

**Konsep 4D (*Disconfirmation, Dissatisfaction, Dissonance, Disaffection*) dalam
Mengevaluasi Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi
Gendut Sukarno**

UPN “Veteran” Jawa Timur

Email korespondensi: sukarnogendut@yahoo.co.id

Abstract

This research intends to examine the conceptual model of the Quality of Educational Services provided by several Private Universities (PTS) in Surabaya by using a review of Disconfirmation, Dissatisfaction, Dissonance, Disaffection in evaluating the quality of educational services in Study Evaluation and Registration Results Services; Bank Services; Student Services; Health Services/Polyclinics; Language Center UPT Services; Computer Center Services, and Central Library Services. It is hoped that this study can help leaders of Private Universities (PTS) in making decisions to increase and maintain the existence of student enthusiasm and/or graduation. The sample used in this research was 200 students from 5 (five) state universities, namely: East Java "Veteran" National Development University (UPN), Airlangga University (UNAIR), Sepuluh Nopember Institute of Technology (ITS), Surabaya State University (UNESA), Sunan Ampel State Islamic University Surabaya (UINSA). Several tests need to be carried out before the data is processed so that it conforms to the assumptions required by multivariate data analysis (validity and reliability, normality, multicollinearity or singularity). The analytical method used in this research is Structural Equation Modeling [SEM], and the measurement model is Confirmatory Factor Analysis [CFA]. By using AMOS 4.01 the test results show that the Dissatisfaction Concept is eliminated, Dissonance can evaluate from a significantly negative side the Quality of Student Education Services which is acceptable, likewise Disaffection can evaluate from a significantly negative side the Quality of Student Education Services which is acceptable. Meanwhile, Disconfirmation can evaluate significantly from a negative side that the quality of student services is unacceptable.

Keywords: *Disconfirmation; Dissatisfaction; Dissonance; Disaffection*

Abstrak

Riset ini bermaksud untuk mengkaji model konseptual dari Kualitas Layanan Pendidikan yang diberikan oleh beberapa Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang ada di Surabaya dengan menggunakan tinjauan pada Disconfirmation, Dissatisfaction, Dissonance, Disaffection dalam mengevaluasi kualitas layanan pendidikan dalam Pelayanan Hasil Evaluasi Studi dan Registrasi; Pelayanan Jasa Bank; Pelayanan Kemahasiswaan; Pelayanan Kesehatan/Poliklinik; Pelayanan UPT Pusat Bahasa; Pelayanan Pusat Komputer, dan Pelayanan Perpustakaan Pusat. Kajian ini diharapkan dapat membantu pimpinan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan dan menjaga eksistensi animo dan atau kelulusan mahasiswa. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 200 mahasiswa dari 5 (lima) Perguruan Tinggi Negeri yaitu : Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur (UPN), Universitas Airlangga (UNAIR), Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS), Universitas Negeri Surabaya (UNESA), Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (UINSA). Beberapa uji perlu dilakukan sebelum data diolah agar sesuai dengan asumsi-asumsi yang disyaratkan oleh analisis data multivariate (validitas dan reliabilitas,

kenormalan, multicolonierity atau singularity). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modeling [SEM], dan pengukuran modelnya adalah Confirmatory Factor Analysis [CFA]. Dengan menggunakan AMOS 4.01 hasil pengujian menunjukkan bahwa Konsep Dissatisfaction tereliminasi, Dissonance dapat mengevaluasi dari sisi negatif secara signifikan Kualitas Layanan Pendidikan Mahasiswa dapat diterima, demikian juga Disaffection dapat mengevaluasi dari sisi negatif secara signifikan Kualitas Layanan Pendidikan Mahasiswa dapat diterima. Sedangkan Disconfirmation dapat mengevaluasi dari sisi negatif secara signifikan Kualitas Layanan Mahasiswa tidak dapat diterima.

