

Kekuatan Faktor Kualitas Layanan Pada Kepuasan: Perspektif Mahasiswa Perguruan Tinggi Jarak Jauh

Risna Shari, Andi Suci Anita, Ibandong

Program Studi Manajemen, Universitas Terbuka, Program Studi Agribisnis Universitas Terbuka, Program Studi PG PAUD Universitas Terbuka

Correspondence: risnashari@ecampus.ut.ac.id, andisuci@ecampus.ut.ac.id, ibandong@ecampus.ut.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan mahasiswa dalam Pembelajaran Jarak Jauh Terbuka merupakan indikator keberhasilan penyelenggaraan pendidikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan faktor-faktor signifikan yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran jarak jauh di Universitas Terbuka. Model kualitas layanan (*service quality*) yang digunakan yaitu SERVQUAL yang dimodifikasi dalam penelitian ini. Variabel independen penelitian ini diantaranya Jaminan, Empati, Responsif, Keandalan, dan Konten Situs, sementara variabel dependen adalah Kepuasan Mahasiswa. Data dikumpulkan melalui kuesioner mandiri dari 244 mahasiswa manajemen Universitas Terbuka. Analisis didasarkan pada statistik deskriptif dan inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Jaminan, Keandalan, dan Konten Situs secara statistik signifikan berhubungan dengan kepuasan mahasiswa, dan hasil ini dapat memberikan kontribusi bagi administrasi pembelajaran jarak jauh untuk meningkatkan kualitas proses pelayanan.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan mahasiswa, pembelajaran jarak jauh

ABSTRACT

Student satisfaction in Open Distance Learning is an indicator of the success of educational delivery. The aim of this research is to identify significant factors influencing student satisfaction in distance learning at Open University. The modified SERVQUAL Service Quality model is used in this study. The independent variables in this research include Assurance, Empathy, Responsiveness, Reliability, and Website Content, while the dependent variable is Student Satisfaction. Data was collected through self-administered questionnaires from 244 management students at Open University. The analysis is based on descriptive and inferential statistics. The research results indicate that Assurance, Reliability, and Website Content are statistically significant factors associated with student satisfaction, and these findings can contribute to improving the quality of distance learning service processes.

Keywords: *service quality, student satisfaction, distance learning*

PENDAHULUAN

Kepuasan mahasiswa dalam Pembelajaran Jarak Jauh Terbuka (*open distance learning*) telah menjadi faktor kunci dalam menyelesaikan studi dengan optimal. Ciri utama pembelajaran jarak jauh yaitu saat mahasiswa dan guru terpisah oleh jarak atau hanya menjalin hubungan tatap muka melalui perangkat elektronik (Moore & Kearsley, 2011). Hal ini membedakan faktor-faktor penentu kepuasan mahasiswa dari perguruan tinggi jarak jauh dengan yang umum. Meningkatnya permintaan akan pembelajaran jarak jauh juga menuntut para *stakeholder* terus mencari prediktor kepuasan mahasiswa. Diantara berbagai faktor, hanya sedikit upaya penelitian yang ditujukan untuk memahami bagaimana dimensi utama kualitas layanan (*service quality*) pembelajaran jarak jauh yang dirasakan memengaruhi kepuasan mahasiswa, terutama di negara-negara berkembang (Agarwal & Malhotra, 2021); (Pham & Pham, 2019); (Tere & Abidin, 2020).

Hubungan yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan banyak ditemukan dalam literatur. Namun, dengan munculnya layanan daring (*online*), wawasan baru dari berbagai konteks di berbagai industri layanan telah muncul. Dalam konteks layanan pembelajaran jarak jauh, DeLone & McLean (2003) mengadopsi kualitas layanan dengan menekankan signifikansinya terhadap kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Dalam konteks pembelajaran jarak jauh, banyak peneliti telah menggunakan

model DeLone & McLean (2003), model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), model SERVPERF (Brady & Brand, 2002), dan model E-S-QUAL (Parasuraman & Malhotra, 2005).

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dampak kualitas layanan pembelajaran jarak jauh yang dirasakan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Terbuka. Pertanyaan penelitian dirumuskan berdasarkan pernyataan masalah dan dimensi-dimensi kualitas layanan yang diilhami dari literatur. Pertanyaan penelitian ini terutama berkaitan dengan dimensi-dimensi model SERVQUAL yang dimodifikasi (Udo & Kirs, 2011). Dimensi-dimensi SERVQUAL diantaranya jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), responsif (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan konten situs (*website content*) telah digunakan untuk menentukan kepuasan mahasiswa dalam pendidikan tinggi (Stodnick & Rogers, 2008).

METODE

Penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang dimodifikasi dengan menganggap lima dimensi sebagai variabel independen dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen. Lima dimensi tersebut adalah Jaminan, Empati, Responsif, Keandalan, dan Konten Situs Web. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa program studi Manajemen Universitas Terbuka. Instrumen penelitian ini sebagian besar didasarkan pada literatur Udo, Bagchi, dan Kirs (2011) dengan beberapa modifikasi minor. Skala instrumen penelitian, kecuali pertanyaan demografis, dinilai dengan skala Likert 5 poin, dengan skor 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju Kuat).

