



PROSIDING

PENELITIAN

Tema:

“Pengabdian Kepada Masyarakat Melalui Diseminasi Hasil Penelitian Terapan”

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lampung**

Lampung, 15 November 2018

ISBN 978-602-53436-1-2



Prosiding Seminar Nasional dan Call For Paper 2018

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung

Tema:

“Pengabdian Pada Masyarakat Melalui Desiminasi Hasil - Hasil Penelitian Terapan”

Penanggung Jawab : Prof. Dr. Satria Bangsawan, S.E., M.Si
Pengarah : Dr. Mahrinasari, S.E., M.SBA
Dr. Fajar Gustiawati Dewi, S.E., M.Si.Akt
Dr. Ambya, S.E., M.Si
Dr. Nairobi, S.E., M.Si
Dr. Farichah, S.E., M.Si.Akt
Dr. RR Erlina, S.E., M.Si

Pelaksana

Ketua : Dr. Marselina, S.E., MPM
Wakil Ketua : Prayudha Ananta, S.E., M.M
Sekretaris : Usep Syaipudin, S.E., M.Si
Wakil Sekretaris : Afri, S.E., MM
Bendahara : Emi Maimunah, S.E., M.Si

Seksi-Seksi

Sie Acara Semnas : Ninuk, S.E., M.Si.Akt
Sie Kesekretariatan : Zulfa Emalia, S.E., M.Sc
Sie Prosiding : Sahidin, S.E
Sie Management /Panel Class : Zainur M.Rusdi, S.E., M.Si
Dina, S.E., M.Si

Sie Penerimaan Artikel Koordinator : Nurbetty Herlina Sitorus, S.E., M.Si
Akuntansi : Dr. Tri Joko Prasetyo, S.E., M.Si
Yunia

Manajemen : Dwi Asri, S.E., M.Si
Yuniarti Fihartini, S.E., M.M

Ekonomi Pembangunan : Dr. Arivina Ratih, S.E., M.Si
Pendukung Kesekretariatan : Mimi Efiti Gusmiati, S.E
Elvi, S.E., M.M

Penyunting : Dr. Toto Gunarto, S.E., M.Si
Dr. Erni Hendrawati, S.E., M.Si
Dr. Rindu Ekagamayuni, S.E., MSi.Akt
Dr. Lies Maria Hamzah, S.E., M.E
Dr. Ida Budiarti, S.E., M.E

Penerbit

FEB, Universitas Lampung

Jalan Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No.01 Bandar Lampung

Telp : 0721-704622

Website : feb.unila.ac.id

Kualitas Layanan Jasa sebagai Prediktor *Engagement* Mahasiswa/I

Lerbin Aritonang¹ dan Heni Mularsih²

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Tarumanagara
aritonanglerbin@gmail.com

²Fakultas Psikologi, Universitas Tarumanagara
henim@mku.untar.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji kualitas pelayanan sebagai prediktor *engagement*. Sampelnya adalah 200 mahasiswa/i dari 10 perguruan tinggi swasta di Jakarta yang dipilih dengan convenience nonrandom sampling. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner yang bagikan pada sampel yang terpilih. Validitas dan reliabilitas empat dimensi *engagement* dan lima dimensi kualitas layanan kuesioner teruji. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan prediktor yang positif atas *engagement*.

Key words: kualitas layanan, *engagement*, mahasiswa/i.

