

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP INDEKS PRESTASI KUMULATIF MAHASISWA DI PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI UNIVERSITAS X MAKASSAR

ANGGUN ANGREANY S.



**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2013

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP INDEKS PRESTASI KUMULATIF MAHASISWA DI PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI UNIVERSITAS X MAKASSAR

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh:

**ANGGUN ANGREANY S.
A31109323**



kepada

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2013**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP INDEKS PRESTASI KUMULATIF MAHASISWA DI PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI UNIVERSITAS X MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

ANGGUN ANGREANY S.

A31109323

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 18 Juli 2013

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Syahrir, SE, M.Si., Ak
NIP 196603291994031003

Rahmawati HS, SE, M.Si, Ak.
NIP 197611052007012001

Ketua Jurusan Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. H. Abdul Hamid Habbe, SE., M.Si.
NIP 196305151992031003

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP INDEKS PRESTASI KUMULATIF MAHASISWA DI PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI UNIVERSITAS X MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

ANGGUN ANGREANY S.

A31109323

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 18 Juli 2013 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Drs. Syahrir, M.Si, Ak	Ketua	1.....
2.	Rahmawati HS, SE, M.Si, Ak.	Sekretaris	2.....
3.	Dr. Hj. Mediaty, SE., M. Si, Ak	Anggota	3.....
4.	Drs. Agus Bandang, M.Si, Ak	Anggota	4.....
5.	Dra. Hj. Sri Sundari, M.Si, Ak	Anggota	5.....

Ketua Jurusan Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. H. Abdul Hamid Habbe, SE., M.Si.
NIP 196305151992031003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Anggun Angreany .S

NIM : A31109323

Jurusan/Program Studi : Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul :

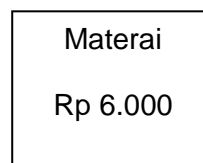
“Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Indeks Prestasi Kumulatif Mahasiswa di Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar”

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabiladikemudian hari ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 18 Juli 2013

Yang membuat pernyataan,



Anggun Angreany S.

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kehadirat Allah SWT. Karena atas rahmat dan hidayah-NYA segala sesuatu selalu terarahkan untuk mentauhidkan-NYA, sehingga tiap detak jantung dan anyaman pikiran senantiasa bertengger dalam kebesaran ilmu-NYA. Allahumma Shalli Alaa Muhammad Wa Alaa Ali Muhammad, kupersembahkan untuk Muhammad SAW beserta Keluarganya yang suci yang telah memperkenalkan risalah keadilan pada umat manusia.

Alhamdulillah, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "*Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Indeks Prestasi Kumulatif Mahasiswa di Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar*" ini dengan baik. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Kedua orang tua saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Dr. H. Abdul Hamid Habbe, SE., M.Si selaku Ketua jurusan Akuntansi.

3. Bapak Drs. Syahrir, M.Si, Ak, Ibu Nadhirah Nagu, SE, M.Si., Ak, dan Ibu Rahmawati HS, SE, M.Si, Ak selaku pembimbing. Berkat kesabaran beliau dalam membimbing dan memberi arahan serta masukan yang amat berguna bagi penulis hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis selama belajar di Universitas ini.
5. Seluruh staf Fakultas Ekonomi yang telah membantu kelancaran administratif.
6. Ketua Program Studi, seluruh Dosen dan Staf Program Studi Akuntansi Universitas X Makassar yang telah membantu dalam pengambilan data.
7. Kanda Abdul Hafid yang senantiasa mendampingi, memotivasi, dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi.
8. Kakak Iqbal yang telah mengarahkan dan merelakan waktu mengajarnya diganggu untuk pelaksanaan penelitian.
9. Kakak Amrah, kakak Himar, Kakak Riza dan Kakak Arfan yang telah mengarahkan dalam mengolah data.
10. Senior-senior (Evi Akuntansi 08, Irma Akuntansi 08, Ani Akuntansi 08, Yuanita Akuntansi 07, Ale Akuntansi 07, Indy Akuntansi 07, Ellink Manajemen 07, Wahyu Akuntansi 07, Udin Manajemen 07, Adnan Manajemen 07, Indra Manajemen 07, Arfah Akuntansi 07, Hadi Akuntansi 07, Eko Akuntansi 2007, Andri Manajemen 06,dan Aso Manajemen 06) yang telah mendoakan, menasehati, mengingatkan dan mendukung.
11. Ayu Syah, Ika, Erna, Eza, Reski, Taty, Lela, Melisa, Lulu, Indry,Arsyad, Tajrim, Hasri, Wendy, Husna, Febry, Ayu Alna, Dinto, Baya, Upi, Nata, Ayu, dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu selaku tempat bertukar pikiran dan bercanda.

12. Teman-teman di K09nitif, L09ic, dan Spartans 09.

Walaupun penulis menyadari, skripsi ini sangat jauh dari harapan karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Sehingga dalam mengeksplorasi lautan ilmu yang ada yang begitu luas penulis tak mampu menuangkan semuanya dengan dibatasinya ruang dan waktu yang ada. Disamping itu begitu banyaknya kendala-kendala yang sering menghadang yang mewarnai konsentrasi penulis dalam memaksimalkan usahanya. Olehnya itu, penulis juga menyadari bahwa untuk saat ini, inilah hasil maksimal yang dapat disumbangkan walau senantiasa tersisipkan kekurangan dan kelemahan.

Makassar, 18 Juli 2013

Anggun Angreany S.
A31109323

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Indeks Prestasi Kumulatif Mahasiswa di Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar

Anggun Angreany S.
Syahrir
Rahmawati HS.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu lembaga pendidikan dalam mempertahankan eksistensinya. Untuk dapat melihat keberhasilan lembaga pendidikan tersebut dalam meningkatkan mutu yang dimiliki dapat dilihat dari indeks prestasi kumulatif mahasiswa selama masa proses pendidikannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan pendidikan yang terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap indeks prestasi kumulatif mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Jumlah sampel sebanyak 64 responden, dengan teknik penentuan sampel *nonprobability*. Variabel bebas terdiri dari reliabilitas (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5), sedangkan variabel terikatnya adalah indeks prestasi kumulatif (Y). Pengujian instrumen menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan frekuensi statistik variabel kualitas layanan. Selanjutnya, metode analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan uji F dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap indeks prestasi kumulatif mahasiswa. Dari perhitungan uji F diperoleh $F_{hitung} 2,755 > F_{tabel} 2,374$ dengan nilai probabilitas sebesar $0,001 < \alpha (0,05)$. Selanjutnya, uji t diketahui bahwa secara parsial hanya variabel jaminan yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap indeks prestasi kumulatif mahasiswa.

Kata Kunci : Kualitas layanan, indeks prestasi kumulatif, mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar.

ABSTRACT

Effect of Service Quality Education To The Students GPA in S1 Accounting Studies Program University X Makassar

Anggun Angreany S.
Syahrir
Rahmawati HS.

Quality of service is one of the critical success factors of an educational institution in maintaining its existence. To be able to see the success of the institution in improving the quality possessed can be seen from the cumulative grade point average of students during the educational process. This study aims to determine how to influence the quality of education services consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible to the GPA students S1 Accounting of University X Makassar.

This research is quantitative research instrument was a questionnaire. The total sample of 64 respondents, with non probability sampling technique. The independent variables consisted of reliability (X_1), responsiveness (X_2), assurance (X_3), empathy (X_4), and tangible (X_5), while the dependent variable is GPA (Y). Testing instrument used validity, reliability, and service quality variable frequency statistics. Furthermore, the method of data analysis using multiple linear regression with the F test and t test.

The results showed that the variable reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles simultaneously have a significant influence on student GPA. Obtained from the calculation of the F test $F_{count} 2,755 > F_{table} 2.374$ with a probability value of $0.001 < \alpha (0,05)$. Furthermore, the t test is known that only partial assurance variables that have a significant influence on student GPA.