Kata kunci: Disconfirmation; Dissatisfaction; Dissonance; Disaffection

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perekonomian nasional Indonesia tidak bisa lepas dari globalisasi yang telah melanda dunia akhir-akhir ini. Dampak yang secara langsung dirasakan adalah adanya perkembangan dunia usaha dalam negeri yang mengalami kemajuan yang cukup pesat baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta. Hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya perusahaan-perusahaan baru yang secara otomatis mengakibatkan persaingan dunia usaha yang semakin ketat. Dan pemerintah memberi keleluasaan kepada pihak swasta untuk ikut berperan serta dalam peningkatan pembangunan serta perekonomian bangsa.

Pada masa krisis ekonomi yang masih melanda Indonesia saat ini, persaingan untuk mendapatkan dan memperebutkan pelanggan semakin sulit, membuat badan usaha-badan usaha semakin agresif dan selektif dalam memberikn layanan kepada pelanggan serta mencari berbagai macam alternatif terobosan baru dalam menggali dana masyarakat. Hal ini disebabkan karena pada jaman sekarang dan pada masa yang akan datang produk atau jasa yang ditawarkan oleh pesaing semakin baik dan bervariasi. Badan usaha berusaha memberikan kualitas layanan yang baik bagi pelanggannya. Hal ini sangat penting sekali bagi badan usaha untuk memberikan kualitas layanan yang baik serta meningkatkan mutu kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, agar pelanggan tersebut tidak berpaling atau lari dari badan usaha.

Sektor pendidikan merupakan sektor yang bereperan besar dalam pembangunan ekonomi suatu negara termasuk Indonesia. Berbagai studi menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara pembangunan ekonomi dan pembangunan sumber daya manusia (lihat : Ranis, 2004). Besarnya peranan sektor pendidikan ini mendorong pemerintah Indonesia untuk memberikan perhatian yang besar pada pembangunan sumber daya manusia melalui pendidikan. Komitmen tesebut diantaranya ditunjukkan oleh dikeluarkannya Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (UU no. 20 tahun 2003) yang diantaranya memuat aspek alokasi pelayanan kepada mahasiswa.

Perguruan Tinggi Swasta adalah salah satu Lembaga Pendidikan yang bergerak dalam bidang jasa peningkatan dan pengembangan kemampuan hingga saat ini masih dapat bertahan dalam gejolak persaingan dibanding jenis usaha lain yang menghasilkan produk

dalam merebut pasar lulusan SMU di Jawa Timur. Kondisi di atas tidak terlepas sebagai upaya pemicu dalam mencapai Visi dan Misi Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yaitu sebagai Perguruan Tinggi terdepan, modern dan mandiri dalam mengembangkan Tri Dharma Perguruan Tinggi, untuk menghasilkan lulusan sebagai Pionir Pembangunan yang profesional, inovatif, produktif, dilandasi moral Pancasila, mempunyai jiwa kejuangan yang tinggi dan wawasan kebangsaan dalam rangka menunjang Pembangunan Nasional.

Pada TA. 2023/2024 semester gasal jumlah mahasiswa yang diterima di 5 (lima) Perguruan Tinggi Negeri yaitu : Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur (UPN), Universitas Airlangga (UNAIR), Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS), Universitas Negeri Surabaya (UNESA), Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (UINSA) berkisar antara 5500 – 10.000 mahasiswa baru.

Jumlah mahasiswa di atas secara umum ingin mendapatkan pelayanan yang maksimal dan memuaskan dari unit-unit pelayanan untuk mahasiswa, baik dari Aspek Pelayanan Asministrasi Akademik di tingkat Fakultas dan Universitas, Aspek Pelayanan Perpustakaan, Aspek Pelayanan Hasil Evaluasi Studi dan Registrasi, Aspek Pelayanan Jasa Bank, Aspek Pelayanan Pendidikan dan Pengajaran, Aspek Pelayanan Kemahasiswaan, Aspek Pelayanan Kesehatan / Poliklinik, Pelayanan UPT Pusat Bahasa, Pelayanan UPT Pusat Komputer, Pelayanan UPT Hubungan Masyarakat dan Hukum.

