

Kualitas Pelayanan Akademik di Politeknik Cendana Selama Masa *New Normal*

Cipta Kurniawan¹, Ngajudin Nugroho², Fauzi A. M. Hutabarat³, Fahmi Sulaiman⁴, Supriyanto Supriyanto⁵

¹Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Medan, Indonesia

^{2,3} Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik Cendana, Medan, Indonesia

⁴Program Studi Manajemen Perusahaan, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Medan, Indonesia

⁵Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Medan, Medan, Indonesia

Email: ¹ ciptakurniawan016@gmail.com, ² ngajudinnugroho.cendana@gmail.com, ³ famhutabarat@gmail.com,

⁴ fahmisulaiman1990@gmail.com, ⁵ faiziqameira@gmail.com

(* : coresponding author)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa/i Politeknik Cendana selama masa *New Normal*. Metode dalam penelitian ini adalah survei, dengan instrumen kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa di Politeknik Cendana. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan rumus persentase. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan Mahasiswa di Politeknik Cendana selama masa *New Normal* berada pada kategori puas dengan persentase 50%. Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor reliabilitas berada pada kategori sangat puas 49%. Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor daya tanggap berada pada kategori sangat puas 51%, Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor jaminan berada pada kategori sangat puas 58%, Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor empati berada pada kategori sangat puas 50%, Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor bukti fisik berada pada kategori sangat puas 54%.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Covid-19, *New Normal*, SERVQUAL, Kualitas Pelayanan

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas layanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Definisi lain tentang kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan konsumen. Seperti yang kita ketahui, ketika seorang konsumen sangat puas terhadap produk ataupun jasa yang kita kerjakan, maka akan memberikan dampak jangka panjang kepada perusahaan (Miko et al., 2022). Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. Kualitas pelayanan adalah suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan yang sejalan dengan kemauan pelanggan dan keakuratan bagaimana mereka disampaikan demi memuaskan kepuasan pelanggan (Frannico et al., 2022).

Kepuasan merupakan perasaan seseorang akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka (Prayogo et al., 2022). Kunci untuk memenangkan pasar dan mempertahankan bisnis serta meningkatkannya adalah dengan memperhatikan "Kepuasan Pelanggan". Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam keberhasilan perusahaan, pada hakikatnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas yang berkesinambungan pada pelanggan yang dapat pula memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, menjadikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas yang membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi suatu Perusahaan. Sebaliknya, rendahnya nilai kepuasan pelanggan akan memicu penurunan kostumer, laba, dan nilai loyalitas pelanggan yang dapat mempengaruhi keberlangsungan suatu bisnis (Situmorang et al., 2022).

Berdasarkan pemaparan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangatlah dibutuhkan dan wajib ada di setiap perusahaan khususnya perusahaan jasa guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini tentunya menjadi perhatian khusus bagi setiap pelaku usaha guna meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memberikan kepuasan yang diharapkan oleh setiap pelanggan.

Dalam kesempatan yang lalu penulis telah melakukan wawancara dengan beberapa mahasiswa Politeknik Cendana, dari wawancara tersebut beberapa dari mereka mengeluhkan kadang adanya keterlambatan dalam memberitahukan informasi tentang adanya kelas yang dibatalkan dari dosen sehingga mahasiswa bertempat tinggal yang jauh sudah datang dan sesampainya ruangan kelas mereka dibatalkan dan hal lainnya dari keluhan mahasiswa Politeknik Cendana Medan terkait pengumpulan administrasi perlengkapan kelulusan akhir dimana mahasiswa mengeluh adanya permintaan dari akademik bahwasanya mereka sudah kumpul tapi akademik meminta berulang ulang lagi, sehingga mahasiswa tersebut merasa tidak nyaman dan merasa data mereka tidak tersimpan dengan baik.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Metode SERVQUAL

Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kesenjangan antar kenyataan dan harapan yang diterima oleh pelanggan. Metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, Barry dan Zeithaml ini memiliki 5 dimensi pokok. Pertama kali konsep dari dimensi kualitas pelayanan diformulasikan menjadi sepuluh dimensi, kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi (Nugroho et al., 2022), yaitu:

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*), yakni meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan pemberi jasa. Bukti fisik tersebut meliputi penampilan fisik, peralatan, karyawan, mekanik, media komunikasi dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera akurat, dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan secara tepat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yakni keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap dan sebaik mungkin. membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari resiko, bahaya fisik, atau keraguan-keraguan.
- 5) Empati (*Empathy*), yakni meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.2 Pelayanan Akademik

Pelayanan akademik dalam pekerjaan teknis administrasi, Menurut (Kotler & Armstrong, 2017) setiap kegiatan yang ditawarkan dan dilakukan baik secara fisik maupun logical dan pelayanan yang ditawarkan oleh pihak akademik atau admisi kepada mahasiswa dan sivitas akademika yang lain, pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.

