

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Deming, kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan, dan kesesuaian terhadap persyaratan. Secara objektif, kualitas menurut Juran adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), keandalannya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*), dan karakteristiknya dapat diukur (Nawawis, 2010: 14).

Menurut definisi *American Society for Quality Control*, kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan definisi yang berpusat pada pelanggan. Kita dapat mengatakan bahwa penjual telah menghantarkan kualitas ketika produk atau jasanya memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan (Kotler & Keller, 2009: 143).

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan

adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Lukman dan Sutopo dalam Nawawis, 2010: 17).

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”. A. S Moenir (dalam Saputra, 2014: 565) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Menurut Sunu yang dikutip oleh Nawawis (2010: 17) menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dengan memberikan kemampuan seseorang guna menunjang kelancaran kegiatan operasional dan membrikan layanan kepada orang lain. Soetopo menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain.

Dari definisi-definisi tentang kualitas dan pelayanan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh penyedia pelayanan guna memenuhi kebutuhan pelanggan berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas yang sangat terkenal adalah lima dimensi *Service Quality* (ServQual) untuk mengukur kualitas pelayanan yang diperkenalkan oleh Parasuraman (Tjiptono, 2007: 70). Lima dimensi *service quality* tersebut adalah *tangible* (bukti nyata/fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

1) *Tangible*

Tangible merupakan bukti nyata/fisik dari fasilitas fisik dan penampilan petugas yang ditunjukkan/diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. Pentingnya dimensi *tangible* ini akan menumbuhkan *image* penyedia layanan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Penyedia layanan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak *image* penyedia layanan.

Jadi, yang dimaksud dengan dimensi *tangible* adalah suatu lingkungan fisik dimana pelayanan disampaikan, dimana penyedia layanan dan pelanggannya berinteraksi yang komponen-komponen *tangible* akan memfasilitasi komunikasi pelayanan tersebut. Komponen-komponen dari dimensi *tangible* meliputi penampilan fisik seperti gedung, ruangan *front-office*, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, dan penampilan petugas.

2) *Reliability*

Reliability (keandalan) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan pelanggan akan menurun apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang

dijanjikan. Jadi, komponen dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan penyedia layanan dalam menyampaikan pelayanan secara akurat dan tepat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

3) *Responsiveness*

Responsiveness (daya tanggap) merupakan kemampuan penyedia layanan yang dilakukan langsung oleh petugasnya untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian informasi, pihak penyedia layanan berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian pelanggan dengan segera.

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Jadi, komponen dari dimensi ini terdiri dari kesiapan petugas dalam melayani pelanggan, kecepatan petugas dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

4) *Assurance*

Assurance (jaminan) merupakan pengetahuan dan perilaku pegawai untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan dalam menggunakan layanan yang diberikan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi pelanggan terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia layanan.

Jadi, komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi petugas yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki petugas untuk melakukan

pelayanan, dan kredibilitas penyedia layanan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan pelanggan kepada penyedia layanan seperti reputasi penyedia layanan, prestasi, dan lain-lain. Selain itu, petugas harus membuat pelanggan tenang dan merasa penyedia layanan dapat menjamin pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.

5) *Emphaty*

Emphaty merupakan kemampuan penyedia layanan yang dilakukan langsung oleh petugas untuk memberikan perhatian kepada pelanggan secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan pelanggan. Jadi, komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*aces*), yaitu keramahan yang sama tanpa memandang status pelanggan, kemampuan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan, dan pemahaman untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan pelanggan.

2.1.3 Definisi Kepuasan Mahasiswa

Secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas (Kotler & Keller, 2009: 138).

Richard Oliver dalam bukunya *Satisfaction* menyatakan bahwa arti kata kepuasan tidaklah mudah untuk dirumuskan. Menurutnya, kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Penilaian terhadap

bentuk keistimewaan suatu barang/jasa ataupun barang/jasa itu sendiri memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan suatu pemenuhan kebutuhan. Ini bisa berarti pemenuhan kebutuhan yang di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan yang melebihi harapan pelanggan (Suchaeri, 2012: 31).