PENDAHULUAN

Penelitian mengenai penggunaan kualitas layanan (PZB - Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, 1988, 1991, 1994) pendidikan tinggi telah sering dilakukan (Aritonang R. & Heni, 2017; Aritonang R., Rodhiah & Heni, 2010; Mahmoud dan Khalifa, 2015; Mukhtar, Anwar, Ahmed & Baloch, 2015; Sanchez & Pazos, 2014). Dari hasil penelitian-penelitian itu disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Lima dimensi tersebut akan digunakan dalam penelitian ini untuk memprediksi *engagement* mahasiswa/i.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *engagement* mahasiswa/i berkaitan dengan hasil belajar yang baik (Trowler, 2010). Menurut Appleton (dalam Trowler, 2010) *engagement* mahasiswa/i adalah sejauh mana mahasiswa/i termotivasi dan berkomitmen untuk belajar, menunjukkan perilaku dan sikap positif. Penelitian lain tentang faktor penentu tinggi rendahnya *engagement* mahasiswa/i. Mahasiswa/i yang tinggi dalam *engagement* akan berpartisipasi dalam kegiatan belajar, memiliki emosi yang positif, dan mereka dapat bertahan dalam menghadapi tantangan (Connell, 1990 dan Connell & Wellborn, 1991). Sebaliknya, mahasiswa/i yang rendah pada *engagement* akan menjadi pasif, tidak berusaha keras, bosan, mudah menyerah, dan menampilkan emosi negatif, seperti marah, menyalahkan, dan penolakan (Skinner & Belmont, 1993). Hasil penelitian terbesar mengenai *engagement* mahasiswa/i adalah penelitian yang dilakukan oleh Johnson *et al.* (2001) terhadap 134 sekolah yang tersebar di Amerika. Hasil penelitian tersebut menunjukkan

bahwa mahasiswa/i Afrika Amerika memiliki *engagement* lebih besar daripada siswa kulit putih dan Amerika Hispanik. Salah satu variabel yang masih jarang digunakan untuk memprediksi kualitas layanan adalah *engagement* (Barkhuizen, Magwere & Schutte, 2014; Freeney & Fellenz, 2013; Raditha, Clemes & Dean, 2017). Dalam konteks pendidikan, sejauh yang dapat ditelusuri, belum ada penelitian mengenai kaitan kualitas layanan dengan *engagement* padahal kualitas layanan mestinya dapat digunakan untuk memprediksi *engagement*.

Untuk itu permasalahan pada penelitian ini adalah: apakah kualitas layanan pendidikan tinggi dapat digunakan untuk memprediksi *engagement* mahasiswa/i?

Kerangka Berpikir

Barkhuizen, Mogwere dan Schutte (2014) menemukan bahwa *engagement* kerja staf pendukung meningkatkan orientasi pelayanan. Selain itu, *engagement* dapat digunakan untuk memprediksi hasil akademik dan *dropout* (Fredricks, Blumenfeld & Paris, 2004; Finn & ck, 1997; Kindermann, 2007). Terkait dengan kualitas layanan, Freeney dan Fellenz (2013) maupun Barkhuizen, Magwere dan Schutte (2014) menemukan kaitan yang positif antara kualitas layanan dengan *engagement*. Nthebe, Barkhuizen dan Schutte (2016) juga menemukan kaitan yang positif antara beberapa dimensi kualitas layanan dengan *engagement*.

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut: kualitas layanan pendidikan tinggi merupakan prediktor yang positif atas *engagement* mahasiswa/i.

METODOLOGI

Populasi dan sampel

Populasi penelitian ini adalah semua mahasiswa/i perguruan tinggi swasta (PTS) yang termasuk dalam Kopertis Wilayah III. Dari semua PTS itu dipilih 10 PTS dengan teknik acak sederhana. Selanjutnya, dari tiap PTS yang terpilih dipilih 20 mahasiswa/i dengan teknik tak acak *convenient* sehingga jumlah sampel sebanyak 200 mahasiswa.

Besaran subjek yang menjadi sampel itu telah memenuhi syarat untuk analisis faktor, yakni minimal 200 (Comrey, 1973 dalam Tabachnick & Fidell, 1983) maupun analisis regresi, yakni minimal 15 per tiap variabel independen (Hair, Jr., dkk., 1995).

