

## **Pengaruh Kehandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember**

*Reliability Influence Perception According Education Services Students Against Student Satisfaction Program Choosing a Concentration Accounting Economics Education Studies Program FKIP UNEJ*

Kurniawati, Sri Kantun, Umar HMS  
Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember (UNEJ)  
Sumatera VII No 69, Jember 68121  
Email: srikantun@unej.ac.id

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kehandalan jasa pendidikan menurut persepsi mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode purposive area, sedangkan untuk menentukan responden penelitian menggunakan metode simple random sampling yaitu sebanyak 103 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, dokumen, observasi, dan wawancara. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, persamaan garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F, dan efektifitas garis regresi (koefisien determinasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan jasa pendidikan menurut persepsi mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember. Besarnya persentase pengaruh kehandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember sebesar 79,5%, sedangkan sisanya yaitu 20,5% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti, antara lain daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

**Kata Kunci:** Kehandalan Jasa Pendidikan, Kepuasan Mahasiswa.

### **Abstract**

*The study was conducted to investigate the effect of reliability according to students' perceptions of educational services to the satisfaction of students choosing accounting concentration program at the Faculty of Economics of Education Program Teacher Training and Education Jember University. This research is quantitative. Determining the location of the study using purposive area, while to determine the survey respondents using simple random sampling as many as 103 people. Data collection methods used consist of methods: questionnaires, documents, observations, and interviews. This study used test validity, reliability testing, simple regression line equation, analysis of variance of the regression line, F test, and the effectiveness of the regression line (coefficient of determination). The results showed that the reliability of students' perceptions of educational services by a significant effect on student satisfaction selecting accounting concentration courses in Economics of Education Program Teacher Training and Education Faculty of the University of Jember. The percentage effect of reliability level services to the satisfaction of students choosing accounting concentration program at the Faculty of Economics of Education Program Teacher Training and Education at the University of Jember 79.5%, while the remaining 20.5% is influenced by other variables not examined, among others, the responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.*

**Keywords:** Reliability Education Services, Student Satisfaction .

## Pendahuluan

Era teknologi dan informasi yang modern seperti saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa informasi dan edukasi yang ada di Indonesia. Lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi negeri yang bergerak di bidang edukasi dan informasi juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Hal tersebut membuat perguruan tinggi negeri pun meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi yang di butuhkan masyarakat khususnya insan akademik. Hal tersebut juga dapat memotivasi lembaga perguruan tinggi negeri untuk melakukan transformasi struktur dan strategi pengembangan sarana pendidikan agar dapat menjadi lembaga pendidikan yang unggul dan terpercaya.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Perguruan tinggi negeri juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas pelayanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan nama baik berdasarkan anggapan konsumen khususnya mahasiswa.

Lembaga Pendidikan merupakan suatu bidang usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa yaitu pendidikan, yang berorientasi pada pengembangan sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia mempunyai tujuan yang sangat bervariasi dalam mempersiapkan manusia dengan kualifikasi tertentu. Kualifikasi ini mencakup mulai dari persyaratan yang paling mendasar sampai tujuan yang sangat rinci yang mempersiapkan seseorang untuk suatu tugas tertentu dalam masyarakat. Selain itu lembaga pendidikan untuk memenuhi tujuan yang ada harus mempertahankan kualitas jasa pendidikannya. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi jasa pendidikan karena akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hal ini dimaksudkan agar seluruh jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik dimata masyarakat khususnya dimata mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik, dimana kualitas pelayanan yang baik salah satunya adalah keandalan. Keandalan adalah kemampuan dalam penyajian jasa pendidikan secara meyakinkan dan akurat sesuai dengan yang dijanjikan sehingga memenuhi keinginan mahasiswa. Lembaga pendidikan dapat dikatakan handal apabila mampu memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Hal ini sesuai pendapat Alma (2005:285) "keandalan merupakan kemampuan memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten." Keandalan merupakan kemampuan lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan jasa secara akurat dan terpercaya sesuai dengan yang sudah dijanjikan. Reser Payne