Menurut Waridah dan Suzana (2014: 351), mahasiswa adalah orang yang belajar di perguruan tinggi. Sedangkan Siswoyo (2007: 121) mendefinisikan mahasiswa sebagai individu yang sedang menuntut ilmu ditingkat perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta atau lembaga lain yang setingkat dengan perguruan tinggi.

Dari definisi-definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan suatu kondisi yang ditunjukkan oleh mahasiswa setelah menggunakan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Apabila mahasiswa merasa senang dengan pelayanan yang diberikan, maka mahasiswa puas dan memberikan *image* positif terhadap pelayanan tersebut. Namun, apabila mahasiswa merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan, maka mahasiswa tidak puas dan mempunyai *image* negatif terhadap pelayanan tersebut.

2.1.4 Analisis Regresi Logistik Biner

Analisis regresi logistik biner adalah metode yang menggambarkan pola hubungan antara variabel respon yang bersifat biner atau dikotomis dengan satu atau lebih variabel penjelas (*explanatory* atau *independent*) yang bersifat

kategorikal, kontinyu, atau keduanya. Pada regresi logistik biner, variabel respon Y dibagi menjadi dua kategori. Untuk $Y = 1$ menyatakan kejadian “sukses” atau $Y = 0$ menyatakan kejadian “gagal”, dimana variabel Y mengikuti distribusi *Bernouli*. Bentuk umum regresi logistik dengan p faktor diformulasikan sebagai berikut.

$$\pi(x) = \frac{\exp(\beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_p x_p)}{1 + \exp(\beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_p x_p)}$$

Nilai $\pi(x)$ adalah peluang terjadinya kejadian sukses yaitu $Y = 1$ sedangkan β_p adalah nilai penduga parameter. Model regresi logistik ini merupakan model nonlinier sehingga perlu ditransformasi. Transformasi untuk melinierkan model ini dilakukan dengan nama transformasi logit (Hosmer & Lemeshow, 2000: 31), yaitu:

$$g(x) = \ln \frac{[\pi(x)]}{[1 - \pi(x)]} = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_p x_p$$

Variabel respon dalam regresi logistik diasumsikan sebagai $Y = \pi(x) + \varepsilon$, dimana ε adalah galat dan merupakan selisih nilai objek pengamatan terhadap nilai rata-ratanya sehingga apabila objek pengamatan dikotomik dapat dinyatakan jika

$Y = 0$, maka $\varepsilon = 1 - \pi(x)$ dengan probabilitas $\pi(x)$

$Y = 1$, maka $\varepsilon = \pi(x)$ dengan probabilitas $1 - \pi(x)$

Dalam hal ini error ε mengikuti distribusi Binomial dengan rata-rata nol dan varians $\pi(x)[1 - \pi(x)]$.

2.1.4.1 Estimasi Parameter

Dalam estimasi regresi logistik, cara yang digunakan untuk pendugaan parameter adalah metode *Maximum Likelihood*. Dalam model logistik, variabel respon mengikuti distribusi *Bernoulli* dengan fungsi kepekatan peluang: jika y_i diasumsikan mengikuti sebaran *Bernoulli* dan saling penjelas (independen) dengan $f(y_i) = \pi(x_i)^{y_i}[1 - \pi(x_i)]^{1-y_i}$, maka fungsi *likelihood*nya adalah

$$\begin{aligned} l(\beta') &= \prod_{i=1}^n f(y_i) \\ &= \prod_{i=1}^n \pi(x_i)^{y_i} [1 - \pi(x_i)]^{1-y_i} \end{aligned}$$

