PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN KANTIN DEDE UNIVERSITAS NEGERI PADANG

TAUFIK OKTARINALDI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode Maret 2017

PERSETUJUN PEMBIMBING

Persepsi MahasiswaTentang Kualitas Pelayanan Di Kantin Dede Universitas Negeri Padang

Taufik Oktarinaldi

Jurnal Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Taufik Oktarinaldi Untuk PersyaratanWisuda Periode Maret 2017 Dan Telah Di Periksa/Disetujui Oleh Kedua Pembimbing

Padang, Februari 2017

Pembimbing I	Pembimbing II
Kasmita,S.Pd, M.Si	Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM
NIP.197009242003122001	NIP.19780903 2010121001

Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Universitas Negeri Padang

Taufik Oktarinaldi[1], Kasmita[2], Hijriyantomi Suyuthie[2]
Program Studi ManajemenPerhotelan
FPP Universitas Negeri Padang
email: taufikoktarinaldi@ymail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Kantin Dede Universitas Negeri Padang yang dilihat dari 5 indikator. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa yang berkunjung di Kantin Dede Universitas Negeri Padang yang berjumlah 7250 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, dengan mengunakan *insidental sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan angket dengan skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) *reliability* (kehandalan) berada dikategori cukup yaitu sebesar 49,49%, 2) responsiveness (daya tanggap) berada pada kategori baik yaitu sebesar 39,39%, 3) assurance (jaminan) berada pada kategori cukup yaitu sebesar 53,54%, 4) empathy (empati) berada pada katergori cukup yaitu sebesar 49,49%, 5) bukti fisik (tangible) berada pada kategori baik yaitu sebesar 44,44%.

Kata kunci: Persepsi, Kualitas Pelayanan.

Abstract

This study aimed to describe students perceptions about the quality of service at Kantin Dede Universitas Negeri Padang,analyzed by five indicators. This type of research is descriptive quantitative research. The population of this research are students who visit the Kantin Dede Universitas Negeri Padang totaling 7250 people. The sampling technique is non-probability sampling, by using incidental sampling. The number of samples in this research amounted to 99 people. Data was collected using a questionnaire with Likert scale that has been tested for validity and reliability. The results showed that: 1) reliability are categorized quite amounting to 49.49%, 2) responsiveness are in good category that is equal to 39.39%, 3) assurance that are in enough category amounting to 53.54%, 4) empathy that are in the category enough that is equal to 49.49%, 5) physical evidence are in good category that is 44.44%.

Keywords: Perception, Quality of Service

---

[1]Prodi Manajaemen Perhotelan untuk wisuda periode Maret 2017

[2]Dosen Jurusan Pariwisata FPP-UNP

A. Pendahuluan

Perkembangan dunia usaha yang begitu pesat itu telah menimbulkan kehati-hatian setiap organisasi dalam memasarkan produknya, dimana kondisi pasar pada saat ini penuh dengan aneka produk yang di tawarkan, banyak industry kecil dan menengah ingin berkembang, salah satunya bisnis kantin yang merupakan jenis usaha yang banyak di minati.

Menurut Septiza (2008) mengemukakan bahwa "Kantin adalah: salah satu tempat yang menyediakan makanan dan minuman siap di konsumsi, kantin adalah tempat usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman. Kantin merupakan salah satu fasilitas umum, yang keberadaannya selain sebagai tempat untuk menjual makanan dan minuman, tetapi juga sebagai tempat bertemunya segala macam masyarakat, dalam hal ini mahasiswa maupun karyawan yang berada di lingkungan kampus yang menjadi konsumen.

Salah satu kantin yang ada di institusi pendidikan Universitas Negeri Padang (UNP) adalah Kantin Dede. Kantin Dede merupakan tempat yang strategis untuk menjual makanan dan minuman. Karena letak kantin yang berada di dalam lingkungan kampus Universitas Negeri Padang, sehingga mudah di akses mahasiswa untuk makan dan minum, bagi sebagian besar mahasiswa UNP tinggal jauh dari orang tua.

Menurut Sugihartono, dkk (2007:8) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau

proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke indra manusia, menurut Sunaryo (2004: 212): "Persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh proses penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh alat indra, lalu diteruskan ke otak, dan baru kemudian individu menyadari tentang sesuatu yang dipersepsikan".

Makanan yang dijual di Kantin Dede cukup beragam begitu juga penilaian dari konsumen. Ada yang menilai baik,namun ada juga yang buruk. Berdasarkan hasil survei awal peneliti di lapangan pada tanggal 4 September 2015 melalui metode wawancara dengan 20 orang mahasiswa yang sedang makan dan minum di Kantin Dede,berdasarkan hasil survey melalui angket ternyata ditemui beberapa masalah di Kantin Dede seperti table 1 di bawah ini.

