**PENGARUH KINERJA PELAYANAN SISWA TERHADAP CITRA INSTITUSI IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN SISWA MASUK JURUSAN TEKNIK METALURGI FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI BANDUNG**

**Artikel**

**OLEH :**

**SRI HASTUTI**

**NPM: 138020211**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2016**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai “Pengaruh Kinerja Pelayanan Siswa Terhadap Citra Institusi Implikasinya Pada Kepuasan Siswa Masuk Jurusan Teknik Metalurgi Fakultas Teknik Unjani Bandung. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat dalam meningkatkan Kinerja Pelayanannya dan mempertahankan citranya guna menjaga eksistensinya didunia Perguruan Tinggi Swasta.

Metode deskriptif di lakukan untuk menggambarkan karakteristik kelompok yang relevan Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan metode kuantitatif.

dengan penelitian, sedangkan metode kuantitatif adalah metode penelitian untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi. Teknis analisis data menggunakan Analisis Jalur (Path Analysis).

Hasil penelitian didapatkan jika kinerja pelayanan siswa cukup baik tapi perlu ditingkatkan lagi, sedangkan untuk citra institusi Unjani sudah cukup baik dan harus dipertahankan karena citra suatu institusi sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa, sedangkan untuk kepuasan sendiri cukup baik. Pengaruh kinerja pelayanan siswa terhadap citra institusi cukup signifikan, begitu juga dengan pengaruh citra institusi terhadap kepuasan siswa terdapat pengaruh positif dan signifikan. Kinerja pelayanan terhadap kepuasan siswa signifikan , sedangkan antara kinerja pelayanan siswa terhadap citra institusi dan implikasinya terhadap kepuasan siswa berpengaruh positif dan signifikan.

Kata kunci: Kinerja Pelayanan, Citra Institusi dan Kepuasan.

ABSTRACT

This study aims to obtain empirical evidence about the "Influence Performance Against Student Services Institutional Implications Citra Student Satisfaction Sign Metallurgical Engineering Department, Faculty of Engineering Unjani Bandung. Results are expected to provide valuable input to improve performance and maintain its image ministry in order to maintain its presence in the world of Private Higher Education.

In this research using descriptive method and quantitative methods. Descriptive method is done to describe the characteristics relevant to the research group, while the method of quantitative research method to examine the population or a particular sample, the data collection used interview using a questionnaire along with observation techniques. Technical analysis of the data using Path Analysis (Path Analysis).

Results obtained if the student service performance is quite good but needs to be increased again, while the image of the institution Unjani is sound and should be maintained because the image of an institution highly influential on student satisfaction, while good enough for his own satisfaction. Influence the performance of the student services to the institution's image is quite significant, as well as the influence of the image of the institution to the student satisfaction there is positive and significant. Service performance against student satisfaction significantly, while the service performance of students on the image of the institution and its implications for student satisfaction positively and significantly.

Keywords: Service Performance, Image Institutions and Satisfaction.

1. **Pendahuluan**

Pendidikan merupakan suatu kebutuhan masyarakat Indonesia guna meningkatkan sumber daya manusia. Kesadaran akan pendidikan pada saat ini sudah mulai meningkat, masyarakat sudah menyadari arti pentingnya pendidikan.

Dunia pendidikan merupakan salah satu bentuk wadah yang digunakan sebagai sarana untuk mendapatkan ilmu pengetahuan. Pendidikan merupakan salah satu industri jasa yang keberadaannya dapat digunakan untuk meningkatkan sumber daya manusia.

Pembangunan dalam keterkaitannya dengan sumber daya manusia yang berarti bahwa pembangunan tidak semata-mata pembangunan fisik tetapi juga pembangunan non fisik, salah satunya yaitu pembangunan sumber daya manusia. Manusia sebagai salah satu tolok ukur dalam keberhasilan pembangunan yang tidak akan lepas dari pendidikan.