Pengukuran

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel, yaitu *engagement* dan kualitas pelayanan. Dua variabel tersebut diukur dengan skala Likert yang terdiri atas lima pilihan tanggapan. Skornya bergerak dari 1 sampai dengan 5. Skor 1 menyatakan sangat tidak setuju, skor 2 menyatakan tidak setuju, skor 3 menyatakan netral, skor 4 menyatakan setuju, dan skor 5 menyatakan sangat setuju.

Instrumen untuk mengukur variabel *engagement* diadaptasi dari penelitian Tzeng (2011), terdiri atas 22 butir pernyataan yang dikembangkan mengenai dimensi agensi, perilaku, emosi, dan kognisi. Prosedur penyusunan instrumen *engagement* dilakukan melalui tiga tahap, yaitu (1) *content validity* kepada *expert* untuk menilai kesesuaian butir instrumen dengan dimensi variabel, (2) *face validity* kepada *expert* untuk menilai kesesuaian antara pernyataan dan pengertian dimensi yang diukur, dan (3) *construct validity* melalui uji coba instrumen untuk menilai validitas dan reliabilitas empiris instrumen.

Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan kuesioner yang telah dikembangkan oleh Aritonang R. dan Mularsih (2017), termanifestasi pada lima dimensi, yaitu ketanggapan, empati, reliabilitas, jaminan, dan bukti fisik.

HASIL PENELITIAN

Validitas dan Reliabilitas

Untuk variabel *engagement*, empat dari lima pernyataan mengenai dimensi keagenan yang tergolong valid, semua (lima) butir pernyataan dimensi keperilaku tergolong valid, dua dari empat pernyataan mengenai dimensi emosional tergolong valid, dan lima dari delapan pernyataan mengenai dimensi kognitif tergolong valid. Secara teoritis, instrumen mengenai *engagement* masih tergolong valid karena masih relatif banyak butir

pernyataan mengenai tiap dimensi yang tergolong valid.

Untuk variabel kualitas layanan, empat dari delapan pernyataan mengenai dimensi reliabilitas tergolong valid, semua (lima) butir pernyataan mengenai dimensi ketanggapan tergolong valid, tiga dari lima butir pernyataan mengenai dimensi jaminan tergolong valid, empat dari lima butir pernyataan mengenai dimensi empati tergolong valid, dan empat dari sepuluh pernyataan mengenai dimensi bukti nyata tergolong valid. Secara teoritis, instrumen mengenai kualitas layanan masih tergolong valid karena masih relatif banyak butir pernyataan mengenai tiap dimensi yang tergolong valid.

Hasil analisis butir dan reliabilitas kualitas layanan KMO Nya sama dengan atau lebih besar daripada 0.500 sehingga penggunaan analisis faktor layak dilakukan (Kaiser, 1974 dalam Norušis, 2012).

Selain itu, reliabilitas *engagement* yang diperoleh (α Cronbach = 0,692) tergolong besar, yakni mendekati 0,700, sehingga tergolong reliabel (Rush & Golombok, 1989).

2. Pengujian Hipotesis

Hasil analisis dan pengujian hipotesis penelitian ini disajikan pada Tabel 1 hingga Tabel 1. Koefisien korelasi antara *engagement* dan kualitas layanan sama dengan 0,942 dengan koefisien determinasi sebesar 0,887. Itu berarti bahwa variabilitas variabel *engagement* yang dapat dijelaskan berdasarkan variabilitas kualitas layanan sama dengan 88,7% dan tergolong besar.

Tabel 1..Ringkasan Model

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,942 ^a	,887	,887	,10459

a. Predictors: (Constant), SQ

Dari hasil uji-F pada Tabel 2 dapat diketahui bahwa probabilitas kesalahan dalam pembuatan kesimpulan sama dengan 0,000 atau lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian, secara statistik, kualitas layanan dapat digunakan untuk memprediksi *engagement*.