Dimana

$$\pi(x) = \frac{\exp(\beta_0 + \beta_1 x_{1i} + \beta_2 x_{2i} + \dots + \beta_p x_{pi})}{1 + \exp(\beta_0 + \beta_1 x_{1i} + \beta_2 x_{2i} + \dots + \beta_p x_{pi})}$$

$$\beta' = (\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_p)$$

Akan lebih mudah untuk mendapatkan nilai β' yang memaksimumkan fungsi *likelihood* tersebut melalui log dari fungsi tersebut yang disebut fungsi *likelihood*. Formulanya adalah sebagai berikut:

$$L(\beta') = \ln[l(\beta')] = \sum_{i=1}^n \{y_i \ln[\pi(x_i)] + (1 - y_i) \ln[1 - \pi(x_i)]\}$$

Jika $\pi(x_i)$ diganti, maka menjadi :

$$L(\beta') = \frac{\prod_{i=1}^n [\exp(\beta_0 + \beta_i x_i)]^{y_i}}{\prod_{i=1}^n [\exp(\beta_0 + \beta_i x_i)]}$$

$$l(\beta') = \beta_0 \sum_{i=1}^n y_i + \beta_i \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n \ln[1 + \exp(\beta_0 + \beta_i x_i)]$$

Untuk mendapatkan nilai β' yang memaksimumkan $L(\beta')$ dilakukan diferensiasi turunan terhadap β_j :

$$\frac{\partial l(\beta')}{\partial \beta_j} = 0$$

dimana $j = 0, 1, 2, \dots, p$

persamaan tersebut di atas tidak linier dalam β' , sehingga solusi bagi $\hat{\beta}'$ tidak dapat dituliskan secara eksplisit. Untuk mencarinya maka digunakan metode iterasi dengan komputer dalam program SPSS untuk membantu perhitungan estimasi dari $\hat{\beta}'$.

2.1.4.2 Pengujian Parameter Secara Serentak

Pengujian parameter secara serentak digunakan untuk mengetahui peran seluruh variabel penjelas di dalam model secara bersama-sama. Dalam hal ini digunakan *Likelihood Ratio Test* atau uji simultan variabel penjelas. Hipotesis yang digunakan adalah

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_j = 0$, artinya tidak ada pengaruh signifikan antara variabel penjelas dengan variabel respon.

H_1 : minimal ada satu $\beta_j \neq 0$, artinya minimal ada satu variabel penjelas yang berpengaruh signifikan terhadap variabel respon

untuk $j = 1, 2, \dots, p$.

Statistik uji: *Likelihood ratio Test*

$$G = -2 \ln \left[\frac{L_0}{L_1} \right]$$

Dimana:

$L_0 =$ *likelihood* model yang tereduksi

$L_1 =$ *likelihood* model penuh

Statistik uji G ini mengikuti sebaran *Chi-Square* sehingga H_0 ditolak jika $G > \chi_{(db, \alpha)}^2$ artinya bahwa minimal ada satu variabel penjelas yang berpengaruh signifikan terhadap variabel respon.

2.1.4.3 Pengujian Parameter Secara Parsial

Pengujian parameter secara parsial digunakan mengetahui peran seluruh variabel penjelas di dalam model secara individu. Uji koefisien parameter β secara parsial menggunakan Uji *Wald* dengan hipotesis:

$H_0: \beta_j = 0$, artinya tidak ada pengaruh antara variabel penjelas ke- j
dengan variabel respon

$H_1: \beta_j \neq 0$, artinya ada pengaruh antara variabel penjelas ke- j dengan
variabel respon

untuk $j = 1, 2, \dots, p$

Statistik ujinya adalah:

$$W_j = \left[\frac{b_j}{SE(b_j)} \right]^2$$

Dimana :

b_j = penduga parameter β_j

$SE(b_j)$ = penduga galat baku dari β_j

Statistik uji W tersebut (yang juga disebut Statistik uji *Wald*), mengikuti distribusi normal sehingga H_0 ditolak jika $|W| > Z_{\alpha/2}$ dan diperoleh

$$W^2 = \frac{\bar{\beta}_j^2}{SE(\hat{\beta}_j)^2}$$

Statistik uji tersebut mengikuti distribusi *Chi-Square* sehingga H_0 ditolak jika $W^2 > \chi^2_{(db,\alpha)}$ atau $p\text{-value} < \alpha$, berarti ada pengaruh antara variabel penjelas ke- j dengan variabel respon.