Dengan semakin banyaknya Perguruan Tinggi Swasta yang ada dan beraneka ragam, khususnya yang memiliki Fakultas dan Program Studi sejenis tentu menjadi ancaman bagi pengelola Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Jawa Timur. Hal ini menyebabkan pelanggan (mahasiswa) mempunyai lebih banyak alternatif dalam memberikan rekomendasi kepada lulusan SMU memilih perguruan tinggi yang dinilai paling profesional dalam memberikan pelayanan-pelayanan di atas. Kondisi semacam ini menimbulkan tingkat persaingan yang semakin ketat.

Manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas layanan jasa, cenderung berfokus pada meminimisasi respon negatif. Menurut Poerwanto (2000), kualitas layanan dapat dievaluasi dengan menggunakan model 4D, yaitu : Disconfirmation, Dissatisfaction, Diissonance, dan Disaffection. Suatu pemberian layanan jasa yang tidak bermutu akan mengarah pada diskonfirmasi atau perubahan sikap umum. Jika perubahan sikap ini diceritakan ke orang lain, maka ada kemungkinan akan membawa dampak yang signifikan terhadap reputasi perguruan tinggi. Disatisfaksi yang terjadi mungkin akan menjadi disonan yang akan mendorong pelanggan melakukan suatu tindakan tertentu, seperti misalnya komplain, meminta uangnya kembali. Pengelolaan disonan yang efektif akan menentukan satu insiden akan meluas menjadi disafeksi dan penolakan umum terhadap suatu produk jasa atau tidak. Perguruan tinggi yang memiliki terlalu banyak mahasiswa yang mengalami disonan atau diskonfirmasi, akan dengan segera menghadapi masalah timbulnya sejumlah besar pelanggan (mahasiswa) yang disaffected. Bila ada sejumlah besar pelanggan yang disaffected, artinya perguruan tinggi kehilangan market share dan reputasi. Oleh karena itu, pengelola perguruan tinggi harus pandai-pandai mengelola disatisfaksi, disonan, dan diskonfirmasi.

Untuk mencegah terjadinya penurunan mahasiswa pada masa yang akan datang, pihak perguruan tinggi harus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dimana kualitas layanan ini dievaluasi oleh Disconfirmation, Dissatisfaction, Dissonance, dan Disaffection.

Dari keempat faktor ini diharapkan dapat menilai lebih jauh tentang kualitas layanan perguruan tinggi kepada pelanggan (mahasiswa) sehingga hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu kebijaksanaan serta solusi yang tepat agar dapat berhasil menjadikan Perguruan Tinggi Negeri (PTN) Jawa Timur sebagai perguruan tinggi papan atas.

2. METODE PENELITIAN

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Untuk mempermudah pengertian dan menghindari kesalahan dalam membentuk persepsi, maka perlu menguraikan definisi operasional variabel yang akan diteliti. Variabel tersebut adalah:

Kualitas Layanan (X), yaitu nilai yang diperoleh mahasiswa dalam memenuhi keinginan untuk memperoleh layanan.

Disconfirmation (X1)

Adalah suatu ukuran umum perbedaan antara harapan dan persepsi yang berkaitan erat dengan sikap mahasiswa.

Dissatisfaction (X2)

Adalah suatu bentuk reaksi negatif atau perubahan ke arah sikap negatif sebagai hasil dari transaksi tertentu,

Dissonance (X3)

Adalah kenyataan yang tidak sesuai dengan persetujuan dimana apa yang didapatkan oleh mahasiswa tidak sesuai dengan apa yang dibayarkannya,

Disaffection (X4)

Adalah suatu emosi yang dialami ketika kepercayaan rusak dan provider dipersepsikan sebagai sosok yang tidak jujur atau tidak baik.

Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah interval dengan skala pengukuran metode Semantic Differential dimana responden memberikan penilaian terhadap serangkaian pertanyaan yang masing-masing diukur dalam 7 skala (7 point scale).

Teknik Penentuan Sampel

Populasi

Populasi dalam penelitian adalah seluruh mahasiswa di 5 (lima) Perguruan Tinggi Negeri yaitu: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur (UPN), Universitas

Airlangga (UNAIR), Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS), Universitas Negeri Surabaya (UNESA), Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (UINSA).

Sampel

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik penentuan sampel dengan metode proportional random sampling, yaitu dimana responden yang merupakan mahasiswa yang aktif pada TA.2023/2024 pada semester gasal dari 5 (lima) Perguruan Tinggi Negeri yaitu : Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur (UPN), Universitas Airlangga (UNAIR), Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS), Universitas Negeri Surabaya (UNESA), Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (UINSA), diambil secara rata-rata karena lima PTN tersebut jumlahnya relatif sama (namun bervariasi) dan kemudian diambil secara random berdasarkan jumlah dalam setiap PTN. Untuk menghitung jumlah sample yang diperlukan untuk penyebaran kuisioner, maka pengambilan sample yang digunakan adalah Maximum Likelihood Estimation (ML). Ukuran sample yang digunakan adalah antara 100-200 orang, ukuran sample juga tergantung pada jumlah parameter yang diestimasi pedomannya adalah 5-10 kali parameter yang diestimasi (Augusty, 2002:48). Berdasarkan landasan tersebut sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 200 responden.

Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modeling (SEM), dimana pengukuran faktor-faktornya menggunakan Confirmatory Faktor Analysis. SEM merupakan pendekatan yang terintegrasi antara analisis data dengan konstruksi konsep. Beberapa uji analisis yang digunakan dalam memperoleh data yang reliabel dan valid antara lain : Evaluasi Outliers :a. Outlier Univariat, b. Outlier Multivariat, Uji Reliabilitas, Uji Validitas, Uji Normalitas, Deteksi Multicollinearity dan Singularity, Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal, Pengujian Model dengan One Step Approach, Pengujian Model dengan Two Step Approach.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Outlier Multivariate

Deteksi terhadap multivariat outliers dilakukan dengan menggunakan kriteria Jarak Mahalanobis pada tingkat $p < 0,001$. Bila kasus yang mempunyai Jarak Mahalanobis lebih besar dari nilai chi-square pada tingkat signifikansi 0,001 maka terjadi multivariate outliers. Hasil Evaluasi : Tidak terdapat outlier multivariat [antar variabel], karena $MD \text{ Maksimum } 48,869 < 56,892$.

Uji Reliabilitas

Koefisien Cronbach's Alpha dihitung untuk mengestimasi reliabilitas setiap skala [variabel atau indikator observasian]. Sementara itu item to total correlation digunakan untuk memperbaiki ukuran-ukuran dan mengeliminasi item-item yang kehadirannya akan memperkecil koefisien Cronbach's Alpha yang dihasilkan.

Proses eliminasi diperlakukan pada item to total correlation pada indikator yang nilainya $< 0,5$ [Purwanto,2003]. Terjadi eliminasi untuk variable Dissatisfaction karena nilai item to total correlation indikator belum seluruhnya $\geq 0,5$. Indikator yang tereliminasi tidak disertakan dalam perhitungan cronbach's alpha. Perhitungan cronbach's dilakukan setelah proses eliminasi. Hasil pengujian reliabilitas konsistensi internal untuk setiap construct di atas menunjukkan hasil baik terlihat dari koefisien Cronbach's Alpha yang diperoleh seluruhnya memenuhi rules of thumb yang disyaratkan yaitu $\geq 0,7(0.751, 0.810, 0.768)$ [Hair et.al.,1998].

