



**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN BIMBINGAN AKADEMIK DI PRODI  
PENDIDIKAN BAHASA PRANCIS UNIVERSITAS NEGERI  
SEMARANG**

**SKRIPSI**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

Oleh :

Nama : Nur Afifah Ayu Lestari

NIM : 2301412025

Prodi : Pendidikan Bahasa Prancis

Jurusan : Bahasa dan Sastra Asing

**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
**FAKULTAS BAHASA DAN SENI**

**UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

**2018**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke Sidang Panitia Ujian Skripsi.

Semarang, 4 Desember 2018

Pembimbing I



Dra. Dwi Astuti, M. Pd.  
NIP 196101231986012001

Pembimbing II



Sri Handayani, M. Pd.  
NIP. 198011282005012001



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia Ujian Skripsi  
Jurusan Bahasa dan Sastra Asing, FBS, UNNES

Pada hari : Jum'at

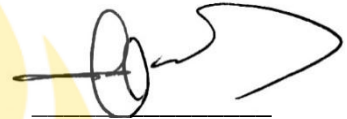
Tanggal : 21 Desember 2018

Panitia Ujian Skripsi :

Drs Syahrul Syah S, M.Hum.

(NIP. 196408041991)


Ketua



Silvia Nurhayati, S.Pd., M.Pd.

(NIP. 197801132005012001)

Sekretaris



Neli Purwanti, S.Pd., M.Pd.

(NIP. 197801132005012001)

Penguji I



Dra. Dwi Astuti, M.Pd.

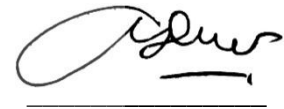
(NIP. 196110261991031001)

Pembimbing I

Sri Handayani, S.Pd., M. Pd

(NIP. 198011282005012001)

Pembimbing II



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG



Dekan, Fakultas Bahasa dan Seni

Prof. Dr. M.Jazuli, M.Hum

NIP. 196107041988031003

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, 4 Desember 2018

Penulis,



Nur Afifah Ayu Lestari

NIM. 2301412025



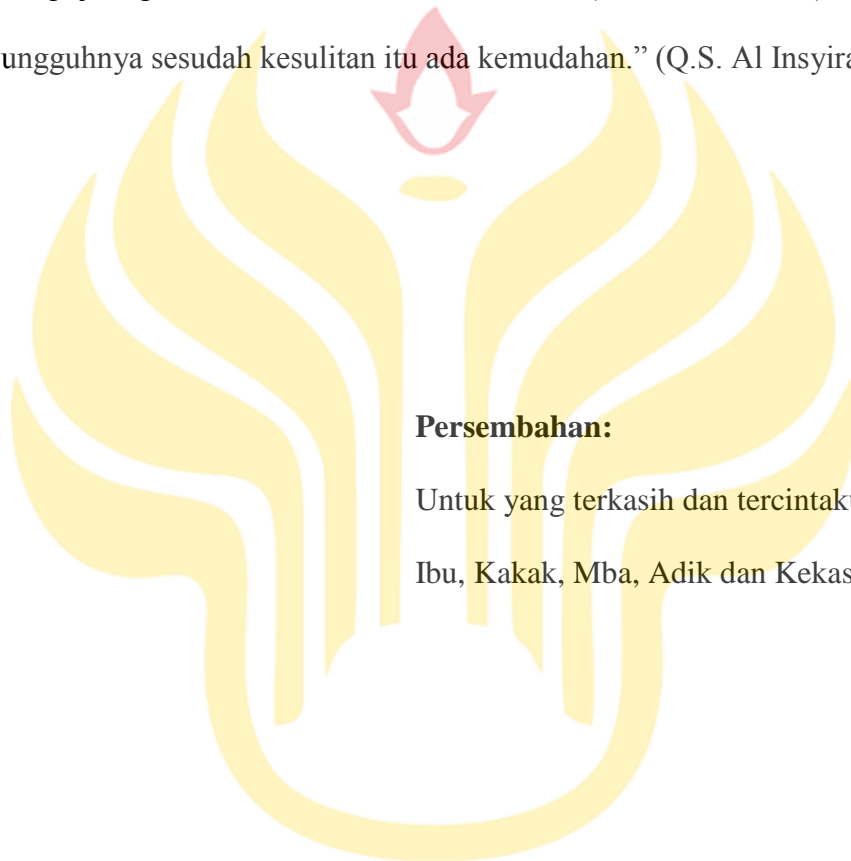
**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

“Segala puji bagi ALLAH, Tuhan semesta alam.” (Q.S Al fatihah: 2)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (Q.S. Al Insyirah: 5-6)



### Persembahan:

Untuk yang terkasih dan tercintaku Ayah,  
Ibu, Kakak, Mba, Adik dan Kekasihku.

**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah S.W.T yang selalu mencurahkan rahmat dan hidayah kepada hambanya, sehingga atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Akademik di Prodi Pendidikan Bahasa Prancis, Universitas Negeri Semarang** sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari seluruh pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih dan rasa hormat kepada:

1. Prof. Dr. Muhammad Jazuli, M. Hum., Dekan Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Semarang yang telah memberi kesempatan untuk mengadakan penelitian ini.
2. Dra. Rina Supriatnaningsih, M.Pd, Ketua Jurusan Bahasa dan Sastra Asing, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Semarang yang telah memberi kesempatan untuk mengadakan penelitian ini.
3. Dra. Dwi Astuti, M.Pd, dan Sri Handayani, M.Pd., dosen pembimbing I dan II yang telah membimbing, memberikan masukan, dan arahan dengan segala kesabaran, kearifan, kebijaksanaan, dan kebesaran hati sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
4. Neli Purwanti S.Pd. M. A., penguji yang telah memberikan saran dan masukan bagi penulis.

5. Ayah terhebatku Mas Herman Surodjo dan Ibuku Watiah yang tercinta, Kakakku Mas Bagus Purwo Basuki bersama istrinya Suriyah dan Adikku yang tersayang Ulya Nur Rozzanah serta orang terkasihku Fahmi Muzzammil, atas setiap doa yang tiada henti-hentinya dipanjatkan dan dukungannya
6. Sahabat – sahabatku Elsa, Agrina, Vici, Intan, Desti, Fay dan yang lainnya yang menjadi teman kemanapun, berbagi kebahagiaan dan membantu saat kesulitan.
7. Segenap mahasiswa Pendidikan Bahasa Prancis yang istimewa.
8. Segenap mahasiswa penghuni PKM FBS UNNES yang selalu luar biasa.
9. Semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata dan sebuah harapan bagi penulis, semoga skripsi ini memberi manfaat bagi pembaca.

Semarang, 4 Desember 2018

**UNNES**  
Penulis  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## SARI

Lestari, Nur Afifah Ayu. 2018. *Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Akademik di Prodi Pendidikan Bahasa Prancis, Universitas Negeri Semarang*. Skripsi. Jurusan Bahasa dan Sastra Asing, Fakultas Bahasa dan Seni. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I: Dwi Astuti. Pembimbing II: Sri Handayani.

Kata kunci: Kepuasan mahasiswa, Kualitas layanan, Layanan Bimbingan Akademik

Perguruan tinggi dihadapkan pada tuntutan akan mutu dan akuntabilitas atas jasa pendidikan yang diberikannya, sehingga layanan bermutu harus diberikan untuk memuaskan pelanggannya. Layanan bimbingan akademik merupakan salah satu layanan yang diberikan kepada mahasiswa dengan tujuan memberikan layanan bimbingan dan konseling untuk membantu mahasiswa meningkatkan kecakapan berpikir dan kemandirian mahasiswa dalam belajar serta membantu mengembangkan bakat, minat dan potensi diri mahasiswa.