2.3 Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah dalam mendapatkan data untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Ilmiah berarti kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri – ciri keilmuan, yakni rasional, empiris, dan sistematis seperti yang telah ditelusuri dalam filsafat ilmu (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme (Angkasa et al., 2022).

2.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diharapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini yang digunakan oleh penulis adalah seluruh mahasiswa Politeknik Cendana, Medan. Dikarenakan keterbatasan waktu dan tenaga yang dimiliki oleh penulis, maka dalam menentukan jumlah sampel penulis menggunakan *Accidental Sampling*. Sampling incidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Elvina et al., 2022).

2.5 Analisa Data

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang berisi 10 pernyataan tentang keandalan pelayanan, Daya Tanggap dalam membantu Mahasiswa, keyakinan dan kemampuan pihak Politeknik membangun rasa percaya Mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan, jaminan layanan, fasilitas yang terdiri dari subvariabel Reliabilitas sebanyak 2 pernyataan, subvariabel Daya Tanggap sebanyak 2 pernyataan, subvariabel Jaminan sebanyak 2 pernyataan, subvariabel Empati sebanyak 2 pernyataan, subvariabel Bukti Fisik sebanyak 2 pernyataan. Responden diminta untuk mengisi kuesioner pada pernyataan yang sesuai dengan kenyataan dan harapan. Untuk pernyataan yang sesuai dengan kenyataan yang diterima, skor 1 apabila mahasiswa sangat tidak puas, skor 2 apabila mahasiswa tidak puas, skor 3 apabila mahasiswa puas, skor 5 apabila mahasiswa sangat puas. Teknik analisa data menggunakan skala likert. Menurut (Fadilah, 2022) metode skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan angket yang sudah reliabel. Pengkategorian dikelompokkan menjadi 4 kategori yaitu : sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Untuk menentukan kriteria skor, maka digunakan PAN (Patokan Acuan Norma) dalam skala empat, dengan rumus sebagai berikut.

Tabel 1. Kategori Tingkat Kepuasan

No.	Interval	Kategori
1	$(X_i + 1 \frac{1}{2} SD_i) < (X_i + 3 SD_i)$	Sangat Puas
2	$X_i < (X_i + 1 \frac{1}{2} SD_i)$	Puas
3	$(X_i - 1 \frac{1}{2} SD_i < X_i)$	Tidak Puas
4	$(X_i - 3 SD_i) < (X_i - 1 \frac{1}{2} SD_i)$	Sangat Tidak Puas

Keterangan :

X_i = Mean (rerata) ideal

= $\frac{1}{2}$ (Maksimum ideal + Minimal ideal)

SD_i = Standard Deviasi Ideal

= $\frac{1}{6}$ (Maksimum ideal - Minimal ideal)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengujian yang dilakukan oleh penulis, maka hasil pengolahan data telah lulus prasyarat pengujian instrumen yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, hasil penelitian dapat dilanjutkan dengan pengolahan data melalui metode analisa data dengan hasil berikut:

3.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan Mahasiswa/i Politeknik Cendana selama masa New Normal. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan angket yang berjumlah 15 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 15 – 60. Setelah data ditabulasi dan dianalisis dengan bantuan *Software Pengolah Data*. Dari hasil analisis data diperoleh nilai minimum = 6; nilai maksimum = 12; rata-rata (*mean*) = 10,57; median = 11,5 ; modus = 12; *standard deviation* = 1,653. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 2. Deskripsi Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Mahasiswa/i Politeknik Cendana Selama masa New Normal

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
48,75 < 60	Sangat Puas	254	45
37,5 < 48,75	Puas	279	50
26,25 < 37,5	Tidak Puas	24	4
15 < 26,25	Sangat Tidak Puas	3	1
Jumlah		560	100

Sumber : Penulis (2022)

Dari tabel di atas diketahui tingkat kepuasan Mahasiswa/i Politeknik Cendana. Sebagian besar berada pada kategori puas dengan persentase 50%, kemudian diikuti kategori sangat puas dengan persentase 45%, sementara itu untuk kategori Tidak Puas sebesar 4% dan sangat tidak puas sebesar 1%

Tingkat kepuasan Mahasiswa/i Politeknik Cendana didasarkan pada faktor reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dan deskripsi hasil penelitian masing-masing faktor tersebut diuraikan sebagai berikut.