Tabel 1
Hasil Survei Terhadap Pengunjung Kafe Dede Pada Tanggal 4 September 2015

N=20

No	Indikator	Tingkat Kepuasan			
		Puas		Tidak Puas	
		F	(%)	F	(%)
1	Rasa Makanan	20	100	0	0
2	Bentuk Makanan	19	95	1	5
3	Harga Makanan	16	80	4	20
4	Porsi Makanan	17	85	3	15
5	Kebersihan Karyawan	13	65	7	35
6	Kebersihan Tempat	11	55	9	45
7	Pelayanan	11	55	9	45

Sumber: Hasil Survei (2015)

Berdasarkan opsi yang di berikan dalam tabel di atas ,ada 7 kategori yang di berikan, 4 kategori sudah memuaskan mahasiswa yaitu rasa, bentuk, harga, porsi sudah berada pada 80% ke atas, sedangkan 3

kategori yaitu kebersihan karyawan, kebersihan tempat dan pelayanan masih kurang memuaskan, berada pada angka 65% ke bawah.

Berdasarkan survey awal yang penulis lakukan pada tanggal 4 September 2015 melalui data penyebaran angket dan wawancara pada 20 orang mahasiswa yang makan di Kantin Dede masih banyak terdapat beberapa keluhan seperti menyatakan keluhan mengenai petugas layanan pengambilan peralatan makan dan minum yang terlalu cepat, sementara konsumen belum selesai sepenuhnya mengkonsumsi makanan dan minuman yang dipesan, saat pembayaran yang lakukan masih di temukan adanya kesalahan petugas kasir dalam menghitung total belanja pelanggan.

Sebanyak 35% pelanggan tidak puas menyatakan keluhan masalah kebersihan karyawan yang belum terjaga saat melayani pelanggan makan di Kantin. Sebanyak 45% tidak puas menyatakan keluhan mengenai kebersihan tempat yang belum terjaga disaat melayani pelanggan yang makan di kantin. Sampah-sampah bertebaran di bawah meja makan sehingga menggangu kenyamanan mahasiswa untuk makan di Kantin Dede pada saat jam makan siang.

Selain itu, ditemui juga keluhan yang berkaitan dengan pelayanan kantin, seperti keringat karyawan dalam bekerja tidak dilap dengan sapu tangan melainkan dengan baju kerja yang dikenakan. Karyawan yang tidak disiplin dalam memakai seragam yang telah diberikan. Masih banyak karyawan kantin yang kebersihannya masih kurang, seperti baju yang di

pakai ke pasar masih di pakai sewaktu mengantarkan makanan, sehingga menimbulkan bau yang tidak sedap.

Saat memesan makanan, makanan yang di pesan sering kali lama datangnya, sehingga membuat mahasiswa menunggu lama untuk makanan yang di pesan, disini terlihat belum adanya perhatian pengelola Kantin Dede terhadap kualitas pelayanan karyawan kantin. Persepsi tentang kualitas makanan Kantin Dede perlu mendapat perhatian bagi pengelola kantin.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang "Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Universitas Negeri Padang"

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa yang berkunjung di Kantin Dede UNP yang berjumlah 7250 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, dengan mengunakan *insidental sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 orang.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner (angket) disusun menurut skala *likert* dengan penyusunan dalam bentuk kalimat yang bersifat positif yang berhubungan variabel penelitian. Untuk menentukan interval nilai, menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Dasrianto yang dikutip oleh Ramadhona (2010: 46), yaitu:

Tabel 2: Batas Interval dan Kategori Pilihan

No	Batas Interval	Kategori Pilihan
1	3,26 – 4,00	Sangat Baik
2	2,51 – 3,25	Baik
3	1,76 – 2,50	Cukup
4	1,00 – 1,75	Kurang

C. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Data Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Universitas Negeri Padang

a. Indikator *Reliability* (Kehandalan)

Data mengenai persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Kantin Dede UNP berdasarkan indikator *reliability* (kehandalan) dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede UNP Ditinjau dari Indikator *Reliability* (Kehandalan)

n=99

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	3,26 – 4,00	2	2.02%
Baik	2,51 – 3,25	44	44.44%
Cukup	**1,76 – 2,50**	**49**	**49.49%**
Kurang	1,00 – 1,75	4	4.04%
Total		99	100 %