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan bimbingan akademik di Prodi Pendidikan Bahasa Prancis, UNNES. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur dan mendeskripsikan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan bimbingan akademik di Prodi Pendidikan Bahasa Prancis, Universitas Negeri Semarang.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Variabel penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa Pendidikan Bahasa Prancis terhadap kualitas layanan bimbingan akademik. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pendidikan Bahasa Prancis tahun 2012-2018 yang diambil secara random. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode dokumentasi dan angket. Teknik analisis data menggunakan teknik persentase.

Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa pendidikan Bahasa Prancis terhadap kualitas layanan bimbingan akademik termasuk dalam kategori **Cukup Puas** (66%). Jika dideskripsikan, mahasiswa Pendidikan Bahasa Prancis merasa **Cukup Puas** terhadap layanan bimbingan akademik di Jurusan Bahasa dan Sastra Asing, Unnes. Nilai yang diperoleh dari tiap sub variabel yaitu: 1) sub variabel bimbingan dan konseling akademik berkategori **Cukup Puas** (67%), 2) sub variabel bimbingan dan konseling pribadi termasuk dalam kategori **Cukup Puas** (59%), 3) sub variabel pengajaran termasuk dalam kategori **Cukup Puas** (67%), dan 4) sub variabel bimbingan penulisan karya ilmiah termasuk dalam kategori **Puas** (75%).

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG



**The Satisfaction of French Education Students to the Quality of Academic  
Guidance Service**

Nur Afifah Ayu Lestari, Dra. Dwi Astuti, M. Pd, Sri Handayani M.Pd.

**French Education, Foreign Languages and Literature Department, UNNES.**



**ABSTRACT**

Student satisfaction identifies that universities have good quality. It is because the good university identified by the students' satisfaction with the services provided. French Education Program at Semarang State University as a well-known university in Indonesia trying to have a good quality, therefore they give more attention to the satisfaction of their students. This research focuses on academic guidance services, because academic guidance services are one of the services provided to students who aim to help students improving students' thinking skills and independence in learning and can help them to develop their talents, interests, and abilities. Academic guidance services include academic guidance and counseling, personal counseling guidance, learning-teaching processes and guidance on scientific research. This research was made with the purpose to measure and describe the satisfaction of university's students on the quality of academic guidance services in French Education Study Program, UNNES. The method was used in this research were documentation and questionnaire. The questionnaire was given to 46 French students from the academic years of 2012-2018 generation on French education students. The result of the research was 66% which included in the category of Partly Satisfied. It showed that French education students feel Partly Satisfied with the quality of academic guidance services in the Department of Foreign Language and Literature, UNNES.

Keyword: Academic Guidance Service, Quality of Service, Student Satisfaction.

**La satisfaction des étudiants sur la qualité du service de guidage académique  
au Section Pédagogique de Français,  
L'UNNES.**

Nur Afifah Ayu Lestari, Dra. Dwi Astuti, M.Pd., Sri Handayani M.Pd.

**RESUMÉ**

La satisfaction des étudiants indique que l'université a une bonne qualité. L'UNNES est une grande université en Indonésie, réputée qui s'efforce d'avoir une bonne qualité. Alors, elle doit également donner la satisfaction à leurs étudiants. Cette recherche examine les services de guidage académique, parce-que ces services sont l'un des services proposés aux étudiants pour aider les étudiants à améliorer leur capacité de réflexion, leur autonomie d'apprentissage et à développer leurs talents, leurs intérêts et leurs capacités. Les services du guidage l'académique sont le guidage et le conseil académique, le guidage personnel, le service d'enseignement et le guidage de la recherche scientifique. Alors la chercheuse veut mesurer et décrire la satisfaction des étudiants sur la qualité du service de guidage académique au Section Pédagogique de français. Cette recherche a utilisé la méthode de documentation et la méthode de questionnaire. Les questionnaires ont été donnés à 46 répondants de l'année académise de 2012 – 2018 pédagogies françaises. Le score obtenu est de 3597 qui sont inclus dans la catégorie Assez Satisfaisant. Selon les résultats de cette recherche, la satisfaction des étudiants du français sur la qualité du service guidage académique est Assez Satisfaisant.

**Mot clé :** Qualité de service, Satisfaction des étudiants, Service de guidage académique

**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## L'INTRODUCTION

La qualité de l'université est très déterminée par la qualité du service qui est donnée aux clients. La qualité du service est l'évaluation par le consommateur de la supériorité dans ensemble (Almana dkk 2018 :14). La qualité de service peut être identifiée par la satisfaction des étudiants. Les étudiants sont les clients primaires à l'université.

Selon Tjiptono (2004 ; 145) l'université est une industrie de service qui doit penser au service du client, parce que le service et la satisfaction du client sont des aspects importants pour survivre et gagner la compétition.

La satisfaction est la réponse du client à ses besoins. (Barnes 2003 : 64). La satisfaction des étudiants sera indiquée par la loyauté des étudiants à l'université et ils raconteront aux d'autres sur le service satisfaisant qu'il reçoit.

Le service est une activité de quelqu'un pour satisfaire des besoins des autres (Sugiarto 2002 :63). Il y a beaucoup des services donnés à l'université comme les services de facilitation et d'infrastructure, les services d'administration académique, les services de guidage académique. Cette recherche s'accroît sur le service de guidage académique.

Le service de guidage académique a un but pour aider les étudiants à améliorer leur capacité de réflexion, leur autonomie d'apprentissage et à développer leurs talents, leurs intérêts et leurs capacités de français. Le service de guidage académique est donné par les professeurs. Ils donnent le guidage et le conseil comme le guidage académique, le guidage personnel, et le guidage sur la

rédaction de recherché scientifique. Les services d'enseignement dans la classe sont aussi le service de guidage académique.

Le service de guidage et le conseil académique est l'activité de professeur avec des étudiant a un but : 1) aider les étudiants pour que le processus d'apprentissage soit efficace et efficient et développer une capacité académique optimale, 2) aider les étudiants à trancher des problèmes scolaires. Par exemple quand il y a les étudiants qui ne peuvent pas faire les matières pendant certain cours l'enseignant peut donner l'explication. 3) aider les étudiants à planifier leurs programmes d'études et choisir des cours, afin que les étudiants aient un plan d'apprentissage au début, par exemple le professeur donne la suggestion sur le cours à suivre au début au semestre. 4) devenir une liaison entre les étudiants et les responsables de matières. Alors, l'activité de service de guidage et le conseil personnel est un service qui aide les étudiants à résoudre leurs problèmes personnels. Par exemple quand il y a les étudiants qui ont des problèmes avec l'enseignant, alors autre professeur est comme le médiateur.

Le service de guidage sur la rédaction de recherché scientifique est une activité de guider les étudiants qui font un mémoire. Les professeurs qui donnent le guidage et le conseil doivent avoir les qualifications et les capacités selon le titre du mémoire discuté. Ils donnent le maximum de directives, examiner attentivement et minutieusement, donner des notes s'il y a des lacunes et donner des solutions. Le professeur doit être sage et avisé en faisant le guidage et le conseil.

Tandis que, le service d'enseignement, selon Mahmud (2012 : 73) l'enseignement est une activité d'enseignement des professeurs aux étudiants. Ce service commence à 1) la présence de professeur, 2) le transfert d'information sur le syllabus et la fiche pédagogique, 3) l'utilisation des media d'enseignement et la maitrise des matériels pédagogiques, 4) l'évaluation et la tache étudiée. L'explication est comme suit :

1) La présence de professeur.

La présence de professeur dans la classe est important, parce qu'elle influe le matériel étudié qui doit être complété dans un semestre. Et puis, le professeur arrive à l'heure pour commencer et terminer l'apprentissage. Si non, le processus d'apprentissage sera interrompu. L'apprentissage des étudiants devient inefficace.

2) L'information sur le syllabus et la fiche pédagogique

Le professeur doit donner l'information sur le syllabus et la fiche pédagogique pour aider l'apprentissage des étudiants.

3) L'utilisation des médias d'enseignement et la maitrise des matériels pédagogique.