Uji Validitas

Tabel 1

Standardize Faktor Loading dan Construct Dengan Confirmatory Factor Analysis					
Konstrak	Indikator	Faktor Loading			
		1	2	3	4
Disconfirmation	X12	0.068			
	X16	0.997			
	X17	0.095			
Dissonance	X31		0.103		
	X33		-0.997		
Disaffection	X41			0.509	
	X42			0.780	
	X44			0.423	

Sumber: Lampiran

Berdasarkan hasil confirmatory factor analysis terlihat bahwa factor loadings masing masing butir pertanyaan yang membentuk setiap construct sebagian besar $< 0,5$, sehingga butir-butir instrumentasi setiap konstruk tersebut dapat dikatakan validitasnya kurang baik.

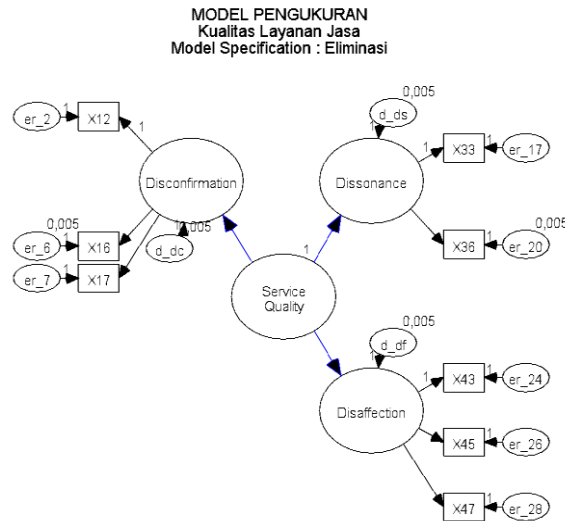
Uji Normalitas

Uji normalitas sebaran dilakukan dengan Kurtosis Value dari data yang digunakan yang biasanya disajikan dalam statistik deskriptif. Nilai statistik untuk menguji normalitas itu disebut Z-value. Bila nilai-Z lebih besar dari nilai kritis maka dapat diduga bahwa distribusi data adalah tidak normal. Nilai kritis dapat ditentukan berdasarkan tingkat signifikansi 0,01 [1%] yaitu sebesar $\pm 2,58$.

Hasil uji menunjukkan bahwa nilai c.r. ada yang di atas $\pm 2,58$ terutama pada multivariate dan itu berarti asumsi normalitas tidak terpenuhi. Fenomena ini tidak menjadi masalah serius seperti dikatakan oleh Bentler & Chou [1987] bahwa jika teknik estimasi dalam model SEM menggunakan maximum likelihood estimation [MLE] walau distribusi datanya tidak normal masih dapat menghasilkan good estimate, sehingga data layak untuk digunakan dalam estimasi selanjutnya.

Evaluasi Model Confirmatory

Dalam model SEM, model pengukuran dan model struktural parameter-parameternya diestimasi secara bersama-sama. Cara ini agaknya mengalami kesulitan dalam memenuhi tuntutan fit model. Kemungkinan terbesar disebabkan oleh terjadinya interaksi antara measurement model dan structural model yang diestimasi secara bersama-sama (One Step Approach to SEM). One Step Approach to SEM digunakan apabila diyakini bahwa model dilandasi teori yang kuat serta validitas dan reliabilitas data sangat baik (Hair dkk., 1998).