2.1.4.4 Interpretasi Model (*Odds Ratio*)

Setelah diperoleh model yang sesuai dengan koefisien parameter secara signifikan, selanjutnya memberikan interpretasi nilai koefisien dalam model. Interpretasi model tersebut bertujuan untuk menjelaskan hubungan fungsional antara variabel-variabel prediktor (X) dengan variabel respon (Y) dan menjelaskan tingkat perubahan dari variabel prediktor (X).

Nilai kecenderungan antara satu kategori dengan kategori lain pada variabel penjelas yang kualitatif dinyatakan dengan *Odds Ratio*. *Odds Ratio* merupakan ukuran untuk mengetahui resiko kecenderungan suatu kategori terhadap kategori lainnya. *Odds Ratio* biasa dilambangkan dengan θ , didefinisikan sebagai resiko pengaruh observasi dengan $X = 1$ adalah berapa kali lipat jika dibandingkan dengan observasi $X = 0$. Sedangkan untuk variabel penjelas yang berskala kontinyu, koefisien β menunjukkan perubahan dalam *log odds* untuk setiap perubahan satu unit dalam variabel X .

Nilai model ketergantungan Y terhadap X dapat dilihat pada tabel berikut (Hosmer & Lemeshow, 2000: 49).

Tabel 2.1
Model Regresi Logistik Jika Variabel Penjelas Bersifat Dikotomi (0,1)

Variabel Respon (Y)	Variabel Prediktor (X)	
	X = 1	X = 0
(1)	(2)	(3)
Y = 1	$\pi(1) = \frac{\exp(\beta_0 + \beta_j)}{1 + \exp(\beta_0 + \beta_j)}$	$\pi(0) = \frac{\exp(\beta_0)}{1 + \exp(\beta_0)}$
Y = 0	$1 - \pi(1) = \frac{1}{1 + \exp(\beta_0 + \beta_j)}$	$1 - \pi(0) = \frac{1}{1 + \exp(\beta_0)}$
Total	1.0	1.0

Odds Respon pada $X = 1$ adalah $\frac{\pi(1)}{1-\pi(1)}$

Odds Respon pada $X = 0$ adalah $\frac{\pi(0)}{1-\pi(0)}$

Logaritma dari odds respon merupakan logit:

$$g(1) = \ln \frac{\pi(1)}{1-\pi(1)} \text{ dan } g(0) = \ln \frac{\pi(0)}{1-\pi(0)}$$

Odds ratio dinotasikan dengan θ , didefinisikan sebagai perbandingan antara dua nilai logit pada $x = 1$ dan $x = 0$, maka

$$\theta = \frac{\pi(1) / [1 - \pi(1)]}{\pi(0) / [1 - \pi(0)]}$$

Logaritma dari θ disebut juga log odds, merupakan selisih dari dua nilai logit:

$$\begin{aligned} \ln \theta &= \ln[\pi(1) / 1 - \pi(1)] - \ln[\pi(0) / 1 - \pi(0)] \\ &= g(1) - g(0) \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel, maka:

$$\begin{aligned} \theta &= \frac{\left[\frac{\exp(\beta_0 + \beta_j)}{1 + \exp(\beta_0 + \beta_j)} \right] \left[\frac{1}{1 + \exp(\beta_0)} \right]}{\left[\frac{\exp(\beta_0)}{1 + \exp(\beta_0)} \right] \left[\frac{1}{1 + \exp(\beta_0 + \beta_j)} \right]} \\ \theta &= \exp \frac{(\beta_0 + \beta_j)}{(\exp(\beta_0))} = \exp(\beta_j) \end{aligned}$$