Le professeur doit maîtriser le matériel de cours qui sera discuté. Le professeur doit aussi pouvoir utiliser les stratégies, la méthode et le média d'apprentissage qui sont intéressants et variés. Et puis le professeur peut aménager la classe efficacement.

4) L'évaluation et la tache étudiée.

Le professeur donne toujours des évaluations et des devoirs aux étudiants à la fin du cours, à la fin des matériels, le milieu de semestre et la fin de semestre.

L'objectif de cette recherche est mesurer et décrire la satisfaction des étudiants du français sur la satisfaction des étudiants sur la qualité du service de guidage académique au Section Pédagogique de français l'UNNES.

## **METHODOLOGIE DE RECHERCHE**

Cette recherche était une étude descriptive donc un but à mesurer et décrire la satisfaction des étudiants sur la qualité du service de guidage académiques. Cette étude a utilisé la méthode de la documentation et la méthode du questionnaire. J'ai utilisé la méthode de documentation pour obtenir une liste d'étudiants pédagogique du français. La méthode du questionnaire est utilisée pour déterminer la satisfaction des étudiants sur la qualité du service de guidage académique.

La population est l'objet général de la recherche. L'échantillon est une partie ou représentant de la population étudiée (Arikunto 2010 : 173-174). La population de cette recherche est les étudiants l'année académique de 2012-2018. Les répondants de la recherche sont 46 étudiants, en appliquant la technise strate *random sampling*.

J'ai utilisé la méthode du questionnaire pour obtenir des données sur la satisfaction des étudiants en pédagogie du français sur la qualité du service de guidage académique. Le questionnaire de cette étude était un questionnaire fermé avec 29 déclarations. Les questionnaires ont été distribués en septembre 2018.

Avant de distribues les questionnaires, j'ai fait un test d'instruments pour savoir s'il était valide et fiable. Cette étude a utilisé la validité de constructions parce que les propositions sont construites de la théorie du service de guidage académique.

L'analyse des résultats de l'étude sont comparés aux tables en critères. Ci-dessous est une table de critères de satisfaction des étudiants sur la qualité du service de guidage académique en globale.

Table 1 Le critères de score de satisfaction des étudiants sur la qualité du service de guidage académique en globale.

Le score intervalle	Pourcentage	Catégorie
4544.4 – 5410	84% - 100%	Très satisfaisant
3678.7 – 4544.3	68% - 83%	Satisfaisant
2813 – 3678.6	52% - 67%	Assez satisfaisant
1946.4 – 2813	36% - 51%	Pas satisfaisant
1080.7 – 1946.4	20% - 36%	Pas du tout satisfaisant

Les résultats de chaque sous – variable est aussi comparer avec le table de critère. Ci-dessous sont des tables de critères de satisfaction des étudiants sur la qualité du service de guidage académique de chaque sous variable.

Table 1.1 Le critères de score sur sous – variable le guidage et le conseil académique.

	Pourcentage	Catégorie
966 – 1150		Très satisfaisant
781 – 965		Satisfaisant
596 – 780		Assez satisfaisant
411 – 595		Pas satisfaisant
226 – 410		Pas du tout satisfaisant



Table 1.2 Le critères de score sur sous – variable le guidage et le conseil personnel.

Pourcentage	Catégorie
579.6 – 690	Très satisfaisant
469.1 – 679.5	Satisfaisant
358.6 – 469	Assez satisfaisant
248.1 – 358.5	Pas satisfaisant
137.6 – 248	

Table 1.3 Le critères de score sur sous – variable l’enseignement

Pourcentage	Catégorie
644 – 1159.1	Pas du tout satisfaisant

Table 1.4 Le critères de score sur sous – variable le guidage et le conseil sur la recherche scientifique.

Pourcentage	Catégorie
294 – 350	Très satisfaisant
237 – 294	Satisfaisant
180 – 236	Assez satisfaisant
123 – 179	Pas satisfaisant
66 – 122	Pas du tout satisfaisant



## RESULTAT

Les résultats du questionnaire de cette étude sont des scores de la satisfaction des étudiants sur la qualité du service de guidage académique. Le table suivant est une table de score du questionnaire de satisfaction des étudiants du français sur la qualité du service de guidage académique qui a remplis par 46 étudiants de l'année académique de 2012 à 2018.

Table 1.5 Le score du questionnaire sur la satisfaction des étudiants sur la qualité du service de guidage académique au Section Pédagogique de français, I UNNES.

---

---

89	65
112	55
111	48
113	100
82	56
126	56
106	79
92	78
69	64
67	77
71	70
76	84
86	86
56	82

64	100
58	67
63	65
72	68
69	66
88	71
78	85
	<hr/>
	3597
	<hr/>

Base sur la table 1.5, le résultat est 3597. Alors les résultats sont changés en pourcentages. La manière est le score qui obtenu par le score maximal et multiples par 100%, le résultat est 66%.

En se référant aux critères de la table 1, le score 3597 est inclus dans la catégorie **Assez satisfaisante**. Alors, les étudiants du français sont Assez satisfaits sur la qualité du service de guidage académique au Section Pédagogique de français, l'UNNES

#### **Les résultats de chaque sous variable**

Les sous-variables du service de guidage académique sont le guidage et le conseil de l'académique, le guidage et le conseil personnel, l'enseignement et Le guidage et le conseil sur la recherche scientifique

Les résultats de chaque sous-variable sont comparés à la table de critères 1.1. 1.2, 1.3 et table 1.4. Voici les résultats de chaque sous-variable :

Table 1.6 Le résultats de chaque sous variable.

	sous variable	Catégorie
1	Le guidage et le conseil de l'académique	Assez satisfaisant
2	Le guidage et le conseil personnel	Assez satisfaisant
	L'enseignement	Assez satisfaisant
4	Le guidage et le conseil sur la recherche scientifique	Satisfaisant
	Globalement	Assez satisfaisant

1) Le guidage et le conseil de l'académique

Basé les résultats du table 1.5 par rapport à la table 3.2 connu que les résultats de sous variable Le guidage et le conseil de l'académique est 770, inclus dans la catégorie **Assez Satisfaisant**. Alors le score est changé en pourcentages, le résultat est 67%. La conclusion est l'étudiant du français sont assez satisfaits sur le guidage et e conseil de l'académique au Section Pédagogique de français L'UNNES.

2) Le guidage et le conseil personnel

Basé les résultats du table 1.5 par rapport à la table 3.3 connu que les résultats de sous variable le guidage et le conseil personnel est 770, inclus dans la catégorie **Assez Satisfaisant**. Le score du pourcentage est 59%. Alors la

conclusion que l'étudiant du français sont assez satisfaits sur le guidage et e conseil personnel au Section Pédagogique de français, L'UNNES.

### 3) L'enseignement

Les résultats de la recherché basé sur la table 1.5 ci-dessus montrent que le sous-variable l'enseignement inclus dans la catégorie **Assez Satisfaisant**. Le score du pourcentage est 67%. Alor, les étudiants sont assez satisfaits sur le service l'enseignement au Section Pédagogique de français, L'UNNES.

### 4) Le guidage et le conseil sur la recherche scientifique

L'indicateur de service du guidage et le conseil sur la recherche scientifique est montré pour les étudiants qui font le mémoire. Le résultat sur le table 1.5 montrent que la catégorie **Satisfaisant**. Le score du pourcentage est 71%. Alors, les étudiants sont satisfaits sur le service du guidage et le conseil sur la recherche scientifique au Section Pédagogique de français, L'UNNES.

## CONCLUSION

La conclusion de cette recherché est les étudiants du français assez satisfaits sur la qualité du service de guidage académique au Section Pédagogique de français, L'UNNES.

