

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA UNIVERSITAS JAMBI KAMPUS SAROLANGUN

Oleh : Dahmiri

Staf Pengajar Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi

---

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Universitas Jambi Kampus Sarolangun.

Penelitian ini dilakukan terhadap 80 orang mahasiswa Universitas Jambi Kampus Sarolangun sebagai sampel penelitian. Data primer diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner (yang validitas dan reliabilitasnya telah diuji). Sedangkan teknik analisis data dengan menggunakan metode Regresi Berganda.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan) dan secara parsial, kualitas pelayanan Universitas Jambi Kampus Sarolangun, yang meliputi : *Technical/outcome dimension* (kenyamanan, pemberian reward, jaminan rasa aman, brosur, dan penampilan pengelola), *Functional /proses related dimension* (kemudahan, kebijakan pengelola, ketepatan waktu, manajemen modern, dan kemampuan pengelola), *Corporate Image* (kemudahan, konsisten, kejujuran, interaksi, dan karakteristik pribadi pengelola), berpengaruh secara signifikan terhadap citra Universitas Jambi Kampus Sarolangun.

*Kata kunci : Kualitas pelayanan, citra*

---

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Sejak awal pendiriannya, Universitas Jambi Kampus Sarolangun telah berkomitmen untuk melayani masyarakat terutama mahasiswa dalam hal penyediaan pendidikan bidang kimia, keuangan daerah dan manajemen pemerintahan di Provinsi Jambi. Dengan kemampuan yang dimiliki, Universitas Jambi Kampus Sarolangun terus melakukan perubahan demi perubahan menuju perbaikan pelayanan dan tercapainya visi & misi Program khususnya dan visi misi Universitas Jambi umumnya.

Dalam melaksanakan kegiatan operasional sehari-hari sesuai dengan tujuan dan sasaran yang akan di capai tidak terlepas dari pengaruh stakeholders atau pihak-pihak yang berkepentingan. Kepentingan dan harapan stakeholders harus diperhatikan dan diakomodasikan oleh Universitas Jambi Kampus Sarolangun. Mengenai harapan-harapannya terhadap kebijakan-kebijakan yang dituangkan dalam program dan akan dilaksanakan oleh pengelola Universitas Jambi Kampus Sarolangun. Adapun *stakeholders* tersebut meliputi : mahasiswa, dosen, pengelola, pimpinan fakultas, pimpinan universitas, orang tua mahasiswa, pemerintah, rekanan (mitra kerja). Sangat diperlukan suatu kerjasama yang baik dan saling memahami serta mengerti antara *stakeholders* dengan pihak kampus sehingga apa yang menjadi harapan dan keinginan semua pihak dalam kemajuan program dapat tercapai.

Untuk merealisasikan tuntutan kualitas pelayanan jasa pendidikan yang bermutu, Universitas Jambi Kampus Sarolangun dihadapkan dengan berbagai permasalahan, di antaranya : kapasitas ruangan, sarana dan prasarana, pengguna

lulusan, dan situasi perekonomian masyarakat yang mempengaruhi kemampuan untuk masuk ke Universitas Jambi Kampus Sarolangun. Terlepas dari itu semua usaha pencapaian tujuan program yaitu pelayanan jasa pendidikan yang professional dan berkualitas demi terwujudnya visi dan misi program.

Sebagai suatu lembaga yang menawarkan jasa pendidikan, Universitas Jambi Kampus Sarolangun memasarkan produknya berupa jasa tidak terlepas dari tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pentingnya pelayanan yang prima dari Universitas Jambi Kampus Sarolangun, kepada masyarakat selain dalam usaha meningkatkan profit juga tidak terlepas dari tanggung jawabnya dalam bidang pendidikan.

Semakin baik pelayanan pengelola Universitas Jambi Kampus Sarolangun maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Sedangkan kepuasan konsumen akan bisa tercapai apabila pelayanan yang dirasakan sama dengan atau melampaui pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian apabila pelayanan pada Universitas Jambi Kampus Sarolangun tersebut lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan oleh konsumennya, maka akan timbul ketidakpuasan konsumen. Sebaliknya, apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi dan bahkan melampaui pelayanan yang diharapkannya, maka konsumen tersebut akan memperoleh kepuasan bahkan kesenangan yang pada gilirannya akan menimbulkan atau meningkatkan citra Universitas Jambi Kampus Sarolangun.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka sangat menarik untuk diungkapkan dalam suatu penelitian, sehingga dapat dianalisa seberapa jauh pengaruh kualitas pelayanan terhadap *brand image/citra* Universitas Jambi Kampus Sarolangun. Maka penulis tertarik meneliti “ Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Citra Universitas Jambi Kampus Sarolangun “.