Perkembangan pendidikan merupakan masalah yang penting, sebab hal itu merupakan modal utama untuk bersaing dengan negara lain, peranan pendidikan menjadi sangat vital sebab dengan pendidikan mampu memotivasi terciptanya

teknologi yang bisa diadaptasi, dan di transfer dengan cepat dan mudah hal tersebut akan mendukung laju perkembangan suatu negara.

Kemajuan suatu negara dapat dilihat dari banyaknya jumlah penduduk yang dibarengi dengan mutu sumber daya manusia yang berpendidikan yang berarti adanya kemampuan suatu negara dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni serta penerapannya untuk menyelesaikan berbagai masalah.

Seluruh bangsa di dunia dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat dalam segala hal, baik dibidang ekonomi, ilmu pengetauan, sosial budaya dan agar dapat memenangkan persaingan tersebut maka kualitas sumber daya manusianya harus ditingkatkan salah satu cara adalah dengan meningkatkan pendidikan disegala bidang ilmu pengetahuan.

Lembaga yang diberi tugas untuk menghasilkan sumber daya manusia untuk pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni adalah perguruan tinggi. Perguruan tinggi itu sendiri adalah lembaga pendidikan milik pemerintah yang paling diharapkan mampu memenuhi kebutuhan tersebut yaitu Perguruan Tinggi Negeri (PTN). Sedangkan jumlah PTN itu sendiri untuk Jawa Barat sangat sedikit sehingga banyak yang tidak tertampung di PTN dan akhirnya memlilih untuk kuliah di Pergguruan Tinggi Swasta (PTS), menurut data dari Kopertis jumlah Perguruan Tinggi Negeri di Jawa Barat ada 10 terdiri dari Universitas, Institut, Sekolah Tinggi dan Politeknik dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Perguruan Tinggi Negeri di Jawa Barat**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Jenis Perguruan Tinggi Negeri | Jumlah | Persentase |
| 1 | Universitas | 4 | 40% |
| 2 | Institut | 2 | 20% |
| 3 | Sekolah Tinggi | 2 | 20% |
| 4 | Politeknik | 2 | 20% |
|  | Total | 10 | 100% |

Sumber: Kopertis IV (2015)

Daya tampung di PTN dan jumlah peminat yang tidak seimbang, membuat peranan masyarakat menjadi sangat dibutuhkan, seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional Pasal 8 yang berbunyi “Masyarakat berhak berperan serta dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi program pendidikan”

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi dalam Bab 1 pasal 1 ayat 3 mengatakan bahwa “Pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doctor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh Perguruan Tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia” sedangkan dalam pasal 1 ayat 6 mengatakan bahwa perguruan tinggi swasta yang selanjutnya disingkat PTS adalah Perguruan Tinggi yang didirikan dan/atau diselenggarakan oleh masyarakat.

Pasal 1 ayat 7 mengatakan bahwa Universitas adalah Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan pendidikan akademik dan dapat menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam berbagai rumpun ilmu pengetahuan dan/atau teknologi dan jika memenuhi syarat, Universitas dapat menyelenggarakan pendidikan profesi. Keputusan Mendiknas RI Nomor 234/U/2000 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi Pasal 5 point 5 mengatakan bahwa Perguruan Tinggi dapat menjalin kerjasama dengan perguruan tinggi dan/atau lembaga lain baik di dalam maupun di luar negeri yang bertujuan untuk saling meningkatkan dan mengembangkan kinerja pendidikan tinggi yang bekerjasama dalam rangka memelihara, membina, memberdayakan dan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau kesenian. Dalam hal pendidikan baik PTN maupun PTS harus saling mendukung.

