliti berupa kuesioner atau angket untuk mengukur kepuasan

mahasiswa terhadap proses pendidikan yang dijalannya sesuai dengan sistem yang ada di program studi Manajemen Divisi Kamar. Kuesioner ini terbagi menjadi 3 bagian yaitu fasilitas, pelayanan akademik, proses belajar mengajar dan praktikum.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh mahasiswa aktif kuliah di program studi Manajemen Divisi Kamar dari angkatan 2016, 2017 dan 2018 dengan jumlah sampel 95 orang yang menjawab kuesioner yang lengkap. Setelah dilakukan entri data menggunakan program komputer excel, dilakukan teknik perhitungan frekuensi untuk menggambarkan pengaruh antara parameter kualitas layanan jasa dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Data dianalisis dengan teknik deskriptif kuantitatif kemudian dikonversi dan disimpulkan ke dalam kesimpulan kualitatif.

Kuesioner yang akan digunakan untuk metode pengumpulan data pada penelitian ini disusun berdasarkan 5 dimensi Servqual menurut Zeithaml dkk (1993) yang umumnya digunakan untuk kualitas jasa yaitu: *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness*. Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya/ diinginkan (*expected service*), Zeithaml, dkk dalam (Ahmad Ab., dkk, 2016). Masing-masing indikatornya yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya dan resiko keragu-ruguan.
3. *Tangible* (bukti langsung), yakni meliputi fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.
4. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberi pelayanan yang cepat tanggap.

Secara sederhana dimensi bukti langsung (*tangible*) terdiri dari dua bagian yakni fasilitas dan kurikulum dimana untuk fasilitas terdiri: kenyamanan ruang kuliah, kenyamanan ruang diskusi, kemudahan akses internet, kelengkapan literatur perpustakaan, kebersihan toilet, kemudahan parkir kendaraan, dan keramahan karyawan. Dimensi keandalan (*reliability*), dimensi ini terdiri dari 2 indikator: pelayanan akademik yang cermat dan pelayanan urusan administrasi yang cepat. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi ini terdiri dari 5 indikator: Daya tanggap atau kesiapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa, kesiapan pembimbing tugas akhir dalam melayani mahasiswa, kemudahan berkomunikasi dengan dosen, karyawan cepat tanggap melayani keperluan mahasiswa, dan kesiapan karyawan (*office boy*) dalam mengatur ruang kelas sebelum penguliah dimulai. Dimensi jaminan (*assurance*), dimensi ini terdiri dari 5 indikator: dosen disiplin dalam jadwal penguliah, dosen memiliki kemampuan yang baik dalam menyampaikan materi penguliah, karyawan bekerja dengan terampil, karyawan memperlihatkan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan, dan pengumuman nilai ujian tepat waktu. Dimensi empati (*empathy*), dimensi ini terdiri dari 2 indikator: dosen memberikan perhatian secara khusus kepada setiap mahasiswa dan pengelola program cepat tanggap menyelesaikan keluhan mahasiswa.

Berikut dipaparkan dimensi dan indikator kepuasan peserta didik:

**Tabel 2. Atribut Kuisisioner Penelitian**

No	Dimensi	Indikator
1	<i>Tangible</i>	Anjungan komputer pelayanan
		Ruang kelas
		Fasilitas pendingin/penyejuk ruangan
		Ketersediaan alat pendukung (LCD, komputer dan lain-lain)