(dalam Yazid, 2008:102) mengungkapkan bahwa "keandalan merupakan dimensi yang paling penting untuk kebanyakan jasa". Lembaga pendidikan yang memiliki keandalan akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Apabila harapan mahasiswa tentang keandalan tersebut terpenuhi maka mahasiswa akan merasa puas. Selanjutnya apabila mahasiswa puas, mahasiswa tersebut akan menunjukkan sikap loyal dengan menunjukkan perasaan bangga dan percaya akan kualitas jasa pendidikan dari suatu lembaga pendidikan serta merekomendasikan lembaga pendidikan tersebut kepada orang lain. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh alma (2005:285) yang menyatakan bahwa:

"jika barang atau jasa yang dibeli sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, maka akan terdapat kepuasan dan sebaliknya akan timbul rasa kecewa. Bila kenikmatan yang diperoleh konsumen melebihi harapannya, maka konsumen betul-betul puas, mereka akan mengacungkan jempol dan mereka akan mengadakan pembelian ulang serta memberikan rekomendasi kepada rekan-rekannya".

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi jasa pendidikan karena akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hal ini dimaksudkan agar seluruh jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik dimata masyarakat khususnya dimata mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik, dimana kualitas pelayanan yang baik salah satunya adalah keandalan. Terciptanya kepuasan mahasiswa dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara Program Studi dan mahasiswanya menjadi harmonis, memungkinkan terciptanya loyalitas serta mahasiswa memberi rekomendasi dari mulut ke mulut kepada teman atau adiknya.

Pendidikan ekonomi sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa pendidikan selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggannya. Hal ini ditunjukkan dengan memberikan tidak adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan kenyataan yang dialami tentang kualitas pelayanan jasa pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Hal ini sesuai dengan pendapat Yazid (2008:55) kepuasan merupakan "ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjuk kerja yang senyatanya diterima". Mahasiswa akan merasa puas apabila harapannya tentang kualitas pelayanan jasa dapat dipenuhi oleh lembaga pendidikan, serta akan merasa sangat puas apabila pelayanan jasa pendidikan yang diberikan program studi melebihi harapan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (1996:36) bahwa kepuasan merupakan:

"perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang".

Akuntansi merupakan salah satu jurusan di konsentrasi di pendidikan ekonomi yang banyak diminati oleh mahasiswa

saat ini. Berdasarkan hasil wawancara awal menyebutkan bahwa rata-rata mahasiswa memilih konsentrasi akuntansi, didorong oleh keinginan mereka untuk menjadi guru profesional di bidang akuntansi. Selain itu mereka juga termotivasi oleh anggapan bahwa lulusan konsentrasi akuntansi dimasa akan datang akan sangat dibutuhkan oleh banyak lembaga pendidikan maupun perusahaan. Walaupun merupakan program konsentrasi baru, konsentrasi akuntansi telah dapat menunjukkan eksistensinya dan berkompeten menjadi pilihan mahasiswa. Selama hampir empat tahun pelaksanaannya, konsentrasi akuntansi memiliki jumlah peminat yang cenderung meningkat.

Berkaitan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, permasalahan yang dapat diangkat oleh peneliti yaitu apakah ada pengaruh yang signifikan variabel keandalan jasa pendidikan menurut persepsi mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember. Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keandalan jasa pendidikan menurut persepsi mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa program konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area* yaitu tempat penelitian ditentukan dengan sengaja berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember. Sedangkan untuk menentukan responden penelitian menggunakan metode *simple random sampling*, yaitu setiap unsur dari keseluruhan populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih (Usman dan Purnomo, 1995:45). Sampel yang diambil adalah mahasiswa Pendidikan Ekonomi akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember (FKIP UNEJ) angkatan 2008/2009 sampai angkatan 2010/2011. Jumlah mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Jember angkatan 2008/2009 sampai angkatan 2010/2011 sebanyak 103 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, dokumen, observasi, dan wawancara. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, persamaan garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F, dan efektifitas garis regresi (koefisien determinasi).