Menurut data Koordinator Perguruan Tinggi Swasta (KOPERTIS) Wilayah IV Jawa Barat dan Banten sampai dengan tahun 2015 jumlah Perguruan Tinggi Swasta di Jawa Barat dan Banten sebanyak 483 PTS, yang terdiri dari Universitas sebanyak 57 (11,80%), Institut sebanyak 6 (1,24%), Sekolah Tinggi sebanyak 263 (54,45%), Akademi sebanyak 127 (26,30%) dan Politeknik sebanyak 30 (6,21%), data dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2**

**Data PTS di Jawa Barat dan Banten**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NO | JENIS PTS | JUMLAH | PERSENTASE |
| 1 | Universitas | 57 | 11,80% |
| 2 | Institut | 6 | 1,24% |
| 3 | SekolahTinggi | 263 | 54,45% |
| 4 | Akademi | 127 | 26,30% |
| 5 | Politeknik | 30 | 6,21% |
|  | Total | 483 | 100% |

Sumber: Kopertis IV (2015)

Perguruan Tinggi Swasta yang ada di kota Bandung salah satunya adalah Universitas Jenderal Achmad Yani (Unjani) yang berlokasi di Bandung dan Cimahi, sedangkan khusus untuk Fakultas Teknik Jurusan Metalurgi berada di Kampus Bandung.

Universitas Jenderal Achmad Yani (Unjani) adalah salah satu PTS yang terdiri dari 2 kampus yaitu Kampus I di jl. Terusan Jenderal Sudirman Cimahi dan Kampus II di jl. Jenderal Gatot Subroto Bandung.

Unjani terdiri dari dua kampus yaitu kampus I di Cimahi dengan Fakultas Kedokteran, (Kedokteran Umum dan Gigi), Fakultas Ekonomi, Fakultas Ilmu Sosial Politik, Fakultas Matematika dan IPA, dan Fakultas Teknik ( Teknik Kimia, Teknik Elektro, Teknik Sipil dan Teknik Mesin D3), Fakultas Farmasi, Fakultas Psikologi dan kampus II di Bandung hanya Fakultas Teknik dengan jurusan Teknik Mesin, Teknik Industri dan Teknik Metalurgi dengan program S1 dan untuk tahun ajaran 2016/2017 ini dibuka Fakultas Hukum.

Seiring berjalannya waktu mahasiswa jurusan metalurgi mulai berkurang, hal ini disebabkan karena tidak lagi menggunakan nama STTIB melainkan dengan nama Unjani yang membuka 8 Fakultas dengan berbagai program study, sedangkan Jurusan Metalurgi sendiri ada di bawah Fakultas Teknik.

Jurusan Metalurgi adalah jurusan yang tidak banyak dibuka oleh Perguruan Tinggi baik negeri maupun swasta, di Jawa Barat sendiri hanya ITB yang membuka jurusan metalurgi kemudian Unjani untuk PTS nya.

Teknik Metalurgi itu teknik tentang ilmu logam, dimana dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak lepas dari sesuatu yang berbahan dasar logam baik itu sebagai perhiasan yang dipakai sehari hari ataupun dalam bentuk keperluan rumah tangga dimana logam sangat diperlukan sebagai keperluan yang tidak bisa dihindarkan lagi, dengan demikian hal ini akan menjadi peluang untuk menjaring mahasiswa sebanyak banyaknya. Sedangkan untuk menjaring mahasiswa itu sendiri selain melakukan promosi juga pelayanan harus diperhatikan, karena jika pelayanan yang berhubungan dengan mahasiswa kurang baik akan berpengaruh terhadap jumlah mahasiswa yang daftar, pelayanan itu sendiri baik dari staf maupun dosen.

Apabila suatu institusi dapat memberikan pelayanan yang baik maka akan berpengaruh terhadap citra/image institusi itu sendiri, sehingga dapat menarik konsumen dalam hal ini mahasiswa lebih banyak.

Menurut Buchari Alma mengatakan bahwa citra adalah merupakan kesan, impresi, perasaan atau konsepsi yang ada pada publik mengenai perusahaan, mengenai suatu objek, orang atau lembaga.