Tabel 2. Analisis Variansi

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17,429	1	17,429	1593,397	,000 ^b
	Residual	2,210	202	,011		
	Total	19,639	203			

- a. Dependent Variable: ENG
- b. Predictors: (Constant), SQ

Dari Tabel 5.18 dapat diketahui bahwa intersep model regresi yang dihasilkan sama dengan 0,208. Itu berarti bahwa skor *engagement* yang dapat diprediksi jika skor kualitas layanan sama dengan nol atau bersifat konstan sama dengan 0,208. Selain itu, probabilitas kesalahan untuk membuat kesimpulan mengenai intersep itu (0,014) lebih kecil daripada 0,05 sehingga secara statistik intersep itu dapat digunakan.

Koefisien regresi yang dihasilkan sama dengan 0,831. Tandanya (positif) sama dengan tanda yang dihipotesiskan pada penelitian ini. Jadi, skor *engagement* yang dapat diprediksi jika skor kualitas layanan berubah sebesar satu satuan sama dengan 0,831. Selain itu, probabilitas kesalahan dalam membuat kesimpulan mengenai koefisien regresi itu itu (0,000) lebih kecil daripada 0,05 sehingga secara statistik koefisien regresi itu dapat digunakan.

Tabel 3. Koefisien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,208	,084		2,477	,014
SQ	,831	,021	,942	39,917	,000

a. Dependent Variable: ENG

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian pada pasal sebelumnya diketahui bahwa koefisien regresi maupun korelasi antara kualitas layanan dan *engagement* adalah positif. Itu berarti bahwa secara teoritis hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis penelitian ini maupun hasil-hasil penelitian yang relevan (Barkhuizen, Mogwere & Schutte, 2014; Fredricks, Blumenfeld & Paris, 2004; Finn & Rock, 1997; Kindermann, 2007; Freeney & Fellenz, 2013; Barkhuizen, Magwere & Schutte, 2014; Nthebe, Barkhuizen & Schutte, 2016; Fredricks, 2004).

PENUTUP

Simpulan

Dari penjelasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa bahwa kualitas layanan merupakan prediktor yang positif terhadap *engagement*. Selain dari segi tanda, dari penjelasan sebelumnya dapat juga disimpulkan bahwa secara statistik probabilitas kesalahan dalam membuat

kesimpulan itu tergolong sangat kecil. Dengan demikian, secara teoritis maupun empiris dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan prediktor yang positif terhadap *engagement*. Hasil penelitian ini memperkuat hasil-hasil penelitian sebelumnya dan juga menghasilkan kontribusi baru dalam konteks validitas eksternal, yakni penambahan hasil penelitian dari segi konsteks yang berbesa. Konteks yang dimaksudkan adalah pendidikan tinggi di Jabodetabek.

Saran

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa 88,7 persen variabilitas *engagement* dapat dijelaskan berdasarkan variabilitas kualitas layanan. Sebagaimana umumnya dalam ilmu-ilmu sosial, senantiasa ada variabel lain yang perlu disertakan sehingga penjelasan mengenai kaitan antarvariabel semakin lengkap dan kuat. Untuk meningkatkan validitas eksternalnya, perbandingan universitas swasta dan universitas negeri perlu dilakukan untuk penelitian yang akan datang.

Selain itu, variabel lainnya perlu juga ditambahkan untuk penelitian yang akan datang. Dalam konteks pendidikan, indikator utama keberhasilannya adalah prestasi belajar sebagaimana lazim diukur melalui indeks prestasi. Terkait dengan itu, prestasi belajar perlu disertakan pada penelitian yang akan datang.

