



PENGARUH SIKAP, PERSEPSI NILAI DAN PERSEPSI PELUANG KEBERHASILAN MAHASISWA UTAMA TERHADAP NIAT MENYAMPAIKAN KELUHAN

Oleh:

Salim Munabi dan Sa'adah
Universitas Widyatama

Abstrak - Responden penelitian adalah mahasiswa Universitas Widyatama angkatan 2008. Tujuan penelitian untuk menganalisis sikap dan persepsi terhadap keluhan untuk mewujudkan visi Universitas Widyatama. Pengumpulan data dengan metode survei, metode penentuan sample dengan simple random sampling (SRS). Dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Metode analisis data menggunakan skala likers dengan interval 0,8. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi berganda, variabel penelitian x_1 , x_2 , x_3 terhadap y . Semua pernyataan valid dan reliable artinya mahasiswa yang tidak puas dengan jasa yang dijanjikan, mahasiswa cenderung tidak mengeluh dan bila universitas memberikan layanan yang lebih baik dan menguntungkan maka mahasiswa cenderung mengajukan keluhan dengan keyakinan mendapat respon dari Universitas.

Kata kunci: Retensi konsumen, Regresi, Persepsi.

Abstract - Respondent of the research were Widyatama University students, period 2008. The objectives of the research was to analyze attitude and perception of complain to bring Widyatama University vision. Data collection carried out with survey method, sample determined based on Simple Random Sampling (SRS). There were also validity test, reliability test and classic assumption test. Data analyze method was Likers scale with interval 0,8. The research was tested using Double-Regression Analysis, research variable were x_1 , x_2 , x_3 to y . All statements were valid and reliable, it means the students are not satisfied with promised service, students disposed to not complain if University give a benefit, the students disposed to submit complain with belief that the complain will be respond by the University.

Keywords : Costumer Retention, Regression, Perception.

1. PENDAHULUAN

Universitas Widyatama adalah universitas yang berkembang di Jawa Barat, kedepannya akan menghadapi persaingan dengan universitas lain dalam menjaring calon penerimaan mahasiswa baru, sehingga UTAMA menghadapi tantangan meningkatkan mutu lulusan, memberikan kepuasan kepada mahasiswa untuk mewujudkan visi Widyatama untuk menjadi Universitas yang mampu menghasilkan sumber daya manusia yang profesional dibidangnya yang dapat menyesuaikan diri terhadap ilmu pengetahuan, teknologi dan seni dalam lingkungan global.

Desentralisasi pengelolaan perguruan tinggi dalam bentuk otonomi tidak dapat dielakkan, sehingga diperlukan perbaikan pengelolaan perguruan tinggi melalui banyak hal, salah satunya adalah manajemen keluhan. Untuk menjaga kepercayaan tentang UTAMA dalam mengelola perguruan tinggi dimata mahasiswa, maka keluhan dari mahasiswa dianggap sebagai peluang penting bagi universitas untuk mengetahui reaksi pelanggan

atas pelayanan universitas, terutama pada perusahaan jasa (Kim et al, 2003). Keluhan merupakan elemen yang perlu diperhatikan dan digunakan sebagai masukan dalam menyusun strategi pelayanan perusahaan. Pengetahuan tentang keluhan pelanggan akan membantu pengelola perusahaan memperhatikan dan memecahkan masalah yang timbul. Perusahaan dapat menggunakan cara yang sesuai untuk merumuskan pelayanan selanjutnya. Sebuah system manajemen keluhan yang disusun dengan tepat dan efektif, akan memudahkan perusahaan untuk memaksimalkan tingkat loyalitas pelanggan. Yang perlu mendapatkan perhatian serius universitas adalah masalah keluhan mahasiswa misalnya mengenai kualitas dosen dalam mengajar, pelayanan akademik yang kurang baik, nilai jual universitas dikalangan industri, karena bagaimanapun juga keluhan mahasiswa merupakan *world of mouth* atau promosi tidak langsung bagi universitas. Seiring terjadinya pengabaian terhadap pengajuan klaim pelanggan oleh perusahaan bias berakibat menurunkan tingkat frekuensi pelanggan,

dan akhirnya menimbulkan kerugian pada jangka panjang. Untuk itu pengetahuan dalam memberi respon pada keluhan konsumen tidak bisa diabaikan. Karena perusahaan bias mengubah perilaku pasca pembelian konsumen menjadi lebih baik. Untuk meningkatkan retensi konsumen bisa dengan mengurangi komentar negatif dari mulut ke mulut, mengurangi kerugian dengan mengelola ketidakpuasan dengan melakukan identifikasi kemudian memberi respon pada keluhan konsumen.