Apabila seseorang telah mengetahui tentang citra suatu institusi dan dianggapnya cukup baik maka akan timbul minat untuk mengetahui lebih lanjut atau terlibat didalamnya, misalnya sebuah PTS dengan citra yang cukup baik dan pelayanan yang baik maka akan menimbulkan kepuasan bagi mahasiswanya.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta dan lain lain. Dalam pelayanan khususnya terhadap mahasiswa harus tersedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik karena sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Jika pelayanan yang diberikan bermutu maka akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pengguna jasa tersebut. Menurut Kotler 2008 kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yamg dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Apabila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak terpuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang.

Hal ini berpengaruh terhadap calon mahasiswa yang sebelum memilih suatu PTS biasanya melihat dan mencari tahu tentang PTS tersebut, apakah akreditasinya baik, lingkungan, dosen, staf, bagaimana pelayanannya dan lain-lain akan menjadi pertimbangan. Karena kepuasan itu sendiri menentukan sebuah institusinya, oleh sebab itu penting sekali organisasi memberikan informasi kepada publik agar dapat memberi pelayanan yang baik sehingga akan menghasilkan kepuasan sendiri. .

Menurut Love lock (2007-102) pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui. Karena kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan.

Pelanggan yang marah atau tidak puas akan menimbulkan masalah karena mereka dapat berpindah ke PTS lain dan menyebarkan berita negatif dari mulut ke mulut. Pelanggan yang sedikit puas atau netral dapat direbut oleh pesaing. Namun pelanggan yang senang akan tetap loyal walaupun ada tawaran yang menarik dari pesaing. Kepuasan pelanggan memainkan peran yang sangat penting dalam industry yang bersaing karena terdapat perbedaan yang sangat besar dalam loyalitas antara pelanggan yang sekedar puas dan yang benar-benar puas atau senang.

Maka dari itu agar pelanggan atau mahasiswa mengalami kepuasan terhadap layanan yang diberikan baik dari staf atau dosen, maka Unjani harus memperhatikan pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang abstrak dan sukar dipahami. Secara sederhana pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterima. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu *expected service* dan *perceived service* yang menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sedangkan jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada kualitas yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Hasil dari pra survey ke 30 mahasiswa semester 2, 4 dan 6 mereka rata-rata mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan Unjani khusunya dari jurusan metalurgi oleh staf kurang baik misalnya kurang ramah, sedikit lambat dalam melayani mahasiswa misalnya pada saat registrasi dan lain-lain sedangkan pelayanan yang diberikan oleh dosen sudah baik misalnya keramahan. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan pada mahasiswa khususnya bidang pelayanan pada staf begitu juga dengan sarana dan prasarana yang dimiliki Unjani kurang memadai sehingga banyak mahasiswa mengeluh terutama pada saat praktikum yang dinilainya banyak peralatan yang sudah tua yang seharusnya sudah diganti dengan peralatan yang lebih baik dan modern.

Sedangkan untuk citra Unjani itu sendiri cukup baik terutama jurusan metalurgi karena memang program study yang jarang ada dan memberikan harapan yang cukup baik kepada lulusannya, sehingga sangat disayangkan apabila tidak diimbangi dengan pelayanan yang baik karena hal ini akan mengakibatkan berkurangnya jumlah mahasiswa yang kuliah di sana.

Setelah melakukan wawancara kesejumlah mahasiswa rata-rata mereka mengatakan bahwa sarana prasarana yang sudah harus diganti terutama alat-alat praktikum yang sudah tua, sementara peralatan yang lebih modern sudah dipergunakan di perusahaan-perusahaan. Sedangkan untuk perpustakaan banyak buku yang sudah lama dan tidak banyak koleksinya sehingga mahasiswa harus mencari diluar/membeli. Mahasiswa berharap lebih dari Unjani karena jurusan Teknik Metalurgi adalah jurusan yang jarang ada/langka di Indonesia sementara pelayanan kurang, hal ini menimbulkan ketidakpuasan kepada mahasiswa.