Les résultats de chaque sous-variable sont le service du guidage et le conseil sur la recherche scientifique, inclus dans la catégorie Satisfaisant (75%), et puis le sous-variable du service l'enseignement, inclus dans la catégorie Assez satisfaisant (67%), alors le guidage et le conseil de l'académique, inclus dans la

catégorie Assez satisfaisant (67%), et le guidage et le conseil personnel, inclus dans la catégorie Assez satisfaisant (59%)

## **REMERCIEMENTS**

Je remercie spécialement à Allah SWT. J'adresse mes remerciements à mes professeurs, qui m'ont beaucoup aidé dans mon mémoire. Leur guidage et leurs conseils m'ont beaucoup aidé à comprendre mes problématiques.

Je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont encouragé et prié : mes parents, mon frère, ma petite sœur, mes amis (Farih Idwi, Yuli Kurnia, Desti Setyoningsih, Erik S.A. et Mon chéri Fahmi Muzzammil.

## **BIBLIOGRAPHIE**

- Almana, L., Surdarmanto., dan Wekke, I. 2018. *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*, Ed.1, Yogyakarta : DEEPUBLISH.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Dan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Barnes, James G. 2003. *Secret of customer relationship managemen*. Yogyakarta : Andi.
- Mahmud, Marzuki. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vi</b>
<b>SARI</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>RESUMÉ</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xxv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Penegasan Istilah .....	3
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORETIS</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	5
2.2 Landasan Teoretis .....	9
2.2.1 Kepuasan Mahasiswa .....	9

2.2.2 Kualitas Layanan .....	11
2.2.2.1 Dimensi Kualitas Layanan .....	14
2.2.3 Layanan di Perguruan Tinggi .....	16
2.2.3.1 Jenis – jenis layanan .....	17
2.2.3.2 Layanan Bimbingan Akademik .....	19

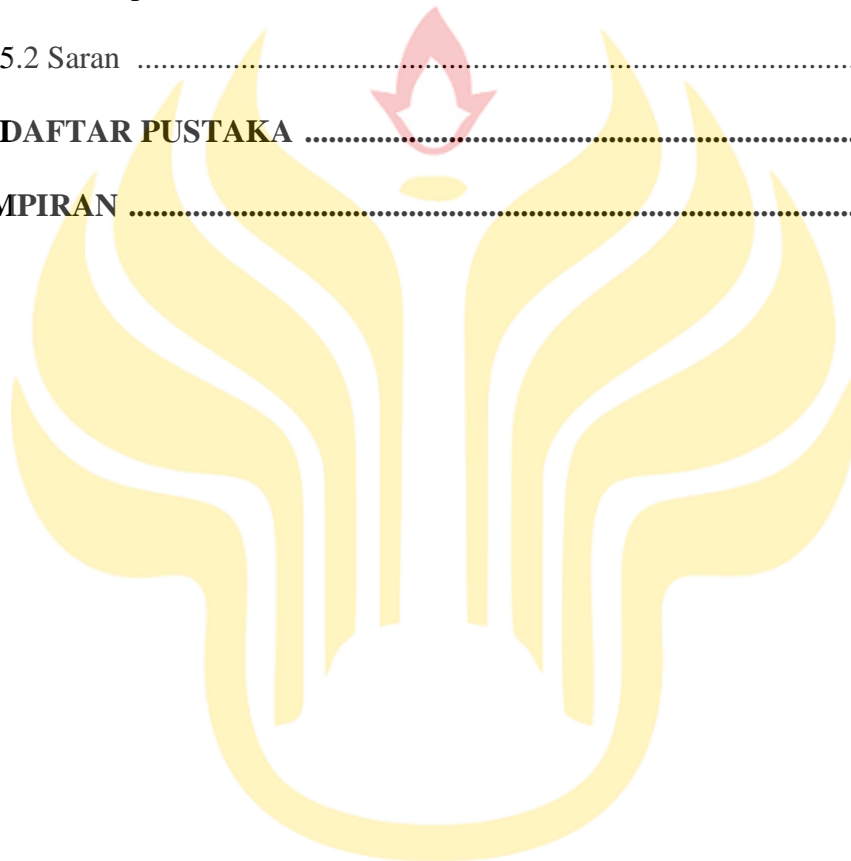
### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Pendekatan Penelitian .....	23
3.2 Populasi dan Sampel .....	23
3.2.1 Populasi Penelitian .....	23
3.2.2 Sampel Penelitian .....	24
3.3 Variabel Penelitian .....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.4.1 Metode Dokumentasi .....	27
3.4.2 Metode Angket atau Kuesioner.....	27
3.5 Instrumen Penelitian .....	27
3.5.1 Uji Coba Instrumen .....	32
3.5.1.1 Validitas Instrumen .....	33
3.5.1.2 Reliabilitas Instrumen .....	33
3.5.2 Penilaian Instrumen .....	35
3.6 Teknik Analisis Data .....	35

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Pelaksanaan Penelitian .....	41
4.2 Hasil Penelitian .....	41

4.2.1 Hasil dari tiap sub variabel .....	43
4.3 Pembahasan .....	46
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>54</b>



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b>	Populasi Penelitian .....	23
<b>Tabel 3.2</b>	Penyebaran Populasi dan Sampel Penelitian Mahasiswa Pendidikan Bahasa Prancis.....	26
<b>Tabel 3.3</b>	Kisi – kisi instrumen berdasarkan teori Layanan Bimbingan Akademik dari Marzuki Mahmud .....	28
<b>Tabel 3.4</b>	Kriteria kepuasan mahasiswa Pendidikan Bahasa Prancis, Unnes terhadap Layanan Bimbingan Akademik keseluruhan. ....	37
<b>Tabel 3.5</b>	Kriteria skor sub variable bimbingan dan konseling akademik ...	38
<b>Tabel 3.6</b>	Kriteria skor sub variabel bimbingan dan konseling pribadi	38
<b>Tabel 3.7</b>	Kriteria skor sub variable pengajaran	39
<b>Tabel 3.8</b>	Kriteria skor sub variable bimbingan penulisan karya ilmiah	40
<b>Tabel 4.1</b>	Hasil keseluruhan	42
<b>Tabel 4.2</b>	Hasil tiap sub variabel	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Dosen Pembimbing

Lampiran 2. Instrumen Penelitian

Lampiran 3. Hasil Penelitian



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Iklm kompetisi dalam dunia pendidikan tinggi Indonesia saat ini semakin terasa. Di sisi lain perubahan lingkungan yang demikian pesat semakin mendukung kompetisi yang sedang terjadi saat ini, baik kompetisi yang bersifat lokal, regional, global. Perguruan Tinggi di Indonesia baik yang berstatus negeri maupun swasta tidak hanya bersaing dengan perguruan tinggi lokal, tetapi juga berbagai lembaga perguruan tinggi di tingkat nasional bahkan internasional.

Meningkatnya kuantitas perguruan tinggi ini menuntut masing-masing lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Di sisi lain perguruan tinggi dituntut untuk menggali dan meningkatkan segala aspek layanan prima yang akan berimplikasi pada peningkatan citra perguruan tinggi dan sebaliknya pelayanan yang buruk akan menurunkan citra perguruan tinggi itu sendiri.

Kualitas merupakan inti dari kesinambungan eksistensi hidup suatu institusi. Meningkatkan mutu terpadu menjadi kebutuhan sekaligus tuntutan yang tidak dapat diabaikan jika institusi tersebut ingin tetap eksis dan berkembang. Kompetisi yang semakin ketat antar perguruan tinggi, akan semakin menuntut suatu perguruan tinggi untuk selalu memanjakan pelanggannya (mahasiswa) dengan pelayanan yang baik, karena mahasiswa akan mencari perguruan tinggi yang memberikan pelayanan yang terbaik baginya.

Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan layanan lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan utama dari perguruan tinggi. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus terus memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara khusus, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono 2004 :145).

Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditunjukkan dengan adanya kelayakan mahasiswa pada perguruan tinggi dan mahasiswa akan menceritakan mengenai layanan akademik yang memuaskan kepada orang lain. Tjiptono (2004: 146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa layanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang mahasiswa rasakan.