Sehingga

$$\theta = \exp(\beta_j) \text{ dan } \ln \theta = (\beta_j)$$

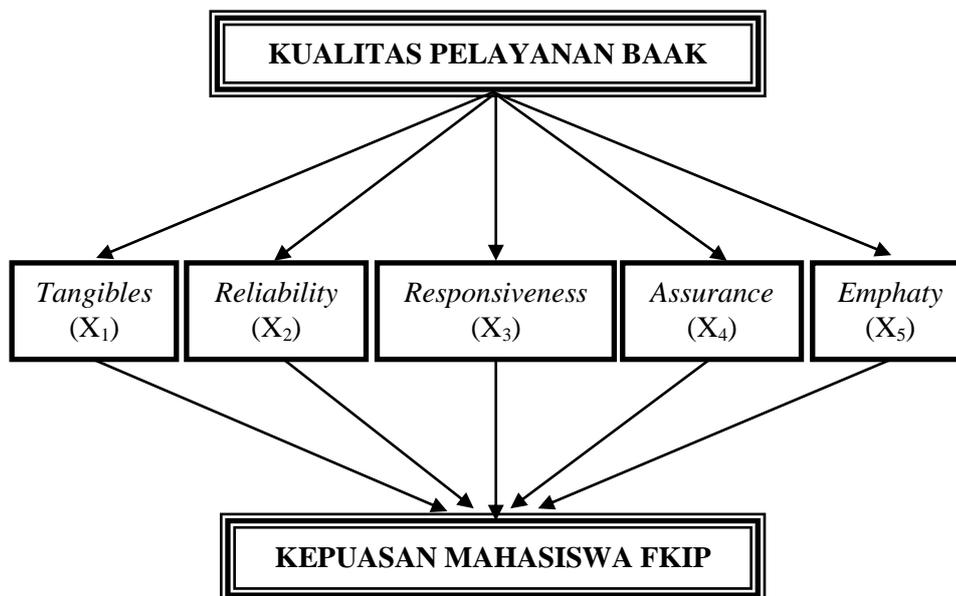
2.2 Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Septa Paramita (2011) yang berjudul “Penerapan Analisis Regresi Logistik Biner untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Matahari Departement Store Malang Town Square)”. Pada penelitian Septa Paramita, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan lima dimensi *service quality*, hasil yang diperoleh

berdasarkan uji parsial, diketahui bahwa variabel jaminan (X_3) dan empati (X_4) adalah variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen (Y) secara individu. Dari analisis regresi logistik biner multivariat dengan menggunakan metode *Backward Wald* diperoleh kesimpulan bahwa yang mempengaruhi kepuasan konsumen (Y) adalah jaminan (X_3) dengan kontribusi sebesar 1,974 dan empati (X_4) dengan kontribusi sebesar 1,683 serta ketepatan klasifikasinya sebesar 76%.

2.3 Kerangka Berpikir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari 5 dimensi *service quality* (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap masalah yang akan dibahas maka digunakan kerangka berpikir. Adapun kerangka berpikir yang dikembangkan dalam model ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir Kualitas Pelayanan BAAK terhadap Kepuasan Mahasiswa
FKIP Universitas Muhammadiyah Surabaya

