



Persepsi Mahasiswa Terhadap Penyampaian Pelayanan Petugas Akademik : Analisis *Core service delivery* dan *Relational service delivery*

Arief Noviarakhman Zagladi

Universitas Negeri Malang, arief.zagladi.fe@um.ac.id

Abstrak

Penelitian ini berusaha untuk memahami persepsi dari mahasiswa terhadap penyampaian pelayanan petugas akademik di kampus tempat mereka kuliah selama ini, dengan membagi penyampaian pelayanan menjadi penyampaian pelayanan inti dan penyampaian pelayanan hubungan baik. Penelitian ini dilakukan atas dasar bahwa terdapat perbedaan dalam tingkat kepentingan dari penyampaian pelayanan inti dengan penyampaian pelayanan hubungan baik antara mahasiswa laki-laki dan mahasiswa perempuan. Responden pada penelitian ini adalah 300 mahasiswa yang tersebar di berbagai perguruan tinggi yang ada di Kota Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara mahasiswa laki-laki dengan mahasiswa perempuan dalam hal mempersepsikan penyampaian pelayanan yang mereka terima dari petugas akademik di kampus tempat mereka kuliah, baik dalam hal penyampaian pelayanan inti maupun penyampaian pelayanan hubungan baik.

Kata Kunci: Petugas Akademik, Penyampaian Pelayanan Inti, Penyampaian Pelayanan Hubungan Baik.

Abstract

This study seeks to understand the perceptions of students towards the service delivery of academic staff on the campus where they have studied, by dividing service delivery into core service delivery and relational service delivery. This research was conducted on the basis that there are differences in the importance level of the delivery of core services delivery and relational service delivery between male and female students. Respondents in this study were 300 students spread across various universities in Banjarmasin City. The results showed that there was no significant difference between male students and female students in terms of perceived service delivery they received from academic staff on the campus where they studied, both in terms of core service delivery and relational service delivery.

Keywords: Academic Staff, Core service delivery, Relational service delivery.

PENDAHULUAN

Salah satu isu yang banyak di bahas dalam ilmu pemasaran adalah tentang kualitas pelayanan. Secara umum, akademisi maupun para praktisi memiliki ketertarikan yang tinggi tentang isu-isu seputar pengukuran kualitas pelayanan dan tentang bagaimana mengonsepsikan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pembeli (Brady, Cronin, & Brand, 2002). Kualitas pelayanan dianggap penting untuk diperhatikan karena sudah banyak penelitian yang menemukan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Seorang konsumen yang puas akan

melakukan pembelian ulang dan semakin meningkatkan citra bisnis di mata masyarakat.

Penelitian ini berupaya untuk memahami seperti apa kualitas pelayanan dijalankan pada perguruan tinggi. Sebagai tempat untuk menuntut ilmu, perguruan tinggi berkewajiban untuk memberikan berbagai pelayanan terhadap mahasiswa, seperti pelayanan untuk membayar iuran kuliah, pelayanan pendaftaran, pengurusan surat-surat, penanganan keluhan, dan berbagai kegiatan lainnya. Pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan citra dari perguruan tinggi tersebut, sedangkan pelayanan yang tidak memuaskan akan menurunkan citra perguruan tinggi di mata para mahasiswanya.

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak yang lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan terhadap apapun (Kotler, 2002). Pelayanan yang berkualitas akan berujung pada kepuasan konsumen yang merupakan faktor kunci dari upaya menciptakan pembelian yang berulang-ulang (Taylor & Baker, 1994).

Pelayanan yang diberikan oleh petugas akademik yang berada di garis depan dapat dipilah menjadi 2 jenis, yaitu *core service delivery* dan *relational service delivery* (Iacobucci & Ostrom, 1993). *Core service delivery* mengacu pada inti dari pelayanan yang diberikan, misalnya kecepatan petugas yang melayani dan kesesuaian hasil pelayanan dengan apa yang diminta oleh mahasiswa. *Relational service delivery* lebih condong ke arah proses hubungan interpersonal yang terjadi saat pelayanan berlangsung, seperti keramahan dari petugas, atau kenyamanan suasana tempat pelayanan. McDougall & Levesque (1994) menemukan bahwa kedua jenis pelayanan ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kedua jenis pelayanan ini akan menentukan kepuasan dari mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas akademik.