2. IDENTIFIKASI MASALAH

1. Sejahterama sikap mahasiswa UTAMA terhadap keluhan berpengaruh positif terhadap niat menyampaikan keluhan.
2. Sejahterama persepsi mahasiswa UTAMA terhadap nilai keluhan berpengaruh positif terhadap baik barang maupun jasanya menyampaikan keluhan.
3. Sejahterama persepsi mahasiswa UTAMA terhadap peluang suksesnya keluhan berpengaruh positif terhadap niat menyampaikan keluhan.

3. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menganalisis sejahterama sikap mahasiswa UTAMA terhadap keluhan berpengaruh positif terhadap niat menyampaikan keluhan.
2. Untuk menganalisis sejahterama persepsi mahasiswa UTAMA terhadap nilai keluhan berpengaruh positif terhadap niat menyampaikan keluhan.
3. Untuk menganalisis sejahterama persepsi mahasiswa UTAMA terhadap peluang suksesnya keluhan berpengaruh positif terhadap niat menyampaikan keluhan.

4. TINJAUAN PUSTAKA

Sikap dibentuk oleh seseorang berdasarkan pengalaman yang dipelajarinya yang berhubungan dengan suatu objek atau lingkungan objek. Sikap konsumen terbentuk sebagai respon terhadap objek atau merk termasuk keluhan yang akan disampaikan atas pelayanan dari janji yang tidak terpenuhi.

Persepsi terhadap nilai keluhan didefinisikan sebagai evaluasi personal terhadap kesenjangan antara manfaat dan biaya keluhan (Singh, 1989) yang dikutip oleh Kim et al (2003).

Persepsi terhadap kemungkinan suksesnya keluhan dijabarkan sebagai kemungkinan yang dirasakan untuk mendapatkan penghargaan atau pengembalian uang, pertukaran atau permintaan maaf melalui pengajuan keluhan pada firma (Singh, 1990 seperti dikutip Kim et al (2003)).

Niat untuk melakukan keluhan adalah tahap dimana perilaku membeli dari konsumen suatu produk baik barang maupun jasa yang dipicu oleh ketidakpuasan pada saat melakukan pembelian.

5. HIPOTESIS

1. H 1 : Sikap terhadap keluhan berpengaruh positif terhadap niat menyampaikan keluhan
2. H 2 : Persepsi terhadap nilai keluhan berpengaruh positif terhadap niat menyampaikan keluhan
3. H 3 : Persepsi terhadap peluang suksesnya keluhan berpengaruh positif terhadap niat menyampaikan keluhan

6. METODE PENELITIAN

Operasionalisasi Variabel :

- Sikap terhadap keluhan (X1) digambarkan sebagai tendensi personal mahasiswa yang tidak puas
- Persepsi terhadap nilai keluhan (X2) sebagai evaluasi personal terhadap kesenjangan antara manfaat dan biaya keluhan pada UTAMA
- Persepsi terhadap peluang keberhasilan mahasiswa UTAMA (X3) sebagai kemungkinan yang dirasakan dalam mencari pelayanan akademik yang memadai
- Niat untuk melakukan keluhan (Y) adalah satu dari tindakan yang dipicu oleh ketidakpuasan pada episode pembelian mahasiswa

7. POPULASI, SAMPEL & TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

- Populasi : seluruh mahasiswa UTAMA angkatan 2008
- Metode penentuan sampel : Simple Random Sampling, metode pengumpulan data dengan survey

Untuk mendapatkan jumlah sampel minimum tersebut adalah :

$$n = \frac{NZ^2 \times 0,25}{[d^2 \times (N-1)] + (Z^2 \times 0,25)} = N / (Nd^2 + 1)$$

Dimana:

N = populasi

d = tingkat ketelitian (*precision level*) 10%

Z = satuan tingkat keyakinan sebesar 1,96 ($\alpha = 0,05$)

- Uji Validitas : menggunakan teknik korelasi produk moment dari Pearson dengan tingkat significant 5 %. Apabila nilai total Pearson correlation lebih besar dari 0,3 atau probabilitas kurang dari 0,05 maka item tersebut valid.
- Uji Reliabilitas : menggunakan koefisien alpha Cronbach dengan taraf nyata 5 %. Jika koefisien korelasi lebih besar dari nilai kritis

atau jika nilai alpha Cronbach lebih besar daripada 0,6 maka item dinyatakan reliabel, bila koefisien alpha kurang dari 0,6 menunjukkan reliabilitas yang buruk