### **Perumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Universitas Jambi Kampus Sarolangun ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra Universitas Jambi Kampus Sarolangun ?
3. Dimensi apa yang paling dominan berpengaruh terhadap citra Universitas Jambi Kampus Sarolangun ?

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan pada Universitas Jambi Kampus Sarolangun.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra Universitas Jambi Kampus Sarolangun.
3. Untuk menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh terhadap citra Universitas Jambi Kampus Sarolangun.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Penggunaan metode ini berdasar pada tujuan dan pokok

penelitian, yaitu mendeskripsikan dan menganalisis secara menyeluruh dan utuh tentang Kualitas Pelayanan serta pengaruhnya citra Universitas Jambi Kampus Sarolangun .

Pelaksanaan metode deskriptif tidak hanya terbatas pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisa dan interpretasi tentang arti data tersebut. Dengan metode deskriptif ini peneliti menjawab pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan hubungan dan juga mencari hubungan komparasi antara variabel.

## Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi dalam kegiatan penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Jambi Kampus Sarolangun sebagaimana tabel berikut.

**Tabel 1 : Data Mahasiswa Universitas Jambi  
Kampus Sarolangun Tahun Akademik 2011/2012**

NO	PROGRAM STUDI	2011/2012
1	Prodi Kimia	76
2	Prodi Keuangan Daerah	366
3	Prodi Manajemen Pemerintahan	361
<b>Jumlah</b>		<b>803</b>

Sumber : UNJA Kampus Sarolangun 2012

### b. Sampel

Adapun sampel untuk penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Jambi Kampus Sarolangun. Besarnya sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini mengacu pada pendapat **Arikunto** (dalam Yuliati, 2002). Jika jumlah objek besar maka dapat diambil diantara 10%-15% atau 20%-25%. Oleh karena itu dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 10% atau 80 orang mahasiswa dari jumlah populasi sebanyak 803 orang mahasiswa.

## Sumber Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini digunakan dengan dua cara yaitu :

### a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Sampel dalam penelitian ini mahasiswa Universitas Jambi Kampus Sarolangun.

### b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan berdasarkan laporan mengenai jumlah mahasiswa Universitas Jambi Kampus Sarolangun, serta dokumen-dokumen resmi dari instansi terkait.

## Operasional Variabel

Penelitian ini melibatkan dua variabel yang dapat dijabarkan secara garis besar sebagai berikut :

### 1. Variabel bebas (*Independent variabel*)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas jasa yaitu *technical* atau *outcome dimension*, dan *functional* atau *proces related dimension* yang dilambangkan dengan variabel X.

### 2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah citra Universitas Jambi Kampus Sarolangun, yang dilambangkan dengan variabel Y.

**Tabel 2. Operasional Variabel Penelitian**

<b>Variabel / Sub variable</b>	<b>Konsep Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Satuan</b>	<b>Skala</b>
<i>A. Technical/ outcome dimension</i>	Apa yang diterima klien dan penilaiannya bersifat objektif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kenyamanan Universitas Jambi Kampus Sarolangun.</li> <li>2. Pemberian reward kepada mahasiswa yang loyal mentaati aturan yang ditetapkan oleh pengelola Universitas Jambi Kampus Sarolangun.</li> <li>3. Jaminan rasa aman dari gangguan</li> <li>4. Brosur atau pengumuman yang jelas sebagai sarana informasi kepada mahasiswa Universitas Jambi Kampus Sarolangun.</li> <li>5. Penampilan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa Universitas Jambi Kampus Sarolangun.</li> </ol>	<p>Tingkat kenyamanan</p> <p>Tingkat perhatian</p> <p>Tingkat keamanan</p> <p>Tingkat informasi</p> <p>Tingkat penampilan</p>	Ordinal
<i>B. Functional /proses related dimension</i>	Cara penyampaian jasa/pelayanan kepada klien oleh penyedia jasa/pengelola Universitas Jambi Kampus Sarolangun.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan dalam melakukan urusan Universitas Jambi Kampus Sarolangun</li> <li>2. Kebijakan pengelola dalam menerima mahasiswa yang baru di Universitas Jambi Kampus Sarolangun.</li> <li>3. Ketepatan waktu sesuai dalam menerima mahasiswa yang baru di Universitas Jambi Kampus Sarolangun.</li> <li>4. Menerapkan manajemen modern dalam melayani mahasiswa Universitas Jambi Kampus Sarolangun.</li> <li>5. Kemampuan pengelola untuk dapat menjelaskan jasa dengan baik pada saat menerima mahasiswa baru di Universitas Jambi Kampus Sarolangun</li> </ol>	<p>Tingkat kemudahan</p> <p>Tingkat kebijakan</p> <p>Tingkat ketepatan</p> <p>Tingkat pelayanan</p> <p>Tingkat kemampuan</p>	Ordinal
<i>CITRA UNJA Kampus Sarolangun</i>	Citra adalah reputasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Universitas Jambi Kampus Sarolangun sebagai kampus yang baik</li> <li>2. Universitas Jambi Kampus Sarolangun langsung terlintas dalam ingatan</li> <li>3. Universitas Jambi Kampus Sarolangun memberikan nyaman dan percaya diri</li> <li>4. Tidak mempengaruhi saya untuk pindah universitas lain.</li> <li>5. Lebih memilih kuliah dan mendapat pelayanan di Universitas Jambi Kampus Sarolangun daripada universitas lain</li> </ol>	<p>Tingkat kebaikan</p> <p>Tingkat ingatan</p> <p>Tingkat Kenyamanan</p> <p>Tingkat Pengaruh</p> <p>Tingkat pilihan</p>	Ordinal