Keywords: *Quality of service, GPA, students of S1 Accounting University X Makassar.*

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Pernyataan Keaslian	v
Prakata	vi
Abstrak	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teoritis	9
2.1.1 Akuntansi Keprilakuan	9
2.1.2 Kualitas Layanan.....	10
2.1.2.1 Pelayanan yang Unggul	12
2.1.2.2 Manajemen Kualitas Pelayanan Jasa	13
2.1.2.3 Kesulitan Dalam Mengendalikan Kualitas	14
2.1.3 Pendidikan	15
2.1.4 Penilaian Hasil Belajar.....	16
2.1.4.1 Tujuan dan Prinsip Penilaian.....	16
2.1.4.2 Indeks Prestasi Kumulatif.....	17
2.1.5 Mahasiswa	18
2.1.6 Program Studi.....	19

2.1.7 Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Indeks Prestasi Kumulatif	19
2.1.8 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Kerangka Penelitian	31
2.3 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Rancangan Penelitian	33
3.2 Tempat dan Waktu	34
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.4 Jenis dan Sumber Data	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Skala Pengukuran Kuesioner	36
3.7 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	37
3.7.1 Variabel Bebas (Independent Variabel)	37
3.7.2 Variabel Terikat (Dependent Variabel)	38
3.8 Instrumen Penelitian	41
3.9 Pengujian Instrumen	42
3.9.1 Uji Validitas	42
3.9.2 Uji Reliabilitas	43
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.10 Analisis Data	46
3.10.1 Regresi linear berganda	46
3.10.2 Pengujian koefisien persamaan regresi	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	50
4.1 Profil Universitas X.....	50
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Universitas X Makassar	50
4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Universitas X Makassar	51
4.1.2.1 Visi	51
4.1.2.2 Misi	51
4.1.2.3 Tujuan	51
4.1.3 Struktur Organisasi	52
4.2 Profil Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar.....	53
4.2.1 Sejarah Singkat Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar	54

4.2.2	Visi, Misi, dan Kompetensi Utama Lulusan Program Studi Akuntansi	54
4.2.2.1	Visi	54
4.2.2.2	Misi	55
4.2.2.3	Kompetensi Utama Lulusan	55
4.3	Deskripsi Responden.....	56
4.4	Deskripsi Variabel Penelitian	57
4.5	Uji Instrumen Penelitian	71
4.5.1	Uji Validitas	71
4.5.2	Uji Realibilitas	72
4.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	74
4.5.3.1	Uji Normalitas.....	74
4.5.3.2	Uji Multikolinieritas.....	76
4.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	77
4.6	Statistik Deskriptif	78
4.7	Pengujian Hipotesis	79
4.7.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	79
4.7.2	Uji F.....	83
4.7.3	Uji t	85
4.7.4	Faktor yang mempengaruhi hasil uji parsial yang berdampak secara signifikan hanya pada variabel Jaminan.....	88
4.8	Implikasi Hasil Penelitian.....	90
BAB V PENUTUP		93
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN		99

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Nilai huruf yang dikuantifikasi Universitas X Makassar	18
2.2. Perbedaan dan Persamaan Penelitian Saat ini dengan Penelitian Terdahulu	29
3.1. Bobot Nilai Setiap Pertanyaan	36
3.2. Bobot Nilai Penyetaraan IPS/IPK	37
3.3. Konsep, Variabel, Indikator, dan Item	39
4.1. Jenis Kelamin Responden	56
4.2. Angkatan Tahun Masuk Responden	56
4.3. Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian	71
4.4. Hasil Pengujian Reliabilitas	73
4.5. Nilai Tolerance dan <i>Variance Inflation Factor</i> (VIP).....	76
4.6. Frekuensi Statistik Variabel Kualitas Layanan	78
4.7. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	80
4.8. Rekapitulasi Hasil Anova	83
4.9. Perbandingan t hitung dengan taraf signifikan ($\alpha = 5\%$).....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Proses dan Hasil Belajar	23
2.2 Kerangka Penelitian	31
4.1 Normal Probability Plot.....	74
4.2 Grafik Histogram.....	75
4.3 Uji Heterokedastisitas.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata	100
2 Kuesioner	103
3 Variabel (X_1) Reliabilitas (R) : R_1, R_2, R_3, R_4, R_5	107
4 Variabel (X_2) Daya Tanggap (DT) : $DT_6, DT_7, DT_8, DT_9, DT_{10}$	108
5 Variabel (X_3) Jaminan (J) : $J_{11}, J_{12}, J_{13}, J_{14}, J_{15}$	109
6 Variabel (X_4) Empati (E) : $E_{16}, E_{17}, E_{18}, E_{19}, E_{20}$	110
7 Variabel (X_5) Bukti Fisik (BF) : $BF_{21}, BF_{22}, BF_{23}, BF_{24}, BF_{25}$	111
8 Variabel (Y) Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : Y_1, Y_2, Y_3	112
9 Hasil Input Kuesioner	113
10 Daftar IPK Mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar Tahun Masuk 2010, 2011, dan 2012	116

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara yang dikaruniai dengan sumber daya alam yang melimpah ternyata belum cukup memiliki sumber daya manusia yang mampu mengelola potensi sumber daya alam tersebut menjadi sumber daya yang bisa membawa kemakmuran dan kesejahteraan bangsa. Lulusan serta hasil penelitian perguruan tinggi sangat diharapkan mampu menggali dan mengolah kekayaan dan keragaman sumberdaya alam tersebut untuk kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan kesadaran akan keunggulan lokal dan pengembangan kemampuan sendiri untuk secara optimal mendayagunakan sumber daya alam bagi kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan (Direktur Jendral Pendidikan Tinggi, 2004:7).

Ketidaksiapan menghadapi persaingan global yang bercirikan kompetisi dalam kualitas dan efisiensi dapat mengakibatkan turunnya kepercayaan diri. Hal tersebut bila tidak disikapi dengan cermat akan menciptakan ketergantungan pada pihak asing tidak hanya dalam modal dan investasi, tetapi juga dalam sumberdaya manusia, ipteks dan bahkan tata nilai. Dalam sistem pasar terbuka yang dihadapi oleh semua negara di dunia, kemampuan daya saing bangsa yang didukung oleh partisipasi perguruan tinggi akan mempunyai arti yang sangat penting untuk mengurangi pengaruh negatif dari pasar terbuka tersebut.

Daya saing hanya dapat dicapai apabila perguruan tinggi menjalankan perannya yang pada hakikatnya didedikasikan untuk: (1) menguasai, memanfaatkan, mendiseminasikan, mentransformasikan dan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni (ipteks), (2) mempelajari,

mengklarifikasikan dan melestarikan budaya, serta (3) meningkatkan mutu kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan sudah semestinya melaksanakan fungsi tridarma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, serta mengelola ipteks. Untuk menopang dedikasi dan fungsi tersebut, perguruan tinggi harus mampu mengatur diri sendiri dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu secara terus menerus, baik masukan, proses maupun keluaran berbagai program dan layanan yang diberikan kepada masyarakat (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 2011:4).

Fungsi keberadaan perguruan tinggi diatas, dapat disimpulkan bahwa perguruan tinggi haruslah senantiasa meningkatkan mutu yang dimilikinya tiap waktu agar dapat mencetak sumberdaya manusia yang unggul. Terlebih lagi di era globalisasi saat ini yang ditandai dengan semakin ketatnya persaingan di segala bidang, lembaga pendidikan dituntut mampu bersaing agar dapat mempertahankan eksistensinya. Untuk dapat melihat keberhasilan suatu perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu yang dimilikinya, hal tersebut dapat dilihat dari indeks prestasi kumulatif oleh tiap-tiap mahasiswa yang bersangkutan selama masa pendidikan. Dimana hal tersebut bersumber dari kinerja dan kualitas layanan perguruan tinggi. Hal ini dapat dibuktikan dengan persyaratan penerimaan tenaga kerja pada instansi pemerintah maupun instansi swasta, dan juga kesempatan untuk melanjutkan studi keningkat pendidikan pascasarjana/S2, yang mensyaratkan minimal indeks prestasi kumulatif 2,75.

Oleh karena itu, menurut Nasution (2004: 56-57) untuk mengetahui tingkat keberhasilan pencapaian mutu pendidikan, maka perlu diadakan evaluasi kualitas layanan pendidikan. Kualitas layanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang terdiri dari reliabilitas

(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) serta bukti fisik (*tangibles*). Tuntutan kualitas perguruan tinggi telah diatur pemerintah dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Bahwa prasyarat untuk dapat ditetapkan sebagai perguruan tinggi yang dapat menyelenggarakan pendidikan secara efisien dan berkualitas, memenuhi standar minimum kelayakan finansial dan melaksanakan pengelolaan perguruan tinggi berdasarkan prinsip ekonomis dan akuntabilitas.

