

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS LAYANANAN AKADEMIK DI SEKOLAH
TINGGI ILMU MANAJEMEN (STIM) SUKMA MEDAN**

TESIS

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen Pendidikan
Dalam Bidang Manajemen Pendidikan Tinggi*

Oleh:

SULASMI

NPM: 2020060014



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PROGRAM STUDI MAGISTER
MANAJEMEN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

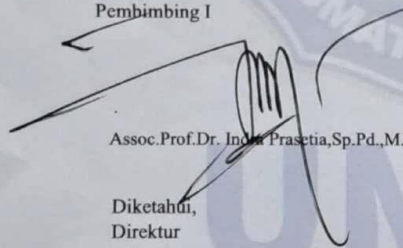
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : SULASMI
Nomor Pokok Mahasiswa : 2020060014
Prodi/ Konsentrasi : Magister Manajemen PendidikanTinggi
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap
Kualitas Layanan Akademik Di Sekolah
Tinggi Ilmu Manajemen (STM) Sukma
Medan

Pengesahan Tesis
Medan, 16 September 2022

Komisi pembimbing

Pembimbing I

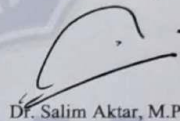


Assoc.Prof.Dr. Indra Prasetia,Sp.Pd.,M.Si.

Diketahui,
Direktur

Prof. Dr. H. Triono Eddy SH, M.Hum

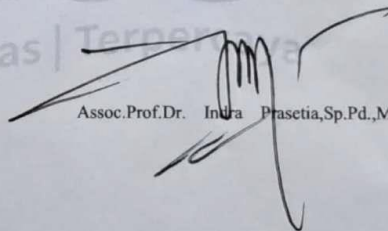
Pembimbing II



Dr. Salim Aktar, M.Pd

Ketua Jurusan

Assoc.Prof.Dr. Indra Prasetia,Sp.Pd.,M.Si.



PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN AKADEMIK DI SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STM) SUKMA MEDAN

SULASMI
NPM : 2020060014

Program Studi: Magister Manajemen Pendidikan Tinggi

"Tesis ini telah dipertahankan Panitia Penguji, Yang Dibentuk oleh
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara,
Dinyatakan Lulus Dalam Ujian Tesis dan berhak menyanggah
Gelar Magister Manajemen Pendidikan Tinggi (M.Pd)

Pada Hari Kamis, 16 September 2022

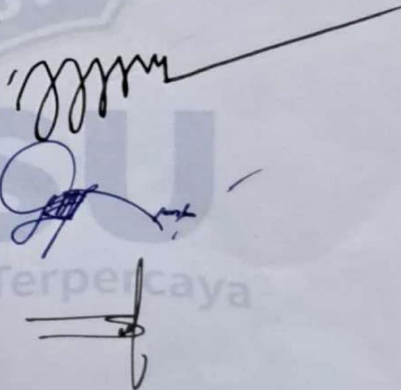
Komisi Penguji

1. Assoc.Prof.Dr. Emilda Sulasmi M.Pd
Ketua
2. Prof.Dr. Elfrianto, M.Pd
Sekretaris
3. Dr. Syaiful Bahri, M.AP
Anggota

1.

2.

3.



PERNYATAAN

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DI SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN (STIM) SUKMA MEDAN

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa :

1. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Magister Pada Program Magister Manajemen Pendidikan Tinggi Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara merupakan hasil karya peneliti sendiri.
2. Tesis ini adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik (Sarjana, Magister, dan/atau Doktor), baik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara maupun di perguruan lain.
3. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuanpihak lain, kecuali arahan Komite Pembimbing dan masukan Tim Penguji.
4. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya peneliti sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, peneliti bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang peneliti sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 30 September 2022

Peneliti



SULASMI

NPM : 2020060014

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DI SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN (STIM) SUKMA MEDAN

Sulasmi
NPM: 2020060014

ABSTRAK

Mahasiswa merupakan konsumen/ pelanggan dalam kegiatan layanan jasa sebuah perguruan tinggi. Mahasiswa sebagai pelanggan akan dihadapkan pada sejumlah alternatif pilihan program studi, besaran uang kuliah, kualitas yang bervariasi yang pada akhirnya mereka akan mencari nilai manfaat tertinggi yang dapat ditawarkan oleh perguruan tinggi. Karenanya faktor-faktor penentu dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik perlu dianalisis dan hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam optimalisasi dan peningkatan kualitas layanan akademik.

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan subjek penelitian mahasiswa selaku pelanggan dalam layanan akademik yang diberikan oleh STIM SUKMA. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner elektronik (*Google form*) kepada responden melalui *WhatsApp Grup* (WAG). Kemudian data yang terkumpul dianalisis menggunakan persamaan regresi linier berganda. Analisis faktor juga diterapkan untuk melihat faktor-faktor yang terbentuk berdasarkan kesamaan jawaban dari responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model penelitian memiliki R^2 sebesar 0,840 atau 84%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan sebesar 84% oleh variabel independen yaitu ketersediaan sarpras, keandalan dan responsive, empati, dan jaminan. Sedangkan 16% variasi kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh variabel diluar model penelitian ini. Uji parsial pada regresi berganda menunjukkan bahwa variabel jaminan memberikan kontribusi terbesar dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa dengan nilai t -hitung 8,196 dan signifikansi 0,000. Sedangkan variabel empati terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan t -hitung 0,279 lebih kecil dari t -tabel 2,616 dan diperoleh nilai signifikansi 0,781 lebih besar dari taraf signifikansi 0,05.

Kata kunci: kepuasan mahasiswa, ketersediaan sarpras, keandalan dan responsive, empati, jaminan

THE ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION ON THE QUALITY OF ACADEMIC SERVICES AT SUKMA COLLEGE OF MANAGEMENT (STIM) MEDAN

Sulasmi
NPM: 2020060014

ABSTRACT

Students are consumers in higher educational services. They will be faced with various programs, tuition fee and varying quality of collage. Students will choose the best value offered by the university. Therefore, the determining factors of student satisfaction with academic services need to be analyzed, the findings will help the evaluation process in optimizing and improving the quality of academic services.

This is a quantitative research, the respondent are students as customers in the academic services provided by STIM SUKMA. The data was collected by distributing electronic questionnaires (Google forms) to respondents through WhatsApp Groups (WAG). The collected data were analyzed using multiple linear regression equations. Factor analysis is also applied to find the factors that are formed based on the similarity of answers from the respondents.

The results showed that the research model had an R^2 of 0.840 or 84%. This shows that student satisfaction can be explained by 84% by the independent variables, namely the availability of infrastructure, reliability and responsiveness, empathy, and assurance. Meanwhile, 16% of the variation in student satisfaction is explained by variables outside of this research model. The partial test on multiple regression showed that assurance gave the largest contribution in realizing student satisfaction with a t_{count} of 8.196 and a significance of 0.000. While empathy were proven have no significant effect on student satisfaction with t_{count} 0.279 smaller than t_{table} 2.616 and a significance value of 0.781 greater than a significance level of 0.05.

Keywords: student satisfaction, availability of infrastructure, reliability and responsiveness, empathy, assurance

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil alamin, segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam yang telah memberikan nikmat yang tak terkira. Allah yang mengilhamkan pengetahuan, memberikan pemahaman, dan memberikan kekuatan dalam mengamalkan ilmu. Sholawat terangkanakan salam kepada Rasulullah, qudwah hasanah Nabi Muhammad Saw, Allahumma sholli wa sallim alaihi, semoga syafaatnya kita peroleh di yaumul akhir kelak.

Tesis ini ditulis sebagai pemenuhan syarat dalam memperoleh gelar Magister Pendidikan Tinggi pada Program Pasca Sarjana UMSU dengan judul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layananan Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Sukma Medan”. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh dukungan dan bantuan dari sejumlah pihak sehingga pada pengantar ini penulis menghaturkan ucapan terima kash sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani M. Ap selaku Rektor UMSU
2. Bapak Prof. Dr. H. Triono Eddy SH, M. Hum selaku Direktur Pasca Sarjana UMSU
3. Bapak Dr. Indra Prasetia, S. Pd, M.Si selaku Kepala Prodi Magister Manajemen Pendidikan Tinggi Pascasarjana UMSU sekaligus pembimbing pertama yang telah mencurahkan waktu, memberikan bimbingan, motivasi dan dukungan kepada Penulis selama menyusun tesis.
4. Bapak Dr. Mhd. Isman, M. Hum selaku sekretaris Prodi Magister Manajemen Pendidikan Tinggi Pascasarjana UMSU
5. Ibu Wardayani selaku Ketua STIM SUKMA Medan yang telah memberikan izin melakukan penelitian di kampus yang dipimpinnya.

6. Bapak Dr. Salim Akhtar, S.Pd, M.Pd selaku Pembimbing kedua yang telah memberikan banyak inspirasi dan pengalaman.
7. Kepada kedua orangtuaku, terimakasih untuk kasih sayang dan lantunan doa yang tak putus untukku. Dari mereka Penulis belajar tentang teguh, tegar dan kerja keras.
8. Teruntuk suamiku Teguh Priyanto dan anak-anakku Luthfi dan Fira, terimakasih untuk pengertian dan kesabarannya menghadapi *mood* Bunda yang naik turun selama menjalani perkuliahan ini. *Love you ever after!*
9. Seluruh teman satu angkatan dan seperjuangan khususnya di SMK Negeri 3 Tebing Tinggi. Yakinlah usaha tidak mengkhianati hasil, semua akan indah pada waktu yang tepat.