Berdasarkan konsep dasar kepuasan pelanggan, perguruan tinggi adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa kependidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa). Menurut Tilaar (2002:11) dewasa ini perguruan tinggi dihadapkan pada tuntutan akan mutu dan akuntabilitas atas jasa pendidikan yang diberikannya, sehingga layanan bermutu

harus diberikan untuk memuaskan pelanggannya. Begitu juga Program studi Pendidikan Bahasa Prancis (PBP) sebagai salah satu program studi yang ada di Universitas Negeri Semarang (UNNES) juga harus selalu memperhatikan kualitas layanannya terhadap mahasiswa, sehingga mahasiswa merasa puas.

Program Pendidikan Bahasa Prancis UNNES sudah berusaha melakukan peningkatan layanan akademik, namun masih ada beberapa keluhan dari mahasiswa, misalnya terkait kinerja dosen, sarana prasarana pembelajaran, media pembelajaran, proses pembelajaran, atau proses bimbingan. Beberapa keluhan ini dapat mempengaruhi kepuasan mereka sendiri maupun mahasiswa lainya, karena tidak sesuai harapan mereka. Maka dari itu, penelitian tentang kepuasan mahasiswa lebih lanjut dibutuhkan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penelitian yang dibahas adalah penelitian tentang *Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Bahasa Prancis terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Akademik di Jurusan Bahasa dan Sastra Asing UNNES*.

## **1.2. Penegasan Istilah**

Layanan bimbingan akademik merupakan salah satu layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Tujuan dari layanan bimbingan akademik adalah pemberian layanan bimbingan dan konseling untuk membantu mahasiswa meningkatkan kecakapan berpikir dan kemandirian mahasiswa dalam belajar serta membantu mengembangkan bakat, minat dan potensi diri mahasiswa.

Layanan bimbingan akademik meliputi proses bimbingan dan konseling mahasiswa baik akademik maupun pribadi, proses pengajaran serta bimbingan penulisan karya ilmiah seperti Skripsi.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, maka permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Prancis terhadap Kualitas layanan bimbingan akademik di Jurusan Bahasa dan Sastra Asing, Universitas Negeri Semarang ?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian tentu saja mempunyai tujuan yang ingin dicapai oleh seorang peneliti, begitu pula halnya dengan penelitian ini. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur dan mendeskripsikan kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Prancis terhadap kualitas layanan bimbingan akademik di Jurusan Bahasa dan Sastra Asing, Universitas Negeri Semarang.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat:

- a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi terhadap upaya-upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Prodi Pendidikan Bahasa Prancis di Jurusan Bahasa dan Sastra Asing, Universitas Negeri Semarang.
- b. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi bagi penelitian yang sejenis.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORETIS

Pada bagian ini akan dipaparkan tinjauan pustaka dan landasan teoretis yang mendukung penelitian ini.

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

Berdasarkan hasil pencarian yang dilakukan penulis, maka terdapat beberapa hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini diantaranya:

Sukanti (2009) melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kondisi kampus, penasehat akademik, dan kegiatan pengajaran. Populasi dalam penelitian Sukanti adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi yang jumlahnya 659 mahasiswa. Sampel penelitian berjumlah 183 mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi yang diambil secara proportional random sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang diadopsi dari *The Noel Levitz Student Satisfaction Inventory 2004*. Uji validitas instrumen digunakan analisis faktor dan analisis skor butir dengan skor total. Untuk mengetahui reliabilitas instrumen digunakan Cronbach Alpha. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan persentase. Hasil penelitian dari Sukanti menunjukkan (1) sebagian besar (71,58%) mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi merasa puas terhadap layanan akademik, tidak puas

sebanyak 26,78 %, sebagian kecil (1,64%) yang merasa sangat puas, dan tidak ada mahasiswa yang merasa sangat tidak puas terhadap layanan akademik, (2) sebagian besar (80,00%) mahasiswa merasa puas terhadap kondisi kampus, 16,94% tidak puas, sebagian kecil merasa sangat puas yaitu sebesar 5,46% dan tidak ada mahasiswa yang merasa sangat tidak puas terhadap kondisi kampus, (3) sebagian besar (68,30%) mahasiswa Pendidikan Akuntansi puas terhadap penasehat akademik, dan 17,49% sangat puas serta 14,21% tidak puas dan tidak ada mahasiswa yang merasa sangat tidak puas terhadap penasehat akademik, (4) sebagian besar (78,69%) mahasiswa merasa puas terhadap kegiatan pengajaran, sebesar 16,39% merasa tidak puas, sebesar 4,92% mahasiswa merasa sangat puas, dan tidak ada mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi yang merasa sangat tidak puas terhadap kegiatan. Relevansi penelitian Sukanti dengan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai faktor kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian, dimana objek penelitian yang dilakukan oleh Sukanti adalah mahasiswa jurusan Akuntansi, sedangkan pada penelitian ini adalah mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Prancis.

Penelitian selanjutnya adalah Penelitian Muhammad Joko Triono mahasiswa Ilmu Tarbiyah, Jurusan Kependidikan Islam yang dilakukan pada tahun 2012 yang berjudul “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Fakultas Tarbiyah ditinjau dari pelayanan yang dialami dengan



pelayanan yang diharapkan sesuai indikator kualitas pelayanan yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible*. Mengetahui strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi Fakultas Tarbiyah ditinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan. Hasil penelitian ini yaitu : tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan administrasi akademik adalah tingkat kinerja nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang tingkat kinerja 3.11 (cukup memuaskan) dan harapan 4.40 (penting). Keterkaitan penelitian Joko Triono dengan penelitian ini terletak pada pembahasan indikator kualitas pelayanan yang digunakan untuk dasar instrumen.

Selain itu penelitian ini juga mengkaji informasi dari jurnal penelitian yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Universitas Islam Bandung”. Penelitian ini dilakukan oleh Anneke Iswani dan Teti Sofia Yanti, mahasiswa jurusan Statistika, Universitas Islam Bandung. Penelitian Anneke dan Teti ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Unisba, menunjukkan faktor apa yang harus ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan mahasiswa, menjelaskan variabel-variabel faktor kepuasan apa saja yang harus ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan mahasiswa dan menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel-variabel faktor kepuasan terhadap kepuasan mahasiswa dan variabel apa yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan agar kepuasan mahasiswa meningkat. Untuk memperoleh data penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan dan harus dijawab oleh responden. Pertanyaan yang diajukan kepada responden terdiri dari Lima faktor kepuasan,

yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *Reability*, *Responsinees*, dan *Assurance*. Hasil pada penelitian ini berdasarkan kuesioner kepuasan mahasiswa berdasarkan Lima faktor *Tangible*, *Emphaty*, *Reability*, *Responsinees*, dan *Assurance* dengan skala pengukuran mulai dari nol sampai sepuluh. Berdasarkan semua factor, urutan yang paling tidak memuaskan atas pelayanan Unisba adalah *Reliability* (56,81%), *Assurance* (56,3%), *Empathy* (57,21%), *Responsivenees* (66,83%), dan *Tangible* (70,67%). Penelitian yang dilakukan oleh Anneke Iswani dan Teti Sofia Yanti memiliki relevansi dengan penelitian ini mengenai pembahasan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di kampus. Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian tersebut terletak pada objek penelitian, penelitian di atas membahas tentang pelayanan Unisba secara keseluruhan sedangkan penelitian ini berbicara tentang pelayanan akademik di Program Pendidikan Bahasa Prancis, UNNES.