**Sumber :** Hasil Olahan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Pengujian validitas yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS, diperoleh hasil bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid karena semua item mempunyai korelasi positif dengan skor total atau semua item pernyataan menghasilkan nilai  $r$  diatas (0,4), dan semua item menunjukkan arah yang positif, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa semua item pernyataan dalam penelitian ini valid.

### Uji Realibilitas

Uji realibilitas yang dilakukan dengan SPSS melalui korelasi *Spearman Brown*, diperoleh hasil bahwa semua item pernyataan dinyatakan reliabel, karena diperoleh hasil nilai  $r_i > 0$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variable X dan Y dalam penelitian ini reliabel.

### Uji Multikolinieritas

Batas *tolerance value* adalah 0,1 dan batas VIF adalah 5, dimana *tolerance value*  $< 0,1$  atau VIF  $> 5$  = terjadi multikolinieritas sedangkan *tolerance value*  $> 0,1$  atau VIF  $< 5$  = tidak terjadi multikolinieritas.

Dari perhitungan yang dilakukan dengan program SPSS terlihat bahwa nilai *Collinearity Statistics* menunjukkan angka  $> 0,1$  atau nilai VIF  $< 5$ . Dengan demikian sesuai dengan penjelasan di atas, maka tidak terjadi multikolinieritas.

### Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi yang dilakukan dengan SPSS melalui metode Breusch-Godfrey (BG), diperoleh hasil seperti terlihat dalam tampilan output pada lampiran bahwa koefisien parameter untuk variabel Auto menunjukkan probabilitas signifikan 0,279 (diatas 0,05) yang berarti bahwa data tidak terkena Autokorelasi.

### Transformasi Nilai

Pengukuran skala dari kuesioner adalah menggunakan skala ordinal, maka agar dapat diolah lebih lanjut ke dalam program SPSS dan hasilnya betul, maka harus diubah terlebih dahulu menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI).

### Pengujian Hipotesis

Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra Universitas Jambi Kampus Sarolangun, digunakan regresi berganda, dimana  $X_1 = \text{Technical/outcome dimension}$ ,  $X_2 = \text{Functional /proses related dimension}$ , dan  $Y = \text{Citra UNJA Kampus Sarolangun}$ .

Hasil analisis regresi berganda yang dilakukan dengan program SPSS, diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,723. Hal ini berarti bahwa variable terikat atau dependen yaitu citra UNJA Kampus Sarolangun Jambi (Y) dipengaruhi sebesar 72,3 % oleh variable bebas atau independent yaitu :  $X_1 = \text{Technical/outcome dimension}$ , dan  $X_2 = \text{Functional /proses related dimension}$ , sedangkan sisanya sebesar 27,7 % dipengaruhi oleh variable lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Untuk menguji apakah kualitas technical dan kualitas functional pelayanan secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi Citra UNJA Kampus Sarolangun atau variable terikat digunakan Uji F. Jika nilai F hitung lebih besar dari F table, maka dapat disimpulkan bahwa variable independent (X) yang terdiri dari  $X_1 = \text{Technical/outcome dimension}$ , dan  $X_2 = \text{Functional /proses related dimension}$ , berpengaruh signifikan terhadap variable dependen (Y) yaitu citra UNJA Kampus Sarolangun.