Akhir kata penulis menyadari bahwa karya ini jauh dari sempurna, karenanya kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan tesis ini.

Tebing Tinggi, September 2022
Penulis

Sulasmi
2020060014

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 12 |
| 1.3 Pembatasan Masalah..... | 13 |
| 1.4 Rumusan Masalah..... | 13 |
| 1.5 Tujuan..... | 14 |
| 1.6 Manfaat..... | 15 |
| BAB II | 16 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 16 |
| 2.1 Landasan Teori | 16 |
| 2.1.1 Konsep Perguruan Tinggi | 16 |
| 2.1.2 Kepuasan Pelanggan | 21 |
| 2.1.3 Kualitas Layanan Akademik..... | 27 |
| 2.1.4 Indikator Kualitas Layanan Akademik | 32 |
| 2.2 Kajian Penelitian yang Relevan..... | 40 |
| 2.3 Kerangka Berpikir/ Kerangka Konseptual | 48 |
| 2.4 Hipotesis | 49 |
| BAB III | 52 |
| METODE PENELITIAN | 52 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian..... | 52 |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian | 53 |
| 3.2 Populasi dan Sampel..... | 53 |
| 3.2.1 <i>Probability Sampling</i> | 54 |
| 3.2.2 <i>Non Probability Sampling</i> | 55 |
| 3.3 Defenisi Operasional Variabel..... | 56 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 60 |
| 3.5 Teknik Analisis Data | 61 |
| 3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas | 61 |

| | |
|--|------------|
| 3.5.2 Analisis Faktor..... | 62 |
| 3.5.3 Uji Asumsi Klasik..... | 65 |
| 3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 66 |
| BAB IV | 69 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 69 |
| 4.1 HASIL PENELITIAN | 69 |
| 4.1.1 Profil STIM SUKMA Medan | 69 |
| 4.1.2 Deskripsi Data..... | 70 |
| 4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas | 74 |
| 4.1.4 Analisis Faktor..... | 77 |
| 4.1.5 Uji Asumsi Klasik..... | 84 |
| 4.1.6 Analisis Regresi Berganda..... | 87 |
| 4.1.7 Uji Kelayakan Model (R^2) | 89 |
| 4.1.8 Uji Hipotesis | 89 |
| 4.2 PEMBAHASAN..... | 92 |
| BAB V..... | 99 |
| PENUTUP..... | 99 |
| 1. KESIMPULAN | 99 |
| 2. SARAN..... | 101 |
| DAFTAR PUSTAKA | 103 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 3.1 | Jadwal dan Rencana Penelitian | 46 |
| Tabel 3.2 | Defenisi Operasional Variabel | 50 |
| Tabel 3.3 | Kategori Penilaian Hasil Uji KMO | 56 |
| Tabel 4.1 | Deskripsi Responden..... | 63 |
| Tabel 4.2 | Deskriptif Statistik | 64 |
| Tabel 4.3 | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 67 |
| Tabel 4.4 | Hasil <i>Uji KMO</i> dan <i>Bartlett's Test</i> | 69 |
| Tabel 4.5 | Hasil Analisis MRA | 70 |
| Tabel 4.6 | Hasil Perhitungan <i>Eigenvalues</i> | 71 |
| Tabel 4.7 | Hasil Rotasi <i>Component Matrix</i> | 72 |
| Tabel 4.8 | Hasil Pengelompokan Variabel dalam Faktor..... | 74 |
| Tabel 4.9 | Uji Multikolinieritas..... | 77 |
| Tabel 4.10 | Uji Autokolerasi | 78 |
| Tabel 4.11 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 79 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji R^2 | 81 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Parsial (Uji <i>t</i>)..... | 82 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji F | 84 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 1.1 | Sebaran akreditasi di PTN..... | 2 |
| Gambar 1.2 | Sebaran akreditasi di PTS | 3 |
| Gambar 2.1 | Model Konsep Kualitas Jasa | 22 |
| Gambar 2.2 | Kerangka Konseptual..... | 48 |
| Gambar 4.1 | Kerangka Penelitian yang Disesuaikan..... | 75 |
| Gambar 4.2 | Uji Normalitas | 77 |
| Gambar 4.3 | Uji Heterokedastisitas | 79 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Analisis Item
- Lampiran 3 Hasil Uji Analisis Faktor
- Lampiran 4 Hasil Uji Regresi

BAB I

PENDAHULUAN

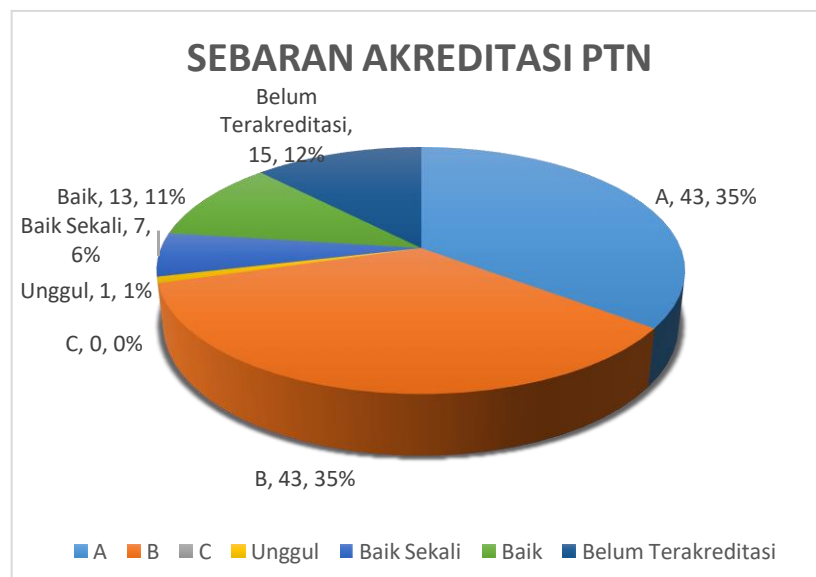
1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki jumlah perguruan tinggi terbesar didunia. Berdasarkan data PDDikti, (2020) didapati bahwa perguruan tinggi di Indonesia berjumlah 4.593, yang terdiri dari Perguruan Tinggi Negeri (PTN) 122 buah, Perguruan Tinggi Swasta (PTS) 3.044 buah, Perguruan Tinggi Agama (PTA) 1.240 buah dan Perguruan Tinggi Kementerian/ Lembaga (PT K/L) berjumlah 187 buah. Data ini menunjukkan bahwa PTS merupakan jenis perguruan tinggi terbanyak di Indonesia. Lebih lanjut (PDDikti, 2020) menyajikan bahwa mayoritas PTS didominasi oleh sekolah tinggi sebanyak 1.361 buah (44,71%), kemudian akademi sebanyak 792 buah (25,36%), universitas 583 buah (19,5%), dan sisanya berupa politeknik, institute, dan akademi komunitas.

Perkembangan jumlah PTS selama 3 dekade terakhir juga menyimpan sejumlah permasalahan. Disatu sisi, pertumbuhan PTS membuka kesempatan belajar yang luas bagi generasi muda untuk menikmati jenjang pendidikan tinggi sesuai dengan bakat dan minatnya. PTS juga menjadi alternative solusi bagi pemuda yang tidak lulus masuk PTN, dan dengan sendirinya PTS berperan besar dalam meningkatkan angka partisipasi pendidikan tinggi. Namun tingginya jumlahPTS juga menuntut pembinaan dan pengelolaan terhadap standar mutu layanan pendidikan tinggi, seperti kecukupan sarana prasarana, mutu tenaga pendidik (dosen), dan akuntabilitas penyelenggaraannya (Wirosuhardjo, 2015).

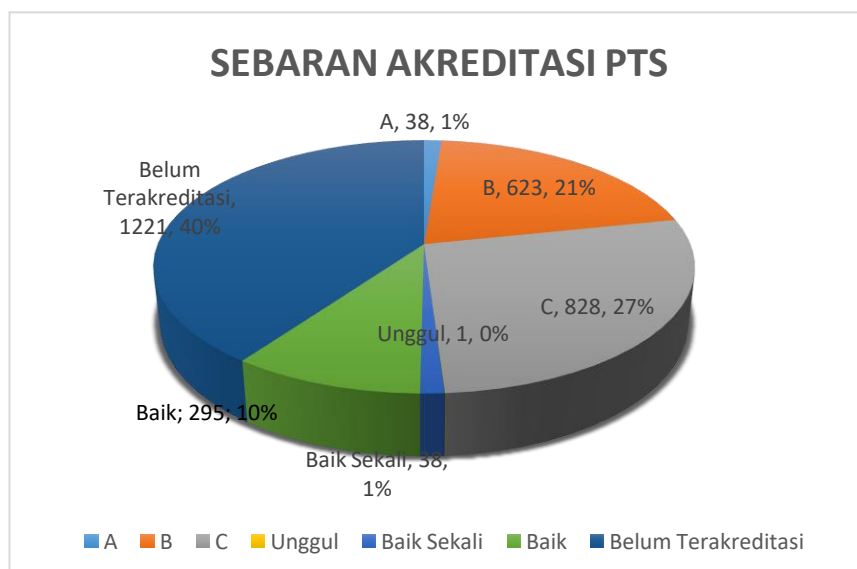
Lebih lanjut Wirosuhardjo (2015) menyatakan bahwa PTS sangat rentan dengan konflik internal akibat tata kelola yayasan yang kurang baik yang pada akhirnya menyebabkan layanan pendidikan tidak kondusif. Situasi yang tidak kondusif sering kali disebabkan oleh konflik antara yayasan dan pengelola PTS. Konflik tersebut biasanya berkisar pada laporan keuangan, aset dan persoalan pergantian kepemimpinan. Agar konflik tidak terjadi, yayasan dan universitas wajib membuat catatan terkait aset dan laporan keuangan secara transparan dan berkekuatan hukum. Dengan demikian, jika terjadi sengketa maka penyelesaiannya jauh lebih mudah karena ada bukti-bukti tertulis.