Hal lain yang perlu disarankan adalah mengenai pengelolaan perguruan tinggi. Sebagaimana disajikan pada latar belakang penelitian ini bahwa *engagement* berperan dalam prestasi belajar. Terkait dengan itu, perhatian dan pengembangan *engagement* dalam proses pembelajaran perlu dilakukan. Dengan demikian, prestasi belajar makin dapat dijelaskan dan ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang R., Lerbin R. dan Heni Mularsih (2017). Pengembangan model instrumen kualitas pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan tinggi. Penelitian strategis nasional. *Laporan penelitian*. DPPM, Universitas Tarumanagara, Jakarta: tidak diterbitkan.
- Aritonang R., Lerbin R., Rodhiah dan Heni Mularsih (2010). Pengembangan instrumen kualitas jasa pendidikan tinggi di Jakarta. *Laporan penelitian*. LPPI, Universitas Tarunagara, Jakarta: tidak diterbitkan.
- Barkhuizen, N., Magwere, P. and Schutte, N. (2014). Talent management, work engagement and service quality

- orientation of support staff in a higher education institution. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5 (4), 69-77.
- Burke, R. J. Koyuncu, M., Fikenbaum, L. and Tekin, Y. (2013). Antecedents and consequences of work engagement among frontline employees in Turkish Hotels. *Journal of Transnational Management*, 18(3), 191-223.
- Cronbach, Lee J. (1990), *Essentials of psychological testing*, New York: HarperCollins Publishers, Inc.
- Finn, J. D. and Rock, D. A. (1997). Academic success among students at risk for school failure. *Journal of Applied Psychology*, 82(2), 221-234.
- Flynn, L. M. (2012). An exploration of engagement: a customer perspective. *Dissertation*. Chicago, Illinois: Department of Psychology, College of Science & Health, DePaul University.
- Fredericks, J. A., Blumenfeld, P. C. and Paris, A. H. (2004). School engagement: potential of the concept, state of the evidence. *Review of Educational Research*, 74(1), 59-109.
- Freaney, Y. and Fellenz, M. R. (2013). Work engagement, job design and the role of the social context at work: Exploring antecedents from a relational perspective. *Human Relations*, 66 (11), 1427-1445.
- Gracia, E., Salanova, M., Grau, R. and Cifre, E. (2013). How to enhance service quality through organizational facilitators, collective work engagement, and relational service quality. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(1), 42-55.
- Hair, Jr., Joseph F., Rolph E. Anderson, Ronald L. Tatham and William C. Black (2010) *Multivariate data analysis with readings*. Fourth Edition. New Jersey: Prentice Hall International Editions.
- Kindermann, T. A. (2007). Effects of naturally existing peer groups on changes in academic engagement in a cohort of sixth graders. *Child Development*, 78(4), 1186-1203.
- Mahmoud, A. B. and Khalifa, B. (2015). A conformatory factor analysis for SERVPERF instrument based on a sample of students from Syrian universities. *Education + Training*, 57(3), 343-359.
- Mukhtar, U., Anwar, S., Ahmed, U. and Baloch, M. A. (2015). Factors effecting the service quality of public and private sector universities comparatively: an empirical investigation. *Journal of Arts, Science & Commerce*, VI(3(1)), 132-144.
- Nthebe, K., Barkhuizen, N. and Schutte, N. (2016). Rewards: a predictor of well-being and service quality of school principals in the North-West province. *SA Journal of Human Resource Management*, 14 (1), 1-11.
- Norušis, Marija J. (1993). SPSS® for windows™. Professional statistics™ release 6.0. Chicago, IL: SPSS Inc.
- _____ (2012). *IBM ® SPSS ® statistics 19. Statistical procedures companion*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41- 50.
- _____, _____, and _____ (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- _____, Leonard L. Berry, and Valerie A. Zeithaml (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- _____, _____, and _____ (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(January), 111-124.
- Raditha H., Clemes, M. D. and Dean, D. (2017). The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty.

International Journal of Quality and Service Sciences, 9 (1), 21-40.

Rust, John and Golombok, Susan (1989) *Modern psychometrics*, London: Routledge.

Sánchez, O. R. and Pazos, M. R. (2014). Percepción de la calidad del servicio educativo doctoral. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 9(1), 1672-1679.

Tabachnick, Barbara G. and Fidell, Linda S. (2013) *Using multivariate statistics*. New York: Harper & Raw, Pub.