			<p>Ruang baca</p> <p>Koleksi ruang baca</p> <p>Fasilitas wifi gratis/hotspot</p> <p>Taman/ruang public</p> <p>Area parkir</p> <p>Fasilitas ekstra kurikuler</p> <p>Kamar mandi/toilet</p>
2	<b>Responsiveness dan Assurance</b>		<p>Informasi pembayaran SPP dan lain-lain</p> <p>Kemudahan dalam pembayaran SPP dan lain-lain</p> <p>Kemudahan dalam pengurusan KRS</p> <p>Informasi jadwal kuliah, jadwal ujian</p> <p>Informasi hasil studi (KHS)</p> <p>Koleksi ruang baca</p> <p>Keramahan layanan akademik</p> <p>Keramahan layanan surat menyurat/ administrasi</p> <p>Informasi beasiswa</p> <p>Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa</p> <p>Informasi tentang kegiatan ilmiah</p> <p>Kemudahan proses registrasi ketika menjadi mahasiswa baru</p>
3	<b>Reliability dan Empathy</b>	Proses Belajar Mengajar	<p>Kejelasan tujuan pembelajaran setiap mata kuliah</p> <p>Kesesuaian materi perkuliahan dengan Satuan Acara Perkuliahan (SAP)</p> <p>Ketersediaan modul/handout/bahan kuliah</p> <p>Kehadiran dosen di kelas sesuai dengan jadwal</p> <p>Alokasi waktu mengajar dosen sesuai alokasi waktu yang ditetapkan</p> <p>Kemampuan dosen menyampaikan materi ajar</p> <p>Kesempatan berdiskusi/bertanya dalam perkuliahan</p> <p>Kesempatan mendapatkan umpan balik/masukan atas tugas/ ujian</p> <p>Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan</p> <p>Kemampuan dosen memberi contoh yang relevan</p> <p>Kemampuan dosen menanggapi pertanyaan/pendapat mahasiswa</p> <p>Kemampuan dosen menumbuhkan semangat belajar</p> <p>Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif</p> <p>Kesesuaian materi ujian dengan materi kuliah</p>

Praktikum	Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum
	Kelengkapan materi praktikum yang diberikan
	Informasi jadwal praktikum, responsi dan lain-lain
	Ruang praktek/praktikum
	Peralatan praktikum dan atau laboratorium

\*Sumber: Hasil Modifikasi, (2019); Model Servqual menurut Zeithaml dkk., (1993)

Penyusunan skala pengukuran digunakan metode *likert summated ratings* (LSR). Secara umum teknik dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah teknik skala likert. Penggunaan skala likert menurut (Sugiyono, 2017) adalah skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Alternatif pilihan 1 sampai dengan 5 jawaban pertanyaan dengan ketentuan sebagai berikut: nilai 5: untuk jawaban sangat tinggi, nilai 4: untuk jawaban tinggi, nilai 3: untuk jawaban cukup, nilai 2: untuk jawaban rendah dan nilai 1: untuk jawaban sangat rendah. Dalam penelitian ini metode pengumpulan datanya yang dipakai adalah angket (kuesioner). Angket (kuesioner) tersebut ditujukan kepada mahasiswa Program Studi Manajemen Divisi Kamar.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil

Penelitian dilakukan di Politeknik Pariwisata Makassar dengan responden penelitian yaitu mahasiswa Program Studi Manajemen Divisi Kamar. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan yang persentasenya sebesar 56,73%. Selanjutnya responden berdasarkan angkatan, mayoritas adalah angkatan 2017 yang persentasenya mencapai 45,95%.

**Tabel 3. Respon Mahasiswa terhadap Fasilitas Program Studi Manajemen Divisi Kamar**

No	Indikator	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor
		1	1	2	2	3	3	4	4	5	5
1.	Anjungan komputer pelayanan			5	10	25	75	45	180	40	200
2.	Ruang kelas					10	30	40	160	45	225
3.	Fasilitas pendingin/penyejuk ruangan			10	20	20	60	37	148	28	140
4.	Ketersediaan alat pendukung (LCD, komputer dan lain-lain)			5	10	8	24	38	152	44	220
5.	Ruang baca			3	6	9	27	32	128	51	255
6.	Koleksi ruang baca			2	4	10	30	40	160	43	215
7.	Fasilitas wifi gratis/hotspot			2	4	10	30	35	140	48	240
8.	Taman/ruang public			3	6	6	18	40	160	46	230
9.	Area parkir	2	2			10	30	43	172	40	200
10.	Fasilitas ekstra kurikuler			6	12	12	36	42	168	35	175
11.	Kamar mandi/toilet	3	3	6	12	23	69	39	156	24	120
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>84</b>	<b>143</b>	<b>429</b>	<b>431</b>	<b>1724</b>	<b>444</b>	<b>2220</b>