Hendro Widodo, mahasiswa PGSD FKIP UAD Yogyakarta melakukan penelitian pada tahun 2014. Penelitiannya berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. Penelitian Hendro Widodo bertujuan mengetahui kualitas pelayanan Program Studi PGSD UAD Yogyakarta, Kepuasan mahasiswa Program Studi PGSD UAD Yogyakarta dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi PGSD UAD Yogyakarta. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: 1) kualitas pelayanan Prodi PGSD UAD tergolong cukup baik; 2) mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Prodi PGSD UAD; dan 3) terdapat dua dimensi yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

Program Studi PGSD UAD, dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangible* dan dimensi *assurance*, sedangkan dimensi *reliability*, *responsiveness* dan dimensi *emphaty* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Namun demikian, secara simultan dimensi kualitas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian Hendro Widodo memiliki kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa, sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitiannya. Jika penelitian Hendri Widodo adalah mahasiswa Program Studi PGSD UAD Yogyakarta sedangkan penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Prancis, UNNES.

## **2.2 Landasan Teoretis**

Pada bab ini dipaparkan sejumlah pendapat dari para ahli yang terdapat dalam berbagai sumber sebagai acuan skripsi ini. Teori-teori tersebut meliputi kualitas layanan, layanan pendidikan di Perguruan Tinggi, kepuasan mahasiswa

### **2.2.1 Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang kebutuhan seseorang. Kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa Latin yaitu *Satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facio* yang berarti *to do* atau melakukan, sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau

membuat sesuatu memadai. Sebuah kepuasan juga bisa didefinisikan sebagai persepsi terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. Oleh karena itu, seseorang tidak puas apabila mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Seseorang akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih besar dari yang diharapkan (Irawan 2003 :3).

Pengertian kepuasan mahasiswa didasarkan pada pengertian kepuasan konsumen/ pelanggan karena mahasiswa merupakan pelanggan. Mahasiswa dapat dikatakan sebagai konsumen/ pelanggan dari perguruan tinggi karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Tentunya hal ini juga diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan.

Barnes (2003 :64) mengemukakan kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhi kebutuhannya. Hal ini berarti sebagai penilaian, bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang/jasa ataupun barang/jasa itu memberikan tingkat kenyamanan yang terikat dengan pemenuhan kebutuhan, baik pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau melebihi harapan pelanggan.

Menggunakan bahasa yang lebih sederhana Lupiyoadi dan Hamdani (2009 :192) menyatakan “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa/layanan yang diterima dan yang diharapkan”.

Kepuasan mahasiswa akan terlihat setelah mahasiswa mengikuti kuliah. Mahasiswa akan merasakan tingkat kepuasan atau tingkat ketidakpuasan tertentu.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang ia rasakan dengan harapannya. Mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu:

- (1) Jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas ,
- (2) kalau kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas.,
- (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas, senang, atau bahagia.

Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya. Mahasiswa yang merasa puas akan menyampaikan secara positif tentang layanan yang ia gunakan. Mahasiswa yang tidak puas akan bereaksi secara berlainan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa akan terlihat setelah mahasiswa mengikuti perkuliahan. Mahasiswa akan merasakan kepuasannya jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang mereka inginkan. Kepuasan mahasiswa berarti perasaan senang, puas dan kelegaan pembelajar pada perguruan tinggi terhadap kebutuhannya yang terpenuhi selama melaksanakan studi.

### **2.2.2 Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi baik pemerintah

maupun swasta. Kualitas layanan akademik atau pendidikan juga menjadi faktor keberlangsungan suatu organisasi yang bergerak di bidang pendidikan.

Kualitas atau mutu secara kebahasaan dapat diartikan sebagai derajat keunggulan sesuatu barang atau jasa dibandingkan dengan yang lain. Kualitas secara umum adalah keseluruhan gambaran dan karakteristik suatu produk berkaitan dengan pemenuhan konsumen. Dalam konteks pendidikan, pengertian kualitas mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan (Suprihatin 2016 :55-56)

Manajemen kualitas atau mutu perlu memperhatikan dimensi kualitas, sebab terdapat perbedaan yang cukup besar antara kualitas produk, kualitas manufaktur, atau kualitas barang dengan kualitas layanan. Membedakan barang dengan kualitas layanan minimal ada tujuh hal, yaitu : kebutuhan konsumen, produksi layanan, output system layanan, produk layanan, kehadiran konsumen, dan interaksi produsen-konsumen (Mahmud 2012 :9).

Purnama (2006 :20) memberikan rumusan yang lebih rinci tentang mutu atau kualitas layanan, yaitu meliputi : 1) mutu fungsi yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, yang terdiri dari dimensi layanan kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses dan *servis mindedness*. 2) mutu teknis dengan mutu output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan estetika output. 3) Reputasi perusahaan yang tercerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.

Dalam batas-batas tertentu pendidikan memiliki fungsi yang sama seperti perusahaan, karena pendidikan pun memproduksi sesuatu. Lembaga pendidikan tidak memproduksi barang tetapi orang yaitu siswa atau mahasiswa. Proses pendidikan dengan kegiatan utamanya pembelajaran. Proses pendidikan merupakan proses bantuan pengembangan diri siswa atau mahasiswa. Dalam proses pendidikan atau pembelajaran mahasiswa merupakan pelanggan yang aktif karena melakukan proses. Pemberian layanan pendidikan terdapat interaksi dan keterlibatan personal antara dosen sebagai pendidik dengan mahasiswa sebagai pelanggan pendidikan.

Dalam konsep kualitas layanan pendidikan dengan pemberian layanan lain hampir sama, bahwa kualitas layanan diukur dari kepuasan pelanggan atau peserta didik. Layanan pendidikan atau pembelajaran yang berkualitas, adalah yang memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada peserta didik sebagai pelanggan pendidikan (Mahmud 2012 :11).

Barata (2003 :38) menjelaskan kualitas layanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas layanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Kualitas layanan sebagai penilaian konsumen atas keunggulan atau keistimewaan suatu layanan secara menyeluruh (Almana dkk 2018 :14).



Berdasarkan definisi di atas, kualitas layanan dalam bidang pendidikan merupakan pengukuran peserta didik terhadap keunggulan dari pelayanan yang diberikan, dalam penelitian ini adalah pengukuran keunggulan dari pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa pendidikan bahasa Prancis di jurusan BSA FBS UNNES.

#### **2.2.2.1 Dimensi Kualitas Layanan.**

Sejumlah studi telah dilakukan untuk merumuskan dimensi spesifik kualitas layanan namun sejatinya banyak di antara klasifikasi tersebut mirip dengan satu sama lainnya, hanya berbeda istilah saja seperti dimensi kualitas versi Garvin sebagaimana di kutip oleh Tjiptono (2012: 172) yaitu : Kinerja, fitur, reliabilitas, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, serviceability, estetika, dan persepsi kualitas. Ada juga dimensi kualitas versi kualitas desain, kualitas produksi, kualitas proses, dan kualitas hasil. Dari contoh dimensi kualitas di atas, dimensi-dimensi tersebut cenderung lebih sesuai untuk menilai kualitas produk fisik daripada kualitas layanan/jasa. Tjiptono (2012 : 173) kemudian menjelaskan bahwa dimensi kualitas layanan yang paling banyak diacu dalam pengukuran kinerja layanan adalah dimensi kualitas layanan versi Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dimensi kualitas layanan yang terdiri dari : Reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Dimensi kualitas layanan versi Parasuraman ini yang sampai sekarang masih digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dimensi kualitas layanan ini bisa disebut juga dengan dimensi *Servqual* (*servis quality*). Dimensi ini dibuat



untuk mengukur kualitas layanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Penjelasan lima dimensi *Servqual* ini yaitu :

1) Tangibles

Tangibles adalah bukti konkret kemampuan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi

2) Reliability

Reliability adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

3) Responsiveness

Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

4) Assurance

Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

## 5) Empathy

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Lima dimensi kualitas layanan ini juga dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Lima dimensi tersebut seperti yang dijelaskan di atas yaitu, *Tangibles* yang meliputi bukti nyata yang mempunyai bentuk fisik seperti ruangan, perangkat pembelajaran dll. *Reliability* seperti kemampuan dosen dalam mengajar dan kemampuan staf akademik dalam melayani kebutuhan mahasiswa. *Responsiveness*, seperti sikap ketepatan dan kecepatan dalam melayani kebutuhan mahasiswa. *Assurance*, sikap yang memberikan kenyamanan dan menjamin keamanan ketika memberikan pelayanan. Terakhir adalah *Empathy*, rasa perhatian yang tulus untuk mengetahui kebutuhan mahasiswa.