1. Faktor Reliabilitas (*Reliability*)

Faktor reliabilitas (*reliability*) diukur dengan angket yang berjumlah 2 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 2 – 10. Setelah data ditabulasi dan dianalisis dengan bantuan *Software Pengolah Data*. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 8; nilai maksimum = 12; rata-rata (*mean*) = 10,55 ; median = 11; modus sebesar = 12; *standard deviation* = 1,427. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 3. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Reliabilitas (*Reliability*)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	49	44
Puas	55	49
Tidak Puas	8	7
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	112	100

Sumber : Penulis (2022)

Dari tabel di atas diketahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor reliabilitas. Sebagian besar berada pada kategori puas dengan persentase 49%, kemudian diikuti kategori sangat puas dengan persentase 44%, selanjutnya kategori tidak puas dengan persentase 7% dan tidak ada pada kategori Sangat Tidak Puas

2. Faktor Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Faktor daya tanggap (*responsiveness*) diukur dengan angket yang berjumlah 2 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 2 – 10. Setelah data ditabulasi dan dianalisis dengan bantuan *Software Pengolah Data*. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 8; nilai maksimum = 12; rata-rata (*mean*) = 10,55 ; median = 11; modus sebesar = 12; *standard deviation* = 1,427. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	45	40
Puas	57	51
Tidak Puas	7	6
Sangat Tidak Puas	3	3
Jumlah	112	100

Sumber : Penulis (2022)

Dari tabel di atas diketahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor daya tanggap. Sebagian besar berada pada kategori puas dengan persentase 51%, kemudian diikuti kategori sangat puas dengan persentase 40%, kategori tidak puas dengan persentase 6%, dan kategori sangat tidak puas dengan persentase 3

3. Faktor Jaminan (*Assurance*)

Faktor jaminan (*assurance*) diukur dengan angket yang berjumlah 2 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 2 – 10. Setelah data ditabulasi dan dianalisis dengan bantuan *Software Pengolah Data*. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 8; nilai maksimum = 12; rata-rata (*mean*) = 10,55 ; median = 11; modus sebesar = 12; *standard deviation* = 1,427. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 5. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Jaminan (*Assurance*)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	44	39
Puas	65	58
Tidak Puas	3	3
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	112	100

Sumber : Penulis (2022)

Dari tabel dan gambar di atas diketahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor jaminan. Sebagian besar berada pada kategori puas dengan persentase 58%, kemudian diikuti kategori Sangat puas dengan persentase 39%, kategori tidak puas dengan persentase 3%, tidak ada pada kategori sangat tidak puas.

4. Faktor Empati (*Empathy*)

Faktor empati (*empathy*) diukur dengan angket yang berjumlah 2 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 2 – 10. Setelah data ditabulasi dan dianalisis dengan bantuan *Software Pengolah Data*. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 8; nilai maksimum = 12; rata-rata (*mean*) = 10,55 ; median = 11; modus sebesar = 12; *standard deviation* = 1,427. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 6. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Empati (*Empathy*)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	56	50
Puas	53	47
Tidak Puas	3	3
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	112	100

Sumber : Penulis (2022)

Dari tabel dan gambar di atas diketahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor daya empati. Sebagian besar berada pada kategori sangat puas dengan persentase 50%, kemudian diikuti kategori puas dengan persentase 47%, kategori tidak puas dengan persentase 3%, tidak ada pada kategori sangat tidak puas.

5. Faktor Bukti Fisik (*Tangibles*)

Faktor bukti fisik (*tangibles*) diukur dengan angket yang berjumlah 2 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 2 – 10. Setelah data ditabulasi dan dianalisis dengan bantuan *Software Pengolah Data*. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 8; nilai maksimum = 12; rata-rata (*mean*) = 10,55 ; median = 11; modus sebesar = 12; *standard deviation* = 1,427. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 7. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	60	54
Puas	49	44
Tidak Puas	3	3
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	112	100

Sumber : Penulis (2022)

Dari tabel dan gambar di atas diketahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor bukti fisik. Sebagian besar berada pada kategori sangat puas dengan persentase 54%, kemudian diikuti kategori puas dengan persentase 44%, kategori tidak puas dengan persentase 3%, tidak ada pada kategori sangat tidak puas.