Hasil pra survey/wawancara mengindikasikan bahwa kepuasan mahasiswa dinilai belum sesuai dengan harapan mahasiswa atau masih harus ditingkatkan adalah aspek fasilitas dan pelayanan staf. Pelanggan yang mengalami kegagalan pelayanan yang diterima cenderung akan memberikan informasi yang negatif kepada orang lain terhadap jasa tersebut. Informasi negatif mengenai suatu perusahaan akan berdampak pada citra perusahaan tersebut dimata pelanggan. Kondisi ini apabila tidak dilakukan *service quality improvement* akan berdampak pada citra perguruan tinggi swasta yang kurang baik dimata mahasiswa.

Berdasarkan data dilapangan dapat diketahui bahwa fasilitas dan layanan belum sepeuhnya berjalan dengan baik. Fasilitas adalah semua aspek yang terkait dengan sarana fisik pendukung proses pembelajaran baik yang bersifat akademik maupun non akademik.

Buchori Alma (2005:45) mengatakan bahwa: “lembaga pendidikan pada hakekatnya bertujuan memberikan layanan. Pihak yang dilayani ingin memperoleh kepuasan dari layanan tersebut”. dengan demikian dalam mempertahankan persaingan setiap program studi di setiap PTS harus dapat memberikan layanan yang berbeda dari kompetitornya.

Schiffman dan Kanuk (2007) mengatakan bahwa proses pengambilan keputusan sebagai proses penting dipengaruhi oleh lingkungan eksternal yang terdiri dari bauran pemasaran (produk, promosi, harga, distribusi) dan lingkungan sosial budaya ( keluarga, sumber informasi, sumber non komersial, kelas soial, budaya dan sub budaya) Kemudian lingkungan internal (faktor psikologis) yang terdiri dari motivasi, kepribadian, pembelajaran, persepsi dan sikap.

Dengan demikian perguruan tinggi harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan memberikan citra yang baik agar tujuan dan sasaran yang diinginkan tercapai dengan baik yaitu memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai hal yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Pelayanan Siswa Terhadap Citra Institusi Implikasinya Pada Kepuasan Siswa Masuk Jurusan Teknik Metalurgi Fakultas Teknik Universitas Jenderal Achmad Yani Bandung:

1. **Kajian Pustaka**

**Citra (Image) terhadap Institusi**

Para konsumen membeli sesuatu, bukan hanya sekedar membutuhkan barang itu, akan tetapi ada sesuatu yang lain yang diharapkannya. Sesuatu yang lain itu sesuai dengan citra yang terbentuk dalam dirinya, oleh sebab itu penting sekali organisasi memberi informasi kepada publik agar dapat membentuk citra yang baik.

Menurut Buchari Alma (2014:375) citra adalah merupakan kesan, impresi, perasaan atau konsepsi yang ada pada publik mengenai perusahaan, mengenai suatu objek, orang atau lembaga. Citra ini tidak dapat dicetak seperti membuat barang di pabrik tetapi citra ini adalah kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pemahaman seseorang tentang sesuatu. Citra terbentuk dari bagaimana perusahaan/lembaga pendidikan melaksanakan kegiatan operasionalnya, yang mempunyai landasan utama pada segi layanan.

**Kualitas Pelayanan**

Pengertian kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani konsumen, artinya karyawan langsung berhadapan dengan konsumen atau menetapkan sesuatu dimana konsumen sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon, tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan konsumen akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Menurut Kotler (2002-83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

1. **Tipe Penelitian**

Penelitian ini dilakukan berdasarkan metode deskriptif dan metode kuantitatif. Analisis deskriptif dapat dilakukan untuk menggambarkan karakteristik kelompok yang relevan dengan penelitian, data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Sedangkan metode kuantitatif adalah metode penelitian untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012:11).