Saat membahas kualitas pelayanan, demografi dari si penerima layanan memiliki peran penting untuk menentukan seberapa memuaskan kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu poin demografi konsumen yang banyak diteliti adalah gender. Banyaknya penelitian yang mengaitkan perbedaan gender terhadap persepsi dalam menerima layanan adalah bukti bahwa gender memiliki peran besar dalam menentukan persepsi terhadap kualitas pelayanan (Rod, Ashil, & Gibbs, 2016). Wanita diyakini memiliki perhatian yang lebih terhadap hal-hal yang menunjang hubungan interpersonal dibandingkan dengan pria (Belenky, Clinchy, Goldberger, & Tarule, 1986). Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kebanyakan wanita memiliki karakteristik lebih mengutamakan perasaan, sedangkan pria lebih mengutamakan pemikiran (Carey, Fleming, & Roberts, 1989); (Rideout & Richardson, 1989).

Menurut Rod, M., Ashil, N. J., & Gibbs, T. (2016), penyampaian pelayanan terbagi mencari dua faktor, yaitu *core service delivery* (penyampaian pelayanan inti) dan *relational service delivery* (penyampaian pelayanan hubungan baik). Pemilahan ini sudah banyak digunakan dalam berbagai penelitian di bidang pemasaran (Barnes, 1997). Kedua jenis penyampaian pelayanan ini diukur menggunakan indikator (Brady, Cronin, & Brand, 2002).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa memang terdapat perbedaan sifat antara pria dan wanita. Penelitian dari Yavas et al (2014) menunjukkan bahwa wanita lebih mengutamakan faktor emosional dalam mengevaluasi suatu kejadian, sedangkan pria lebih mengutamakan faktor rasional. Studi dengan MBTI (Myers-Briggs Type Indicator) menghasilkan temuan bahwa kebanyakan wanita masuk kategori “feeling type” yang artinya sangat mengandalkan pada komponen afektif (Carey, Fleming, and Roberts, 1989) sedangkan kebanyakan pria masuk dalam kategori “thinking type” yang artinya sangat mengandalkan

logika (Rideout and Richardson, 1989).

Babakus dan Yavas (2008) menyatakan bahwa gender telah dan akan terus menjadi faktor pembeda yang diperhatikan oleh masyarakat pengguna jasa, terutama dalam hal kualitas dan penyampaian pelayanan. Di era maraknya tuntutan akan kesetaraan gender seperti saat ini, menarik untuk diteliti kembali tentang bagaimana gender berperan dalam menentukan persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini akan membantu para penyedia kualitas jasa untuk menentukan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada konsumennya, sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas dari sudut pandang konsumen.

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dikemukakan, maka penelitian ini berupaya untuk menguji hipotesis:

- H1 : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan terhadap *core service delivery* yang signifikan antara mahasiswa laki-laki dengan mahasiswa perempuan di perguruan tinggi di Kota Banjarmasin.
- H2 : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan terhadap *relational service delivery* yang signifikan antara mahasiswa laki-laki dengan mahasiswa perempuan di perguruan tinggi di Kota Banjarmasin.
- H3 : *Core service delivery* memiliki peran yang lebih tinggi dalam membentuk kualitas penyampaian pelayanan dibandingkan *relational service delivery* bagi para mahasiswa laki-laki perguruan tinggi di Kota Banjarmasin
- H4 : *Relational service delivery* memiliki peran yang lebih tinggi dalam membentuk kualitas penyampaian pelayanan dibandingkan *core service delivery* bagi para mahasiswa perempuan perguruan tinggi di Kota Banjarmasin

METODE

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang berupaya untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap terhadap suatu fenomena. Penelitian ini meneliti 2 variabel kualitas penyampaian pelayanan, yaitu *core service delivery* dan *relational service delivery*. Indikator yang digunakan oleh masing-masing variabel mengacu pada 10 indikator dari (Brady, Cronin, & Brand, 2002).