3.2 Pembahasan

Menurut (Mahmud, 2016) Kepuasan merupakan perasaan seseorang akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka. Berdasarkan hasil penelitian di atas diperoleh tingkat kepuasan Mahasiswa/i Politeknik Cendana, sebagian besar berada pada kategori puas dengan persentase 50%. Hasil tersebut dapat diartikan layanan yang diberikan oleh Politeknik Cendana terhadap mahasiswa adalah sangat baik dan dapat diterima oleh sebagian besar oleh mahasiswa. Pelayanan yang baik tersebut ditunjukkan dengan oleh kelengkapan fasilitas yang ada, kebersihan tempat, kenyamanan dan juga kesopanan para staf yang bekerja di Politeknik Cendana. Pelayanan yang cukup baik tersebut tentu saja akan berdampak pada peningkatan mahasiswa. Dengan demikian, pelayanan yang baik secara tidak langsung juga akan meningkatkan keuntungan. Untuk melakukan perbaikan pada atribut pelayanan perlu diberikan rekomendasi sesuai dengan apa yang telah didapatkan dari hasil penelitian sehingga perbaikan bisa dilakukan pada dimensi dan atribut-atribut secara tepat (Nugroho et al., 2021). Menurut (Ariestanto, 2020) tingkat kepuasan didasarkan pada faktor Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik.

1. Faktor Reliabilitas

Berdasarkan hasil penelitian diatas diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor reliabilitas berada pada kategori puas sebesar 49%. Dalam hal ini, faktor reliabilitas meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dengan demikian, hasil tersebut diartikan Politeknik Cendana sangat memperhatikan layanan yang cepat. Yang pasti seorang mahasiswa pastilah tidak akan senang dengan pelayanan yang terlalu lama. Mahasiswa ingin layanan yang cepat. Dalam hal ini, Politeknik Cendana melakukannya dengan sangat baik.

2. Faktor Daya Tanggap

Berdasarkan hasil penelitian diatas diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor daya tanggap berada pada kategori puas sebesar 51%. Faktor daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap. Hasil tersebut diartikan para staf Politeknik Cendana sangat tanggap dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Hal tersebut ditunjukkan dengan para staf selalu siap sedia ditempat untuk memberikan pelayanan yaitu, staf yang cepat tanggap ketika mahasiswa sedang dalam masalah perpajakan. Ketanggapan para staf dalam memberikan layanan dapat menjadikan para mahasiswa senang dan betah sehingga meningkatkan kepuasan mahasiswa.

3. Faktor Jaminan

Berdasarkan hasil penelitian diatas diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor jaminan berada pada kategori puas sebesar 58%. Faktor jaminan merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf. Bebas dari resiko atau keragu-raguan. Hal tersebut diartikan para staf mempunyai pengetahuan yang sangat baik khususnya perpajakan. Dikarenakan staf juga harus bisa membantu mahasiswa dan permasalahan mahasiswa menjadi tanggung jawab kita sebagai para staf di Politeknik Cendana. Dalam hal ini, Politeknik Cendana sangat memperhatikan dan selalu mengawasi para staf, staf yang ada haruslah seorang yang dapat dipercaya, dikarenakan kepercayaan itu sangat penting apalagi untuk pengelolaan keuangan dan perpajakan. Selain itu, penampilan yang rapi dan sopan akan memberi kesan yang baik serta kepercayaan terhadap staf membuat para mahasiswa merasa senang, sehingga dengan rasa senang tersebut kepuasan mahasiswa pun dapat meningkat. Rasa kepercayaan ini terlihat saat permasalahan mahasiswa dalam perpajakan timbul, para staf selalu ada dan menanyakan serta memberikan solusi yang diinginkan oleh mahasiswa.