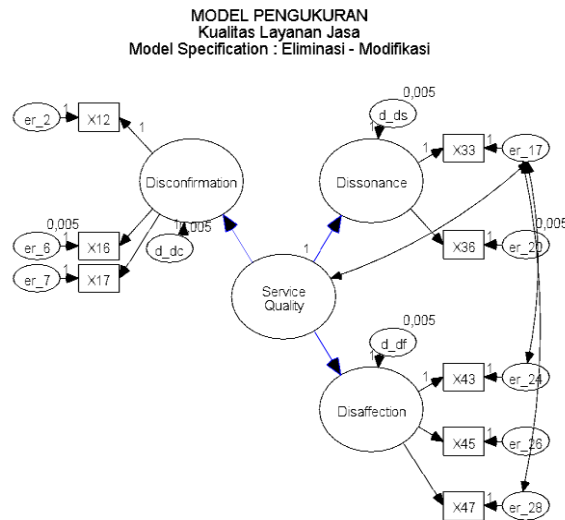
Gambar 1

Tabel 2

Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices			
Kriteria	Hasil	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Cmin/DF	6.074	$\leq 2,00$	kurang baik
Probability	0.000	$\geq 0,05$	kurang baik
RMSEA	0.207	$\leq 0,08$	kurang baik
GFI	0.725	$\geq 0,90$	kurang baik
AGFI	0.621	$\geq 0,90$	kurang baik
TLI	0.180	$\geq 0,95$	kurang baik
CFI	0.306	$\geq 0,94$	kurang baik

Sumber: Lampiran

Terlihat dari Tabel Goodness of Fit Indices bahwa model eliminasi menghasilkan solusi yang unik. Artinya, model mampu menghasilkan matrik informasi yang seharusnya dihasilkan [informasi fit index tidak kosong]. Dari evaluasi model seluruh kriteria goodness of fit yang digunakan, seluruhnya belum menunjukkan hasil evaluasi baik, berarti model belum sesuai dengan data. Artinya, model konseptual yang dikembangkan dan dilandasi oleh teori belum sepenuhnya didukung oleh fakta, sehingga model perlu dimodifikasi sebagaimana terdapat di bawah ini.



Gambar 2

Tabel 3

Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices			
Kriteria	Hasil	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Cmin/DF	1.049	≤ 2,00	baik
Probability	0.382	≥ 0,05	baik
RMSEA	0.020	≤ 0,08	baik
GFI	0.944	≥ 0,90	baik
AGFI	0.925	≥ 0,90	baik
TLI	0.992	≥ 0,95	baik
CFI	0.995	≥ 0,94	baik

Sumber: Lampiran

Dari hasil evaluasi terhadap model eliminasi modifikasi ternyata dari semua kriteria goodness of fit yang digunakan, seluruhnya menunjukkan hasil evaluasi model yang baik, berarti model telah sesuai dengan data. Artinya, model konseptual yang dikembangkan dan dilandasi oleh teori telah sepenuhnya didukung oleh fakta. Dengan demikian model ini adalah model yang terbaik untuk menjelaskan keterkaitan antar variabel dalam model sebagaimana terdapat di bawah ini.

Dilihat dari angka determinant of sample covariance matrix : $1.497.269.905 > 0$ mengindikasikan tidak terjadi multicolinierity atau singularity dalam data ini sehingga asumsi terpenuhi. Dengan demikian besaran koefisien regresi masing-masing faktor dapat dipercaya sebagaimana terlihat pada uji kausalitas di bawah ini.

Tabel 4

Uji Confirmatory					
Regression Weights					
Faktor	Faktor	Ustd Estimate	Std Estimate	Prob.	
Disconfirmation	Service_Quality	0.004	0.049	0.556	

Dissonance	Service_Quality	0.063	0.667	0.000
Disaffection	Service_Quality	0.479	0.989	0.000
Batas Signifikansi				≤ 0,10

Sumber: Lampiran

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, harga (SPP) yang ditetapkan sesuai dengan produk dan layanan yang diberikan, kualitas yang diberikan memuaskan dan manfaat pembelian atas jasa uang diberikan oleh beberapa PTN sesuai dengan apa yang dibayarkan, maka tingkat Dissonance rendah. Hal ini membuktikan bahwa Dissonance mengevaluasi secara negatif kualitas layanan pendidikan karena probabilitasnya lebih kecil dari 0.10, maka Dissonance mengevaluasi secara negatif kualitas layanan pendidikan dapat diterima.