Selain konflik internal, kualitas dalam layanan pendidikan juga tercermin dalam perolehan status akreditasi. Perbandingan perolehan akreditasi PTS dan PTS disajikan pada Gambar 1 dan Gambar 2 berikut ini.



Gambar 1.1
Sebaran Akreditasi di PTN

Berdasarkan Gambar 1.1 terlihat bahwa status akreditasi A dan B mendominasi gambaran kualitas dari PTN yaitu sebesar 43 unit (35%), dengan jumlah PTN belum terakreditasi sebanyak 15 unit (12%). Terdapat 1 (1%) PTS dengan status unggul dan 13 (11%) berstatus baik. Kondisi di PTS disajikan pada Gambar 1.2, dimana gambaran kualitas didominasi oleh status PTS belum terakreditasi sebanyak 1221 (40%) dan akreditasi C sebanyak 828 PTS (27%). Terdapat 295 (10%) PTS dengan status akreditasi Baik, dan 623 PTS (21%) berakreditasi B.



Gambar 1.2
Sebaran Akreditasi di PTS

Lebih lanjut data menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan lain antara PTN dan PTS yaitu kemampuan daya serap mahasiswa baru, dimana PTN mampu menerima 762.084 mahasiswa baru, sedangkan PTS menampung 1.068.912 mahasiswa (PDDikti, 2020). Sekilas angka ini menunjukkan bahwa PTS memiliki mahasiswa baru lebih banyak daripada PTN, namun jika dibagi dengan jumlah

PT, maka akan terlihat bahwa rata-rata mahasiswa baru yang diterima PTN pada 2020 sebanyak 6.245 per PTN, sedangkan di PTS jumlah mahasiswa baru yang diterima rata-rata 351 mahasiswa. Rendahnya daya serap mahasiswa baru pada PTS merupakan ancaman serius yang berpotensi mengganggu keberlangsungan operasional layanan pendidikan di PTS. Operasional PTS pada umumnya dibiayai dari uang kuliah mahasiswa untuk biaya operasionalnya, termasuk gaji dosen, karyawan tenaga kependidikan (Tendik), dan kegiatan akademik penunjang Tridharma Perguruan Tinggi. Hanya sedikit perguruan tinggi swasta yang memiliki sumber pendanaan yang besar dan atau memiliki yayasan yang kuat secara finansial, yang bisa mendukung dari segi keuangan manakala perguruan tinggi dihadapkan pada kesulitan keuangan.

Perguruan tinggi masa kini merupakan organisasi jasa yang memiliki tingkat kompetitif yang tinggi, di mana perguruan tinggi juga mengalami hukum permintaan dan penawaran seperti perusahaan jasa pada bidang korporasi. Setiap tahunnya perguruan tinggi saling bersaing untuk mendapatkan mahasiswa baru. Tentunya dalam mendukung pemenuhan strategi memenangkan persaingan tersebut, setiap perguruan tinggi harus menyediakan pelayanan prima sehingga dapat menarik minat mahasiswa baru lebih banyak.

Menghadapi tuntutan akreditasi dan maksimalisasi daya serap mahasiswa baru, PTS wajib meningkatkan kualitas layanan akademik guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan mahasiswa. Kinerja kualitas pelayanan dapat diketahui dengan adanya pengukuran kepuasan mahasiswa yang telah menempuh dan mendapatkan pelayanan di perguruan tinggi tersebut. Analoginya, jika tingkat

kepuasan mahasiswa tinggi maka loyalitas mahasiswa akan semakin tinggi pula. Dengan adanya loyalitas yang tinggi, mahasiswa akan menceritakan keutamaan dan keuntungan berkuliah dikampusnya, menceritakan hal-hal positif tentang kampusnya, dan tanpa disadari mahasiswa tersebut menjadi *brand ambassador* dan melakukan promosi atas perguruan tinggi. Dan pada akhirnya, jumlah daya serap mahasiswa baru akan meningkat.

Fenomena tentang pertumbuhan PTS, sebaran akreditasi, dan tingkat daya serap mahasiswa baru menjadi hal yang menarik untuk dianalisis. Tingginya persaingan antar PTS dalam mencari mahasiswa baru menuntut melakukan sejumlah strategi dan promosi agar kelangsungan hidup organisasinya berjalan lebih lama. Mahasiswa sebagai pelanggan akan dihadapkan pada sejumlah alternatif pilihan program studi, besaran uang kuliah, kualitas yang bervariasi yang pada akhirnya mereka akan mencari nilai manfaat tertinggi yang dapat ditawarkan oleh PTS yang ada.

Pada kurun waktu 2015-2021, sebanyak 155 PTS ditutup oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Riset dan Teknologi (Mamikos.com, 2021), (Indonesia, 2019). Sejumlah faktor yang menyebabkan tutupnya PTS adalah:

a. PT tidak aktif lagi

Alasan pertama yang membuat pemerintah dapat menutup suatu perguruan tinggi adalah perguruan tinggi yang sudah tidak aktif lagi. Perguruan tinggi yang dapat dikategorikan tidak aktif adalah perguruan tinggi yang sudah tidak memiliki mahasiswa, dosen, dan gedung perkuliahan/lahan. Alhasil, kegiatan operasional tidak berkelanjutan dan sudah tidak ada proses Tridharma

perguruan tinggi yang berlangsung. Biasanya, perguruan tinggi yang sudah minim mahasiswa atau sudah tidak ada peminatnya sama sekali akan mengajukan izin menutup diri kepada pihak Kemristek dan Dikti. Namun ada juga yang menunggu hingga ditutup oleh pemerintah.

b. Permintaan Pengurus/ yayasan

Banyak perguruan tinggi swasta di Indonesia yang didirikan oleh yayasan. Jika terjadi masalah pada yayasan yang menaungi, seperti misalnya yayasannya bubar, mengalami konflik internal, atau yayasan mengalami kebangkrutan maka pemilik atau pengurus yayasan dapat mengajukan izin untuk menutup PTS yang berada dibawah naungannya dengan surat pernyataan.

c. PTS sudah tidak ada

Hal ini terjadi pada PTS yang statusnya masih aktif pada catatan PD Dikti, namun ketika dilakukan verifikasi dan survey lokasi PTS yang bersangkutan sudah tidak ada. Gedung yang dulunya PTS ternyata sudah dirobohkan atau berganti fungsi dan tidak ada lagi kegiatan tridarma perguruan tinggi. Atas dasar ini, maka Kemdikbudristek berhak mencabut izin operasional dan menutup PTS tersebut.

d. PTS melakukan pelanggaran berat

PTS dapat dicabut izinnya oleh pemerintah jika terbukti melakukan pelanggaran berat. Pelanggaran berat ini misalnya adalah memalsukan status akreditasi, memberikan ijazah (gelar akademik) kepada orang yang tidak berhak, melakukan jual beli ijazah, tidak mengajukan peninjauan akreditasi ulang, menyelenggarakan pendidikan jarak jauh tanpa izin menteri, tidak

memenuhi syarat pendirian perguruan tinggi tapi tetap nekad beroperasi, dan lain sebagainya.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu orientasi yang sangat perlu diperhatikan untuk mempertahankan jalannya suatu roda usaha. Kotler & Philip (2011) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan atau konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) layanan yang dirasakan dengan harapannya. Konsumen akan merasa puas jika layanan yang diterimanya sesuai dengan harapan dan ekspektasinya. Konsumen yang puas diharapkan menjadi pelanggan yang loyal dan melakukan pembelian kembali. Hal ini menjadi penting, karena mencari pelanggan baru memerlukan usaha dan biaya, seperti biaya promosi dan ujicoba. Sehingga pada akhirnya pelanggan yang loyal mampu menekan biaya pemasaran dan promosi.

Kepuasan mahasiswa merupakan perasaan secara psikologis seseorang terhadap hasil atau produk yang diharapkan berdasarkan pengalaman, pengetahuan sebelumnya yakni di dalam memorinya. Kepuasan mahasiswa ini tidak dapat dilihat secara kasat mata seperti barang tetapi bagaimana perilaku seseorang menilai dan menanggapi terhadap hasil tersebut. Kepuasan mahasiswa merupakan suatu hal yang sangat abstrak dan hasilnya sangat bervariasi, pada dasarnya sangat tergantung persepsi individu masing-masing.

Dimensi kualitas layanan pertama kali diperkenalkan oleh (Parasuraman et al., 1985) meliputi sepuluh aspek yaitu *tangibles*, *reliability*, *competence*, *access*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, *security* dan *understanding*. Dimensi ini diperoleh berdasarkan *focus grup interview* terhadap pelanggan dan para manager

pada empat perusahaan jasa terkemuka di Amerika. Responden ditanyai pendapatnya mengenai sejumlah pernyataan yang muaranya untuk menjawab sejumlah rumusan masalah tentang persepsi manager dan pelanggan aspek kunci dalam kualitas layanan, permasalahan dalam mencapai kualitas layanan yang tinggi, dan usulan model kualitas layanan berdasarkan sudut pandang pelanggan (Parasuraman et al., 1985).