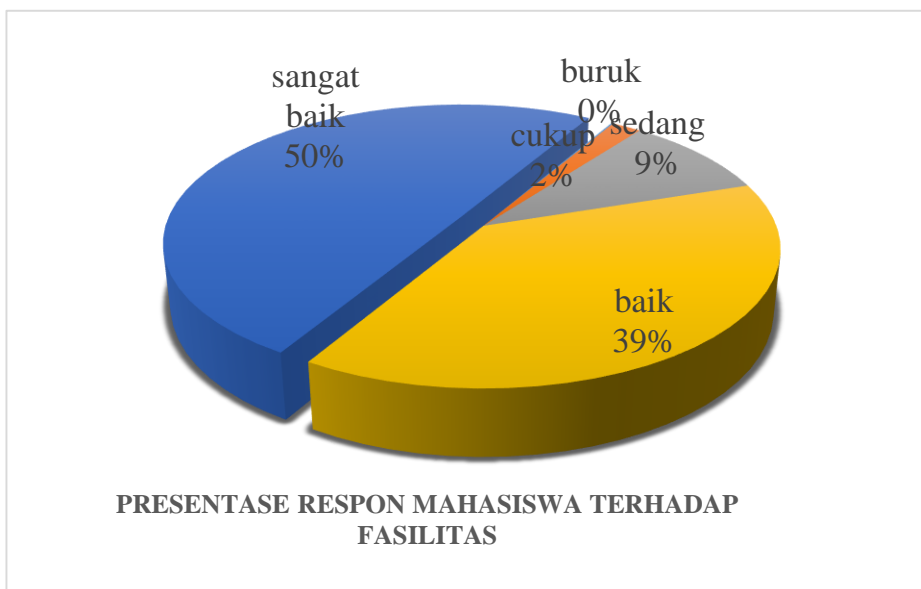


\* Sumber : Hasil Olahan Data (2019)

\*Keterangan: skor 1 (buruk); skor 2; (cukup); skor 3 (sedang); skor 4 (baik); dan skor 5 (sangat baik).

Berdasarkan Tabel 3, respon mahasiswa tentang fasilitas, tergolong memberikan penilaian dengan skala sangat baik dengan nilai 2.220, skala berikutnya adalah baik dengan nilai 1.724, skala sedang dengan nilai 429, skala cukup dengan nilai 84 dan skala buruk dengan nilai 5. Apabila dipersentasekan atau dirata-ratakan dalam bentuk *flow chart* grafik dan diagram batang sebagai berikut: apabila dipersentasekan atau dirata-ratakan dalam bentuk *flow chart*/grafik sebagai berikut:

**Grafik 1. Presentase Respon Mahasiswa terhadap Fasilitas Program Studi Manajemen Divisi Kamar**



**Tabel 4. Respon Mahasiswa terhadap Layanan Program Studi Manajemen Divisi Kamar**

No	Indikator	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor
		1	1	2	2	3	3	4	4	5	5
1.	Informasi pembayaran SPP dan lain-lain					10	30	55	220	30	150
2.	Kemudahan dalam pembayaran SPP dan lain-lain			4	8	15	45	38	152	38	190
3.	Kemudahan dalam pengurusan KRS			5	10	10	30	45	180	35	175
4.	Informasi jadwal kuliah, jadwal ujian					10	30	37	148	48	240
5.	Informasi hasil studi (KHS)					30	90	34	136	31	155
6.	Koleksi ruang baca			4	8	29	87	36	144	36	180
7.	Keramahan layanan akademik			5	10	18	54	34	136	38	190
8.	Keramahan layanan surat menyurat/ administrasi			3	6	13	39	42	168	37	185

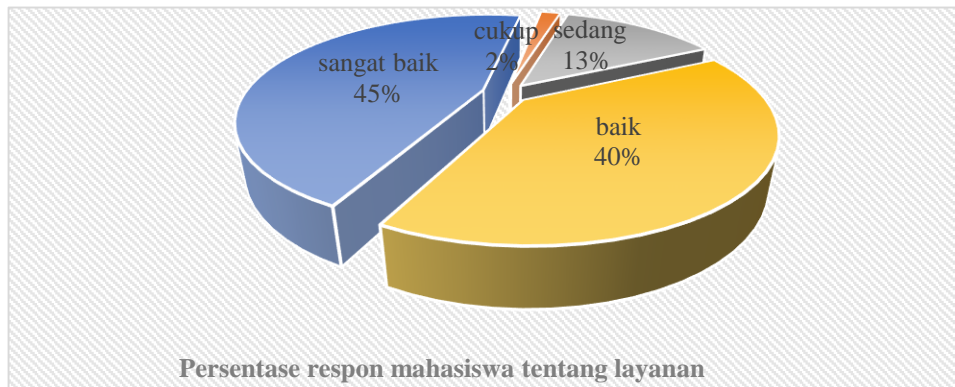
9.	Informasi beasiswa		5	10	22	66	41	164	27	135	
10.	Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa		6	12	17	51	40	160	32	160	
11.	Informasi tentang kegiatan ilmiah		3	6	25	75	39	156	29	145	
12.	Kemudahan proses registrasi ketika menjadi mahasiswa baru		4	8	12	36	34	136	45	225	
13.	Keramahan Satpam		4	8	17	51	34	136	40	200	
<b>Total</b>		-	-	<b>43</b>	<b>86</b>	<b>228</b>	<b>684</b>	<b>509</b>	<b>2036</b>	<b>466</b>	<b>2330</b>