1. *Core service delivery*, merupakan penyampaian pelayanan inti dengan indikator:
 - Keandalan, konsistensi, dan kemampuan untuk diandalkan yang dimiliki petugas. Indikator ini menjelaskan tentang kemampuan petugas untuk melayani konsumen sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
 - Kesiapan dan kemampuan dari petugas untuk memberikan pelayanan tepat waktu. Indikator ini menjelaskan tentang kemampuan petugas untuk melayani konsumen dalam waktu yang secepat mungkin tanpa mengorbankan aspek yang lain.
 - Kompetensi pengetahuan dan keterampilan dari petugas. Indikator ini menekankan pada *product knowledge* yang dimiliki oleh petugas pelayanan konsumen.
 - Kemudahan petugas untuk dihubungi. Indikator ini menjelaskan tentang ketersediaan dan kemudahan akses informasi yang disediakan pemberi layanan terhadap konsumen penggunaannya.
2. *Relational service delivery*, merupakan penyampaian pelayanan hubungan baik, dengan indikator:

- Tingkat keramahan, kesopanan, dan penghormatan yang diterima.
- kesediaan petugas untuk mendengarkan dan berbicara dengan Bahasa yang mudah dipahami
- Petugas dapat dipercaya dan jujur
- Lingkungan tempat pelayanan yang aman dari bahaya
- Usaha dari petugas untuk memahami kebutuhan saya
- Yaitu kebersihan dan kerapian dari fasilitas pelayanan dan si petugas itu sendiri

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di perguruan tinggi yang ada di Kota Banjarmasin. Mahasiswa tersebut haruslah mereka yang sudah pernah merasakan pelayanan dari petugas akademik di kampusnya masing-masing. Mengingat besarnya jumlah populasi, maka penelitian ini mengambil sampel dengan teknik voluntary sampling melalui survey online yang disebarakan lewat berbagai media sosial dengan harapan terkumpul sampel dalam jumlah yang memadai. Survei dijalankan dengan cara menyebarkan link berisi form kuesioner online ke semua perguruan tinggi yang ada di Kota Banjarmasin. Kuesioner berisi 10 pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan mewakili 1 indikator. Pertanyaan yang diberikan adalah pertanyaan tertutup dengan pilihan jawaban menggunakan skala likert 5 tingkat.

Menurut Solimun (2002), jumlah sampel minimal 5 sd 10 kali jumlah indikator. Karena penelitian ini menggunakan 10 indikator (4 indikator untuk variabel *Core service delivery* dan 6 indikator untuk variabel *relational service delivery*), maka jumlah sampel minimum pada penelitian ini harusnya adalah antara 50 hingga 100. Untuk meningkatkan akurasi data, maka diputuskan akan digunakan sampel sebanyak 300 responden. Ini artinya, setelah kuota 300 sampel terpenuhi maka pengambilan sampel secara online akan ditutup. Mengingat tidak diketahui secara spesifik berapa jumlah mahasiswa laki-laki dan perempuan yang pernah merasakan pelayanan dari petugas akademik kampus, maka tidak bisa ditentukan besaran proporsi untuk mahasiswa laki-laki dan perempuan yang akan dijadikan sampel.

Teknik analisis yang digunakan adalah uji beda sampel independen dan analisis faktor konfirmatori. Uji beda sampel independent digunakan untuk menjawab hipotesis 1 dan 2, yaitu mengetahui apakah terdapat perbedaan antara mahasiswa dan mahasiswi tentang kualitas pelayanan petugas akademik di kampusnya dari sisi core service maupun relational service, sedangkan analisis faktor konfirmatori berguna untuk menjawab hipotesis ke 3 dan 4, yaitu untuk mengetahui peran dari *core service delivery* dan *relational service delivery* dalam membentuk kualitas pelayanan bagi mahasiswa dan mahasiswi perguruan tinggi di Indonesia.

Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi komputer SPSS. Proses pengumpulan data hingga penulisan laporan dilakukan selama 2 bulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memastikan data yang digunakan berkualitas, maka dilakukanlah uji validitas, reliabilitas, dan uji normalitas residual data. Dari hasil uji validitas pada Tabel 1 terlihat bahwa keseluruhan indikator memiliki korelasi yang kuat terhadap variabelnya, sehingga dapat dikatakan bahwa semua indikator adalah indikator yang valid.

Tabel 1
Uji Validitas Data

Item	Nilai Korelasi	Item	Nilai Korelasi
X1.1	0.911	X2.1	0.857
X1.2	0.906	X2.2	0.902
X1.3	0.847	X2.3	0.877
X1.4	0.904	X2.4	0.816
		X2.5	0.915
		X2.6	0.765

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 2 juga menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang tinggi untuk *core service delivery* dan *relational service delivery*, sehingga kedua variabel dinyatakan lolos uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 2
Uji Reliabilitas

	Cronbach' N of Items s Alpha	
X1	.912	4
X2	.926	6

Hasil uji normalitas residual juga menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal, sehingga penelitian ini bisa dilanjutkan.

Tabel 3
Uji Normalitas Residual Data

	Unstandardized Residual	
N	300	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.81354753
	Absolute	.075
Most Extreme Differences	Positive	.063
	Negative	-.075
Kolmogorov-Smirnov Z	1.304	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.067	

Setelah lolos uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya akan dilihat perbandingan antara kualitas penyampaian pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa laki-laki dan mahasiswa perempuan.

Tabel 4
Uji Beda Sampel Independen untuk *Core service delivery*

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
X11	3.561	.060	.641	298	.522	.13899	.21684	-.28773	.56572
			.663	273.865	.508	.13899	.20958	-.27359	.55158
X12	.742	.390	-2.178	298	.030	-.41152	.18895	-.78335	-.03968
			-2.163	241.628	.032	-.41152	.19025	-.78628	-.03675
X13	.293	.589	-.874	298	.383	-.15259	.17464	-.49627	.19110
			-.876	249.781	.382	-.15259	.17412	-.49551	.19034
X14	4.142	.043	-1.148	298	.252	-.25725	.22409	-.69825	.18375
			-1.180	269.053	.239	-.25725	.21802	-.68650	.17200

Hasil uji beda menunjukkan bahwa dari 4 indikator *core service delivery*, hanya ada 1 indikator yang mendapat perbedaan perlakuan yang signifikan antara responden pria dan wanita, yaitu indikator ketepatan waktu pelayanan. Tabel 4 menunjukkan bahwa mahasiswa laki-laki cenderung merasakan kecepatan pelayanan yang lebih lambat dibandingkan mahasiswa perempuan. Indikator lainnya tidak dirasakan berbeda secara signifikan oleh mahasiswa laki-laki maupun mahasiswa perempuan.

Tabel 5
Uji Beda Sampel Independen untuk *Relational service delivery*

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
X21	38.904	.000	3.072	298	.002	.75032	.24424	.26966	1.23097
			3.394	297.638	.001	.75032	.22107	.31525	1.18538
X22	4.590	.033	.450	298	.653	.09976	.22188	-.33689	.53642
			.474	286.184	.636	.09976	.21033	-.31422	.51375
X23	7.768	.006	2.153	298	.032	.42315	.19658	.03629	.81001
			2.280	288.345	.023	.42315	.18558	.05788	.78842
X24	4.095	.044	-2.169	298	.031	-.39947	.18416	-.76189	-.03704
			-2.091	217.492	.038	-.39947	.19101	-.77594	-.02299
X25	4.354	.038	.064	298	.949	.01513	.23767	-.45259	.48285
			.066	277.214	.947	.01513	.22860	-.43488	.46514
X26	1.113	.292	-1.715	298	.087	-.31960	.18639	-.68641	.04721
			-1.671	226.260	.096	-.31960	.19123	-.69642	.05721