Namun, menurut Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi 1998 dalam Suryani (2011:18) lembaga-lembaga perguruan tinggi harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi yang didukung oleh akuntabilitas yang ada. Oleh karena itu, untuk memenuhi tuntutan tersebut maka perguruan tinggi melalui program-program studinya perlu memperoleh kepercayaan masyarakat dengan jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*).

Kualitas layanan pendidikan tidak hanya di nilai pada kondisi riil reputasi perguruan tinggi, tetapi juga pada perkembangan akademik mahasiswa yang dapat dilihat pada nilai indeks prestasi kumulatifnya (IPK), sehingga dapat ditentukan nilai kualitas layanan pendidikan dari perguruan tinggi tersebut. Masyarakat, khususnya untuk orang tua yang memiliki tingkat perekonomian menengah ke atas terkadang memiliki pandangan sendiri dalam menentukan kualitas layanan pendidikan dari suatu perguruan tinggi. Di antaranya, didasarkan pada pandangannya terhadap reputasi perguruan tinggi tersebut. Bahkan ada sebagian komponen masyarakat bersedia untuk membayar lebih mahal atas biaya studi pada perguruan tinggi tertentu yang dinilai memiliki reputasi baik dan bisa memberi kepuasan terhadap kebutuhan mahasiswa dengan lebih baik.

Perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan seharusnya sangat menekankan standar pelaksanaan pelayanan yang berkualitas untuk memperoleh kepercayaan mahasiswa dan masyarakat luas. Sebab, apabila mahasiswa dan masyarakat luas memiliki persepsi yang positif terhadap citra atau nama baik perguruan tinggi tersebut, maka kepercayaan masyarakat terhadap perguruan tinggi juga akan terbentuk. Selanjutnya, hal ini akan berpengaruh pada kesetiaan mahasiswa dan masyarakat luas untuk terus menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut di masa yang akan datang, dan bahkan mempromosikannya kepada orang lain untuk menggunakan jasa pelayanan pendidikan di perguruan tinggi tersebut.

Universitas X Makassar sebagai salah satu perguruan tinggi swasta yang berlokasi di kota Makassar, yang mendapat ijin operasional berdasarkan keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 132/D/O/2008, bernaung di bawah Yayasan Pendidikan Fajar Ujung Pandang. Yang sejak awal berdirinya (tahun 2008) hingga saat ini mengelola dua Fakultas yaitu Fakultas Teknik dan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Kemudian yang akan menjadi fokus dari penelitian ini adalah Program Studi S1 Akuntansi yang berada di bawah naungan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar tersebut belum memperoleh status akreditasi dari Badan Akreditasi Nasional – Pendidikan Tinggi (BAN-PT), karena pada tahun ini Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar ini baru bisa mengurus untuk memperoleh status akreditasi. Adapun visi Program Studi S1 Akuntansi yakni, menjadi Program Studi Akuntansi unggulan yang berjiwakan *entrepreneur* di kawasan Indonesia Timur pada tahun 2020. Sedangkan misi Program Studi S1 Akuntansi adalah mendidik mahasiswa Akuntansi menjadi mandiri, berkapasitas, dan berjiwakan *enterpreneurship* serta

peka terhadap perubahan dunia kerja dan perkembangan keilmuannya. Mendorong perbaikan kualitas pembelajaran ilmu akuntansi dan kapasitas staf pengajar akademik yang profesional. Dan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu akuntansi, terutama dengan konteks spesifik Indonesia, melalui riset dan kajian yang kontributif.

Oleh karena itu, kualitas layanan jasa pendidikan di Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar tersebut tentunya masih tak luput dari keluhan mahasiswa seperti terkait dosen yang mengajar, pelayanan administrasi ataupun kelengkapan koleksi perpustakaan. Untuk menindak lanjuti keluhan tersebut maka perlu dilakukan penelitian terkait pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap indeks prestasi kumulatif mahasiswa di Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi diri sehingga terjadi usaha dalam meningkatkan kemampuan kinerja lembaga.

Situasi seperti ini memberikan kesempatan atau peluang kepada organisasi untuk melakukan pemulihan jasa (*service recovery*). Jika pihak pengelola pendidikan dalam hal ini Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar tidak ada upaya dalam meminimalisir atau menghilangkan keluhan tersebut, hal ini dapat berakibat penurunan nama baik Program Studi dan bahkan bisa berakibat pada perguruan tinggi selaku pengayomnya. Padahal sebagaimana diketahui bahwa nama baik dari perguruan tinggi merupakan hal penting yang harus dijaga. Maka berdasarkan hal tersebut di atas dilakukanlah penelitian dengan judul “***Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Indeks Prestasi Kumulatif Mahasiswa di Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar***”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dilakukan penelitian lebih lanjut tentang hal tersebut. Oleh karena itu dirumuskanlah beberapa pertanyaan yang diperinci sebagai berikut:

1. Apakah variabel kualitas layanan pendidikan memberi pengaruh secara parsial terhadap indeks prestasi kumulatif mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar.
2. Apakah kualitas layanan pendidikan di Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar memberikan pengaruh secara simultan terhadap indeks prestasi kumulatif mahasiswa.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan pendidikan yang dilakukan Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar terhadap indeks prestasi kumulatif mahasiswa.
2. Untuk mengetahui variabel kualitas layanan di Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar yang memerlukan perbaikan, agar indeks prestasi kumulatif mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar dapat semakin meningkat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan hal-hal sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan proses kualitas layanan pendidikan di Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar.

2. Hasil penelitian ini juga akan menunjukkan tingkat kualitas layanan pendidikan di Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terfokus, maka dibuatlah batasan-batasan penelitian. Batasan penelitian tersebut diantaranya adalah selama tahap penelitian ruang lingkup yang menjadi cakupan wilayah penelitian adalah Kampus Universitas X Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, dan lebih terfokus lagi pada Program Studi S1 Akuntansi. Dengan menggunakan metode kuantitatif, dan adapun kuesioner dibagikan kepada mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi adalah angkatan masuk tahun 2010 sampai pada angkatan masuk tahun 2012 yang terdaftar. Rentang waktu penelitian ini dilaksanakan selama bulan Maret tahun 2013 sampai dengan bulan April 2013, dalam hal ini termasuk pengolahan data. Aspek-aspek yang diteliti dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap indeks prestasi kumulatif mahasiswa berdasarkan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian skripsi ini akan terbagi menjadi 5 (lima) bab dengan gambaran sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan merupakan bab yang membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan ruang lingkup penelitian yang menjelaskan kondisi umum permasalahan yang diangkat dalam penelitian serta alasan utama penelitian yang dibahas, dan sistematika penulisannya.

- BAB II : Tinjauan Pustaka atau landasan teori merupakan bab yang membahas tentang teori-teori yang relevan yang mendasari di dalam penelitian skripsi ini, beserta kerangka fikir dan hipotesis penelitian.
- BAB III : Metode Penelitian merupakan bab yang berisi penjelasan tentang rancangan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, dan analisis data.
- BAB IV : Gambaran Umum Objek Penelitian dan Pembahasan Hasil Penelitian, bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian secara umum seperti profil, visi, misi, tujuan, dan struktur organisasi dari Universitas X Makassar maupun Program Studi S1 Akuntansi. Selanjutnya, deskripsi data, pengujian hipotesis, dan juga pembahasan yang mendasaripengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap indeks prestasi kumulatif mahasiswa di Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar.
- BAB V : Penutup merupakan bab yang berisi mengenai kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teoritis

2.1.1 Akuntansi Keperilakuan

American Accounting Association (AAA) mendefinisikan akuntansi sebagai suatu proses pengidentifikasian, pengukuran, dan pengomunikasian informasi ekonomi untuk memungkinkan pembuatan pertimbangan dan keputusan berinformasi oleh pemakai informasi dan yang terkini. Akuntansi didefinisikan dengan memacu pada konsep informasi kuantitatif yaitu "*akuntansi adalah aktivitas jasa*" (dalam Ikhsan dan Ishak, 2005: 5). Selanjutnya, ruang lingkup riset di bidang akuntansi keperilakuan sangat luas, bukan hanya meliputi bidang akuntansi manajemen, tetapi juga menyangkut etika, audit, sistem informasi akuntansi, bahkan juga akuntansi keuangan. Dengan demikian, dimensi akuntansi berkaitan dengan perilaku manusia dan juga dengan desain, konstruksi, serta penggunaan suatu sistem informasi akuntansi yang efisien.