Metode pengumpulan data melalui survei dengan kuesioner mandiri yang terdiri dari 43 pertanyaan yang telah divalidasi dan diuji untuk keandalan dan validitasnya dalam survei uji coba. Sampel responden yakni 244 mahasiswa program manajemen yang memiliki pengalaman belajar lebih dari dua tahun dan menggunakan layanan universitas. Analisis data melibatkan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik inferensial mencakup korelasi peringkat Spearman untuk menguji hubungan antar variabel dan regresi logistik ordinal untuk penyesuaian model. Analisis regresi logistik adalah versi nonparametrik dari analisis regresi berganda yang digunakan ketika variabel respons diukur dalam skala Nominal atau Ordinal. Model logistik ordinal yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \varepsilon$$

dimana Y merupakan kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran jarak jauh, X1 mewakili jaminan, X2 mewakili empati, X3 mewakili responsif, X4 mewakili keandalan, X5 mewakili konten situs, dan ε mewakili random error

HASIL

Uji validitas dan keandalan dapat dianggap sebagai metode evaluasi utama dari instrumen pengukuran, dimana koefisien Cronbach-Alpha adalah uji yang paling banyak digunakan untuk analisis keandalan. Validitas berhubungan dengan sejauh mana suatu instrumen mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur, dan keandalan adalah kemampuan suatu instrumen untuk mengukur dengan konsisten. Nilai Cronbach-Alpha dari semua konstruk lebih dari 0,71 dan dapat dianggap sebagai tingkat yang dapat diterima (Creswell & Creswell, 2017). Indeks Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) digunakan untuk mengukur kecukupan sampel dari konstruk survei, dan nilai-nilai lebih dari 0,7 dapat dianggap baik (Creswell & Creswell, 2017).

Tabel 1
Skor reliabilitas dan validitas instrumen

	Jaminan	Empati	Responsif	Keandalan	Konten situs
Cronbach Alpha	0.725	0.851	0.897	0.791	0.872
Indeks KMO	0.749	0.800	0.871	0.827	0.846
Jumlah item	7	6	6	7	8

Sumber: data olahan

Hasil analisis survei menunjukkan bahwa sebanyak 66,5% mahasiswa setuju dengan dimensi kualitas layanan "Jaminan" dalam kualitas layanan yang dirasakan dalam pembelajaran jarak jauh, dan sebanyak 41,2%, 43,7%, 46,7%, 34,2%, dan 36,2% mahasiswa setuju dengan Empati, Responsif, Keandalan, dan Konten Situs masing-masing skornya. Sedangkan Tabel 3 hasil Korelasi Peringkat

Spearman menunjukkan bahwa nilai P dari korelasi antara Y dan X1, X2, X3, X4, dan X5 kurang dari 0,05 ($P < 0,05$). Ini dengan jelas menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Y (kepuasan) dalam pembelajaran jarak jauh dengan dimensi X1, X2, X3, X4, dan X5. Koefisien korelasi dari semua variabel tersebut juga terlihat positif. Ini menunjukkan adanya hubungan positif antara Y dan semua variabel independen.

Tabel 2
Hasil analisis statistika deskriptif

Dimensi	Setuju (%)	Tidak setuju (%)	Ragu-ragu (%)
Jaminan	66.5	14.9	18
Empati	41.2	32.2	26.6
Responsif	43.7	27.7	28.7
Keandalan	34.2	25.5	28.3
Konten situs	36.2	33.4	30.2

Sumber: data olahan

Tabel 3
Analisis korelasi

	Kepuasan (Y)	Jaminan (X ₁)	Empati (X ₂)	Responsif (X ₃)	Keandalan (X ₄)	Konten situs (X _s)
Koefisien korelasi	1.000	.402 **	.216 **	.331 **	.426 **	.428 **
Sig (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.000

Sumber: data olahan

Tabel 3 menunjukkan hasil dari regresi logistik ordinal. Ini menampilkan koefisien dari variabel independen dan signifikansinya. Variabel independen seperti Jaminan, Keandalan, dan Konten Situs memiliki nilai P sebesar $P=0,000$ dan ($P < 0,05$). Oleh karena itu, variabel-variabel ini signifikan dalam penyesuaian model. Namun, Empati dan Responsif dalam kualitas layanan yang dirasakan memiliki nilai P masing-masing sebesar 0,181 dan 0,902. Ini dengan jelas menunjukkan bahwa nilai P lebih besar dari 0,05 ($P > 0,05$). Variabel-variabel ini dianggap tidak signifikan dalam penyesuaian model. Tabel 4 menunjukkan statistik ringkasan dari model regresi logistik ordinal (sesuai dengan rekomendasi Konarasinghe, 2010; Thattil, 1999). Nilai P dari uji log likelihood (0,000) lebih kecil dari tingkat signifikansi uji (0,05). Ini menunjukkan bahwa setidaknya satu koefisien regresi berbeda dari nol. Kesimpulannya, koefisien regresi adalah $\beta_1, \beta_4, \beta_5 \neq 0$. Dengan jelas terlihat bahwa ada hubungan linear antara Y dan X1, X4, dan X5.