\*Sumber : Hasil Olahan Data (2019)

\*Keterangan : skor 1 (buruk); skor 2; (cukup); skor 3 (sedang); skor 4 (baik); dan skor 5 (sangat baik).

Berdasarkan Tabel 4 di atas, pendapat mahasiswa tentang layanan, tergolong memberikan penilaian dengan skala sangat baik dengan nilai 2330, skala berikutnya adalah baik dengan nilai 2036, skala sedang dengan nilai 684, skala cukup dengan nilai 86 dan skala buruk dengan nilai 0. Apabila dipersentasekan atau dirata-ratakan dalam bentuk *flow chart*/grafik dan diagram batang sebagai berikut: apabila dipersentasekan atau dirata-ratakan dalam bentuk *flow chart*/grafik sebagai berikut:

**Grafik 2. Presentase Respon Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi Manajemen Divisi Kamar**



No	Indikator	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor
		1	1	2	2	3	3	4	4	5	5
1.	Kejelasan tujuan pembelajaran setiap mata kuliah					13	39	45	180	37	185
2.	Kesesuaian materi perkuliahan dengan Satuan Acara Perkuliahan (SAP)					12	36	49	196	34	170
3.	Ketersediaan modul/handout/bahan kuliah					9	27	51	204	35	175
4.	Kehadiran dosen di kelas sesuai dengan jadwal					5	15	46	184	44	220



5.	Alokasi waktu mengajar dosen sesuai alokasi waktu yang ditetapkan			8	24	45	180	42	210
6.	Kemampuan dosen menyampaikan materi ajar			5	15	46	184	44	220
7.	Kesempatan berdiskusi/bertanya dalam perkuliahan			10	30	43	172	42	210
8.	Kesempatan mendapatkan umpan balik/masukan atas tugas/ ujian			8	24	47	188	40	200
9.	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan			6	18	40	160	49	245
10.	Kemampuan dosen memberi contoh yang relevan			9	27	44	176	42	210
11.	Kemampuan dosen menanggapi pertanyaan/pendapat mahasiswa			5	15	52	208	38	190
12.	Kemampuan dosen menumbuhkan semangat belajar			4	12	36	144	55	275
13.	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif			8	24	41	164	46	230
14.	Kesesuaian materi ujian dengan materi kuliah			9	27	48	192	38	190
<b>Total</b>		-	-	<b>111</b>	<b>333</b>	<b>633</b>	<b>2532</b>	<b>586</b>	<b>2930</b>

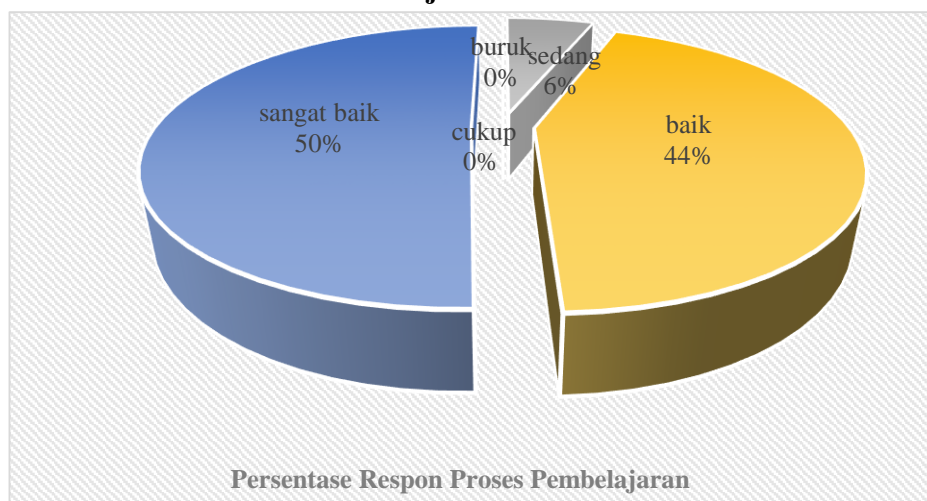
**Tabel 5. Respon Mahasiswa tentang Proses Belajar Mengajar Program Studi Manajemen Divisi Kamar**