Kualitas yang diberikan oleh beberapa PTN telah sesuai harapan maka tidak akan mempengaruhi emosi para mahasiswa, kepercayaan mahasiswa atas kualitas layanan yang diberikan tinggi dan menimbulkan perasaan positif, serta beberapa PTN telah melaksanakan kewajibannya dengan sangat baik, ini menunjukkan bahwa tingkat Disaffection rendah. Hal ini membuktikan bahwa Disaffection mengevaluasi kualitas layanan dari sisi negatif karena probabilitasnya lebih kecil dari 0.10, maka Disaffection mengevaluasi secara negatif kualitas layanan jasa dapat diterima.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan : Pelayanan Hasil Evaluasi Studi dan Registrasi; Pelayanan Jasa Bank; Pelayanan Kemahasiswaan; Pelayanan Kesehatan/Poliklinik; Pelayanan UPT Pusat Bahasa; Pelayanan Pusat Komputer; maupun Pelayanan Perpustakaan Pusat yang diberikan oleh beberapa PTN belum sesuai dengan harapan dan persepsi mahasiswa. Harapan dan persepsi yang telah terwujud menunjukkan bahwa mahasiswa mengalami Disconfirmation. Hal ini membuktikan bahwa Disconfirmation tidak mengevaluasi kualitas layanan jasa pendidikan dari sisi negatif karena probabilitasnya lebih besar dari 0.10, maka Disconfirmation mengevaluasi secara negatif kualitas layanan jasa tidak dapat diterima.

Ditinjau dari pelayanan, nilai produk, dan kualitas layanan jasa yang diberikan oleh beberapa PTN memuaskan maka tingkat Dissatisfaction yang dialami pelanggan tinggi, hal tersebut tampak dari tereliminasi variabel Dissatisfaction. Hal ini membuktikan bahwa Dissatisfaction mengevaluasi kualitas layanan jasa dari sisi negatif tidak dapat diterima karena probabilitasnya lebih besar dari 0.10, maka Dissatisfaction mengevaluasi secara negatif kualitas layanan jasa tidak dapat diterima.

Menurut Hendra Poerwanto (2000:65) yang menyatakan bahwa Negative Quality Model merupakan model yang melihat kualitas dari sisi negatif (negative side of quality) melalui elemen 4D, yakni : Disatisfaksi, Diskonfirmasi, Disonan, dan terakhir Disafeksi.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa Disconfirmation, Dissatisfaction, Dissonance, dan Disaffection mengevaluasi kualitas layanan jasa dari sisi negatif dan memperkuat pendapat dari Hendra Poerwanto, sehingga pihak harus memperhatikan dan mengelola 4D dengan baik guna menjaga dan meningkatkan kualitas layanan.

4. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian, pengumpulan dan menganalisis data-data yang telah diperoleh dari para responden, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a) Disconfirmation mengevaluasi secara negatif Kualitas Layanan Pendidikan tidak dapat diterima.
- b) Dissonance mengevaluasi secara negatif Kualitas Layanan Pendidikan dapat diterima.
- c) Disaffection mengevaluasi secara negatif Kualitas Layanan Pendidikan dapat diterima.

REFERENSI

- Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Edisi Kedua. Fakultas Ekonomi Undip, Semarang.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Edisi Bahasa Indonesia, Jilid Satu. Prentice Hall, Jakarta.
- Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Edisi Bahasa Indonesia, Jilid Dua. Prentice Hall, Jakarta.
- Poerwanto, Hendra. 2000. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Volume Dua, No 2. Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Sumarwan, U. 2004. *Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sutisna. 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Swastha DH, Basu, Handoko, T Hani. 1987. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Edisi Pertama. Andi, Yogyakarta.
- Wijanto, Setyo H. 2003. *Konsep Structural Equation Model*. Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Malang.