Tabel 5 menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dari *relational service delivery* yang dirasakan oleh mahasiswa laki-laki dan mahasiswa perempuan dalam hal keramahan petugas, kejujuran petugas, dan keamanan lingkungan pelayanan. Mahasiswa laki-

laki merasa bahwa mereka menerima pelayanan yang lebih baik dalam hal keramahan dan kejujuran petugas, dibandingkan mahasiswa perempuan, sedangkan mahasiswa perempuan merasakan keamanan lingkungan pelayanan yang lebih baik dibandingkan apa yang dirasakan oleh mahasiswa laki-laki. Indikator selain 3 yang sudah dibahas diatas, tidak memiliki perbedaan yang signifikan antara apa yang dialami mahasiswa laki-laki maupun mahasiswa perempuan. Selanjutnya akan dianalisis tingkat kemampuan masing-masing indikator dalam membentuk variabelnya. Analisis ini penting untuk dilakukan agar bisa diketahui tingkat kepentingan dari masing-masing indikator dari *Core service delivery* dan *Relational service delivery* untuk mahasiswa laki-laki maupun mahasiswa perempuan.

Tabel 6
Perbandingan Hasil Analisis Faktor *Core service delivery* dan *Relational service delivery* untuk mahasiswa laki-laki

Component		Component	
1		1	
X11	.886	X21	.879
X12	.893	X22	.854
X13	.817	X23	.861
X14	.862	X24	.817
		X25	.881
		X26	.777

Hasil perbandingan pada Tabel 6 menunjukkan bahwa sepiantas tidak terlihat ada perbedaan yang mencolok antara peran *core service delivery* dan *relational service delivery* dalam membentuk penyampaian pelayanan untuk mahasiswa laki-laki. Pembuktian signifikansinya dengan derajat keyakinan 95%, ditunjukkan pada Tabel 7 dan 8.

Tabel 7
Perbedaan rata-rata Loading Faktor *Core service delivery* dan *Relational service delivery* untuk Mahasiswa Laki-Laki

	Service	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Error
Factors	Core	4	.8645	.03434	.01717	
	Relational	6	.8448	.04049	.01653	

Dari hasil analisis pada Tabel 7 dan 8 ditemukan bahwa dengan derajat keyakinan 95%, tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepentingan dari rata-rata *core service delivery* dengan *relational service delivery* untuk mahasiswa laki-laki. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa walaupun mahasiswa laki-laki merasakan bahwa *core service delivery* dan *relational service delivery* sama pentingnya dalam membentuk penyampaian pelayanan

akademik yang berkualitas.

Tabel 8
Hasil Uji Beda Loading Faktor *Core service delivery* dan *Relational service delivery* untuk Mahasiswa Laki-Laki

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Factors	Equal variances assumed	.291	.604	.796	8	.449	.01967	.02472	-.03734	.07667
	Equal variances not assumed			.825	7.350	.435	.01967	.02383	-.03615	.07548

Selanjutnya kita analisis perbedaan dari loading factor dari masing-masing indikator *Core service delivery* dan *Relational service delivery* khusus untuk mahasiswa perempuan.

Tabel 8
Perbandingan Hasil Analisis Faktor *Relational service delivery*

	Component
	1
X11	.922
X12	.929
X13	.879
X14	.911

	Component
	1
X21	.850
X22	.910
X23	.901
X24	.868
X25	.926
X26	.795

Melalui pengamatan sederhana terhadap Tabel 8, terlihat bahwa sepertinya *core service delivery* mengungguli *relational service delivery* dalam perannya membentuk penyampaian pelayanan yang berkualitas. Pengamatan ini perlu dibuktikan secara statistik, sehingga dilakukanlah pengujian dengan hasil seperti ditunjukkan pada Tabel 9 dan 10.

Tabel 9 dan 10 menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara *core service delivery* dan *relational service delivery* dalam hal tingkat kepentingan dari masing-masing indikatornya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sepertihalnya mahasiswa laki-laki, mahasiswa perempuan menganggap bahwa *core service delivery* dan *relational service delivery* sama pentingnya dalam membentuk pelayanan yang berkualitas.