4. Faktor Jaminan

Berdasarkan hasil penelitian diatas diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor empati berada pada kategori sangat puas sebesar 50%. Faktor empati merupakan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan para mahasiswa. Hal tersebut diartikan para staf selalu berkomunikasi dengan para mahasiswa, itu dimaksudkan untuk memberikan keramahan kepada mahasiswa dan juga untuk memberikan solusi kepada mahasiswa jika mahasiswa mengalami keluhan. Dalam hal ini, komunikasi akan menjadi sangat penting, dikarenakan hubungan dan komunikasi yang baik antara staf dan mahasiswa akan memberikan dampak yang baik untuk perbaikan pelayanan Politeknik Cendana. Komunikasi menjadi jembatan

antara staf dan mahasiswa, dengan demikian apa yang diharapkan oleh mahasiswa dapat diketahui serta layanan dari staf dapat tersampaikan. Selain itu, dengan komunikasi yang baik, mahasiswa akan merasa dihargai dengan adanya komunikasi antar mahasiswa dan staf. Sehingga dari hal itu akan berdampak pada rasa senang pada mahasiswa dan timbul rasa kepuasan.

5. Faktor Bukti Fisik

Berdasarkan hasil penelitian diatas diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor bukti fisik berada pada kategori sangat puas sebesar 54%. Dalam hal ini faktor bukti fisik merupakan faktor meliputi layanan fasilitas fisik, perlengkapan, staf, dan sarana komunikasi. Hal tersebut diartikan Politeknik Cendana mempunyai layanan fasilitas yang memadai, adanya sarana komunikasi dan juga layanan para staf yang sangat baik. Fasilitas yang memadai dan baik tentu saja akan memberikan kenyamanan kepada mahasiswa. Dikarenakan fasilitas yang baik akan lebih aman untuk digunakan. Selain itu dengan fasilitas yang bagus akan menambah minat mahasiswa di Politeknik Cendana.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan tingkat kepuasan Mahasiswa/i Politeknik Cendana selama masa New Normal berada pada kategori puas dengan persentase 50%. Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor reliabilitas berada pada kategori sangat puas 49%. Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor daya tanggap berada pada kategori sangat puas 51%, Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor jaminan berada pada kategori sangat puas 58%, Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor empati berada pada kategori sangat puas 50%, Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor bukti fisik berada pada kategori sangat puas 54%.

REFERENCES

- Angkasa, W. C., Nugroho, N., Hutabarat, F. A. M., & Supriyanto, S. (2021). Iklan Media Instagram Mempengaruhi Keputusan Pembelian Produk Smartphone Merek Xiaomi di Kota Medan. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 2(2), 55–59.
- Ariestanto, A. F. (2020). *Kualitas Pelayanan Radio Jaya Pemuda Indonesia (JPI) FM SOLO DI SURAKARTA*. 9(1), 90–97.
- Elvina, A., Nugroho, N., Hutabarat, F. A. M., Ivone, I., & Ciamas, E. S. (2021). Pengaruh Brand Ambassador Terhadap Keputusan Pembeli (Di Platform E-Commerce Shopee Dan Tokopedia). *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(1), 12–16. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i1.1021>
- Fadilah, J. (2021). *Pengaruh Brand Image Teh Pucuk Harum Terhadap Masyarakat Kota Bekasi*. 1(1), 13–22.
- Frannico, R., Nugroho, N., & Hutabarat, F. A. M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan pada Love Tempe Cemara Asri. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Prinsip - Prinsip Pemasaran* (Edisi 12 J). Erlangga.
- Mahmud, N. (2016). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Transmart Setiabudi Semarang*. 3(1), 1–15.
- Miko, M., Anggraini, D., Mahendra, A., Sulaiman, F., & Hutabarat, F. A. M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Rh Interior. *SOSMANIORA (Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora)*, 1(2), 240–245. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v1i2.581>
- Nugroho, N., Yuliana, & Hutabarat, F. A. M. (2021). Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Politeknik Di Kota Medan. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 5(1), 278–286. <https://doi.org/https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i1.773> Info
- Prayogo, N., Hutabarat, F. A. M., Nugroho, N., & Ciamas, E. S. (2021). Tingkat Kepuasan Klien di Mitra Sahabat Utama Selama Covid-19. In M. Mesran (Ed.), *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (SENSASI) SENSASI 2021* (pp. 439–444). Green Press.
- Situmorang, J. C. J., Hutabarat, F. A. M., Lan, W. P., Nugroho, N., & Lisa, L. (2021). Kualitas Pelayanan Mitra Gojek Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride. *Journal of Economics and Accounting*, 2(2), 51–54.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.