\*Sumber : Hasil Olahan Data (2019)

\*Keterangan : skor 1 (buruk); skor 2; (cukup); skor 3 (sedang); skor 4 (baik); dan skor 5 (sangat baik).

Berdasarkan Tabel 5, tentang respon mahasiswa pada proses pembelajaran, respon penilaian dengan skala sangat baik dengan nilai 2930, skala berikutnya adalah baik dengan nilai 2532, skala sedang dengan nilai 333, skala cukup dengan nilai 0 (nol) dan skala buruk dengan nilai 0 (nol). Apabila dipersentasekan atau dirata-ratakan dalam bentuk *flow chart*/grafik sebagai berikut:

**Grafik 3. Presentase Respon Mahasiswa tentang Proses Belajar Mengajar Program Studi Manajemen Divisi Kamar**



**Tabel. 6. Proses Pembelajaran untuk Mahasiswa yang Pernah Mengikuti Praktikum Program Studi Manajemen Divisi Kamar**

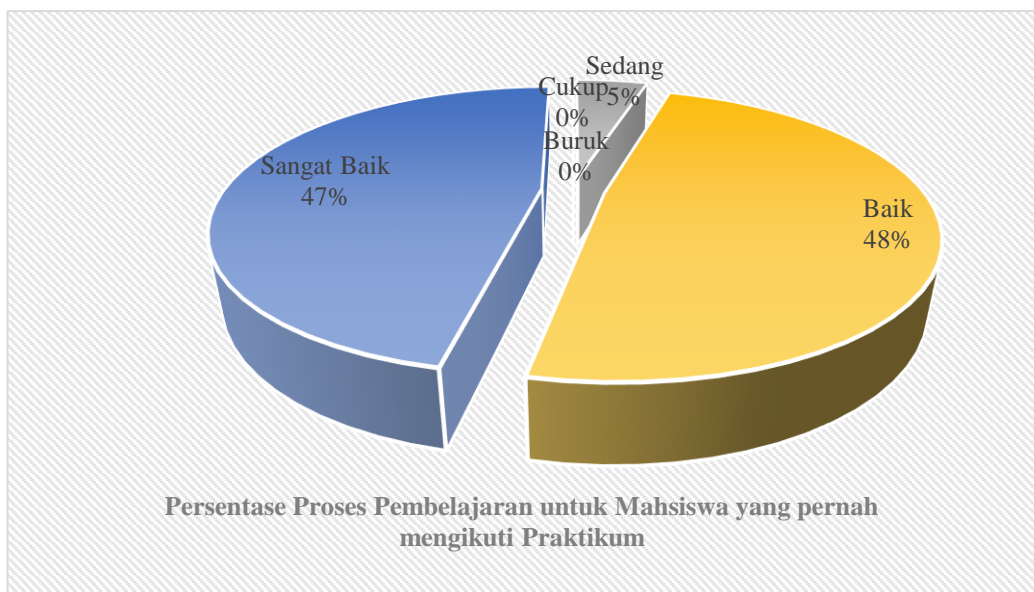
No	Indikator	F	Score	F	Score	F	Score	F	Score	F	Score
		1	1	2	2	3	3	4	4	5	5
1.	Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum					4	12	56	224	35	175
2.	Kelengkapan materi praktikum yang diberikan					8	24	56	224	31	155
3.	Informasi jadwal praktikum, responsi dan lain-lain					12	36	42	210	41	205
4.	Ruang praktek/praktikum					4	12	48	192	44	220
5.	Peralatan praktikum dan atau laboratorium					4	12	49	196	42	210
<b>Total</b>		-	-			<b>32</b>	<b>96</b>	<b>251</b>	<b>1004</b>	<b>193</b>	<b>965</b>

\*Sumber : Hasil Olahan Data (2019)

\*Keterangan : skor 1 (buruk); skor 2; (cukup); skor 3 (sedang); skor 4 (baik); dan skor 5 (sangat baik).