Nilai F hitung sebesar 66,149 (signifikansi  $F = 0.000$ ), Sedangkan F table diperoleh nilai sebesar 2,72. Jadi F hitung lebih besar dari F table ( $66,149 > 2.72$ ) atau sig F kecil dari 5% ( $0.000 < 0.05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima Hal ini dapat diartikan bahwa dengan tingkat keyakinan 95% secara simultan atau bersama-sama kualitas Technical dan kualitas Functional, berpengaruh secara signifikan terhadap citra UNJA Kampus Sarolangun.

### Uji Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui pengaruh secara parsial masing-masing variable, yaitu variabel kualitas technical dan kualitas Functional terhadap Citra UNJA Kampus Sarolangun atau menguji secara parsial digunakan Uji t. Nilai t hitung akan dibandingkan dengan t table. Hasil pengolahan data memperhatikan bahwa :

#### a. Pengaruh Kualitas Technical Terhadap Citra UNJA Kampus Sarolangun.

Nilai t hitung diperoleh sebesar 3,210 dengan probabilitas 0.002. sedangkan t tabel 1,98, karena t hitung lebih besar dari t table ( $3,210 > 1,98$ ), atau sig t kecil dari 5% ( $0.002 < 0.05$ ), maka dengan tingkat keyakinan 95% dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas Technical berpengaruh secara signifikan positif terhadap Citra UNJA Kampus Sarolangun. Apabila variable *Technical/outcome dimension* tersebut ditingkatkan secara parsial, maka citra UNJA Kampus Sarolangun (Y), akan meningkat karena *Technical/outcome dimension* mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap citra UNJA Kampus Sarolangun.

#### b. Pengaruh Kualitas Functional Terhadap Citra

Nilai t hitung diperoleh sebesar 3,548 dengan probabilitas 0.001. sedangkan t tabel 1,67 karena t hitung lebih besar dari t table ( $3,548 > 1.67$ ), atau sig t kecil dari 5% ( $0.001 < 0.05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat keyakinan 95% secara parsial kualitas functional berpengaruh secara signifikan terhadap variable citra UNJA Kampus Sarolangun. Apabila kualitas Functional tersebut ditingkatkan secara parsial, maka citra UNJA Kampus Sarolangun (Y) akan meningkat karena *Functional /proses related dimension* mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap citra UNJA Kampus Sarolangun (Y).

Dengan perhitungan regresi berganda dengan program SPSS versi 12.0 menunjukkan bahwa variabel  $X_1$  dan  $X_2$ , mempunyai pengaruh terhadap citra UNJA Kampus Sarolangun. Dari perhitungan tersebut maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,108 + 0,334 X_1 + 0,384 X_2 + e$$

## PEMBAHASAN

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001) disebutkan bahwa analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb.) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dsb).

Menurut **Gronroos (Farida 2005)** dimensi dari kualitas pelayanan adalah *Technical atau outcome dimension, Functional atau proses related dimension* dan *Corporate Image*.

**Kotler (2002)** menyatakan bahwa Jasa/Pelayanan adalah setiap tindakan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada esensinya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

Menurut **Aaker (1996)** definisi brand adalah *A distinguishing name/or symbol (such as a log, trade mark, or package design) intended to identify the goods or services of either one seller or a group of seller, and to differentiate those goods or services from those competitor.*

Menurut **Kapferer (1992)**, bahwa *Image is on the receiver side*” sedangkan *“identity is on the sender’s side.*

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra UNJA Kampus Sarolangun. Dalam penelitian ini, digunakan dua variable independent (X) yang terdiri dari  $X_1 = \text{Technical/outcome dimension}$  dan  $X_2 = \text{Functional /proses related dimension}$ , dan satu variable dependen (Y) yaitu citra UNJA Kampus Sarolangun.

Hasil penelitian di lapangan dan analisis, diketahui bahwa terdapat nilai R yang besar, yang menunjukkan hubungan yang erat antara variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) dengan variabel terikat (Y) sebesar 0,850. Hubungannya dikatakan sangat erat karena nilai R mendekati 1, tanda positif dari nilai R berarti nilai R variabel bebas tersebut mempunyai hubungan searah dengan variabel terikat. Apabila variabel bebas naik maka variabel terikat juga ikut naik, begitu pula sebaliknya. Adapun koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,723 berarti bahwa 72,3% perubahan variabel terikat yaitu perubahan citra UNJA Kampus Sarolangun dapat diterangkan oleh variabel bebas yaitu;  $X_1 = \text{Technical/outcome dimension}$  dan  $X_2 = \text{Functional /proses related dimension}$ , yang dimasukkan ke dalam model, sisanya 27,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian di atas maka diketahui bahwa kedua variabel mempunyai pengaruh yang kuat terhadap citra UNJA Kampus Sarolangun. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat dari perbandingan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $66,149 > 2,72$ ) dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti secara simultan kedua variabel kualitas pelayanan, berpengaruh signifikan terhadap citra UNJA Kampus Sarolangun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang mampu mempengaruhi citra.