Sejumlah penelitian terdahulu mencoba menganalisis determinan atas kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Sejumlah instrumen dan pendekatan dikembangkan untuk melihat faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sehingga perguruan tinggi dapat mengevaluasi diri, membenahi diri dan meningkatkan aspek-aspek layanan yang dirasa kurang memuaskan. Penelitian yang dilakukan oleh Shabri & Yanti (2020), Siddik et al., (2019) dan Kurbani (2017) menggunakan aspek *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empathy* untuk mengukur kualitas layanan akademik pada perguruan tinggi. Sejumlah analisis digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. (Shabri & Yanti, 2020) menggunakan statistik deskriptif dengan SPSS untuk melihat aspek mana yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Prodi Bahasa Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. Sementara itu, Siddik et al., (2019) menggunakan *Naïve Bayes* untuk memprediksi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademis sejumlah perguruan tinggi di Pekanbaru. *Naïve Bayes* merupakan teknik prediksi berbasis probabilistik sederhana yang berdasar pada penerapan teorema atau aturan *Bayes* dengan asumsi independensi yang kuat

pada fitur. Indikator penilaian yang digunakan adalah *tangible* (bukti langsung), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Selanjutnya Kurbani (2017) dan (Rahareng & Relawan, 2017) menggunakan analisis regresi liner berganda untuk melihat pengaruh aspek layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, secara umum terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan pelayanan akademik, yaitu: (1) Keandalan, berhubungan dengan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, selalu berada ditempat, sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa, (2) Daya tanggap, pemberian pelayanan dan penyelesaian keluhan mahasiswa dilakukan dengan tanggap, cepat, dan tepat dan kesedian personil akademik untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa yang berhubungan dengan masalah kuliah seperti pengurusan kartu rencana studi (KRS), nilai dan urusan lain terkait perkuliahan, (3) Kepastian, yaitu suatu keadaan dimana akademik memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan atau keahlian personil akademik, terutama pimpinan, karyawan atau staf untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji akademik kepada mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya. Seperti penempatan staf atau personil sesuai dengan jabatan yang diemban dan teliti terhadap pekerjaan (4) Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati terhadap kebutuhan mahasiswa adalah mengerti, memahami dan merasakan apa yang menjadi kebutuham mahasiswa, cepat tanggap

terhadap keluhan mahasiswa, kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing mahasiswa, sikap yang ditunjukkan kepada mahasiswa seperti ramah, sopan, menghargai, murah senyum

(5) Berwujud, yang berhubungan dengan aspek fisik yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan gedung, sarana perkuliahan seperti meja, kursi, kebersihan lingkungan, laboratorium, perpustakaan, WC dan lainnya.

Kota Medan di Sumatera Utara (Sumut) termasuk salah satu kota yang sangat pesat perkembangannya dalam hal pendidikan. Tak mengherankan, Kota Medan memiliki daya tarik tersendiri para pelajar dari berbagai daerah di Indonesia untuk menimba ilmu jenjang sarjana. Banyak pelajar dari luar Medan pun berbondong-bondong datang untuk kuliah. Diawal tahun 2020 jumlah PTS di Sumut berjumlah 220, namun pada sekitar November 2020 terdapat 4 PTS yang tutup akibat dari ketidak mampuan pihak pengelola maupun pelaksana perguruan tinggi dalam memenuhi standard akreditasi. Dari 216 PTS yang ada di Sumut saat ini, hanya satu yang mengantongi Akreditasi A yakni Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Menurut ketua LLDIKTI Wilayah I Sumut, Prof. Dr. Ibnu Hajar, M. Pd, untuk mencapai PTS bermutu hal pertama yang harus dilakukan adalah transformasi, meliputi sistem layanan, kurikulum/akademik, pola perkuliahan, praktikum, pembinaan mutu dosen, pembinaan kreativitas dan inovasi mahasiswa. Kurikulum harus direkonstruksi agar memenuhi tuntutan dan kompetensi yang

multiple. Lulusan perguruan tinggi diharapkan memiliki kemampuan multiple, ilmu pengetahuannya tidak tunggal.

STIM SUKMA merupakan salah satu PTS di Medan yang berdiri sejak tahun 2000.

STIM Sukma memiliki keunikan khusus diantara PTS lain yaitu dengan 5 konsep program pengajaran berupa *Psycho Analys Program*, *Mindset Programming*, *Public Speaking Program*, *Leadership Program* dan *Learning by passion program*.

Pembagian kelas dilaksanakan berdasarkan dominasi otak mahasiswa yaitu otak kanan dan otak kiri dengan metode belajar disesuaikan dengan kecenderungan potensi/ peta diri mahasiswa. Dengan cara ini, diharapkan proses belajar mengajar jadi menyenangkan dan mahasiswa dapat memahami materi perkuliahan dengan baik dan dapat diaplikasikan di dunia kerja atau masyarakat.

Proses pelayanan akademik STIM SUKMA yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa merupakan kajian dalam penelitian ini. Berdasarkan observasi dan wawancara awal didapati beberapa kekurangan dalam layanan akademik diantaranya: (1) Kurang cepat memberikan pelayanan disebabkan pegawai yang bersangkutan terlalu lama memeriksa dan mengoreksi berkas mahasiswa kata-perkata padahal masih banyak mahasiswa lain yang antri, (2) Tidak tanggap terhadap permasalahan atau keluhan mahasiswa yang timbul seperti pengurusan dan perbaikan absen jika terjadi kesalahan, kartu rencana studi (KRS), nilai dan yang lainnya, (3) tidak tepat sesuai dengan waktu atau jadwal yang telah ditentukan biasanya pegawai yang bersangkutan terlambat datang atau ditunda jadwalnya, (4) kurang teliti terhadap pekerjaan sehinggian masih banyak kesalahan seperti penulisan berkas, (5) penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan kemampuan

atau disiplin ilmu yang dimiliki sehingga uraian tugasnya tidak dipahami dengan baik (6) pegawai akademik yang masih kurang sehingga kewalahan ketika melayani mahasiswa yang begitu banyak.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di STIM SUKMA. Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas PTS di Indonesia di Medan khususnya belum sesuai dengan apa yang disyaratkan oleh Badan Akreditasi Nasional (BAN), terlihat dari 216 PTS hanya 1 yang memperoleh akreditasi A.
2. Kualitas PTS mempengaruhi keinginan memilih PTS tertentu bagi calon mahasiswa. Tingginya tingkat daya serap mahasiswa mampu membantu PTS melanggengkan usahanya, karena biaya operasional PTS berasal dari kutipan uang kuliah. Semakin banyak jumlah mahasiswa maka jumlah pendapatan yang berasal dari uang kuliah juga semakin banyak, dan operasionalisasi PTS dapat berjalan dengan baik dan lancar.
3. Dalam menjalankan layanan pendidikan mahasiswa dianalogikan sebagai pelanggan yang harus dipenuhi kebutuhannya. Karenanya PTS perlu memperhatikan aspek-aspek yang dapat memuaskan keinginan mahasiswa selama menjalankan masa studinya. Jika layanan akademik yang diberikan mampu memuaskan mahasiswa, harapannya mahasiswa tersebut menjadi

pelanggan yang loyal dan merekomendasikan PTS tempat ia belajar kepada orang lain.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada tinjauan secara empiris tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada STIM SUKMA Medan. Tinjauan diarahkan pada identifikasi berbagai data atau informasi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai penilai pelaksanaan pelayanan akademik yang diberikan oleh bagian akademik STIM SUKMA, untuk kemudian dianalisa guna memperoleh interpretasi tentang mutu pelayanan akademik yang lebih terfokus.

Kepuasan mahasiswa dibatasi pada pernyataan tentang perasaan yang dirasakan mahasiswa terhadap layanan akademik STIM SUKMA Medan pada pelayanan kegiatan-kegiatan yang menyangkut aspek ketersediaan sarana prasarana (*tangible*), responsive, keandalan (*reliability*), empati dan jaminan (*assurance*).

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ketersediaan sarana prasarana (*tangible*) faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan akademik di kampus STIM SUKMA?
2. Apakah variabel responsif faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan akademik di kampus STIM SUKMA?
3. Apakah variabel keandalan (*reliability*) faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan akademik di kampus STIM SUKMA?
4. Apakah variabel empati faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan akademik di kampus STIM SUKMA?

5. Apakah variabel jaminan (*assurance*) faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan akademik di kampus STIM SUKMA?
6. Apakah secara simultan variabel ketersediaan sarpras (*tangible*), variabel responsive, variabel keandalan (*reliability*), variabel empati dan variabel jaminan (*assurance*) faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan akademik di kampus STIM SUKMA?

1.5 Tujuan

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah variabel ketersediaan sarpras (*tangible*) merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik di kampus STIM SUKMA
2. Untuk mengetahui apakah variabel responsif merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik di kampus STIM SUKMA
3. Untuk mengetahui apakah variabel keandalan (*reliability*) merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik di kampus STIM SUKMA
4. Untuk mengetahui apakah variabel empati merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik di kampus STIM SUKMA
5. Untuk mengetahui apakah variabel jaminan (*assurance*) merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik di kampus STIM SUKMA

6. Untuk mengetahui apakah variabel ketersediaan sarpras (*tangible*), variabel responsive, variabel keandalan (*reliability*), variabel empati dan variabel jaminan (*assurance*) merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik di kampus STIM SUKMA.