Penelitian itu sendiri berarti penyelidikan atau investigasi yang terkelola sistimatis, berdasarkan data, kritis, objektif, dan ilmiah terhadap sesuatu masalah spesifik yang dilakukan dengan tujuan menemukan jawaban atau solusi terkait (Sekaran,2000:4) sementara hasil penelitian yang relevan bukan berarti sama dengan yang akan diteliti, tetapi masih dalam lingkup yang sama. Secara teknis, hasil penelitian yang relevan dengan apa yang akan diteliti dapat dilihat dari; permasalahan yang diteliti, waktu penelitian, tempat penelitian, sampel penelitian, metode penelitian, analisis penelitian dan kesimpulan

1. **Pembahasan**

Dalam hasil penelitian ini menunjukan besar pengaruh kinerja pelayanan (X) terhadap citra institusi (Y) yang ada di Universitas Jenderal Achmad Yani, terdiri atas pengaruh langsung 83.7% dan sisanya sebesar 16.3% dipengaruhi tidak langsung. Tinggi rendahnya kinerja pelayanan siswa juga dipengaruhi oleh citra institusi itu sendiri semakin baik citranya akan semakin baik juga dalam memberikan pelayanan karena Unjani harus mempertahankan yang sudah ada.

Berdasarkan hasil penelitian dapat di interpretasikan bahwa adanya pengaruh yang cukup signifikan dari kinerja pelayanan terhadap citra isntitusi, semakin baik citra suatu institusi akan menuntut pelayanan pun semakin baik.

Begitu pula hasil penelitian variabel citra institusi menunjukan bahwa besar pengaruh citra Unjani terhadap kepuasan siswa, Dalam pengelolaan kinerja pelayanan siswa perlu ditingkatkan lagi kualitasnya agar lebih menarik mahasiswa lebih banyak lagi, hal ini sangat berpengaruh besar yaitu sebesar 50.89% atau 2.54 terhadap jumlah/peminat dari suatu institusi itu sendiri yaitu Unjani, pelayanan tidak hanya dari staf tetapi juga dari para dosen.

Dalam meningkatkan citra suatu institusi tidak lepas dari pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa baik dari staf maupun dosen hal ini akan memberikan ketenangan dan kepuasan sendiri sehingga akan merasa nyaman dengan citra yang selama ini dipandang cukup baik didapatkan 56.27% atau sebesar 2.81 dimana hal ini harus dipertahankan.

Dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa Unjani harus memperhatikan sarana prasarana, misalnya alat-alat praktikum di setiap laboratorium karena selama ini selalu ada keluhan dari mahasiswa karena alat-alat yang sudah tua dan tidak layak untuk praktek dan sudah ketinggalan zaman dari hasil survey didapatkan angka sebesar 58.44% atau 2.92 mengatakan bahwa sarana kurang memuaskan.

Dalam pelayanan terhadap mahasiswa khususnya jurusan Teknik Metalurgi sangat berpengaruh sekali terhadap citra institusi sebanyak 83.7% dan sisanya dipengaruhi faktor lain sebanyak 16.3%, karena jurusan tersebut memang sedikit jadi banyak yang perlu diketahui oleh mahasiswa maka Unjani khususnya Jurusan Teknik Metalurgi harus dapat mempertahankan pelayanannya yang selama ini sudah cukup baik bahkan ditingkatkan lagi.

Jika dilihat dari hasil questioner yang ada citra institusi terhadap kepuasan sebanyak 71.6% sudah cukup baik dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dapat disebutkan dalam penelitian ini yaitu sebesar 28.4% dapat disimpulkan bahwa mahasiswa cukup puas dengan citra Jurusan Metalurgi karena beranggapan bahwa jurusan tersebut mempunyai kelebihan tersendiri dan mempunyai prospek yang baik sehingga mahasiswa merasa puas.

Pengaruh kinerja pelayanan siswa terhadap institusi implikasinya pada kepuasan siswa berpengaruh sebanyak 74.2% ini berarti secara umum Unjani sudah cukup baik tetapi harus lebih ditingkatkan lagi agar mahasiswa merasa bangga dan puas dengan predikat yang selama ini di sandang Unjani.