Akuntansi keperilakuan, dengan mempertimbangkan hubungan antara perilaku manusia dan sistem akuntansi, mencerminkan dimensi sosial dan budaya manusia dalam suatu organisasi. Hal tersebut merefleksikan adanya dimensi sosial dari organisasi sehingga dengan demikian merupakan suplemen vital terhadap informasi akuntansi yang harus selalu dilaporkan oleh akuntan. Secara umum, ruang lingkup akuntansi keperilakuan dapat di golongan ke dalam 3 kategori utama:

- a. Pengaruh perilaku manusia pada desain, konstruksi, dan penggunaan system akuntansi, dimana hal ini menekankan pada bagaimana sikap dan filosofis dari manajemen mempengaruhi secara alami pengendalian keuangan dan memfungsikan semua bagian dalam organisasi.
- b. Pengaruh sistem akuntansi terhadap perilaku manusia, dimana hal ini menekankan pada bagaimana sistem akuntansi berpengaruh terhadap motivasi, produktivitas, pengambil keputusan, kepuasan kerja, dan kerjasama.
- c. Metode untuk memprediksi dan strategis mengubah perilaku manusia, menekankan pada bagaimana sistem akuntansi dapat digunakan untuk mempengaruhi perilaku.

Dapat disimpulkan, bahwa tujuan dari akuntansi keperilakuan adalah mengukur, dan mengevaluasi faktor-faktor perilaku yang relevan dan mengkomunikasikan hasilnya kepada pengambil keputusan internal dan eksternal (Mediaty, 2011: 5-6).

2.1.2 Kualitas Layanan

Kualitas bersifat relatif, tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Crosby (1979:58) menyatakan, bahwa kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Selanjutnya, Deming (1982:176) menyatakan, bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Jadi, perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan (Nasution, 2004:41).

Menurut Tjiptono (1997:26) pendekatan kualitas layanan/jasa yang banyak digunakan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL yang

dikembangkan Parasuraman, Zeithaml dan Berry. SERVQUAL dibangun dengan membandingkan dua faktor utama yaitu layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan konsumen. Perbandingan dua faktor utama tersebut terdapat dalam lima dimensi kualitas layanan dari model SERVQUAL yang telah dikembangkan, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan)

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang ditampilkan harus sesuai dengan harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik serta dengan tingkat akurasi yang tinggi.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan serta cepat mengakomodasi keluhan pelanggan.

3. *Assurance* (jaminan)

Jaminan yang ditampilkan bisa berupa pengetahuan yang dimiliki, sopan santun dan kemampuan pegawai menumbuhkan rasa percaya para pelanggannya terhadap perusahaan. Hal ini terlihat dalam komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

4. *Empathy* (empati)

Empati merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dalam upaya memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

5. *Tangible* (bukti fisik)

Berwujud atau bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini ditunjukkan oleh penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen. Penampilan dan kemampuan yang diberikan meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawai.

Perguruan tinggi atau lebih khususnya pada tingkat fakultas dan dipersempit lagi pada level jurusan atau program studi, mesti memberikan kualitas layanan meliputi pelayanan akademik dan administrasi. Pelayanan akademik akan melibatkan staf pengajar dan staf akademik lain dengan prasarana penunjang kegiatan akademik yang tersedia, sedangkan pelayanan administrasi akan melibatkan pelayanan administrasi oleh pegawai administrasi di fakultas dan program studi.

2.1.2.1 Pelayanan yang Unggul

Pelayanan prima menurut Rahmayanty (2010:17) adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, memiliki ciri khas dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal) serta mampu memenuhi kebutuhan praktis dan emosional pelanggan. Selanjutnya, menurut Nasution (2004:49) yang dimaksud dengan pelayanan yang unggul (*service excellence*) yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Dan secara garis besar, ada empat unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan kualitas layanan yang terintegrasi menjadi *excellent*.

Setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaannya, baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Dengan demikian, upaya mencapai *excellent* bukanlah pekerjaan yang mudah. Tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan, maka perusahaan atau dalam hal ini perguruan tinggi bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama dalam peningkatan prestasi bagi tiap-tiap mahasiswanya.

Pada prinsipnya ada tiga kunci dalam memberikan pelayanan yang unggul, yaitu:

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan,
2. Pengembangan *database* yang lebih akurat daripada pesaing, dan
3. Pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategis.

2.1.2.2 Manajemen Kualitas Layanan Jasa

Menurut Tjiptono menyatakan bahwa definisi kualitas jasa berpusat pada; (1) Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, (2) Kecocokan untuk pemakaian, (3) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, (4) Bebas dari kerusakan atau cacat, (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (6) Melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, dan (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Sedarmayanti, 2007: 265).

Oleh karena itu, kualitas layanan hendaknya harus dimulai dari kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyedia jasa,

melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna jasa. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas jasa (pelayanan) merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan yang ditawarkan oleh pihak universitas.

Kualitas harus dievaluasi dari perspektif konsumen. Konsumen dapat menentukan apakah suatu produk atau jasa memenuhi harapannya, suatu penilaian persepsinya sendiri yang tidak bisa mengetahui sejauh mana produk atau jasa tersebut sesuai dengan spesifikasi yang dikehendakinya atau tidak. Mendefinisikan *quality* sebagai terpenuhi atau melampaui *expectation* membuat para manajer memperhitungkan faktor-faktor subyektif seperti keramah-tamahan, tanggap membantu, *performance*, penampilan. Faktor-faktor ini memang penting dalam penilaian konsumen tetapi sulit untuk diperhitungkan dalam penilaian *quality*.

Suatu produk atau servis memenuhi atau melampaui *expectation* konsumen, bisa sangat berbeda-beda pada macam-macam perusahaan. Alat SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman adalah suatu instrumen *generic* yang dirancang untuk mengukur *gap* antara *expectation* dan persepsi konsumen. Jika perusahaan mampu secara konsisten memenuhi *expectation* konsumen dan melebihinya maka *competitive advantage* perusahaan ini sulit untuk disaingi.

2.1.2.3 Kesulitan Dalam Mengendalikan Kualitas

Suatu perusahaan manufaktur dapat melakukan inspeksi atas produknya sebelum produk tersebut dikirimkan ke pelanggan, serta kualitasnya dapat diukur secara kasat mata atau menggunakan instrumen (toleransi, kemurnian, berat, warna, dan lain sebagainya). Namun, perusahaan jasa tidak dapat menilai kualitas produk sampai pada saat jasanya diserahkan, dan sering kali penilaian tersebut bersifat subjektif. Kualitas pendidikan diantaranya, sangat sulit untuk

diukur sehingga hanya beberapa organisasi pendidikan yang memiliki sistem pengendalian kualitas formal (Anthony dan Vijay, 2005:392).

2.1.3 Pendidikan

Dalam Tatang (2012:14) dituliskan, istilah pendidikan dalam bahasa Inggris adalah *education*, berasal dari kata *to educate*, yaitu mengasuh, mendidik. Dalam *Dictionary of Education*, *education* adalah sekumpulan semua proses yang memungkinkan seseorang mengembangkan kemampuan, sikap, dan tingkah laku yang bernilai positif di dalam masyarakat. Istilah *education* juga bermakna proses sosial ketika seseorang dihadapkan pada pengaruh lingkungan yang terpilih dan terkontrol (khususnya lingkungan sosial) sehingga mereka dapat memiliki kemampuan sosial dan perkembangan individual secara optimal. Selanjutnya, menurut Basri (2007:34) pendidikan adalah usaha yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis untuk memotivasi, membina, membantu, serta membimbing seseorang untuk mengembangkan segala potensinya sehingga ia mencapai kualitas diri yang lebih baik. Inti pendidikan adalah usaha pendewasaan manusia seutuhnya (lahir dan batin), baik oleh dirinya sendiri maupun orang lain, dalam arti tuntutan agar anak didik memiliki kemerdekaan berfikir, merasa, berbicara, dan bertindak serta percaya diri dengan penuh rasa tanggung jawab dalam setiap tindakan dan perilaku sehari-hari. Akan tetapi lain halnya dengan Tedi Priatna dalam Tatang (2012:15) pendidikan merupakan usaha pengembangan kualitas diri manusia dalam segala aspeknya. Pendidikan sebagai aktivitas yang disengaja untuk mencapai tujuan tertentu dan melibatkan berbagai faktor yang saling berkaitan antara satu dan lainnya, sehingga membentuk suatu sistem yang saling mempengaruhi.