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan keandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember diterima. Hipotesis yang diajukan terjawab, bahwa secara simultan keandalan jasa pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi. Keandalan jasa pendidikan yang ada di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas

Keguruan dan Ilmu Pendidikan memiliki peranan sangat penting terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih program konsentrasi. Segala bentuk pelayanan jasa yang diberikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi tersebut, diharapkan mampu memberikan kepuasan mahasiswa dalam memilih program konsentrasi yang meliputi perasaan senang menjadi mahasiswa pada universitas tersebut, mahasiswa mampu membela nama baik universitas, dan mahasiswa merekomendasikan kepada orang lain.

Keandalan dalam pemberian pelayanan jasa pendidikan dapat ditunjang dengan kompetensi atau keahlian yang dimiliki oleh dosen. Dosen yang kompeten akan memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas sehingga dapat memberikan pengetahuan, keterampilan, pengalaman kepada siswa secara maksimal. Berdasarkan Undang-undang wajib hukumnya bagi dosen untuk memiliki kompetensi. Menurut UU 14 Tahun 2005, pasal 8 tentang guru dan dosen menyatakan *guru wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat pendidik, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional*. Kompetensi yang harus dimiliki guru yang dalam hal ini adalah dosen dalam melaksanakan tugasnya antara lain: kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional, dan kompetensi sosial. Menurut PP No. 19 Tahun 2005 Pasal 28, Ayat 3 dan UU No. 14 Tahun 2005 Pasal 10, Ayat 1 (dalam Sagala, 2009:30), menyatakan "kompetensi pendidik sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan dasar dan menengah, serta pendidikan anak usia dini meliputi: (a) kompetensi pedagogik, (b) kompetensi kepribadian, (c) kompetensi profesional, dan (d) kompetensi sosial. Dalam penelitian ini, indikator kompetensi dosen yang digunakan untuk mengukur keandalan jasa pendidikan di program studi pendidikan ekonomi yaitu kompetensi pedagogik dan kompetensi profesional.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa keandalan jasa pendidikan yang diberikan secara terencana dengan baik dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih program konsentrasi. Dimana keandalan pelayanan jasa pendidikan yang diberikan merupakan keseluruhan dari pelayanan jasa pendidikan yang diberikan pada Program Studi Ekonomi khususnya pada konsentrasi akuntansi. Berikut ini merupakan hasil wawancara kepada ketua prodi pendidikan ekonomi mengenai pelayanan jasa pendidikan yang diberikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi:

*"Masalah pelayanan jasa pendidikan ini macam-macam, dosen memberikan pembelajaran kepada mahasiswanya itu juga bisa dikatakan pelayanan jasa pendidikan, selain itu ada pelayanan jasa berbagai bimbingan yang diberikan oleh dosen itu juga bisa dikatakan jasa pendidikan yang diberikan oleh prodi kepada mahasiswanya"* (BS, 59 TH).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa, segala aktifitas yang dilakukan oleh dosen Program Studi Ekonomi khususnya pada konsentrasi akuntansi FKIP UNEJ kepada mahasiswa terkait dengan masalah perkuliahan

merupakan pelayanan jasa yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa. Adanya pelayanan jasa yang baik dan memuaskan yang dapat diberikan oleh Universitas kepada mahasiswa tentu saja akan dapat meningkatkan mutu dari Universitas tersebut.

Keandalan dalam memberikan pelayanan jasa pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi khususnya pada program konsentrasi akuntansi FKIP UNEJ sangat memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari cara dosen mengajar mahasiswa Program Studi Ekonomi konsentrasi akuntansi FKIP UNEJ dengan sangat baik dan menggunakan media pembelajaran yang lebih modern dan sesuai dengan jurusan tersebut. Berdasarkan wawancara dengan salah satu responden menyatakan bahwa:

