



SEMEABB 2018

Prosiding online: <http://semeabb.ijbe-research.com>



ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI PERGURUAN TINGGI SWASTA KOTA PALEMBANG

Amrah Muslimin¹, Yudha Mahrom²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang

¹*amrah_muslimin@gmail.com*

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima : 17-08-2018

Terbit : 25-10-2018

Kata Kunci:

Kualitas Layanan,
Kano

DOI:

10.5281/zenodo.1476730

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan di perguruan tinggi swasta Kota Palembang, yang nantinya dapat digunakan untuk menyusun strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pada prinsipnya Perguruan Tinggi dalam melaksanakan pelayanan administrasi dan pendidikan sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dukungan terhadap rencana strategi perguruan tinggi, khususnya di bidang pengembangan dengan konsep perguruan tinggi swasta belum mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan sampel sebanyak 396 responden. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling* dan data dianalisis dengan menggunakan metode SERVQUAL dan metode KANO. Hasil analisis menunjukkan bahwa: 1) Secara keseluruhan, kualitas layanan yang diberikan Universitas Swasta di Kota Palembang belum memenuhi harapan mahasiswa yang ditunjukkan dengan adanya kesenjangan antara kinerja universitas dan harapan mahasiswa yang bernilai negatif dan nilai kualitas pelayanan (Q) universitas swasta yang berada di bawah nilai 1; 2) Untuk keseluruhan, pada masing-masing dimensi SERVQUAL, semua atribut layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; dan 3) terdapat perbedaan preferensi antara pimpinan universitas swasta di Kota Palembang dan mahasiswa yaitu pada atribut layanan dimensi *tangible*. Menurut preferensi mahasiswa fasilitas (kantin, lap. olah raga, ruang tunggu, parkir) harus tersedia, lengkap, dan layak. Sementara menurut preferensi pimpinan universitas fasilitas tersebut tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.