2.1.4 Penilaian Hasil Belajar

2.1.4.1 Tujuan dan Prinsip Penilaian

Penilaian pendidikan adalah proses pengumpulan dan pengelolaan informasi untuk menentukan pencapaian hasil belajar peserta didik. Setiap satuan pendidikan selain melakukan perencanaan dan proses pembelajaran, juga melakukan penilaian hasil pembelajaran sebagai upaya terlaksananya proses pembelajaran yang efektif dan efisien. Berdasarkan PP. Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan pasal 64 ayat (1) dijelaskan bahwa penilaian hasil belajar oleh pendidik dilakukan secara berkesinambungan untuk memantau proses, kemajuan, dan perbaikan hasil belajar dalam bentuk ulangan harian, ulangan tengah semester, ujian akhir semester, dan ulangan kenaikan kelas. Selanjutnya ayat (2) menjelaskan bahwa penilaian hasil belajar oleh pendidik digunakan untuk (a) menilai pencapaian kompetensi peserta didik; (b) bahan penyusunan laporan kemajuan hasil belajar; dan (c) memperbaiki proses pembelajaran (Tatang, 2012: 223-234).

Namun, Universitas Hasanuddin (2010:95) sendiri dalam kumpulan surat keputusan rektor tentang kebijakan akademik, standar akademik, dan peraturan akademik, dijelaskan bahwa maksud dan tujuan penyelenggaraan matakuliah adalah untuk mengukur:

1. Pemahaman dan penguasaan mahasiswa terhadap bahan dan satuan matakuliah yang telah disajikan selama satu semester.
2. Pencapaian sasaran pembelajaran yang disajikan oleh dosen pengasuh mata kuliah tertentu.
3. Pemberian nilai hasil belajar kepada mahasiswa peserta mata kuliah.

Selanjutnya, sistem penilaian di Universitas X Makassar didasarkan pada:

1. Sistem Penilaian Acuan Patokan (PAP), dengan menetapkan nilai batas lulus yang dapat menggambarkan penguasaan materi perkuliahan yang dituntut;
2. Sistem Penilaian Acuan Norma (PAN), dengan cara membandingkan nilai prestasi yang dicapai oleh seorang mahasiswa pada akhir semester dengan prestasi kelompok/kelasnya;
3. Sistem penilaian kombinasi, dengan mengkombinasikan antara sistem PAP dan PAN dengan mengingat sifat mata kuliah dan jumlah peserta kuliah.

Nilai keberhasilan studi mahasiswa disampaikan kepada Fakultas/Program Studi dalam bentuk Nilai Angka (NA) dan Nilai Huruf (NH). Ketentuan tentang pelaksanaan sistem penilaian secara rinci diatur lebih lanjut oleh masing-masing Fakultas atau Program Studi.

2.1.4.2 Indeks Prestasi Kumulatif

Sistem pendidikan tinggi di Indonesia berdasarkan sistem kredit semester (SKS), yaitu pengaturan beban belajar, beban mengajar, serta praktikum dilakukan sedemikian rupa sehingga dosen, mahasiswa, maupun penyelenggara pendidikan mempunyai tanggung jawab yang sama. Status SKS adalah satuan yang digunakan untuk menyatakan besarnya pengakuan atas keberhasilan usaha kumulatif bagi suatu program tertentu, serta besarnya usaha menyelenggarakan pendidikan bagi tenaga pengajar atau dosen.

Indeks prestasi adalah keseluruhan angka yang mencerminkan keberhasilan studi mahasiswa program sarjana dinyatakan dengan indeks prestasi kumulatif (IPK) yang dihitung dari semua nilai mata kuliah semua semester yang telah diikuti mahasiswa dengan menggunakan rumus dibawah ini:

$$\text{IPK} = \frac{\Sigma (\text{SK} \times \text{NB})}{\Sigma \text{SK}}$$

Keterangan:

SK = Nilai bobot kredit mata kuliah yang telah diambil

NB = Nilai huruf mata kuliah yang diambil setelah dikonversi ke bentuk bilangan

Berikut adalah nilai huruf apabila dikuantifikasi di Universitas X Makassar:

Nilai Huruf (NH)	Nilai Bobot (NB)
A	4
AB	3,5
B	3
BC	2,5
C	2
CD	1,5
D	1
E	0

Tabel 2.1. Nilai huruf yang dikuantifikasi Universitas X Makassar

2.1.5 Mahasiswa

Dikatakan Abdul Rajak dalam Zaeni (2007:40-41) bahwa hal yang tidak terlepas dari almamater adalah mahasiswa, sedangkan yang dimaksud mahasiswa adalah pelaku sosial dari proses dinamika sosial yang terjadi dikampus. Mahasiswa dilahirkan dari status sosial yang diuntungkan oleh sosio-kultur yang ada di bangsa ini, sedangkan kampus adalah merupakan media akademik yang syarat dengan konsepsi dasar ilmiah yang satu dimensi kehidupan yang diasumsikan oleh masyarakat sebagai wadah yang mampu mengubah manusia dari satu kondisi ke kondisi yang lain, dari orang yang tidak tahu menjadi tahu, dari orang yang berfikir sempit menjadi orang yang berfikir luas, bahkan dari orang yang biasa menjadi orang yang berpangkat. Eksistensi

mahasiswa dapat diakui keberadaannya ketika mahasiswa mampu melakukan rekonstruksi dan perubahan. Jadi, yang dimaksud dengan mahasiswa adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar pada perguruan tinggi tertentu.

2.1.6 Program Studi

Program studi adalah unsur pelaksana kegiatan akademik yang mempunyai fungsi menyelenggarakan program pendidikan diploma tiga, strata satu, dan program profesi. Program studi berada di bawah naungan fakultas yang melaksanakan pendidikan akademik atau profesional dalam satu ilmu pengetahuan, teknologi atau kesenian tertentu. Program studi dipimpin oleh seorang ketua yang dipilih dari tenaga pendidik dalam lingkungan Program studi yang bersangkutan.

Ketua Program studi bertanggungjawab kepada pimpinan fakultas yang membawahnya. Ketua Program studi dapat diangkat dan diberhentikan oleh Rektor atas usul Dekan berdasarkan hasil rapat Program studi. Masa jabatan ketua Program studi adalah 4 (empat) tahun, dan dapat dipilih dan diangkat kembali untuk satu kali masa jabatan berikutnya dalam lingkup Universitas X Makassar (dalam Organisasi dan Tata Kerja Universitas Fajar, 2008:21).

2.1.7 Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Indeks Prestasi Kumulatif

Sistem kendali mutu dan jaminan kualitas mutu pendidikan menjadi isu yang utama dalam konteks pendidikan saat ini. Sebuah proses pendidikan yang bermutu tentunya harus didukung oleh faktor-faktor penunjang proses pendidikan yang bermutu pula. Mutu pendidikan harus bersifat menyeluruh menyangkut semua komponen, pelaksanaan dan kegiatan yang bermutu total (*total quality*). Inti utama dari mutu pendidikan adalah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat.