Berdasarkan Tabel 6, di atas, respon mahasiswa tentang proses pembelajaran untuk mahasiswa yang pernah mengikuti praktikum. Diantaranya penilaian dengan skala sangat baik dengan nilai 965, skala berikutnya adalah baik dengan nilai 1004, skala sedang dengan nilai 96, skala cukup dengan nilai 0 (nol) dan skala buruk dengan nilai 0 (nol). Apabila dipersentasekan atau dirata-ratakan dalam bentuk *flow chart*/grafik sebagai berikut:

**Grafik 4. Presentase Pendapat Mahasiswa tentang Proses Pembelajaran Praktikum**



### 3.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Divisi Kamar

Berdasarkan tanggapan mahasiswa atau responden dari 4 (variabel) penelitian yakni fasilitas, layanan, proses belajar mengajar dan praktikum. Jumlah indikator dari 4 variabel tersebut adalah 43,

sementara jumlah responden yang memberikan tanggapan terhadap ke 43 indikator tersebut adalah 95 orang.

Tingkat kepuasan pelanggan diukur dengan skala likert. Skala 1 sampai dengan 5 masing-masing secara berurutan yaitu skala buruk, cukup, sedang, baik dan sangat baik. Sementara untuk tingkat kepuasan pelanggan terendah (minimum) dari tanggapan responden apabila berada pada nilai 4.085 sedangkan tingkat kepuasan tertinggi (maksimum) apabila berada pada nilai 20.425.

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dibagi ke dalam 5 (lima) interval. Masing-masing tingkat kepuasan buruk, cukup, sedang, baik dan sangat baik. Tingkat kepuasan mahasiswa dengan kategori buruk apabila nilai tanggapan responden secara keseluruhan berada pada interval nilai 4.085-7.352, tingkat kepuasan mahasiswa kategori cukup apabila nilai tanggapan responden secara keseluruhan berada pada interval nilai 7.353-10.620, tingkat kepuasan mahasiswa kategori sedang apabila nilai tanggapan responden secara keseluruhan berada pada interval nilai 10.621-13.888, tingkat kepuasan mahasiswa kategori baik apabila nilai tanggapan reponden secara keseluruhan berada pada interval nilai 13.889-17.156, sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa kategori sangat baik apabila nilai tanggapan responden secara keseluruhan berada pada interval nilai 17.157-20.425.

Berdasarkan analisis data diketahui bahwa tanggapan responden terhadap setiap indikator kuesioner/angket bervariasi. Hal ini mengindikasikan bahwa tanggapan mahasiswa juga bervariasi. Nilai keseluruhan tanggapan responden adalah 17.523. Hal ini berarti nilai tersebut berada pada interval nilai 17.157-20.425. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa Manajemen Divisi Kamar terhadap program studi dan proses belajar mengajar pada Program Studi Manajemen Divisi Kamar berada pada tingkat kepuasan mahasiswa dalam kategori sangat baik. Mahasiswa Manajemen Divisi Kamar sangat puas dengan fasilitas, layanan, proses belajar mengajar dan praktikum di Program Studi Manajemen Divisi Kamar.

Hasil penelitian ini menguatkan sejumlah penelitian tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan. Sebuah penelitian di Vietnam yang dilakukan oleh Tuan Minh Nguyen, (2012) mengemukakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di Perguruan tinggi yang diteliti. Diantaranya Universitas Nasional Vietnam di Kota Ho Chi Minh (IU), Saigontech (SGT), Universitas Teknis Pendidikan (UTE) serta Teknologi Informasi dan Bahasa Asing Universitas Ho Chi Minh City (HUFLIT). Lebih lanjut dikemukakan bahwa dimensi keterjangkauan pembayaran biaya perkuliahan berdampak positif pada kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa biaya perkuliahan diperhitungkan. Hal yang sama dikemukakan dalam penelitian yang dilakukan (Ahmad Ab., 2015) menemukan bahwa kepuasan pelanggan dianggap sebagai variabel utama untuk keberlanjutan persaingan bisnis di industri pariwisata. Menurutnya, kepuasan wisatawan didefinisikan sebagai hasil interaksi antara pengalaman wisatawan antara harapan berwisata dengan kondisi di destinasi. Sementara (Wulandari dan Suryani, 2017) menemukan juga bahwa kualitas layanan dibentuk oleh produk, prosedur, proses pembelajaran, sikap staf, nilai anggota fakultas, keandalan, pengetahuan dan sikap faktor fakultas; kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas.