Tabel 9
erbedaan rata-rata Loading Faktor *Relational service delivery* antara mahasiswa laki-laki dengan mahasiswa perempuan

	Service	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Factors	Core	4	.9103	.02211	.01106
	Relational	6	.8750	.04812	.01964

Tabel 10
Hasil Uji Beda Loading Faktor *Relational service delivery* antara mahasiswa laki-laki dengan mahasiswa perempuan

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper	
Factors	Equal variances assumed	2.443	.157	1.352	8	.213	.03525	.02606	-.02485	.09535
	Equal variances not assumed			1.564	7.427	.159	.03525	.02254	-.01744	.08794

Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan terhadap *core service delivery* yang signifikan antara mahasiswa laki-laki dengan mahasiswa perempuan di perguruan tinggi di Kota Banjarmasin, hanya terbukti pada indikator kecepatan pelayanan, dimana mahasiswa perempuan merasakan kecepatan pelayanan yang lebih baik dibandingkan mahasiswa laki-laki. Hipotesis ini ditemukan tidak terbukti untuk indikator *core service delivery* lainnya. Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa rata-rata responden laki-laki maupun perempuan merasakan tingkat kepuasan yang sama terhadap *core service delivery* yang diberikan oleh pihak akademik kampusnya, kecuali dalam hal kecepatan dimana responden perempuan merasakan bahwa kecepatan pelayanan yang mereka terima lebih baik dibandingkan yang dirasakan oleh responden laki-laki.

Hipotesis ke 2 yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan terhadap *relational service delivery* yang signifikan antara mahasiswa laki-laki dengan mahasiswa perempuan di perguruan tinggi di Kota Banjarmasin hanya terbukti pada indikator keramahan, kejujuran, dan keamanan lingkungan pelayanan, dimana mahasiswa laki-laki merasakan keramahan dan kejujuran yang lebih baik dibandingkan dengan apa yang dirasakan mahasiswa perempuan, dan mahasiswa perempuan merasakan keamanan lingkungan pelayanan yang lebih baik jika dibandingkan dengan mahasiswa laki-laki. Hipotesis ini ditemukan tidak terbukti pada indikator *relational service delivery* lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa penelitian

terdahulu (Belenky, Clinchy, Goldberger, & Tarule, 1986 ; Carey, Fleming, & Roberts, 1989 ; Rideout & Richardson, 1989).yang menyatakan bahwa perempuan lebih peka terhadap hal-hal yang bersifat relasional tidaklah terbukti pada obyek penelitian ini.

Hipotesis ke 3 yang menyatakan bahwa *Core service delivery* memiliki peran yang lebih tinggi dalam membentuk kualitas penyampaian pelayanan dibandingkan *relational service delivery* bagi para mahasiswa laki-laki perguruan tinggi di Kota Banjarmasin, serta Hipotesis ke 4 yang menyatakan bahwa *relational service delivery* memiliki peran yang lebih tinggi dalam membentuk kualitas penyampaian pelayanan dibandingkan *core service delivery* bagi para mahasiswa perempuan perguruan tinggi di Kota Banjarmasin, ditemukan tidak terbukti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa laki-laki maupun perempuan merasakan bahwa *core service delivery* dan *relational service delivery* sama pentingnya dan tidak memiliki perbedaan kepentingan yang signifikan. Temuan penelitian ini membantah pernyataan bahwa wanita diyakini memiliki perhatian yang lebih terhadap hal-hal yang menunjang hubungan interpersonal dibandingkan dengan pria (Belenky, Clinchy, Goldberger, & Tarule, 1986). Penelitian ini juga membantah temuan dari Omar, et al (2016) yang menemukan bahwa perempuan lebih merasakan pelayanan yang berkualitas dibanding laki-laki. Hasil penelitian justru menunjukkan bahwa dalam hal *core service delivery* dan *relational service delivery*, mahasiswa laki-laki dan mahasiswa perempuan merasakan tingkat kepentingan yang tidak berbeda secara signifikan.