8. METODE ANALISIS DATA

- Mengadakan tabulasi data dengan menggunakan skala likers dengan interval = $\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kelas yang tersusun}}$

$$\text{interval} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{interval} = 0,8$$

- Uji assumsi klasik :

- Uji multikolinearitas ; dilihat dari nilai VIF.apabila nilai VIF tidak melebihi 5, mengindikasikan bahwa dalam model tidak terdapat multikolinearity.
- Uji Autokorelasi ; dilihat dari nilai DW (uji Durbin Watson).apabila nilai d hitung berada direntang statistik maka akan menerima H0, artinya tidak ada autokorelasi.dengan menerapkan H0 pada kedua ujung yaitu tidak ada autokorelasi positif dan negatif

Tabel 2. Item Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item - Total Correlation | Square Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| X1.1 | 9.4556 | 1.374 | .355 | .131 | .583 |
| X1.2 | 10.4849 | 1.601 | .207 | .158 | .678 |
| X1.3 | 10.1556 | 1.301 | .460 | .506 | .504 |
| X1.4 | 10.1000 | 1.125 | .603 | .524 | .382 |

Pernyataan untuk sikap adalah *reliable* karena Cronbach's Alpha > 0,6.

Pernyataan yang valid 1, 3, 4 karena *corrected item correlation* > 0,3.

Tabel 3. Tanggapan Responden

| Sikap terhadap keluhan | Rata - rata |
|------------------------|-------------|
| X1.1 | 3.9444 |
| X1.3 | 3.2444 |
| X1.4 | 3.3000 |
| Rata - rata | 3.496 |

Tanggapan responden diatas tentang sikap terhadap keluhan menunjukkan tinggi karena berada pada rentang 3,4 – 4,2.

Mahasiswa cenderung untuk tidak mengeluh ketika jasa tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan.

Tabel 5. Item Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item - Total | Square Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item |
|--|----------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------------------|--------------------------|
|--|----------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------------------|--------------------------|

c. Uji heteroskedastisitas ; dilihat dari scatterplot apabila grafik menyebar berarti tidak terjadi heteroskedastisitas

- Analisis deskriptif: menjelaskan karakteristik responden dan variabel yang diteliti.

- Pengujian dilakukan dengan analisis regresi berganda / simultan

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

X1 = sikap terhadap keluhan

X2 = persepsi terhadap nilai keluhan

X3 = peluang suksesnya keluhan

Y = Niat

9. PEMBAHASAN

9.1 Sikap terhadap keluhan

Uji Kualitas Data

Tabel 1. Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach' Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|---|------------|
| .619 | .615 | 4 |

9.2 Persepsi terhadap nilai keluhan

Uji Kualitas Data

Tabel 4. Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach' Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|---|------------|
| .632 | .668 | 3 |

Nilai terhadap keluhan menunjukkan tinggi karena berada pada rentang 3,4 – 4,2.

| | | | Correlation | | Deleted |
|------|--------|------|-------------|------|---------|
| X2.1 | 7.8000 | .858 | .253 | .280 | .848 |
| X2.2 | 7.6778 | .940 | .425 | .607 | .561 |
| X2.3 | 7.7444 | .709 | .743 | .669 | .118 |

Apabila mahasiswa sebagai konsumen yakin bahwa pengajuan keluhan merupakan perangkat untuk mencapai konsekuensi yang diinginkan dan konsekuensi ini dirasakan bisa memberikan nilai yang diinginkan maka niat untuk menyampaikan keluhan semakin besar, mahasiswa percaya bahwa UTAMA akan memberikan layanan yang lebih baik dan juga menguntungkan bagi mahasiswa lain maka mahasiswa cenderung mengajukan keluhan terhadap ketidakpuasannya.

Tabel 6. Tanggapan Responden

| Sikap terhadap keluhan | Rata - rata |
|------------------------|-------------|
| X2.1 | 3.9333 |
| X2.3 | 3.8667 |

Tabel 8. Item Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item - Total Correlation | Square Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| X3.1 | 6.5333 | .836 | .279 | .092 | .746 |
| X3.2 | 7.2556 | .777 | .533 | .406 | .459 |
| X3.3 | 7.1444 | .485 | .590 | .442 | .303 |

Pada uji kualitas data diatas menunjukkan bahwa pernyataan untuk peluang suksesnya keluhan adalah reliabel karena Cronbach's Alpha > 0,6 dan pernyataan yang valid hanya pernyataan untuk kuesioner 2 dan 3 karena nilai corrected item total correlation > 0,3.