Dokumentasi (Sosialisasi Survei Umpan Balik Mahasiswa oleh Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar, 27 Desember 2018 di Gedung Perkuliahan Politeknik Pariwisata Makassar)

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data diketahui bahwa tanggapan responden terhadap setiap indikator kuesioner/angket bervariasi. Hal ini mengindikasikan bahwa tanggapan mahasiswa juga bervariasi. Nilai keseluruhan tanggapan responden adalah 17.523. Hal ini berarti nilai tersebut berada pada interval nilai 17.157-20.425. Maka tingkat kepuasan mahasiswa Manajemen Divisi Kamar terhadap program studi dan proses belajar mengajar pada Program Studi Manajemen Divisi Kamar berada tingkat kepuasan mahasiswa dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Manajemen Divisi Kamar sangat puas dengan fasilitas, layanan, proses belajar mengajar dan praktikum di program studi Manajemen Divisi Kamar. Dengan demikian, hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa perlu upaya untuk mempertahankan tingkat kepuasan mahasiswa dan meminimalisir indikator-indikator yang belum maksimal pada proses belajar mengajar.

Disarankan agar pada penelitian berikutnya dapat memasukkan indikator tingkat partisipasi atau keaktifan mahasiswa dalam perkuliahan. Hal ini didasarkan pada tingkat kepuasan dan penilaian mahasiswa terhadap proses belajar mengajar juga dapat dipengaruhi oleh kondisi aktifitas mahasiswa yang bersangkutan.

#### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Universitas Udayana, terkhusus kepada Tim Editorial Jurnal Keperawatan dan Hospitalitas yang telah memberi kepercayaan kepada kami untuk berkontribusi dalam publikasi jurnal. Semoga melalui karya yang sederhana ini dapat memberi kontribusi dalam memajukan pariwisata dan pendidikan di Indonesia.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Ab., Ahmad, (2009). Analisis Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PDAM Gowa. Tesis, PPs Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Ab., Ahmad, (2015). Examining Structural the Effects of Destination Image of Makassar, Indonesia on the Tourist Destination Satisfaction. *International Journal of Education and Research*. Vol. 3 No. 10 October 2015, ISSN: 2411-5681 ([www.ijern.com](http://www.ijern.com))

- Ab., Ahmad, dkk. (2016). Pengaruh *Servqual* dan *Servicecape* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Usaha Perhotelan di Sulawesi Selatan (Strategi dalam Menghadapi MEA). P3M: Politeknik Pariwisata Makassar.
- Azwar, Saifuddin. 2013. Metode Penelitian. Cetakan kelimabelas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bergin, S. (1997). Communication is the Key to Customer Success. *Transportation and Distribution*, 82-84
- Handayani, R, Yermias T. K., dan Ratminto. (2003). Analisis Kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Sosiosains, Volume 17 Nomor 2*, Pasca Sarjana Fisipol UGM. Yogyakarta.
- K. Kajenthiran & M. Karunanithy. (2015). Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study of Private External Higher Education Institutions In Jaffna. *Journal of Business Studies Volume 1 (2)*
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Susilowati Luky dan Sugiono Pandji. (2017). Analisis Kepuasan Proses Belajar Mengajar Dengan Perspektif Mahasiswa Sebagai Konsumen Pendidikan Tinggi. Prodi Manajemen - Fak Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur ([ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/mebis/article/download/788/663](http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/mebis/article/download/788/663), diakses 15 Maret 2017)
- Tuan Minh Nguyen. (2012). Effects of Service Quality and Price Fairness on Student Satisfaction. *International Journal of Business and Social Science: Vol. 3 No. 19*
- Wulandari Dewi Ayu dan Suryani Tatik. (2017). Service Quality and The Impact on Student's Satisfaction Loyalty to Master of Management Program In Surabaya. *Journal of Research in Economics and Management: volume 17, No 1, Januari-Juni*
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1993). "The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service." *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.