### 2.2.3 Layanan di Perguruan Tinggi

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain - lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. (Sugiarto 2002 :36)

Barata (2006 :9) menjelaskan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang di layani.

Berdasarkan definisi di atas, layanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Di bidang pendidikan, layanan yang diberikan dengan proses pembelajaran. Interaksi antara peserta didik dengan pendidik. Dalam penelitian ini berarti interaksi antara dosen dengan mahasiswa untuk memenuhi harapan mahasiswa dan memuaskannya.

#### **2.2.3.1. Jenis-jenis layanan**

Banyak layanan yang harus diberikan kepada mahasiswa sebagai pelanggan dari perguruan tinggi. Layanan yang harus diberikan perguruan tinggi meliputi : layanan informasi, layanan sarana prasarana, layanan administrasi akademik, layanan bimbingan akademik, serta layanan pengembangan potensi, bakat, serta minat mahasiswa (Mahmud 2012 :63). Berikut adalah penjabarannya :

- 1) Layanan informasi merupakan pemberitahuan tentang hal-hal yang berhubungan tentang perguruan tinggi dan mahasiswa, seperti : prosedur pendaftaran mahasiswa, tata cara perkuliahan, hak dan kewajiban selama menjadi mahasiswa dan hal-hal lainnya. Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis.

- 2) Layanan sarana prasarana yang meliputi ruang kelas perkuliahan yang dilengkapi sarana pembelajaran, gedung perkuliahan yang dilengkapi fasilitas umum, perpustakaan, laboratorium, Kantor, dan banyak hal lainnya.
- 3) Layanan administrasi akademik meliputi layanan berkaitan dengan registrasi perkuliahan, Surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa, dan lain-lainnya.
- 4) Layanan bimbingan akademik ini berkaitan dengan proses bimbingan dan konseling mahasiswa baik akademik seperti membantu proses belajar berjalan efektif dan efisien, maupun secara pribadi seperti membantu memecahkan problem-problem pribadi mahasiswa. Berkaitan juga dengan pengajaran dan bimbingan karya ilmiah.
- 5) Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan. Layanan ini dilakukan melalui organisasi intra kampus yang menyelenggarakan kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler bagi para mahasiswa.
- 6) Layanan kesejahteraan  
Kesejahteraan yang merupakan layanan yang membantu memberikan beasiswa untuk mahasiswa yang berprestasi khususnya dari kalangan tidak mampu serta keringanan SPP.

Dari layanan-layanan tersebut, layanan yang akan dijadikan bahan penelitian dalam penelitian ini adalah layanan yang berhubungan dengan proses pembelajaran atau interaksi antara dosen dengan mahasiswa. Hal ini terdapat pada layanan bimbingan akademik.

### 2.2.3.2. Layanan Bimbingan Akademik

Layanan bimbingan akademik yang didapatkan mahasiswa secara umum dan khusus dari dosen pembimbing akademik. Dosen pembimbing memberikan bimbingan dan konseling akademik serta bimbingan dan konseling pribadi.

Bimbingan dan konseling akademik ini adalah kegiatan dosen pembimbing dengan mahasiswa yang memiliki tujuan 1) membantu mahasiswa agar proses belajarnya berjalan dengan efektif dan efisien, serta mengembangkan kemampuan akademiknya secara optimal ; 2) membantu mahasiswa khusus untuk memecahkan atau mengatasi masalah akademik. Misalnya jika ada mahasiswa yang tidak bisa mengerjakan materi pada mata kuliah tertentu dosen wali atau dosen mata kuliah membantu memberi tambahan penjelasan ; 3) membantu mahasiswa merencanakan program studi dan memilih mata ajaran, sehingga mahasiswa pada awal program telah mempunyai rencana mata pelajaran yang akan diambilnya. Misalnya dosen wali memberi saran mata kuliah yang akan diambil mahasiswa pada tiap awal semester. 4) Menjadi penghubung antar mahasiswa dengan penanggung jawab mata pelajaran. Misalnya jika ada mahasiswa masalah dengan dosen mata kuliah maka dosen wali sebagai penengah. Sedangkan untuk bimbingan dan konseling pribadi adalah membantu mahasiswa untuk memecahkan problema-problema pribadi yang dihadapinya.

Layanan bimbingan akademik tidak hanya berkaitan dengan bimbingan dan konseling saja tapi juga berkaitan dengan pengajaran. Proses pengajaran dimulai dari kehadiran pengajaran, menyampaikan informasi silabus dan SAP,

penggunaan media pengajaran, penguasaan bahan pengajaran, dinamika kelas, evaluasi dan penugasan dosen. (Mahmud 2012 :73)

Kehadiran dosen dalam perkuliahan itu penting karena menyangkut jumlah bahan studi yang harus diselesaikan dalam satu semester serta tingkat penguasaan bahan studi. Kehadiran dosen yang kurang akan berakibat pada tidak sesuainya pembahasan materi perkuliahan sehingga penguasaan materi perkuliahan jauh dari yang diharapkan dan tidak mencapai standar minimum belajar. Tidak hanya intensitas kehadiran dosen juga yang berpengaruh mengganggu proses belajar mahasiswa menjadi tidak efektif, ketepatan waktu kehadiran dosen dan ketepatan waktu mengakhiri perkuliahan dalam setiap tatap muka selama pembelajaran juga berpengaruh pada proses pembelajaran yang efektif.

Penyampaian informasi Silabus dan SAP (Satuan Acara Perkuliahan) atau yang sekarang dikenal dengan istilah RPS (Rencana Pembelajaran Semester) pada dasarnya memuat garis besar perkuliahan. Penyampaian ini akan membantu proses belajar mahasiswa kedepannya.

Dosen harus menguasai bahan perkuliahan yang sedang dan akan dibahas baik dengan metode ceramah, diskusi maupun penugasan kepada mahasiswa atau metode mengajar lainnya. Dosen juga harus mampu menggunakan strategi, pendekatan, model maupun media pembelajaran secara cermat, bervariasi dan menarik minat mahasiswa.

Dosen melakukan pengelolaan kelas secara efektif yang menuntut keterampilan dasar pengelolaan kelas, keterampilan dasar mengajar seperti pertanyaan dasar maupun lanjutan, keterampilan memberi penguatan, dan sebagainya.

Evaluasi dan penugasan dari dosen kepada mahasiswa juga selalu diberikan setiap akhir perkuliahan, akhir pembahasan materi, tengah semester maupun akhir semester. Penilaian evaluasi harus bersifat objektif dan harus segera diberikan hasilnya kepada mahasiswa.

Layanan Bimbingan selanjutnya adalah bimbingan penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi, tesis, ataupun disertasi. Penunjukan dosen pembimbing skripsi harus yang sesuai dengan kualifikasi dan kemampuan bidang materi yang dibahas. Dosen pembimbing memberikan arahan yang maksimal, memeriksa secara cermat dan teliti, memberikan catatan apabila ada kekurangan dan memberikan solusi dan alternatif pemecahannya, bukan hanya menyalahkan dan memberikan coretan-coretan tanpa memberikan solusi atau pemecahannya. Dosen pembimbing juga menyediakan waktu yang cukup dan memadai untuk memberikan bimbingan baik dikampus ataupun ditempat lainnya yang disepakati. Dosen pembimbing juga harus arif, dan bijaksana dalam membimbing karya ilmiah mahasiswa dan ketika ada dua dosen pembimbing yang ditunjuk untuk membimbing karya ilmiah, jangan sampai timbul sikap apriori dan egoisme masing ketika memberikan bimbingan sehingga membuat mahasiswa bingung dalam pengerjaan karya ilmiah (Mahmud 2012 :76-77).