*“Pada saat proses belajar berlangsung di kelas, selain menyampaikan materi secara lisan, dosen juga mewajibkan mahasiswa untuk membawa laptop sendiri sehingga saya bisa langsung praktek, dan mudah untuk memahami apa yang diajarkan oleh dosen”* (NH, 22<sup>TH</sup>).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pada saat proses belajar berlangsung, dosen juga mewajibkan mahasiswa untuk membawa laptop, sehingga mahasiswa akan lebih mudah dalam menguasai pembelajaran yang diajarkan oleh dosen. Selain itu, latar belakang pendidikan dari dosen tersebut juga sangat menentukan pelayanan jasa pendidikan yang dapat diberikan. Hal ini disebabkan, jika seorang dosen memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda dengan jurusan yang diajarnya, maka dosen tersebut kurang maksimal dalam memberikan pembelajaran. Akan tetapi jika seorang dosen sudah memiliki suatu latar belakang yang sesuai dengan jurusan yang diajarkannya, maka dosen tersebut akan dapat mengajar dengan maksimal. Berikut merupakan penjelasan dari ketua Program Studi Ekonomi FKIP UNEJ mengenai latar belakang dosen yang mengajar di pendidikan ekonomi khususnya pada konsentrasi akuntansi:

*“Untuk dosen yang mengajar di pendidikan ekonomi, khususnya konsentrasi akuntansi sebagian besar sudah mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya serta sudah lulus sertifikasi, sehingga para dosen tersebut dapat memberikan pembelajaran kepada mahasiswa dengan maksimal karena dosen tersebut sudah menguasai mata kuliah yang diajarkannya tersebut”* (BS, 59<sup>TH</sup>).

Jadi, untuk dapat memaksimalkan suatu proses pembelajaran, maka latar belakang dari seorang dosen harus sesuai dengan jurusan yang diajarnya serta menguasai materi perkuliahan yang diajarkannya tersebut. Selain itu, untuk dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada mahasiswa terkait dengan perkuliahan, maka seorang dosen harus mampu menyampaikan materi yang mudah dipahami oleh mahasiswa, sert memiliki sifat yang ramah. Berikut ini merupakan hasil wawancara dari salah satu responden yang menyatakan bahwa:

*“Saya merasa program konsentrasi yang saya pilih sangat bagus, karena dosen pengajarnya lebih ramah, menyenangkan dan mudah dipahami saat memberikan materi dibandingkan program konsentrasi lain dan kedepannya menyediakan lapangan pekerjaan yang lebih luas”* (AT, 22<sup>TH</sup>)

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dapat diketahui bahwa seorang mahasiswa akan merasa puas dengan program konsentrasi yang mereka pilih jika dosen yang mengajar mereka lebih menyenangkan, ramah, serta menguasai materi. Selain itu, mahasiswa akan merasa puas terhadap Universitas tempat mereka kuliah jika banyak tersedia lapangan pekerjaan yang yang sesuai dengan program konsentrasi yang mereka pilih, serta dapat memberikan pengalaman belajar yang kelak dapat digunakan dalam memasuki dunia kerja.

Seorang mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan jasa pendidikan yang diberikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNEJ, maka mahasiswa tersebut akan berusaha merekomendasikan Universitas tempat mereka kuliah kepada orang lain. Hal ini disebabkan karena mahasiswa tersebut merasa orang lain layak untuk memperoleh pengalaman belajar yang dibutuhkan pada saat memasuki dunia kerja kelak. Berdasarkan wawancara dengan salah satu responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

*“Saya menganggap bahwa pada konsentrasi akuntansi ini, saya dapat memperoleh suatu pengalaman belajar serta pengalaman yang kelak dibutuhkan dalam memasuki dunia kerja. Jadi saya sering menceritakan kepada adik angkatan, teman ataupun saudara tentang pelayanan jasa yang diberikan Program Studi Pendidikan Ekonomi khususnya konsentrasi akuntansi kepada mahasiswa, agar mereka tertarik terhadap program konsentrasi yang saya pilih dan mereka juga dapat mengalami pengalaman belajar tersebut”* (LY, 21<sup>TH</sup>).