1.6 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoretis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu tambahan khazanah ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan kualitas layanan akademik
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pemicu bagi peneliti lain untuk meneliti aspek-aspek lain dalam kualitas layanan akademik yang belum tersentuh dalam penelitian ini.
 - c. Hasil penelitian dapat dijadikan sebuah pertimbangan dan renungan bagi lembaga pendidikan dalam rangka peningkatan kualitas layanan pendidikan.
2. Manfaat Secara Praktis
 - a. Diharapkan data-data yang diperoleh akan merupakan tambahan pemikiran bagi STIM SUKMA serta tenaga kependidikan lainnya untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas layanan akademiknya.
 - b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi para dosen serta tenaga kependidikan STIM SUKMA untuk melakukan layanan akademik sepenuh hati.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Perguruan Tinggi

Menurut UU RI no. 12 tahun 2012 tentang pendidikan tinggi menyatakan bahwa pendidikan tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia. Secara singkat, pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan yang diperoleh setelah menamatkan jenjang pendidikan menengah, dimana terdapat banyak varian program yang ditawarkan dalam pendidikan tinggi, antara lain: program sarjana, program magister, program doktor dan sebagainya.

Di dalam upaya pemberian pelayanan pendidikan tinggi, tentunya terdapat asas-asas atau pedoman dasar yang harus dipegang. Menurut UU RI no. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, asas-asas pendidikan tinggi meliputi:

a. Kebenaran Ilmiah

Merupakan asas yang berhubungan dengan pencarian, pengamatan, penemuan, penyebarluasan dan pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang kebenarannya diverifikasi secara ilmiah, artinya bahwa pendidikan tinggi diselenggarakan dengan dasar ilmiah lewat serangkaian usaha yang teliti dan mendalam.

b. Penalaran

Asas penalaran menunjukkan pada kegiatan pencarian, pengamatan, penemuan, penyebarluasan dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang mengutamakan kegiatan berpikir. Dalam memberikan jasa pendidikan tinggi, segala sesuatu dilakukan dengan menggunakan akal pikiran yang logis, bukan berdasar pada takhayul.

c. Kejujuran

Pada asas ini, menitik beratkan pada pendidikan tinggi atas moral akademik Dosen dan Mahasiswa untuk senantiasa mengemukakan data dan informasi dalam Ilmu Pengetahuan dan Teknologi sebagaimana adanya secara jujur dan terbuka.

d. Keadilan

Pendidikan tinggi diselenggarakan untuk semua manusia secara adil dan bertanggung jawab. Pendidikan tinggi menyediakan kesempatan yang sama kepada semua warga negara Indonesia tanpa memandang suku, agama, ras dan antar golongan, serta latar belakang sosial dan ekonomi.

e. Manfaat

Berpedoman pada salah satu tujuan luhur dari perguruan tinggi yakni pengamalan Tridharma perguruan tinggi, pendidikan tinggi selalu berorientasi untuk kemajuan peradaban dan kesejahteraan umat manusia.

f. Kebajikan

Pendidikan tinggi harus mendatangkan kebaikan, keselamatan dan kesejahteraan dalam kehidupan sivitas akademika, masyarakat, bangsa, dan negara.

g. Tanggung Jawab

Sivitas akademika melaksanakan Tridharma serta mewujudkan kebebasan akademik, kebebasan mimbar akademik, dan/atau otonomi keilmuan, dengan menjunjung tinggi nilai-nilai agama dan persatuan bangsa serta peraturan perundang-undangan.

h. Kebhinnekaan

Pendidikan tinggi diselenggarakan dalam berbagai cabang ilmu pengetahuan dan teknologi dengan memperhatikan dan menghormati kemajemukan Masyarakat Indonesia dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pendidikan tinggi mengajarkan untuk sikap toleransi dalam kemajemukan umat manusia, terkhusus pada bangsa Indonesia.

i. Keterjangkauan

Bahwa pendidikan tinggi diselenggarakan dengan biaya pendidikan yang ditanggung oleh mahasiswa sesuai dengan kemampuan ekonominya, orang tua atau pihak yang membiayainya untuk menjamin warga negara yang memiliki potensi dan kemampuan akademik memperoleh pendidikan tinggi tanpa hambatan ekonomi.

Berdasarkan UU RI no. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, fungsi pendidikan tinggi sebagai berikut:

- a. Mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.
- b. Mengembangkan sivitas akademika yang inovatif, responsif, kreatif, terampil, berdaya saing, dan kooperatif melalui pelaksanaan Tridharma.
- c. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora.

Berdasarkan UU RI no. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, tujuan pendidikan tinggi sebagai berikut:

- a. Berkembangnya potensi mahasiswa agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, terampil, kompeten, dan berbudaya untuk kepentingan bangsa.
- b. Dihasilkannya lulusan yang menguasai cabang ilmu pengetahuan dan/atau teknologi untuk memenuhi kepentingan nasional dan peningkatan daya saing bangsa.
- c. Dihasilkannya ilmu pengetahuan dan teknologi melalui penelitian yang memperhatikan dan menerapkan nilai Humaniora agar bermanfaat bagi kemajuan bangsa, serta kemajuan peradaban dan kesejahteraan umat manusia.
- d. Terwujudnya pengabdian kepada masyarakat berbasis penalaran dan karya penelitian yang bermanfaat dalam memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Berdasarkan UU RI no. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, prinsip penyelenggaraan pendidikan tinggi sebagai berikut:

- a. Pencarian kebenaran ilmiah oleh sivitas akademika.
- b. Demokratis dan berkeadilan serta tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai agama, nilai budaya, kemajemukan, persatuan, dan kesatuan bangsa.
- c. Pengembangan budaya akademik dan pembudayaan kegiatan baca tulis bagi sivitas akademika.
- d. Pembudayaan dan pemberdayaan bangsa yang berlangsung sepanjang hayat.
- e. Keteladanan, kemauan, dan pengembangan kreativitas mahasiswa dalam pembelajaran.
- f. Pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa dengan memperhatikan lingkungan secara selaras dan seimbang.
- g. Kebebasan dalam memilih program studi berdasarkan minat, bakat, dan kemampuan mahasiswa.
- h. Satu kesatuan yang sistemik dengan sistem terbuka dan multimakna;
- i. Keberpihakan pada kelompok masyarakat kurang mampu secara ekonomi.
- j. Pemberdayaan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan tinggi.

Berdasarkan UU RI no. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, jenis-jenis pendidikan tinggi sebagai berikut:

- a. Pendidikan Akademik

Pendidikan akademik merupakan pendidikan tinggi program sarjana dan/atau program pascasarjana yang diarahkan pada penguasaan dan pengembangan cabang ilmu pengetahuan dan teknologi.

b. Pendidikan Vokasi

Pendidikan vokasi merupakan pendidikan tinggi program diploma yang menyiapkan mahasiswa untuk pekerjaan dengan keahlian terapan tertentu sampai program sarjana terapan.

c. Pendidikan Profesi

Pendidikan profesi merupakan pendidikan tinggi setelah program sarjana yang menyiapkan mahasiswa dalam pekerjaan yang memerlukan persyaratan keahlian khusus.

Adapun jenis pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh STIM SUKMA adalah pendidikan akademik dan pendidikan vokasi.

2.1.2 Kepuasan Pelanggan

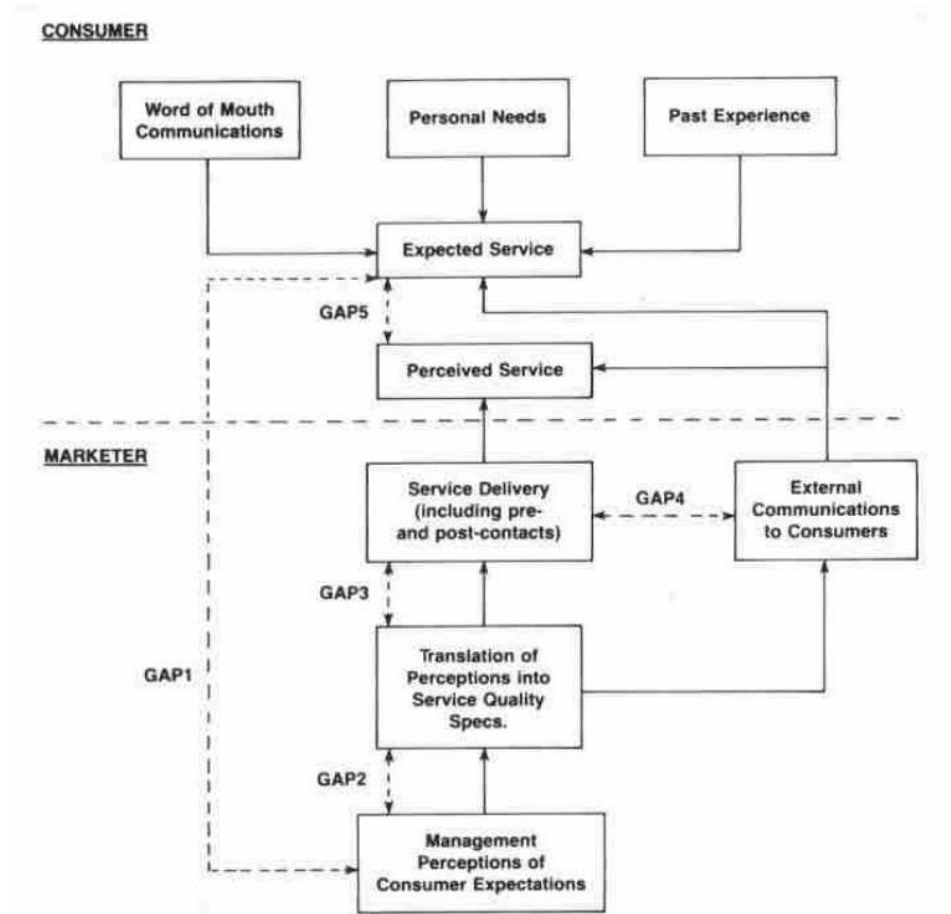
Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan bahwa kepuasana berasal dari kata “puas” yang artinya merasa senang (lega, gembira, kenyang, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya). Sedangkan kepuasan diartikan sebagai perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan dan sebagainya. Pelanggan dalam KBBI berasal dari kata “langgan” yang artinya berjual beli secara tetap. Dan pelanggan diartikan sebagai orang yang membeli (menggunakan dan sebagainya) barang (surat kabar dan sebagainya) secara tetap.

Kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler & Philip, 2011). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila layanan yang diterima oleh pelanggan tidak sesuai dengan harapannya, maka pelanggan akan merasa kecewa, apabila layanan sesuai

dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas dan apabila layanan melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas dan bahagia.

Pada penelitian ini layanan akademik PTS diberikan kepada mahasiswa, dengan demikian mahasiswa dianalogikan sebagai pelanggan pada sebuah layanan jasa. Kualitas layanan jasa dapat diidentifikasi melalui sebuah model konsep kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1985). Model konsep kualitas jasa merupakan model penciptaan kualitas yang dimulai dari mengenali kesenjangan (*gap*) pelayanan yang terjadi sampai dengan mencari jalan keluar untuk mengurangi atau menghilangkan kesenjangan tersebut. Yang dimaksud kesenjangan atau *gap* di sini adalah ketidaksesuaian antara apa yang menjadi harapan konsumen dengan apa yang telah diterimanya dari pemberi jasa. Model ini banyak digunakan oleh para eksekutif karena memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh pada sebab terjadi ketidakpuasan yang terkait kualitas jasa pelayanan. Dengan memahami pada bagian mana kesenjangan terjadi, maka akan memudahkan kita melakukan perbaikan kualitas produk jasa yang kita tawarkan kepada konsumen secara lebih terfokus.

Model konsep kualitas jasa disajikan pada Gambar 2.1 berikut ini.



Gambar 2.1
Model Konsep Kualitas Jasa
Sumber Parasuraman et al. (1985).

Berdasarkan Gambar 2.1 dapat dilihat bahwa kesenjangan yang terjadi didasarkan pada persepsi perusahaan (*marketer*) dan pelanggan (*customer*). Kesenjangan dari sisi pelanggan ditunjukkan dengan GAP 5, yaitu kesenjangan yang muncul karena terdapat perbedaan persepsi antara apa yang dirasakan dan apa yang diharapkan oleh konsumen. GAP 5 muncul karena hal-hal di luar perusahaan dan tidak ada kaitannya dengan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh pemberi jasa, tapi semata-mata timbul karena hal-hal yang bersifat subyektif dari pelanggan.

Kesejangan dari sisi perusahaan ditunjukkan oleh GAP 1, GAP 2, GAP 3, dan GAP 4. Kesenjangan ini disebabkan oleh hal-hal yang ada di dalam perusahaan misalnya pengetahuan manajemen, cara kerja, kemampuan sumber daya manusia termasuk teknologi dan fasilitas lain. GAP 1 timbul karena manajemen tidak memiliki data informasi dan pengetahuan yang cukup mengenai siapa yang dilayani sehingga manajemen memiliki pemahaman yang tidak tepat mengenai apa yang diharapkan konsumen, atau lebih parahnya lagi manajemen sama sekali tidak mengetahui apa sebenarnya yang diharapkan konsumen. GAP 2 adalah kesenjangan yang disebabkan oleh tidak dimilikinya desain dan standar pelayanan yang tepat sehingga jasa yang dihasilkan memiliki variasi yang sangat tinggi. Variasi ini lebih disebabkan oleh tidak adanya pedoman tata kerja atau standar kerja dalam proses penciptaan jasa. GAP 3 adalah kesenjangan yang timbul karena perusahaan tidak memberikan pelayanan berdasar standar kerja yang telah ditentukan. Ini terjadi karena petugas pemberi jasa kurang memahami prosedur, tata cara atau standar kerja yang telah ditetapkan. GAP 4 adalah kesenjangan yang timbul karena pemberi jasa tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikannya. Artinya pemberi jasa tidak memiliki komitmen untuk memenuhi segala sesuatu yang telah dijanjikan baik melalui komunikasi lisan langsung maupun melalui media periklanan.

Identifikasi kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan 4 cara yaitu melalui sistem keluhan dan saran, menyewa jasa *ghost shopping*, analisis mantan pelanggan dan survey kepuasan pelanggan (Kotler & Keller, 2018).

a. Sistem Keluhan dan Saran

Keluhan maupun saran yang disampaikan secara langsung oleh pelanggan akan sangat berharga bagi perusahaan. Hal itu berharga karena untuk mengetahui sejauh mana kepuasan yang diberikan. Adapun media yang dapat digunakan untuk menampung keluhan dan saran para pembeli dapat berupa kotak saran yang dapat diletakkan pada tempat strategis, kartu saran yang dapat diisi langsung maupun dikirim melalui pos, ataupun melalui saluran telepon. Pada era digital sekarang ini, sebuah masukan atau saran untuk perusahaan bisa dilakukan lebih cepat dan ringkas melalui *email* ataupun melalui sosial media. Informasi yang diperoleh dari saran dan keluhan ini dapat dijadikan ide-ide baru dan masukan yang berharga bagi perusahaan, sehingga perusahaan akan beraksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang ada. Selain mendapatkan kritik dan saran dari pelanggan, penanganan komplain juga bisa menjadi salah satu kepuasan pelanggan. Jika komplain diatasi dengan baik, pelanggan tentunya merasa senang dengan pelayanan dan tidak akan bosan dengan produk atau jasa yang ditawarkan.

b. Menyewa Jasa *Ghost Shopping*

Ghost shopping adalah salah satu cara memperoleh gambaran kepuasan pelanggan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk menjadi atau bersikap sebagai pembeli atau pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing perusahaan. Kemudian mereka memberikan laporan mengenai kelebihan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka membeli dan mengonsumsi produk tersebut. Selain itu, *ghost shopper* memiliki tugas untuk mengamati bagaimana cara perusahaan dan pesaing

melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menanggapi setiap keluhan pelanggan. Setelah itu perusahaan akan mengevaluasi semua temuan yang ada dan segera memperbaikinya. Biasanya peran *ghost shopping* ini dilakukan manager tanpa diketahui oleh anak buahnya, sehingga manager dapat mengamati sendiri bagaimana karyawannya menghadapi konsumen, sehingga dia juga dapat mengevaluasi kinerja karyawan.

c. Analisis Mantan Pelanggan

Ketika perusahaan telah mendapati beberapa pelanggan yang telah beralih, bukan berarti ini adalah akhir dari sebuah hubungan bisnis. Perusahaan tetap bisa memanfaatkan hal ini sebagai peluang untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang tidak terpenuhi sehingga membuat mereka memutuskan untuk beralih pada pesaing usahanya. Dalam indikator ini perusahaan seharusnya menelepon para pelanggan yang telah berhenti menjadi pembeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa pelanggan tersebut pindah atau berhenti agar dapat mengambil kebijakan atau penyempurnaan selanjutnya. Dengan begitu perusahaan dapat mencari solusi yang tepat agar pelanggan tersebut kembali membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan lagi. Perusahaan juga bisa memperbaiki kualitas produk jika mantan pelanggan merasa ada yang kurang nyaman terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Dari alasan tersebut, bisa digunakan untuk evaluasi produk atau jasa dan memperbaiki produk atau jasa sehingga bisa menjadi produk atau jasa yang lebih baik.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction survey*) adalah hal paling umum yang paling banyak dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Dalam melakukan survei ini ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk memperoleh jawaban yang benar-benar akurat dan bermanfaat untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

2.1.3 Kualitas Layanan Akademik

Kualitas dapat diukur dengan parameter seperti: banyaknya keluhan pelanggan, banyaknya kesalahan, pencapaian target dan sebagainya. Menurut Michael Le Boeuf, bisnis yang kualitas pelayanannya rendah rata-rata hanya memperoleh tambahan 1% pelanggan baru dan kehilangan pangsa pasar sebesar 2% setahun. Pada pihak lain, bisnis yang kualitas pelayanannya amat baik, rata-rata memperoleh 12% tambahan pelanggan baru, meraih pangsa pasar 6% setahun, dan biasanya mampu menetapkan harga yang cukup tinggi.

Standar mutu sesungguhnya diukur dengan mutu produksi sesuai kriteria dengan spesifikasi, cocok dengan tujuan pembuatan dan penggunaan, tanpa cacat (*zero defect*), dan selalu baik sejak awal (*right first time and every time*). Mutu dalam persepsi diukur dengan kepuasan pelanggan atau pengguna, meningkatnya minat, harapan dan kepuasan pelanggan. Kualitas atau mutu memiliki elemen-elemen sebagai berikut: pertama, meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan

pelanggan. Kedua, mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Ketiga, merupakan kondisi yang selalu berubah. Pendidikan itu adalah jasa atau pelayanan (service) dan bukan produksi barang. Satu-satunya indikator kinerja jasa pelayanan adalah kepuasan pelanggan, kinerja kualitas pendidikan dapat diukur dari tingkat kepuasan pelanggan.