Bermutu atau berkualitasnya sebuah pendidikan dapat diukur secara deduktif dan induktif. Deduktif apabila visi yang telah ditetapkan dapat dijabarkan dalam misinya. Induktif apabila pendidikan dapat mendatangkan manfaat dan memenuhi kebutuhan kemasyarakatan (*societal needs*), dunia kerja (*industrial needs*) dan profesional (*professional needs*). Selanjutnya, upaya untuk memberikan jaminan mutu pendidikan itu tidaklah mudah. Dalam upaya memberikan jaminan mutu pendidikan perlu rumusan pikiran tentang apa yang hendak dijamin berdasarkan konsep dan teori akademis, memilih bagian yang paling dibutuhkan masyarakat, dan menghasilkan proses kegiatan pendidikan yang paling unggul di antara yang lain. Oleh karena itu, usaha untuk memberikan jaminan mutu pendidikan memerlukan pemahaman yang datang dari pikiran jernih dan cerdas yang berdasarkan dari pemikiran yang akademik, selalu mengandung upaya yang terbaik dari yang ada sebelumnya, menghasilkan usaha yang lebih sempurna, lebih bermanfaat, lebih mempermudah sehingga lebih diminati. Dalam prosesnya, memberikan jaminan mutu memerlukan waktu, proses dan ketelatenan untuk mewujudkan pendidikan yang baik sejak awal.

Untuk dapat melaksanakan penjaminan mutu pendidikan tentunya modal dasar utamanya adalah keinginan untuk melaksanakannya. Dalam upaya melaksanakan inilah perlu adanya sistem yang baik agar penjaminan mutu ini dapat berjalan sebagaimana mestinya. Sistem ini harus berdasarkan pada pemikiran yang benar akan konsep dan teori dari penjaminan mutu itu sendiri, yang selanjutnya menjadi pondasi sehingga segala bentuk pijakan akan mengarah pada *mindset* yang benar, berdasarkan kajian akademik yang tepat. Sehingga masyarakat luas dapat mengetahui tentang bagaimana sebenarnya proses penjaminan mutu pendidikan yang akan diberikan kepada mereka sebagai pengguna pendidikan (dalam Winata, 2011:1).

Peningkatan prestasi akademik mahasiswa merupakan suatu tujuan pendidikan yang senantiasa berkesinambungan yang merupakan bagian dalam usaha penjaminan mutu pendidikan, sehingga berbagai upaya terus dilakukan oleh pihak-pihak yang berkompeten untuk mencapai tujuan tersebut. Upaya-upaya yang dilakukan antara lain melalui berbagai penelitian tentang pendekatan-pendekatan pengajaran yang paling efektif diterapkan dalam proses belajar mengajar, faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi mahasiswa, dan masih banyak lagi penelitian yang bertemakan tentang peningkatan prestasi akademis.

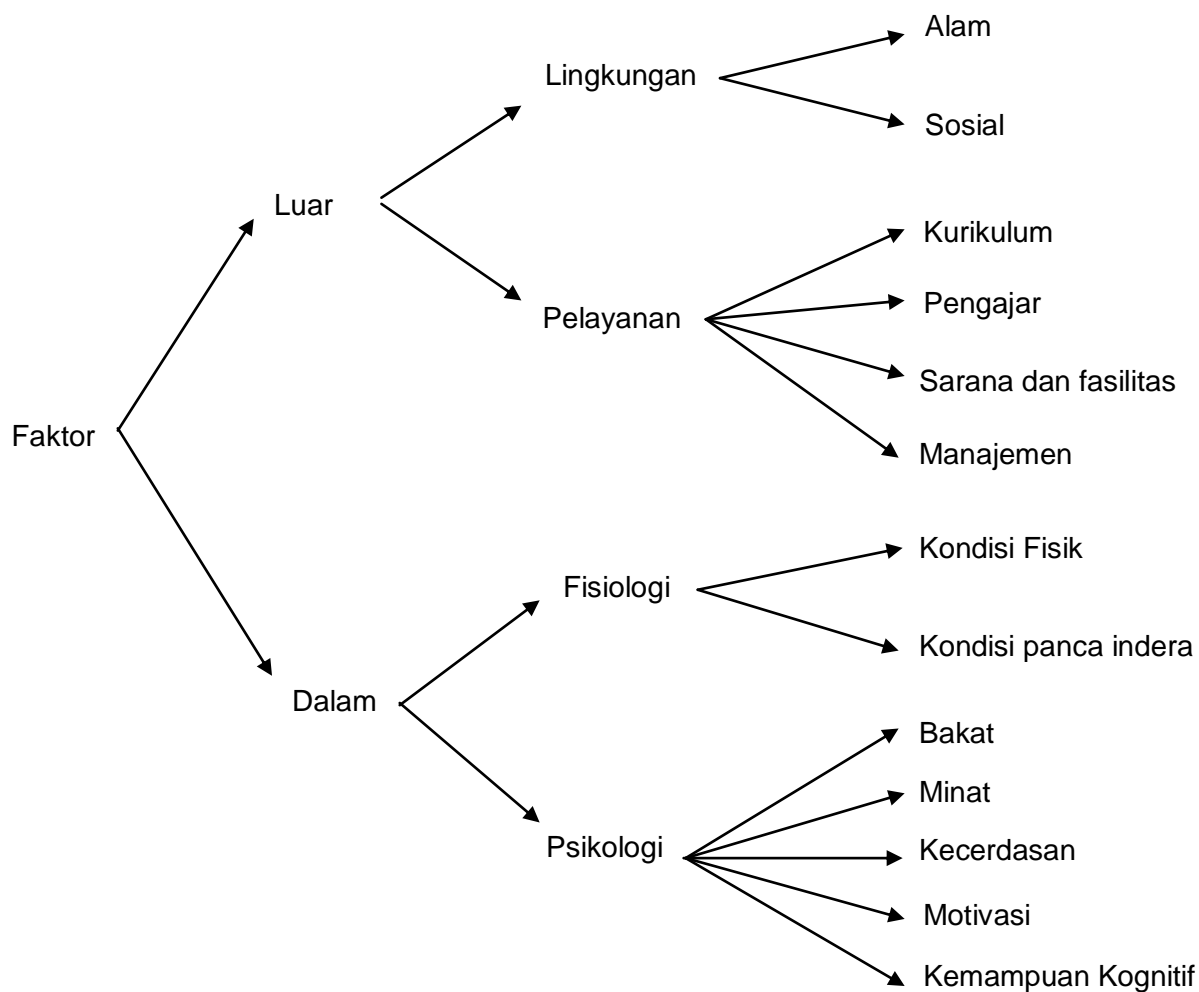
Akuntansi sebagai salah satu disiplin ilmu memiliki perkembangan yang sangat pesat. Hal ini seiring dengan berkembangnya bisnis dan semakin majunya teknologi. Lulusan pendidikan akuntansi yang berkualitas tinggi akan mampu bersaing dalam mendapatkan lapangan kerja. Berdasarkan pengalaman menurut Pujiningsih dan Indah (2004:2) salah satu indikator keberhasilan mahasiswa dalam melaksanakan proses belajar di perguruan tinggi adalah indeks prestasi kumulatif (IPK) yang tinggi. Pencapaian indeks prestasi kumulatif yang tinggi dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, dan lingkungan belajar merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam indeks prestasi mahasiswa.

Lingkungan belajar yang ditekankan pada penelitian ini adalah mengenai kualitas layanan suatu lembaga pendidikan yang pada dasarnya tidak akan luput dari kompetisi. Lembaga pendidikan memiliki peran strategis dalam menghasilkan sumberdaya manusia yang berkualitas, berkompeten dan mampu bersaing. Ketatnya persaingan dalam industri jasa pendidikan menuntut perguruan tinggi untuk menjaga kualitas dalam meningkatkan keunggulannya agar mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya.

Disamping itu perguruan tinggi juga dituntut dalam menghasilkan sumberdaya yang berkualitas dengan cara meningkatkan mutu layanan dalam menjamin mutu peserta didik. Mutu layanan dapat dinilai dari atribut kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sedangkan peserta didik dapat dilihat dari prestasi akademik mahasiswa sebagai tolak ukurnya adalah indeks prestasi kumulatif (IPK) mahasiswa. Mutu layanan dan mutu peserta didik harus menjadi fokus perhatian dalam membangun keunggulan bersaing dengan perguruan tinggi lain.