Antara kinerja pelayanan dan citra institusi saling terkait untuk mendapatkan kepuasaan dari mahasiswa, jika mereka mendapatkan kepuasan maka akan merekomendasikan kepada yang lain sehingga hal ini harus tetap dipertahankan.

**E.Simpulan**

Berdasarkan dari data deskriptif, hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan siswa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap citra institusi khususnya di jurusan Teknik Metalurgi yaitu sebesar 83,7% dan sisanya sebesar 16.3% dipengaruhi oleh faktor faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini. Hal ini jelas terlihat bahwa pelayanan terhadap siswa sangat menentukan citra suatu institusi.
2. Terdapat pengaruh antara citra institusi terhadap kepuasan siswa yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa khususnya jurusan Teknik Metalurgi yaitu sebesar 71.6% dan sisanya sebesar 28,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini. Dapat dijelaskan bahwa citra institusi sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa.
3. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kinerja pelayanan siswa, citra institusi terhadap kepuasan siswa selama belajar di Teknik Metalurgi FT Unjani khususnya, Fakultas Teknik umumnya maka dari itu pelayanan terhadap siswa dan citra suatu institusi merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dan harus sangat diperhatikan karena akan berdampak pada kepuasan siswa yang akan berdampak luas kepada kelangsungan institusi tersebut.

**F.Rekomendasi**

Berdasarkan kepada hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka penulis bermaksud memberikan rekomendasi sebagai suatu pertimbangan bagi Universitas Jenderal Achmad Yani Bandung yaitu sebagai berikut:

1. Dalam pengelolaan kinerja pelayanan siswa perlu ditingkatkan lagi kualitasnya agar lebih menarik mahasiswa lebih banyak lagi, hal ini sangat berpengaruh besar terhadap jumlah/peminat dari suatu institusi itu sendiri yaitu Unjani, pelayanan tidak hanya dari staf tetapi juga dari para dosen.
2. Dalam meningkatkan citra suatu institusi tidak lepas dari pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa baik dari staf maupun dosen hal ini akan memberikan ketenangan dan kepuasan sendiri.
3. Dalam meningkatkan kepuasan siswa Unjani harus memperhatikan sarana prasarana praktikum di setiap laboratorium karena selama ini selalu ada keluhan dari mahasiswa karena alat-alat yang sudah tua dan tidak layak untuk praktek.
4. Perlu diperbanyak dan dilengkapi lagi buku-buku yang ada diperpustakaan.
5. Perlu diteliti apakah ada hubungan antara pelayanan siswa dan citra institusi serta hubungan timbal balik antara kepuasan dan citra institusi agar terjalin hubungan yang baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

Azwar, Saifuddin, MA, *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi ke-3, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2003, Hal . 19, 78, 166

Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro.2013. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (AnalisisJalur)*.Bandung : Alfa Beta

Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, CV .Alfabeta, Bandung.

Sugiyono,2014,Statistik untuk Penelitian, CV Alfabeta Bandung.

Sugiyono, 2014 Metode Penelitian Bisnis, CV Alfabeta Bandung.

Buchari Alma, 2014 Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, CV Alfabeta Bandung.

David W Cravens,1996 Pemasaran Srategis, Erlangga.

Kotler, Philip dan Kevin Keller 2012 Manajemen Pemasaran, Erlangga

Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk 2008, Perilaku Konsumen, Macanan Jaya Cemerlang.

Dominick Salvatore, 2005 Managerial Economics, Salemba Empat Jakarta.

Fred R David, 2010 Strategic Management, Salemba Empat Jakarta.

Tjiptono, Fandi (2006) Manajemen Jasa Yogyakarta. Andi Offset.

Suryani Tatik, (2013) Perilaku Konsumen di Era Internet Implikasinya Pada Strategi Pemasaran,Graha Ilmu Jogjakarta.

Lovelock Christoper H, (2007) Manajemen Pemasaran Jasa, Macanan Jaya Cemerlang

Achmad Buchory, Herry (2010) Manajemen Pemasaran, Linda Karya Bandung