Berdasarkan Tabel 4 di atas persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Kantin Dede UNP ditinjau dari indikator *reliability* (kehandalan) sebanyak 2,02% responden menyatakan sangat baik, 44,44% responden menyatakan baik, 49,49% responden menyatakan cukup, dan 4,04% responden menyatakan kurang.

b. Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Data mengenai persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Kantin Dede UNP berdasarkan indikator *responsiveness* (daya tanggap) dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 5. Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede UNP Ditinjau dari Indikator*Responsiveness* (Daya Tanggap)

n=99

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	3,26 – 4,00	5	5.05
Baik	**2,51 – 3,25**	39	**39.39**
Cukup	1,76 – 2,50	46	46.46
Kurang	1,00 – 1,75	9	9.09
Total		99	100%

Berdasarkan Tabel 5 di Persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Kantin Dede UNP ditinjau dari indikator *responsiveness* (daya tanggap) sebanyak 5,05% responden menyatakan sangat baik, 39,39% responden menyatakan baik, 46,46% responden menyatakan cukup, dan 9,09% responden menyatakan kurang.

c. Indikator *Assurance* (Jaminan)

Data mengenai persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Kantin Dede UNP berdasarkan indikator *assurance* (jaminan) dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede UNP Ditinjau dari Indikator *Assurance* (Jaminan)

n=99

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	3,26 – 4,00	2	2.02
Baik	**2,51 – 3,25**	**53**	**53.54**
Cukup	1,76 – 2,50	41	41.41
Kurang	1,00 – 1,75	3	3.03
Total		99	100%

Berdasarkan Tabel 6 persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Kantin Dede UNP ditinjau dari indikator *assurance* (jaminan) sebanyak 2,02% responden menyatakan sangat baik, 53,54% responden menyatakan baik, 41,41% responden menyatakan cukup, dan 3,03% responden menyatakan kurang.

d. Indikator *Empathy* (Empati)

Data mengenai persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Kantin Dede UNP berdasarkan indikator *Empathy* (Empati) dapat dilihat pada Tabel 7 berikut ini:

Tabel 7: Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede UNP Ditinjau dari Indikator *Empathy* (Empati)

n=99

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	3,26 – 4,00	5	5.05
Baik	2,51 – 3,25	39	39.39
Cukup	**1,76 – 2,50**	**49**	**49.49**
Kurang	1,00 – 1,75	6	6.06
Total		99	100%

Berdasarkan Tabel 7 di atas persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Kantin Dede UNP ditinjau dari indikator *empathy* (empati) sebanyak 5,05% responden menyatakan sangat baik, 39,39% responden menyatakan baik, 49,49% responden menyatakan cukup, dan 6,06% responden menyatakan kurang.

e. Indikator *Tangibles* (Bukti Fisik)

Data mengenai persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Kantin Dede UNP berdasarkan indikator *tangibles* (bukti langsung) dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 8. Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede UNP ditinjau dari indikator *Tangibles* (Bukti Fisik)

n=99

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	3,26 – 4,00	7	7.07
Baik	**2,51 – 3,25**	44	**44.44**
Cukup	1,76 – 2,50	43	43.43
Kurang	1,00 – 1,75	5	5.05
Total		99	100%

Berdasarkan Tabel 8 di atas persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Kantin Dede UNP ditinjau dari indikator *tangibles* (bukti fisik) sebanyak 7,7% responden menyatakan sangat baik, 44,44% responden menyatakan baik, 43,43% responden menyatakan cukup, dan 5,05% responden menyatakan kurang.

2. Pembahasan

a. *Reliability* (kehandalan).

Persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Kantin Dede UNP ditinjau dari indikator *reliability* (kehandalan) dominan menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden 48,48% dari 99 orang responden.

Sesuai dengan teori menurut Menurut Zeithaml, dkk, (dalam Tjiptono, 2008: 95) "*reliability* (kehandalan) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali". Dari teori yang ada jelas terlihat kualitas pelayanan yang diberikan Kantin Dede UNP ditinjau dari indikator *reliability* (kehandalan) belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan datang ke kantin.

b. *Responsiveness* (daya tanggap).

Persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Kantin Dede UNP ditinjau dari indikator *responsiveness* (daya tanggap) dominan dikategorikan Cukup dengan interpretasi persentase penilaian 46,46% dari 99% orang responden.