Organisasi-organisasi terbaik, baik milik pemerintah maupun swasta, memahami mutu dan mengetahui rahasianya. Sesungguhnya, ada banyak sumber mutu dalam pendidikan, misalnya sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orang tua, bisnis dan komunitas lokal, sumber daya yang melimpah, aplikasi teknologi mutakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap pelajar dan anak didik, kurikulum yang memadai, atau juga kombinasi dari faktor-faktor tersebut. Organisasi-organisasi yang menganggap serius pencapaian mutu, memahami bahwa sebagian besar rahasia mutu berakar dari mendengar dan merespon secara simpatik terhadap kebutuhan dan keinginan para pelanggan dan klien. Meraih mutu melibatkan keharusan melakukan segala hal dengan baik, dan sebuah institusi harus memposisikan pelanggan secara tepat dan proporsional agar mutu tersebut bisa dicapai.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah usaha perbaikan terus menerus yang dilakukan oleh suatu organisasi sehingga tujuan dapat dicapai dengan melibatkan segenap komponen dalam organisasi sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh

suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler & Philip, 2011). Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

(Kotler & Philip, 2011) juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Dalam hal pelayanan seringkali terkait unsur jasa. Sehingga pelayanan sering pula disebut sebagai jasa. Sejumlah ahli tentang jasa telah berupaya untuk merumuskan definisi jasa yang konklusif namun hingga sekarang belum ada satupun definisi yang diterima secara bulat. Kotler & Philip (2011) merumuskan jasa sebagai semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak terwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak. Jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud.

Riset dan literatur manajemen jasa mengungkapkan bahwa jasa atau layanan memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya. Keempat karakteristik utama tersebut dikenal dengan istilah paradigma IHIP: *Intangibility*, *Heterogeneity*, *Inseparability*, dan *Perishability*.

1) *Intangible*

Jasa bersifat intangible, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengonsumsinya sendiri.

2) *Heterogeneity/Variability/Inconsistency*

Layanan bersifat sangat variabel atau heterogen karena merupakan non-standardized output, artinya bentuk, kualitas, dan jenisnya sangat beraneka ragam, tergantung pada siapa, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan. Sebagai contoh, dosen yang mengampu kelas paralel tidak bisa menjamin bahwa kuliahnya sama persis di beberapa kelas paralel bersangkutan.

3) *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi; sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan konsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

4) *Perishability*

Perishability berarti bahwa jasa atau layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang,

dijual kembali, atau dikembalikan.

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi produk atau jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subjektif, karena bergantung pada persepsi masing-masing individu.

Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan harus berada di atas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Apabila kualitas jasa diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan yang ia bayangkan, maka ia cenderung akan mencobanya kembali. Akan tetapi, bila *perceived services* lebih rendah dari *expected services*, maka konsumen akan kecewa dan akan menyetop hubungannya dengan perusahaan jasa yang bersangkutan.

Serqual (service quality) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan. Dengan demikian, *service quality* dapat

didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.

Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).

Berdasarkan uraian diatas disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah kegiatan membantu dan melayani pelanggan dalam sebuah organisasi dengan sebaik mungkin, bermula dari memenuhi kebutuhan pelanggan agar sesuai dengan harapan sehingga menjadikan pelanggan puas akan layanan yang diberikan oleh lembaga dan berakhir pada loyalitas pelanggan.

2.1.4 Layanan Akademik di Perguruan Tinggi

Standar minimum pelayanan pada perguruan tinggi dirumuskan dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM). SPM merupakan spesifikasi teknis tentang tolok ukur layanan minimum yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada masyarakat dengan mempertimbangkan kualitas layanan, pemerataan, kesetaraan layanan, biaya, serta kemudahan untuk mendapatkan layanan (Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 53 tahun 2008). Prinsip-prinsip SPM menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 53 tahun 2008 adalah:

1. SPM disusun dengan mempertimbangkan kualitas layanan, pemerataan, kesetaraan dan kemudahan layanan serta biaya untuk menjamin akses dan mutu pelayanan.

2. SPM bersifat sederhana konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian,
3. SPM disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan, prioritas, dan kemampuan keuangan kelembagaan, dan sumber daya manusia yang tersedia.

Terdapat sepuluh prinsip penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kepmenpan No 63 tahun 2003, yang dapat dijadikan acuan dalam menyusun SPM pada Perguruan Tinggi yaitu:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan public tidak berbelit- belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan public, unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public, dan rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
5. Keamanan proses dan produk pelayanan publik emberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan

pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Peraturan Pemerintah No. 30 tahun 1989 tentang Pendidikan Tinggi Pasal 106 ayat (1) menyatakan tentang layanan-layanan yang dapat diterima mahasiswa sebagai berikut (Sekretariat Jenderal Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1992):

1. Menggunakan kebebasan akademik secara bertanggung jawab untuk menuntut dan mengkaji ilmu sesuai dengan norma dan susila yang berlaku dalam lingkungan akademik;

2. Memperoleh pengajaran sebaik-baiknya dan layanan bidang akademik sesuai dengan minat, bakat, kegemaran dan kemampuan;
3. Memanfaatkan fasilitas perguruan tinggi dalam rangka kelancaran proses belajar;
4. Mendapat bimbingan dari dosen yang bertanggung jawab atas program studi yang diikutinya dalam penyelesaian studinya;
5. Memperoleh layanan informasi yang berkaitan dengan program studi yang diikutinya serta hasil belajarnya;
6. Menyelesaikan studi lebih awal dari jadwal yang ditetapkan sesuai dengan persyaratan yang berlaku;
7. Memperoleh layanan kesejahteraan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
8. Memanfaatkan sumber daya perguruan tinggi melalui perwakilan/organisasi kemahasiswaan untuk mengurus dan mengaatur kesejahteraan, dan tata kehidupan bermasyarakat,
9. Pindah keperguruan tinggi lain, bilamana memenuhi persyaratan penerimaan mahasiswa pada perguruan tinggi atau program studi yang hendak dimasuki, dan bilamana daya tampung perguruan tinggi atau program yang bersangkutan memungkinkan;
10. Ikut serta dalam kegiatan organisasi mahasiswa perguruan tinggi yang bersangkutan,
11. Memperoleh pelayanan khusus bilamana menyandang cacat.

Menggunakan kebebasan akademik secara bertanggung jawab untuk menuntut dan mengkaji ilmu sesuai dengan norma dan susila yang berlaku dalam lingkungan akademik. Norma dan susila yang berlaku di lingkungan perguruan tinggi dikenal dengan budaya akademik dan etika akademik (Direktorat Perguruan Tinggi, 2010). Budaya akademik adalah cara hidup dari masyarakat ilmiah yang beranekaragam, majemuk, multikultural yang bernaung dalam sebuah institusi yang mendasarkan diri pada nilai-nilai kebenaran ilmiah dan obyektivitas. Etika akademik adalah ketentuan yang menyatakan perilaku baik atau buruk dari para anggota sivitas akademika PT, ketika mereka berbuat atau berinteraksi dalam kegiatan yang berkaitan dengan ranah dalam proses pembelajaran (Direktorat Perguruan Tinggi, 2010).

Memperoleh pengajaran sebaik-baiknya dan layanan bidang akademik sesuai dengan minat, bakat, kegemaran dan kemampuan. Pengajaran diperoleh mahasiswa melalui kegiatan tatap muka, tugas-tugas mandiri maupun tugas-tugas praktek yang diberikan oleh dosen. Dalam pengajaran mahasiswa diarahkan untuk mengembangkan kemampuan berbicara, menulis, menyampaikan pendapat dan berargumentasi.

Memanfaatkan fasilitas perguruan tinggi dalam rangka kelancaran proses belajar. Fasilitas perguruan tinggi yang dapat dimanfaatkan mulai dari gedung perkuliahan yang dilengkapi sarana pendukung: parkir yang representatif, taman yang rindang dan menyejukkan; berbagai laboratorium yang disesuaikan.

Fasilitas lainnya adalah sarana umum yang tidak hanya bisa dinikmati oleh mahasiswa, dosen dan karyawan tetapi juga oleh masyarakat umum seperti:

perpustakaan utama rektorat dan perpustakaan fakultas, berbagai laboratorium, auditorium, sarana olahraga, theater, masjid, website, asrama mahasiswa atau penginapan/hotel yang dapat disewakan kepada umum dan sebagainya.

Mendapat bimbingan dari dosen yang bertanggung jawab atas program studi yang diikutinya dalam penyelesaian studinya. Bimbingan dari dosen diawali mendapatkan layanan bimbingan oleh penasehat akademik dalam persiapan dan proses perkuliahan seperti menentukan dan mengambil beban studi setiap semesternya, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi. Bimbingan pendidikan dan pengajaran oleh dosen mata kuliah yang meliputi perkuliahan tatap muka, pemberian tugas-tugas terstruktur dan tugas mandiri; bimbingan penulisan karya ilmiah yaitu penulisan laporan buku, makalah maupun penulisan skripsi, bimbingan praktek mata kuliah serta bimbingan praktikum profesi.

Memperoleh layanan informasi yang berkaitan dengan program studi yang diikutinya serta hasil belajarnya. Layanan informasi untuk mahasiswa diberikan dalam bentuk lisan, tertulis maupun elektronik. Informasi lisan dapat diperoleh oleh mahasiswa baik melalui kontak langsung secara tatap muka kepada dosen, staff sampai kepada unsur pimpinan seperti ketua jurusan/program studi, pembantu dekan, dekan, pembantu rektor sampai kepada rektor yang berkompeten tentang informasi yang dibutuhkan atau penyelesaian masalah-masalah yang terjadi. Informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti: standar operasional prosedur perguruan tinggi yang memuat tentang pedoman dan alur kegiatan dan pelayanan berupa pedoman akademik, pedoman praktek, brosur,

pamphlet, spanduk, papan pengumuman dan yang tak kalah pentingnya adalah layanan surat menyurat dalam bentuk edaran atau pengumuman, panggilan bahkan teguran.