Pembuatan instrumen pada penelitian ini didasari oleh teori Layanan Bimbingan Akademik dari Marzuki Mahmud untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Pendidikan Bahasa Prancis di Prodi Pendidikan Bahasa Prancis, UNNES.



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dari penelitian yang diberikan kepada 46 mahasiswa melalui angket tertutup sebanyak 29 pertanyaan dengan 5 pilihan jawaban, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Perancis terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Akademik apabila dilihat dari interval kepuasan, termasuk dalam kategori **Cukup Puas**.

Urutan nilai tertinggi hingga terendah dari tiap sub variabel sebagai berikut : Pertama, Bimbingan penulisan karya ilmiah dengan nilai persentasenya 75% termasuk dalam kategori **Puas**. Kedua, sub variabel Pengajaran termasuk dalam kategori **Puas** dengan nilai persentase 67%. Berikutnya yang ketiga adalah Bimbingan dan konseling Akademik dengan nilai persentase 67% termasuk dalam kategori **Cukup Puas**. Urutan yang terakhir dengan nilai persentase 59% yakni Bimbingan dan Konseling Pribadi dengan kategori mahasiswa merasa **Cukup Puas**.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis jabarkan di atas, penulis menyarankan beberapa hal berikut:

1. Bagi Program Studi Pendidikan Bahasa Perancis, meskipun mahasiswa merasa cukup puas terhadap layanan bimbingan akademik, namun akan lebih baik jika layanan bimbingan akademik di Jurusan Bahasa dan Sastra Asing,

UNNES ditingkatkan lagi terutama pada sub variabel bimbingan dan konseling pribadi yang menjadi urutan terakhir pada data yang diperoleh.

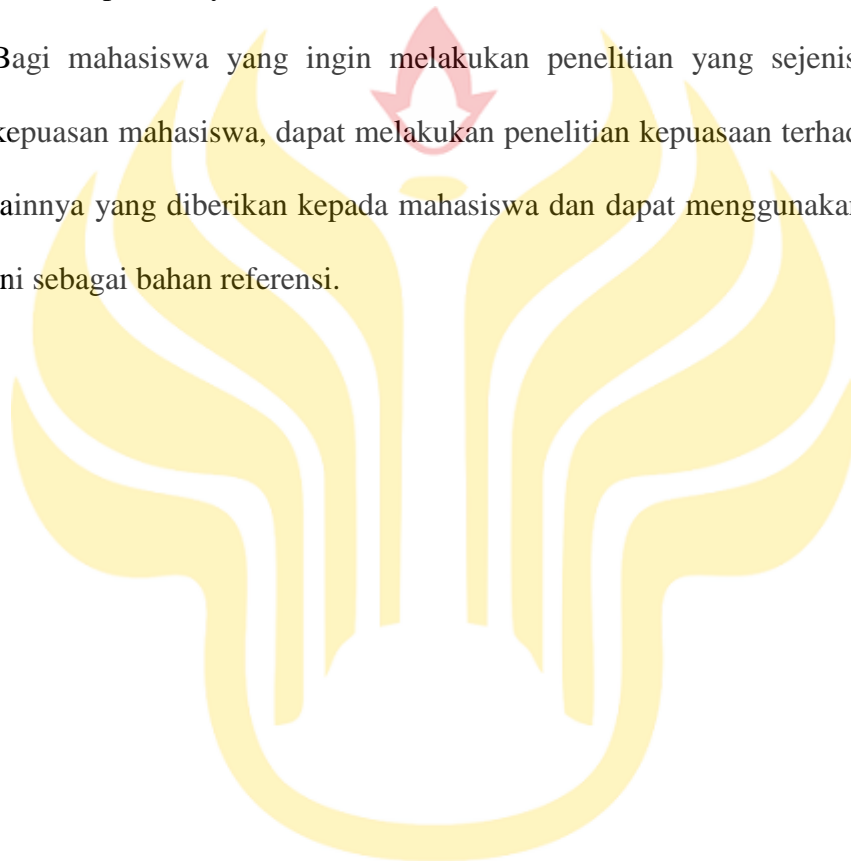
Pada sub variabel bimbingan penulisan karya ilmiah pelayanan perlu ditingkatkan lagi pada indikator menyediakan waktu untuk bimbingan. Selama ini dosen pembimbing rata-rata menyediakan waktu untuk bimbingan 2 kali 2 jam dalam seminggu terbagi untuk beberapa mahasiswa, maka diperkirakan bahwa mahasiswa hanya dapat melakukan bimbingan satu kali dalam seminggu selama 15-30menit. Oleh karena itu diharapkan dosen pembimbing menyediakan waktu tambahan.

Pada sub variabel pengajaran, pelayanan yang masih bias ditingkatkan lagi missal dengan cara kaprodi mengingatkan para dosen agar dapat hadir tepat waktu dalam pembelajaran dan memberitahukan kepada mahasiswa apabila akan datang terlambat atau tidak dapat hadir sebelum jam pembelajaran dimulai serta selalu memberikan nilai dan komentar yang bijaksana dan positif pada tugas – tugas mahasiswa.

Pada sub bimbingan dan konseling akademik, indikator yang perlu diperhatikan adalah menjadi penghubung antara mahasiswa dengan penanggung jawab mata pelajaran dan membantu mahasiswa menyelesaikan masalah akademik. Untuk itu disarankan kepada dosen terutama, dosen wali agar lebih perhatian kepada mahasiswanya. Jika ada mahasiswa yang sedang bermasalah dosen wali dapat dengan segera membantu menyelesaikan masalah akademik mahasiswanya.

Pada sub bimbingan dan konseling disarankan juga agar dosen lebih perhatian kepada mahasiswanya secara pribadi sehingga jika ada mahasiswa yang sedang bermasalah dapat segera membantu mahasiswa menyelesaikan masalah pribadinya.

2. Bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian yang sejenis mengenai kepuasan mahasiswa, dapat melakukan penelitian kepuasan terhadap layanan lainnya yang diberikan kepada mahasiswa dan dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan referensi.



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## DAFTAR PUSTAKA

- Almana, L., Surdarmanto., dan Wekke, I. 2018. *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*, Ed.1, Yogyakarta : DEEPUBLISH.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Dan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Barata, Adya Atep. 2003, *Dasar – Dasar Pelayanan*. Jakarta : Kelompok Gramedia.
- Barnes, James G. 2003. *Secret of customer relationship managemen*. Yogyakarta : Andi.
- Tilaar, H.A.R. 2002. *Membenahi Pendidikan Nasional*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba.
- Irawan, Handi. 2003. *Indonesia Customer Satisfaction Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek ICOSA*. Jakarta: PT. Elex Media Kompetindo.
- Mahmud, Marzuki. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas : Perspektif Global*. Yogyakarta : Ekonisia.
- Khotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implemntasi dan Kontrol*. Jakarta : PT Prenhallindo.
- Richard, Gerson. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PPM.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, Edisi-2, Yogyakarta, ANDI
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suprihatin. 2016. *Manajemen Sekolah*. Semarang : UNNES PRESS
- Sukanti. 2009. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan*

- Akuntansi FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN EKONOMI UNY.  
<https://journal.uny.ac.id/index.php/jpakun/article/view/942/752>. (3 Juli 2018).
- Triono, Muhammad Joko. 2012. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.  
<http://digilib.unisby.ac.id/3283/3/Bab%201.pdf>. Tanggal 3 Juli 2018.
- Widodo, Hendro. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. 2014.  
<http://journal.uad.ac.id/index.php/JPSD/article/view/2524>. Tanggal 3 Juli 2018.
- Yanti, Teti Sofia dan Iswani, Anneke. 2011. Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Universitas Islam Bandung.  
<http://proceeding.unisba.ac.id/index.php/sosial/article/view/304>. Tanggal 3 Juli 2018.