Menurut Purwanto (2000), faktor-faktor yang mempengaruhi proses dan hasil belajar berasal dari dalam (internal) dan luar (eksternal) individu. Faktor yang berasal dari luar yaitu lingkungan dan pelayanan. Faktor lingkungan terdiri dari alam dan kehidupan sosial. Faktor-faktor yang termasuk kedalam pelayanan atau faktor-faktor yang sengaja dirancang adalah kurikulum atau bahan pelajaran, pengajar, sarana, dan fasilitas serta manajemen. Faktor dari dalam individu terbagi atas fisiologi dan psikologi. Fisiologi terbagi menjadi kondisi fisik dan kondisi panca indera, sedangkan psikologi terbagi menjadi bakat, minat, kecerdasan, motivasi dan kemampuan kognitif (dalam Purba, 2009).

Agar lebih jelas maka dapat dilihat pada gambardibawah ini:



Gambar 2.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Proses Belajar dan Hasil Belajar (dalam Purba, 2009).

Hal diatas juga dikemukakan oleh Kurniawati (2010), menurutnya perguruan tinggi merupakan salah satu penyedia jasa pendidikan. Secara umum, tujuan penyelenggaraan pendidikan adalah terciptanya sumberdaya manusia yang berkualitas dan berdaya saing. Semua tujuan tersebut akan terakumulasi melalui proses belajar. *Outputnya* adalah kemampuan peserta didik yang tergambar melalui prestasi belajarnya. Prestasi belajar ini dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal. Salah satu faktor eksternalnya adalah kualitas layanan akademik dengan dimensinya berupa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*,

empathy, dan *tangible*. Kajian tentang kualitas layanan akademik juga menjadi hal yang bertambah penting karena sebagai penyedia jasa tentunya isu kualitas tidak ada salahnya disandingkan dengan perguruan tinggi.

Hal tersebut di sebabkan adanya paradigma dalam pendidikan tinggi yang mencakup akuntabilitas, kualitas, otonomi, evaluasi diri dan akreditasi pendidikan tinggi yang berkenaan dengan kondisi yang dipersyaratkan, yakni menuntut aktualisasi keunggulan manusia secara optimal merupakan persoalan yang dihadapi oleh lulusan Perguruan Tinggi. Pendidikan tidak hanya sekedar mendidik menjadi tenaga siap pakai di pasar kerja, melainkan lebih dari pada itu, yakni membantu peserta didik untuk menjadi “manusia seutuhnya”. Kondisi akademik yang kondusif sangat menunjang keberhasilan suatu perguruan tinggi dalam menjalankan peran dan fungsinya dengan baik. Untuk itu perlu kedepannya diadakan standar mutu pengelolaan perguruan tinggi dengan mengedepankan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan lengkap, agar dapat tercipta kondisi akademik yang kondusif sehingga dapat menunjang keberhasilan perguruan tinggi dalam menjalankan peran dan fungsinya dengan baik (dalam Kartiwa, 2002:1).

2.1.8 Penelitian Terdahulu

Eliyanora, Wiwik Andriani, dan Zahara, 2010, Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Padang (PNP), dalam penelitiannya ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Padang (PNP), apakah ada *gap* antara harapan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PNP sebagai instansi pemerintahan, diukur dengan mengkonversikan nilai kepuasan mahasiswa kepada standar mutu pelayanan dalam KEPMENPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum

Penyusunan Index Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Penelitian ini menggunakan 5 (lima) variabel penelitian yang diberikan oleh dosen, karyawan dan fungsionaris/struktural. Kelima variabel tersebut adalah keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*) dan asset berwujud (*tangible*). Variabel–variabel tersebut diuraikan menjadi butir-butir pertanyaan dalam kuesioner yang ditujukan kepada mahasiswa PNP dimana setiap pertanyaan diukur dengan skala *likert*. Berdasarkan data yang diperoleh dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelayanan pendidikan yang dirasakan oleh mahasiswa PNP belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Secara keseluruhan, mutu pelayanan di PNP adalah “B” dengan kinerja pelayanan “Baik”.

Achmad Zaeni (2007), Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri (UIN) Malang, dalam penelitiannya terkait pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Jumlah sampel sebanyak 100 orang yang diperoleh dari rumus Slovin, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan Sampel Acak Sederhana. Variabel bebasnya terdiri dari reliabilitas (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) serta bukti fisik (X_5) dan variable terikatnya adalah kepuasan mahasiswa (Y). Pengujian instrument menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Sedangkan metode analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan uji F dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel reliabilitas (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) serta bukti fisik (X_5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang. Dari perhitungan uji F diperoleh diperoleh F hitung $16,796 > F$ Tabel

2,30 dengan nilai p sebesar $0,000 \leq 0,05$. Selain itu nilai *Adjusted R Square* yang sebesar 0,444 yang berarti besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 44,4%. Dan uji t diketahui bahwa secara parsial variabel reliabilitas (X_1), daya tanggap (X_2) dan bukti fisik (X_5) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat sedangkan variabel jaminan (X_3) dan empati (X_4) tidak berpengaruh secara signifikan dengan perhitungan t hitung variabel reliabilitas (X_1) sebesar $2,006 > t$ tabel 1,980, daya tanggap (X_2) sebesar $2,022 > t$ tabel 1,980, jaminan (X_3) sebesar $-0,482 < t$ tabel 1,980, empati (X_4) sebesar $0,918 < t$ tabel 1,980 dan bukti fisik (X_5) sebesar $3,915 > t$ tabel 1,980. variabel yang dominan pengaruhnya adalah variabel bukti fisik (X_5) sebesar 32,26%.

Maharani BR Purba, 2009, Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institute Pertanian Bogor, dalam penelitiannya terkait analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap prestasi akademik mahasiswa perguruan tinggi X. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: (1) Mengidentifikasi karakteristik pelanggan Perguruan Tinggi X; (2) Menganalisis tingkat kinerja atribut-atribut kualitas pelayanan Perguruan Tinggi X berdasarkan penilaian pelanggan; (3) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang dilakukan Perguruan Tinggi X terhadap prestasi akademik mahasiswa. Pemilihan data dan penentuan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*, dengan 51 orang mahasiswa Perguruan Tinggi X sebagai responden. Pengambilan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari data dokumen perguruan tinggi, studi literatur dan dari media internet. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan *Microsoft Excel* dan *software SPSS* versi 13.0 for *windows*. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif, tabulasi silang, *chisquare* dan regresi logistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pelanggan Perguruan Tinggi X sebagian besar berjenis kelamin laki-laki. Pelanggan paling banyak memiliki status belum bekerja dan sumber biaya pendidikan berasal dari orang tua. Hasil analisis penilaian pelanggan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan Perguruan Tinggi X memiliki kinerja yang sedang. Selanjutnya, penilaian pada atribut-atribut kualitas pelayanan menunjukkan ada sepuluh atribut yang tinggi tingkat kinerjanya. Atribut-atribut tersebut adalah pemberian kesempatan bertanya/diskusi bagi setiap mahasiswa oleh staf pengajar, terciptanya suasana kekeluargaan antara mahasiswa dan seluruh staf Perguruan Tinggi X, pemberian tugas/latihan soal individu yang mendukung materi perkuliahan oleh staf pengajar, kedisiplinan staf pengajar dalam kehadiran dan ketepatan waktu mengajar, keramahan dan perhatian staf pengajar dalam memberikan pelayanan, staf pengajar memberikan pelayanan konsultasi di luar kegiatan belajar mengajar, staf pengajar memberikan motivasi sewaktu kegiatan belajar mengajar, staf pengajar memberikan motivasi sewaktu bimbingan konsultasi, ketersediaan peralatan perkuliahan (laptop, LCD, OHP, papan tulis, wireless, dan lampu emergency), serta pemberian tugas/latihan soal kelompok yang mendukung materi perkuliahan oleh staf pengajar.

Hasil tersebut menunjukkan atribut-atribut yang paling rendah tingkat kinerjanya, yaitu: ketersediaan dan kualitas modul atau bahan belajar yang kurang lengkap dan susah dipahami, pemberian informasi nilai yang dianggap kurang akurat dan tidak tepat waktu, serta staf pengajar yang susah ditemui atau dihubungi bila ingin berkonsultasi. Berdasarkan penilaian atribut-atribut tersebut, kualitas pelayanan yang kinerjanya tertinggi adalah pemberian kesempatan bertanya bagi setiap mahasiswa, dan kinerja yang terendah adalah ketersediaan dan kualitas modul/bahan belajar yang kurang lengkap dan susah dipahami.