2.4 Hipotesis

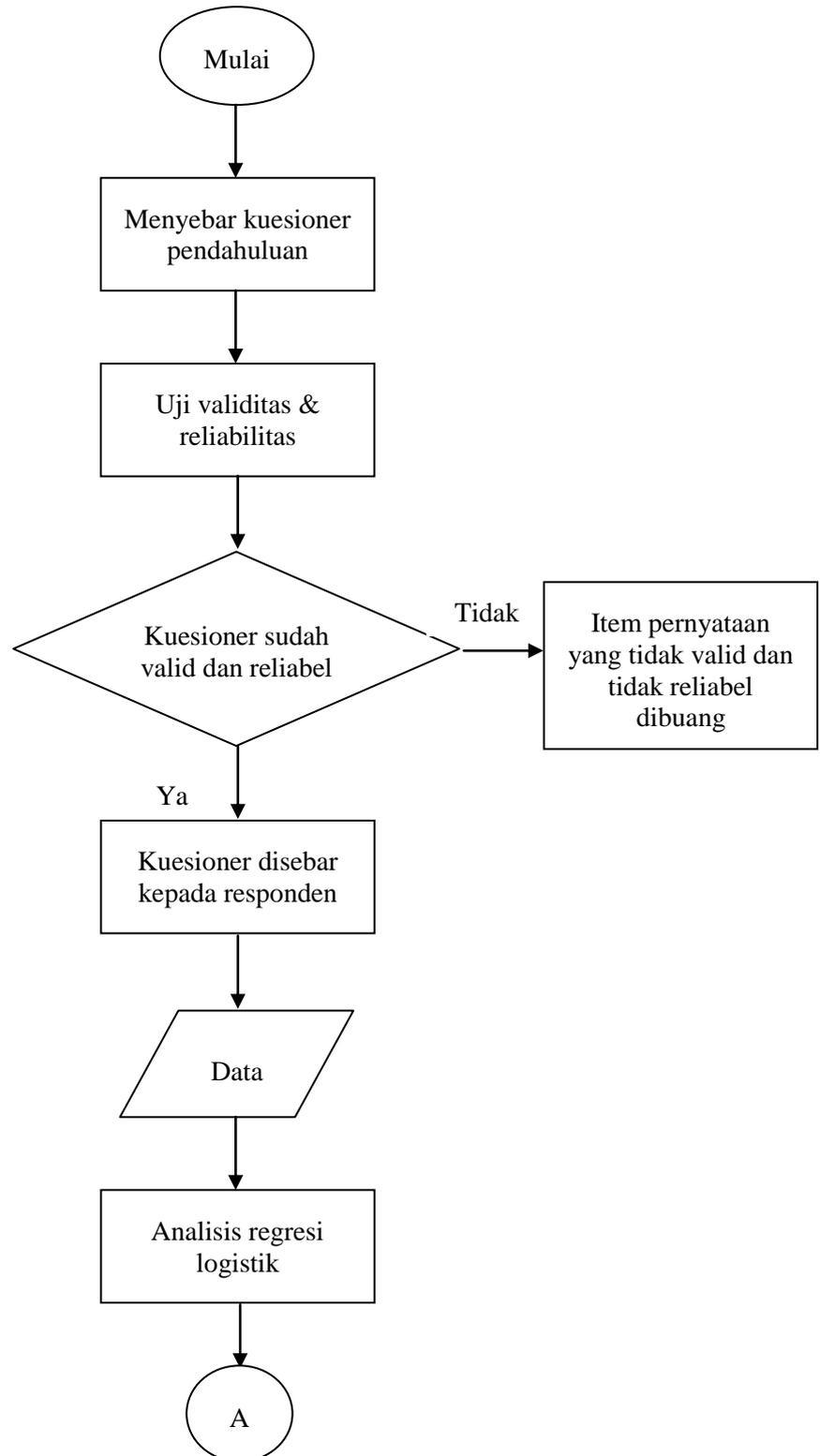
Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik dengan data.