Jadi, seorang mahasiswa yang merasa puas dengan Universitas tempat kuliah maka mahasiswa dalam hal ini Universitas Jember tersebut akan berusaha merekomendasikan Universitas Jember kepada orang lain. Hal ini diperkuat oleh pendapat Alma (2005:173) yang menyatakan bahwa:

*“buat sebuah lembaga pendidikan bukan mempertahankan customer yang sudah ada saja yang perlu diperhatikan, tetapi yang lebih penting lagi ialah bagaimana mereka menjadi loyalis-loyalis, yaitu orang yang membela nama baik, dan menyebarkan nilai-nilai positif lembaga ke dunia luar”*.

Adanya pengalaman belajar yang mahasiswa peroleh dari program konsentrasi akuntansi diharapkan dapat memberikan bekal yang cukup untuk memasuki dunia kerja. Hal yang terpenting dalam memasuki dunia kerja adalah

pengalaman dan pengetahuan mereka terhadap pekerjaan yang akan mereka tekuni. Jadi, walaupun jurusan yang mahasiswa pilih memiliki peluang yang besar memasuki dunia kerja, tetapi jika tidak didasari oleh pengetahuan dan pengalaman kerja maka mereka juga akan mengalami kesulitan dalam memasuki dunia kerja. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi yang menyatakan bahwa:

“Selama ini alumni yang saya temui sudah banyak yang memiliki pekerjaan meskipun tidak semua bekerja sebagai tenaga pengajar, tapi secara keseluruhan alumni dari Program Studi Pendidikan Ekonomi sudah bisa dikatakan banyak yang terserap dalam lapangan pekerjaan” (BS, 59<sup>TH</sup>).

Berdasarkan penjelasan dari Ketua Program Studi tersebut sudah cukup jelas bahwa alumni Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNEJ mayoritas sudah bekerja. Hal ini menandakan bahwa pada Program Studi Pendidikan Ekonomi telah berhasil mencetak generasi muda yang memiliki suatu keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan dalam memasuki dunia kerja.

Kehandalan dalam memberikan pelayanan jasa pendidikan yang dilakukan oleh Program Studi Pendidikan ini merupakan usaha Universitas dalam mengembangkan dan memajukan Universitas tersebut. Dalam hal ini, Universitas berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan mahasiswa serta mengutamakan kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan pendapat Andi (2010) yang menyatakan bahwa kemampuan suatu universitas dalam memberikan pelayanan jasa pendidikan berkaitan erat dengan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan ([http://id.wikipedia.org/wiki/Kualitas Pelayanan Jasa](http://id.wikipedia.org/wiki/Kualitas_Pelayanan_Jasa)).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka beberapa teori yang dikemukakan oleh beberapa tokoh dalam penelitian ini dapat mendukung dan dapat dijadikan acuan dalam melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang. Disamping itu, dapat diperoleh suatu kesimpulan bahwa keandalan jasa pendidikan dapat memberikan sumbangan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih program konsentrasi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh keandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan jasa pendidikan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi.

### Saran

Saran yang dapat peneliti berikan yaitu diharapkan, bagi Universitas, untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan jasa pendidikan guna menciptakan alumni yang siap memasuki dunia kerja. bagi mahasiswa, lebih mengembangkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Pendidikan Ekonomi khususnya pada konsentrasi akuntansi. bagi peneliti lain, untuk ikut mempertimbangkan sumbangan pengaruh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu diharapkan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini untuk mengambil variabel lain yang tidak turut diteliti dalam penelitian ini, seperti daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

## DAFTAR RUJUKAN

Alma, B. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*. Bandung : Alfabeta.

Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Surakarta : PT Pabelan.

Sagala, G. 2009. *Perencanaan Pembelajaran: Mengembangkan Standar Kompetensi Guru*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Usman, H & Prnomo, S. 1995. *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta: Bumi Aksara

Yazid. 2008. *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Ekonisia

[http://id.wikipedia.org/wiki/Kualitas Pelayanan Jasa](http://id.wikipedia.org/wiki/Kualitas_Pelayanan_Jasa)

### Perundang-undangan

Depdikbud. 2005. *Undang-Undang RI No. 14 Tahun 2005 Tentang guru dan dosen*. Semarang: Aneka Ilmu.

(14.00, Selasa, 25 September 2012)