Hasil analisis regresi logistik untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Perguruan Tinggi X terhadap prestasi akademik mahasiswa menunjukkan bahwa terdapat dua variabel yang berpengaruh nyata yaitu: (1) kemampuan staf pengajar dalam menciptakan suasana belajar aktif dan menyenangkan di kelas, dan (2) pemberian motivasi oleh staf pengajar sewaktu bimbingan konsultasi. Staf pengajar yang memiliki kemampuan standar dalam menciptakan suasana aktif dan menyenangkan berpeluang 19 kali lebih besar dalam meningkatkan prestasi akademik mahasiswa dibanding dengan staf pengajar yang tidak memiliki kemampuan tersebut. Selanjutnya, staf pengajar yang memiliki kemampuan sangat baik berpeluang 6 kali lebih besar mendorong mahasiswa berprestasi di atas standar (IPK >2,5). Atribut pemberian motivasi oleh staf pengajar sewaktu bimbingan konsultasi terjadi 30 kali lebih besar dalam mempengaruhi prestasi akademik mahasiswa dibanding staf pengajar yang tidak memberikan motivasi tersebut. Pentingnya kemampuan menciptakan suasana belajar aktif dan menyenangkan, serta pemberian motivasi sewaktu bimbingan konsultasi, terbukti dapat meningkatkan prestasi akademik mahasiswa di atas standar.

Rini Indahwati dalam penelitiannya yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem pelayanan pendidikan di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan. Populasi dalam penelitiannya adalah seluruh mahasiswa Jurusan Akuntansi yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif untuk tahun ajaran 2006/2007. Populasi berjumlah 1.112 mahasiswa. Sampel dipilih dengan metode *Stratified Random Sampling* berdasarkan tingkatan semester yang dijalani oleh mahasiswa. Variabel penelitian yang digunakan sesuai dengan yang digunakan dalam penelitian Berry dan Parasuraman (1991) yaitu: (1) Keandalan (*reliability*), (2) Daya tanggap (*responsiveness*), (3) Kepastian

(*assurance*), (4) Empati (*empathy*), dan (5) Berwujud (*tangible*). Selanjutnya, teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data primer melalui alat bantu kuesioner. Teknik ini juga didampingi dengan metode wawancara dan tanya jawab.

Reliabilitas dan validitas kuesioner diuji dengan teknik *Pilot Testing* yaitu menguji kuisisioner pada 30 (tiga puluh) orang mahasiswa terlebih dahulu sebelum ditanyakan kepada sampel (responden) sebenarnya. Analisis data dilakukan dengan menghitung rata-rata harapan dan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Selanjutnya, dihitung perbedaan (*gap*) rata-rata antara harapan dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan. Tingkat mutu pelayanan didapatkan dengan mengkonversikan rata-rata kepuasan yang dirasakan dengan nilai yang tercantum dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004. Hasil penelitian secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa tingkat mutu pelayanan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan adalah “C” dengan kinerja pelayanan “KURANG BAIK”. Namun, bila ditelaah secara detail, ada 1 (satu) variabel yang memiliki tingkat mutu “B” dan kinerja pelayanan “BAIK”, yaitu variabel keandalan (kemampuan) dosen.

Tabel 2.2.
Perbedaan dan Persamaan Penelitian Saat ini Dengan Penelitian Terdahulu

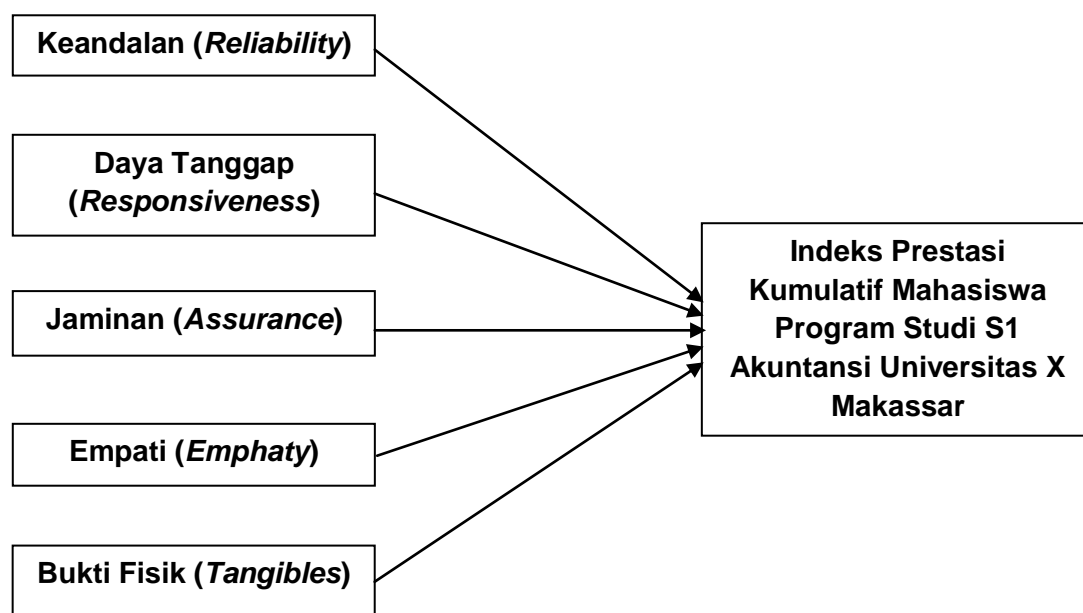
No	Keterangan	Penelitian Terdahulu	Penelitian Saat Ini
1	Lokasi Penelitian	1. Politeknik Negeri Padang 2. Fakultas ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang 3. Perguruan Tinggi X 4. Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan	Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar

No	Keterangan	Penelitian Terdahulu	Penelitian Saat Ini
2	Objek yang diteliti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan 2. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa 3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap prestasi akademik mahasiswa 4. Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan 	Pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap indeks prestasi kumulatif (IPK) mahasiswa
3	Alat analisis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghitung rata-rata harapan dan kepuasan untuk mengetahui <i>gapnya</i> yang kemudian dikonversikan dengan surat keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 25/M.PAN/2/2004. 2. Uji validitas, Uji reliabilitas, Uji asumsi klasik, dan Regresi linier berganda 3. Uji validitas, Uji reliabilitas, Analisis deskriptif, Tabulasi Silang, Uji <i>chi square</i>, dan Analisis regresi logistik biner 4. Menghitung rata-rata harapan dan kepuasan untuk mengetahui <i>gapnya</i> yang kemudian dikonversikan dengan surat keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 25/M.PAN/2/2004. 	Uji validitas. Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Deskriptif, Regresi linier berganda, Uji F dan Uji t.

Sumber: Data di olah, 2013

2.2 Kerangka Penelitian

Teori yang dapat mendukung penelitian ini adalah model SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono, 1997:26), bahwa pengaruh kualitas layanan pendidikan dapat dijelaskan dari keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*) terkait terhadap peningkatan indeks prestasi kumulatif mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar. Selanjutnya untuk memudahkan pemahaman dari konsep diatas maka akan digambarkan kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar2.2. Kerangka Penelitian

2.3 Hipotesis Penelitian

Kuswanto (2012:74) hipotesis merupakan suatu pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya. Kemudian para ahli menafsirkan arti hipotesis adalah sebagai dugaan hubungan antara dua variabel atau lebih. Ada pula peneliti yang mengartikan hipotesis sebagai asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal yang sering dituntut untuk melakukan pengecekannya. Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari dimensi kualitas layanan pendidikan Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*) (X_1), daya tanggap (*responsiveness*) (X_2), jaminan (*assurance*) (X_3), empati (*empathy*) (X_4) serta bukti fisik (*tangibles*) (X_5) terhadap indeks prestasi kumulatif mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari dimensi kualitas layanan pendidikan pada Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*) (X_1), daya tanggap (*responsiveness*) (X_2), jaminan (*assurance*) (X_3), empati (*empathy*) (X_4) serta bukti fisik (*tangibles*) (X_5) terhadap indeks prestasi kumulatif mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi Universitas X Makassar.