Sesuai dengan teori menurut Menurut Zeithaml, dkk, (dalam Tjiptono, 2008: 95) "*responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera". Dari teori yang ada jelas terlihat kualitas pelayanan yang

diberikan Kantin Dede UNP ditinjau dari indikator *responsiveness* (daya tanggap) belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan datang ke kantin.

c. *Assurance* (jaminan)

Persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Kantin Dede UNP ditinjau dari indikator *assurance* (jaminan) dominan dikategorikan baik dengan interpretasi persentase penilaian responden 53,54% dari 99 responden.

Sesuai dengan teori menurut Menurut Zeithaml, dkk, (dalam Tjiptono, 2008: 95) "*assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence)*". Dari teori yang ada jelas terlihat kualitas pelayanan yang diberikan Kantin Dede UNP ditinjau dari indikator *assurance* (jaminan) belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan datang ke kantin.

d. *Empathy* (empati).

Persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Kantin Dede UNP ditinjau dari indikator *empathy* (empati) dominan dikategorikan Cukup dengan interpretasi persentase penilaian 49,49% dari 99 orang responden.

Sesuai dengan teori menurut Menurut Zeithaml, dkk, (dalam Tjiptono, 2008: 95) "*empathy* (empati) berarti bahwa perusahaan

memahami masalah para pelangganya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman". Dari teori yang ada jelas terlihat kualitas pelayanan yang diberikan Kantin Dede UNP ditinjau dari indikator *empathy* (empati) belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan datang ke kantin.

e. *Tangibles* (bukti fisik).

Persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Kantin Dede UNP ditinjau dari indikator *tangibles* (bukti fisik) dominan dikategorikan baik dengan interpretasi persentase penilaian 44,44% dari 99 responden.

Sesuai dengan teori menurut Menurut Zeithaml, dkk, (dalam Tjiptono, 2008: 95) "*tangibles* (bukti langsung) berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan". Dari teori yang ada jelas terlihat kualitas pelayanan yang diberikan Kantin Dede UNP ditinjau dari indikator *tangibles* (bukti fisik) belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara maksimal sesuai dengan ekspektasi pelanggan datang ke Kantin Dede UNP.

D. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan:

a. Indikator *reliability* (kehandalan) menunjukkan interpretasi persentase penilaian responden 48,48% menyatakan kategori baik.

b. Indikator *responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan interpretasi persentase penilaian responden 46,46% menyatakan kategori cukup,

c. Indikator *assurance* (jaminan) menunjukkan interpretasi persentase penilaian responden 53,54% menyatakan kategori baik.

d. Indikator *empathy* (empati) menunjukkan interpretasi persentase penilaian responden 49,49% menyatakan kategori cukup.

e. Indikator *tangibles* (bukti langsung), menunjukkan interpretasi persentase penilaian responden 44,44% menyatakan kategori baik.

2. Saran

a. Kepada Pemilik Kantin Dede Universitas Negeri Padang

Perlu adanya perhatian pihak Kantin Dede Universitas Negeri Padang untuk meningkatkan pelaksanaan atau penerapan proses pelayanan yang baik oleh petugas layanan Kantin Dede Universitas Negeri Padang seperti: cara memberikan pelayanan dengan segera, cara melayani pelanggan harus ramah-tamah yang tulus, kenyamanan tempat, prosedur *clear up* yang memperhatikan aturan yang baik, serta peraturan berpakaian petugas layanan harus diterapkan kedisiplinan agar dapat memberikan layanan yang terbaik.

b. **Kepada Jurusan Pariwisata**

Disarankan agar penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan menjadi bahan pembelajaran .

c. **Kepada Peneliti Lainya**

Kepada para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut sebaiknya diungkapkan variabel-variabel lain yang relevan dengan penelitian ini seperti: ekspektasi harga, fasilitas, keputusan pembelian, faktor psikologi pelanggan, kepuasan tamu, dan loyalitas terhadap pelayanan Kantin Dede Universitas Negeri Padang.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Kasmita., S.Pd, M.Si. dan Pembimbing II Hijriyantomi Suyuthie., SIP, MM.

DAFTAR PUSTAKA

Septiza. 2008. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.

Sugihartono,dkk 2007:8. *Analisis Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan.* Universitas Kristen Petra

Sunaryo . (2004:212). *Manajemen Pemasaran*.Jilid 1 dan Edisi ke-11. Jakarta: PT.Index kelompok Gramedia

Zeithaml, dkk, (dalam Tjiptono, 2008: 95)*Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.

Ramadona. 2010. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Riduwan. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers

Shadily, Hasan. 1982. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Gramedia

Sugiyono. 2009. *Metode Peneltian Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukamto, Y. 2006 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Sunaryo. 2004. *Psikologi untuk keperawatan*. Jakarta:EGC.