Hasil analisa regresi berganda juga menunjukkan angka positif pada variabel  $X_1 = \text{Technical/outcome dimension}$  dan  $X_2 = \text{Functional /proses related dimension}$ . Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap citra UNJA Kampus Sarolangun. Apabila kedua variabel tersebut dalam pelaksanaannya ditingkatkan secara parsial, maka citra UNJA Kampus Sarolangun akan meningkat pula karena kedua variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap citra UNJA Kampus Sarolangun.

Variabel ke dua kualitas pelayanan yaitu variabel *Functional /proses related dimension*, merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi citra UNJA

Kampus Sarolangun dengan koefisien regresi (b) sebesar 0,384. Hal itu sesuai dengan hipotesis peneliti yang menduga bahwa variabel *Functional /proses related dimension* merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi citra UNJA Kampus Sarolangun. Adapun alasan peneliti membuat hipotesis bahwa variabel *Functional /proses related dimension* yang paling dominan dikarenakan perusahaan/lembaga/yayasan yang bergerak pada sektor jasa, *Functional /proses related dimension* merupakan faktor penentu dalam menciptakan citranya, karena dengan *Functional /proses related dimension* yang meliputi : kemudahan dalam melakukan pengurusan masuk ke UNJA Kampus Sarolangun, kebijakan pengelola dalam menerima mahasiswa yang baru di UNJA Kampus Sarolangun, ketepatan waktu sesuai dalam menerima mahasiswa yang baru di UNJA Kampus Sarolangun, menerapkan manajemen modern dalam melayani mahasiswa di UNJA Kampus Sarolangun, dan kemampuan pengelola untuk dapat menjelaskan jasa dengan baik pada saat menerima mahasiswa baru di UNJA Kampus Sarolangun, akan menciptakan citra yang baik pada benak konsumen/mahasiswa pengguna jasa.

Setelah mengetahui bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi citra UNJA Kampus Sarolangun Jambi adalah variabel *Functional /proses related dimension*, maka pihak UNJA Kampus Sarolangun dapat menjadikan variabel ini sebagai acuan untuk dapat mempertahankan bahkan meningkatkan semua unsur yang ada dalam variabel ini. Pada sisi lain, jika pihak UNJA Kampus Sarolangun ingin meningkatkan pelayanan, maka variabel kedua ini harus menjadi perhatian yang utama demi peningkatan citra.

Meskipun UNJA Kampus Sarolangun merupakan lembaga non profit, tetapi unsur citra merupakan hal yang penting diperhatikan. Citra yang baik akan tercipta jika UNJA Kampus Sarolangun dapat melakukan pelayanan yang dapat memuaskan mahasiswanya. Oleh karena itulah agar tercipta citra yang baik bagi UNJA Kampus Sarolangun, maka pengelola ini harus memberikan pelayanan yang mampu memuaskan mahasiswanya.

## **Simpulan**

1. Secara parsial kualitas pelayanan ( $X_1 = \text{Technical/outcome dimension}$ ) dan ( $X_2 = \text{Functional /proses related dimension}$ ) mempengaruhi citra Universitas Jambi Kampus Sarolangun.
2. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan ( $X_1 = \text{Technical/outcome dimension}$ ,  $X_2 = \text{Functional /proses related dimension}$ , secara bersama-sama atau simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap citra Universitas Jambi Kampus Sarolangun.
3. Diketahui bahwa variabel ke dua yaitu *Functional /proses related dimension*, merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi citra Universitas Jambi Kampus Sarolangun dengan koefisien regresi (b) sebesar 0,384.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aaker David A, 1996, **Building Strong Brand**, New York : Library Congress Cataloging In-Publication Data.
- Ari kunto, Suharsimi (1998).*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi 1V,PT. Rieka Cipta, Jakarta.
- Farida Jasfar , 2005. **Manajemen Jasa,Pendekatan Terpadu**, Penerbit Ghalia Indonesia,Bogor.



Kotler. 2002. **Manajemen Pemasaran**, Edisi Millennium. Prenhallindo, Jakarta.

Kapferer Jean-Noel, 1992, **Strategic Brand Management**, New York : Division Of Macmillan, Inc.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2001, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga, Balai Pustaka, Jakarta.