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh para petugas akademik di perguruan tinggi dalam hal memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Temuan bahwa mahasiswa laki-laki dan perempuan merasakan tingkat kepentingan yang seimbang antara *core service delivery* dan *relational service delivery* akan menjadi masukan bagi para petugas akademik bahwa mereka perlu memberikan kualitas pelayanan yang setara terhadap para mahasiswanya, baik laki-laki maupun perempuan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian-penelitian mengenai perilaku lintas gender terbaru sangatlah dibutuhkan, mengingat banyaknya perubahan sosial budaya yang dialami masyarakat di seluruh dunia saat ini. Pemerataan dalam hal pendidikan, akses informasi, kesempatan kerja, dan peningkatan karier antara pria dan wanita saat ini membuat peneliti semakin sulit untuk menemukan garis pembeda antara pria dan wanita dilihat dari sudut pandang perilaku sosial.

PENUTUP

Simpulan

Ditolaknya semua hipotesis yang ditawarkan menunjukkan tidak ada perbedaan yang mencolok antara bagaimana mahasiswa laki-laki dan mahasiswa perempuan menilai penyampaian pelayanan yang diterimanya di kampus tempat dia kuliah. Karena salah satu alasan dibalik temuan ini adalah kualitas tingkat pendidikan yang tinggi, maka temuan ini bisa diteruskan oleh peneliti selanjutnya dengan cara memilah antara mahasiswa yang baru masuk dengan mahasiswa yang sudah berada di semester akhir, dan melihat perbandingannya.

DAFTAR PUSTAKA

Babakus, E. and Yavas, U. (2008). Does customer sex influence the relationship between perceived quality and share of wallet? *Journal of Business Research*, 61(9), 974-981

- Barnes, J. G. (1997). Closeness, strength, and satisfaction; examining the nature of relationships between providers of financial services and their retail customers. *Psychology & Marketing* 14(8), 765-790.
- Belenky, M. F., Clinchy, M., Goldberger, R., & Tarule, M. (1986). *Women's Ways of Knowing. The Development of Self, Voice, and Mind*. New York: Bash Books, Inc.
- Brady, M. K., Cronin, J. J., & Brand, R. R. (2002). Performance-only measurement of service quality: a replication and extension. *Journal of Business Research*, 55, 17-31.
- Carey, J. C., Fleming, S. D., & Roberts, D. Y. (1989). The Myers-Briggs Type Indicator as a Measure of Aspects of Cognitive Style. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 22(2), 94-99.
- Iacobucci, D., & Ostrom, A. (1993). Gender Differences in the Impact of Core and Relational Aspects of Services on the Evaluation of Service Encounters. *Journal of Consumer Psychology*, 2(3), 257-286.
- Kotler, P. (2002). *Marketing Management Millennium Edition*. Boston: Pearson Custom Publishing.
- McDougall, G., & Levesque, T. (1994). A revised review of service quality dimensions: an empirical investigation. *Journal of Professional Services Marketing*, 11(1), 189-210.
- Rideout, C. A., & Richardson, S. A. (1989). A Team Building Model: Appreciating Differences Using the Myers-Briggs Type Indicator with Developmental Theory. *Journal of Counseling and Development*, 67(9), 529-533.
- Rod, M., Ashil, N. J., & Gibbs, T. (2016). Customer Perceptions Of Frontline Employee Service Delivery: A Study Of Russian Bank Customer Satisfaction And Behavioural Intentions. *Journal of Retailing and Consumer Services* Vol 30, 212-221.
- Solimun. (2002). *Multivariate Analysis Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel dan. Amos*. Fakultas MIPA
- Taylor, S. A., & Baker, T. L. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. *Journal of Retailing*, 70(2), 163-78.
- Omar ,Muhamad Saufiyudin. Hashim Fadzil Ariffin. Rozila Ahmad. (2016). Service Quality, Customers' Satisfaction and the Moderating Effects of Gender: A Study of Arabic Restaurants. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 224. 384 – 392.