Tabel 9. Tanggapan Responden

| Sikap terhadap keluhan | Rata - rata |
|------------------------|-------------|
| X3.2 | 3.211 |
| X3.3 | 3.322 |
| Rata - rata | 3.266 |

X1 gugur karena < 0,3

Tanggapan responden atas peluang terhadap suksesnya menyampaikan keluhan adalah cukup, sehingga mahasiswa yakin bila mengajukan keluhan terhadap UTAMA misalnya karena dosen yang bersangkutan atau pelayanan akademik yang kurang baik, maka UTAMA akan cenderung bereaksi untuk mengantisipasi keluhan mahasiswa.

| | |
|-------------|-------|
| Rata - rata | 3.900 |
|-------------|-------|

9.3 Peluang suksesnya keluhan

Uji Kualitas Data

Tabel 7. Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach'Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .635 | .642 | 3 |

Ketika mahasiswa sebagai konsumen yakin bahwa keluhannya akan diterima mahasiswa cenderung mengungkapkannya, dan sebaliknya bila mahasiswa sebagai konsumen yakin bahwa UTAMA tidak menunjukkan perhatian kepada keluhannya, konsumen akan berpikir bahwa keluhannya tidak berarti dan akan diam kemudian cenderung menerima apa adanya meskipun tidak puas.

9.4 Niat menyampaikan keluhan

Uji Kualitas Data

Tabel 10. Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach'Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .792 | .792 | 3 |

Tabel 11. Item Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item - Total Correlation | Square Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Y1.1 | 6.5333 | .836 | .607 | .483 | .746 |
| Y1.2 | 6.6000 | 1.052 | .550 | .419 | .810 |
| Y1.3 | 6.4889 | .590 | .805 | .649 | .512 |

Pada uji kualitas data diatas menunjukkan bahwa pernyataan untuk niat menyampaikan keluhan adalah reliable karena Cronbach's Alpha > 0,6 dan semua pernyataan valid karena nilai corrected item total correlation > 0,3.

Tabel 12. Tanggapan Responden

| | Mean | Std Deviation | N |
|------|--------|---------------|----|
| Y1.1 | 3.2778 | .51989 | 90 |
| Y1.2 | 3.2111 | .41038 | 90 |
| Y1.3 | 3.3222 | .59639 | 90 |

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden cenderung cukup / ragu-ragu. Misalnya ada tipe-tipe paling umum dari niat menyampaikan keluhan, mencakup meningkatkan keluarga dan

Tabel 14. Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | | Durbin Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|---------------|
| | | | | | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change | |
| 1 | .886 ^a | .785 | .778 | .61142 | .785 | 104.894 | 3 | 86 | .000 | 1.614 |

Tabel 15. ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|------|
| 1 | Regression | 117.639 | 3 | 39.213 | 104.894 | .000 |
| | Residual | 32.150 | 86 | .374 | | |
| | Total | 149.789 | 89 | | | |

- Predictors : (Constant), x3, x1, x2
- Dependent Variable : y

Uji Assumsi Klasik

Nilai dw (1,614) berada diantara DL dan DW sehingga tidak terdapat autokorelasi nilai VIF lebih kecil dari 10 sehingga tidak multikoliner. Grafik menyebar sehingga tidak terjadi heterokedasitas.

Uji Statistik

Nilai sig F kurang dari 0,05 sehingga terdapat pengaruh bersama-sama dari sikap, peluang dan nilai terhadap niat menyampaikan keluhan.

Nilai sig t hanya X2 dan X3 yang kurang dari 0,05 sehingga peluang dan nilai yang berpengaruh secara individu terhadap niat menyampaikan keluhan.

teman dan berhenti menjadi pelanggan bila mahasiswa tidak puas. Jenis perilaku ini tampaknya menjadi yang paling kritis dibandingkan dengan yang lain karena mahasiswa tidak hanya menolak untuk kembali lagi ke UTAMA tetapi juga akan mengingatkan orang lain untuk tidak melanjutkan pendidikan pada UTAMA.

Regresi

Tabel 13. Variables Entered/ Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------|-------------------|--------|
| 1 | x3. x1. x2 | | Enter |

- All requested variables entered
- Dependent variable y

10. KESIMPULAN

- Mahasiswa yang tidak puas dengan jasa yang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan cenderung tidak mengeluh.
- Bila UTAMA akan memberikan layanan yang lebih baik dan cenderung menguntungkan bagi mahasiswa lain maka mahasiswa cenderung mengajukan keluhan terhadap ketidakpuasannya.
- Mahasiswa yakin bahwa apabila mengajukan keluhan maka UTAMA akan cenderung bereaksi untuk mengantisipasinya.