Tabel 4
Hasil regresi logistik ordinal

Prediktor	Koefisien	SE Coef	Z	P	Odds	95 %	CI
					Ratio	Lower	Upper
Const (1)	2.08532	0.607566	3.43	0.001			
Const (2)	4.62755	0.654590	7.21	0.000			
Const (3)	5.74908	0.684881	8.40	0.000			
Const (4)	8.91853	0.833588	1.16	0.000			
Jaminan	-0.715422	0.168913	-4.37	0.000	0.47	0.34	0.67
Empati	0.201914	0.155083	1.38	0.181	1.24	0.92	1.66
Responsif	-0.017120	0.144083	-0.22	0.902	0.88	0.72	1.32
Keandalan	-0.582584	0.151829	-3.64	0.000	0.55	0.42	0.78
Konten situs	-0.702031	0.134434	-5.15	0.000	0.48	0.37	0.65

Sumber: data olahan

Tabel 4 menjelaskan uji kebaikan penyesuaian digunakan untuk melihat sejauh mana model cocok dengan data yang ada. Uji Pearson dan uji Deviance adalah uji kebaikan penyesuaian yang digunakan dalam analisis regresi logistik. Jika nilai P uji Pearson dan uji Deviance lebih besar dari 0,05 ($P > 0,05$), itu menunjukkan bahwa model telah cocok dengan baik dengan data yang ada. Hasil penyesuaian model dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai P uji Pearson adalah 0,426 dan nilai P uji Deviance adalah 1,000. Kedua nilai P lebih besar dari tingkat signifikansi. Kesimpulannya, model yang disesuaikan telah cocok dengan baik dengan data yang ada.

Tabel 5.
Simpulan model statistik ordinal logistik

Log likelihood G	p value of Log Likelihood test	p value Pearson's test	p value Deviance test
103.550	0.000	0.426	1.000

Sumber: data olahan

Variabel independen Jaminan dari kualitas layanan yang dirasakan dalam pembelajaran jarak jauh, diikuti oleh Keandalan dan Konten Situs, signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka. Hasil ini mendukung penelitian Stodnick dan Rogers (2008). Korelasi dari semua lima variabel signifikan, dan semua lima pertanyaan penelitian dan hipotesis penelitian didukung oleh penelitian ini. Konten Situs dalam kualitas layanan yang dirasakan dalam pembelajaran jarak jauh memiliki hubungan yang paling tinggi dan memberikan kekuatan prediksi tambahan pada model kualitas layanan yang dirasakan mahasiswa Universitas Terbuka. Namun, variabel independen Jaminan, Keandalan, dan Konten Situs hanya sesuai dalam model persamaan.

$$Y = 2.08 + 0.71X_1 - 0.017X_4 + 0.58X_5 + \varepsilon$$

SIMPULAN

Variabel Jaminan, Keandalan dan Konten Situs dari kualitas layanan yang dirasakan dalam pembelajaran jarak jauh dirasakan memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka. Bagi para *stakeholder*, disarankan untuk memberikan perhatian serius terhadap temuan dalam penelitian ini dalam pengembangan kurikulum atau mata pelajaran, pengembangan teknologi, atau perbaikan lainnya dalam program pembelajaran jarak jauh dengan tujuan meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang pada akhirnya akan menghasilkan tingkat kelulusan dan hasil akhir yang lebih baik. Bagi peneliti berikutnya, disarankan untuk meningkatkan ukuran sampel dan memilih lebih banyak variabel untuk mencerminkan lebih banyak kepuasan mahasiswa dalam lingkungan pendidikan jarak jauh terbuka. Selain itu, akan lebih komprehensif jika mahasiswa pascasarjana juga dimasukkan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, P., Verma, A., & Malhotra, S. K. 2021. An analysis on perceived service quality and students' satisfaction of e-learning during covid-19 in higher education. *The Online Journal of Distance Education and e-Learning*, 9(3), 341.
- Brady, M. K., Cronin Jr, J. J., & Brand, R. R. 2002. Performance-only measurement of service quality: a replication and extension. *Journal of Business Research*, 55(1), 17–31.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. 2017. *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. 2003. The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Moore, M. G., & Kearsley, G. 2011. *Distance education: A systems view of online learning*. Cengage Learning.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. A., & Berry, L. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, Ananthanarayanan, Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. 2005. ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Pham, L., Limbu, Y. B., Bui, T. K., Nguyen, H. T., & Pham, H. T. 2019. Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1), 1–26.
- Stodnick, M., & Rogers, P. 2008. Using SERVQUAL to measure the quality of the classroom experience. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 6(1), 115–133.
- Tere, T., Seta, H. B., Hidayanto, A. N., & Abidin, Z. 2020. Variables affecting E-learning services quality in Indonesian higher education: Students' perspectives. *Journal of Information Technology Education. Research*, 19, 259.
- Udo, G. J., Bagchi, K. K., & Kirs, P. J. 2011. Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience. *Computers in Human Behavior*, 27(3), 1272–1283.