Berdasarkan permasalahan dan kerangka berpikir di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah

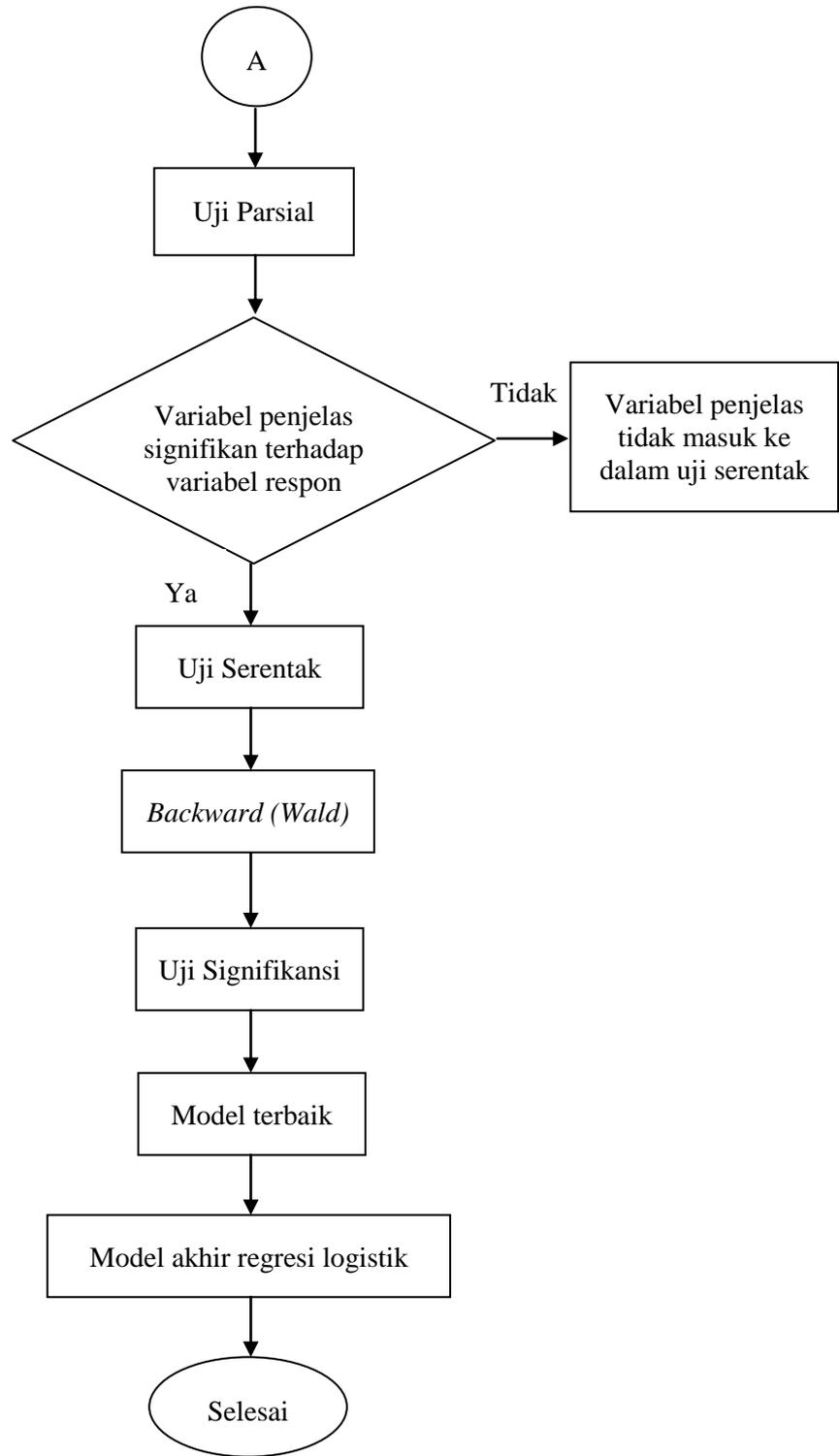
H_0 = kualitas pelayanan BAAK tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

H_1 = kualitas pelayanan BAAK berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

2.5 Diagram Alir Penelitian



Gambar 2.2 (a)
Diagram Alir Penelitian



Gambar 2.2 (b)
Diagram Alir Penelitian