Layanan informasi lainnya yang dibutuhkan adalah papan petunjuk di tempat-tempat yang dibutuhkan seperti tempat parkir, lantai gedung, ruang kerja, toilet dan sebagainya. Layanan juga dapat diberikan dalam bentuk elektronik menggunakan jaringan internet yang sifatnya lokal kampus maupun bersifat nasional maupun internasional yang dapat diakses kapan dan dimana saja. Layanan elektronik yang diberikan kepada mahasiswa mulai dari melakukan registrasi, pengambilan beban studi, kartu hasil studi, indeks prestasi sampai kepada pelayanan pembelajaran dari dosen.

Menyelesaikan studi lebih awal dari jadwal yang ditetapkan sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Bagi mahasiswa dengan kemampuan di atas normal dapat menyelesaikan studinya lebih awal dengan fasilitas sistem perkuliahan kredit semester. Dengan sistem kredit semester memungkinkan mahasiswa mengambil beban studi lebih banyak untuk dapat menyelesaikan studi lebih awal dibandingkan waktu normal yang disediakan perguruan tinggi.

Memperoleh layanan kesejahteraan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kesejahteraan yang diperoleh mahasiswa antara lain mendapat bantuan pendidikan dalam bentuk beasiswa. Layanan kesejahteraan lainnya adalah layanan kesehatan pada pusat kesehatan atau rumah sakit yang dimiliki perguruan tinggi melalui mekanisme kartu asuransi kesehatan mahasiswa.

Ikut serta dalam kegiatan organisasi mahasiswa perguruan tinggi yang bersangkutan. Kegiatan organisasi mahasiswa dilakukan melalui unit kegiatan mahasiswa (UKM). Unit kegiatan mahasiswa diarahkan pada upaya mengembangkan potensi, bakat, minat dan kemampuan mahasiswa di luar bidang keilmuan yang digeluti mahasiswa. Seperti bidang kesenian, olahraga, kebudayaan, pencinta alam dan kegiatan-kegiatan lain yang sifatnya ekstrakurikuler.

2.1.5 Indikator Kualitas Layanan Akademik

Parasuraman et al. (1985) mengungkapkan ada 5 faktor dominan atau penentu kualitas jasa yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan atau complaint yang diajukan konsumen. Daya tanggap yang didalamnya terdapat kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada siswa dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 3) Kepastian (*assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Jaminan yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap siswa, staf yang dapat dipercaya,

bebas dari bahaya, dan nama baik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pada lembaga pendidikan tersebut.

- 4) Empati (*emphaty*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan. Misalnya karyawan atau pengusaha harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan siswa. Misalnya guru tidak mau mengetahui nama siswa yang menempuh pelajaran, pegawai tidak ramah dan berempati akan kebutuhan siswa, maka akan berpengaruh pada kepuasan.
- 5) Berwujud (*tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi. Bukti fisik yang meliputi fasilitas fisik, gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawai. Misalnya saja jika gedung kurang memadai, peralatan tidak lengkap, dan penampilan pegawai yang tidak rapi, maka akan menyebabkan siswa malas untuk datang dan mereka akan mencari sekolah lain yang memenuhi kebutuhan mereka.

2.2 Kajian Penelitian yang Relevan

Penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik diperguruan tinggi telah banyak dilakukan yaitu:

1. Supriyadi & Amalia, (2021) melakukan analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan proses sidang skripsi daring. Penelitian ini dilakukan dimasa Pandemi Covid-19 dimana proses pembelajaran tidak ada tatap muka. Penelitian dilaksanakan melalui survey pada 799 mahasiswa semester akhir, pengambilan sampel dilakukan dengan *proportional random sampling*. Kualitas layanan diukur berdasarkan keterpercayaan terhadap penyelenggaraan, ketepatan waktu pendidikan, dan keterjaminan berhasilnya pendidikan. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda didapati bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dan secara simultan, kualitas layanan akademik dan sidang skripsi daring terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Shabri & Yanti (2020) Padang mencoba menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan PTS di Padang. Aspek kualitas layanan meliputi 6 aspek yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *information system*. Respon mahasiswa dikategorikan menjadi kepuasan tinggi dan kepuasan rendah, dengan *mean* (nilai rata-rata) menjadi batasan pembagian tinggi dan rendah. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik berada pada kategori sedang. Selanjutnya, mahasiswa menganggap bahwa aspek *reliability* merupakan aspek yang paling penting dalam mencapai kepuasan mahasiswa.
3. Dengan asumsi bahwa PT adalah perusahaan jasa yang menjalankan aktivitas bisnis atau kegiatan pendidikan yang berorientasi pada kepuasan

pelanggan, Santoso & Kusnilawati (2020) melakukan penelitian untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan reputasi universitas terhadap kepuasan mahasiswa, dengan *trust* sebagai variabel *mediating*. Sejumlah kondisi yang menyebabkan mahasiswa tidak puas diantaranya tempat parkir yang kurang memadai, Website kampus yang sering lemot, kelengkapan sarana dan prasarana yang rusak, pelayanan administrasi yang cenderung lama. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan. Dengan bantuan SPSS, model hubungan variabel akan dianalisis dengan analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan reputasi universitas berpengaruh secara langsung terhadap *trust* (kepercayaan) mahasiswa.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Chairiyaton (2020) bertujuan untuk menganalisis persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Akademik pada masa pandemi covid-19 di Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar. Penilaian kualitas layanan dicerminkan dari persepsi mahasiswa berdasarkan lima dimensi evaluasi kualitas layanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Teknik pengambilan sampel yaitu *proportional simple random sampling* dengan jumlah sampel 15 persen dari total jumlah populasi. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner secara *online*. Hasil pengujian menunjukkan masing- masing variabel *reability*, *asssurance*, *empaty* dan *tangible* masa Pandemi Covid-19 sudah dikategorikan baik. Namun pada aspek *responsiveness* belum sepenuhnya baik dilihat dari ketanggapan petugas

dalam memberikan pelayanan administrasi serta kemampuan menerima keluhan dan menjawab permasalahan mahasiswa.

5. Siddik et al., (2019) menggunakan metode *Naïve Bayes* untuk mengukur kualitas pelayanan akademis pada beberapa perguruan tinggi di Pekanbaru. Target khusus yang ingin dicapai adalah untuk memperoleh informasi penting secara kuantitatif dalam pengukuran kualitas pelayanan akademis di perguruan tinggi sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan mengembangkan sistem yang dapat membantu masyarakat perguruan tinggi dalam mengambil kebijakan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan akademis. *Naïve Bayes* merupakan teknik prediksi berbasis probabilistik sederhana yang berdasar pada penerapan teorema atau aturan Bayes dengan asumsi independensi yang kuat pada fitur. Indikator penilaian yang digunakan adalah *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penerapan *Naïve Bayes* ini diharapkan mampu untuk memprediksi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademis pada perguruan tinggi. Berdasarkan hasil klasifikasi dengan menggunakan metode *Naïve Bayes* menunjukkan bahwa *Naïve Bayes* cocok digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademis pada perguruan tinggi dengan tingkat akurasi sebesar 96,71% dengan nilai *precision* sebesar 96,15% dan nilai *recall*nya sebesar 98,43%.

6. Perguruan Tinggi sebagai suatu lembaga penyedia jasa pendidikan dituntut dapat memberikan pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan maksimal kepada masyarakat pengguna jasanya, yang pada gilirannya justru akan mampu mendorong kemajuan Perguruan Tinggi tersebut. Karenanya Syakur (2018) melakukan penelitian pada Institut Akademi Farmasi Surabaya dengan menggunakan responden mahasiswa, staff, dan dosen, sebagai respondennya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai t hitung sebesar 2,454 dengan nilai p -value sebesar 0,016, yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa. Sedangkan hasil penelitian untuk variabel kepuasan mahasiswa diperoleh nilai t hitung sebesar 4,901 dengan nilai p -value sebesar 0,000, yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.
7. Penelitian yang dilaksanakan oleh Kurniati & Kadarsih (2017) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa layanan BAAK AKMI Baturaja. Indikator pengukuran layanan yang digunakan adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurances*, dan *emphaty*. Melalui penelitian ini diperoleh nilai *tangibles* = 40,32%, *responsiveness* = 20,24% dan *reliability* = 19,62%. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK terbilang baik. Namun pada indikator *emphaty* = 6,45% artinya perlu adanya perbaikan agar terjadi kesesuaian antara hasil dan janji pelayanan. Begitu juga pada indikator *assurances* = 13,37% masih perlu adanya peningkatan pelayanan oleh petugas kepada mahasiswa.

8. Setiarini et al., (2017) menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penelitian explanatory. Data tes yang digunakan meliputi uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik (multikolinearitas, normalitas, heteroskedastisitas), regresi linear berganda, goodness of fit (uji F, uji t). Berdasarkan respon dari mahasiswa, hasil analisis data menunjukkan bahwa hipotesis 1 variabel *assurance*, hipotesis 2 variabel *reliability*, hipotesis 3 variabel *tangibles*, hipotesis 4 variabel *empathy*, hipotesis 5 variabel *responsiveness*, menunjukkan nilai significant yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dan terbukti dengan $F\text{-calculate} > F\text{-tabel}$. Dapat dikatakan bahwa parsial variabel kualitas layanan yang meliputi jaminan, keandalan, nyata, empati, dan daya tanggap memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil tes simultan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa empati dan variabel *tangible* memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan mahasiswa.
9. Keberhasilan sebuah organisasi pendidikan dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari kualitas pelayanan dan pengelolaan harga atau biaya untuk mencapai satu tujuan yaitu memberikan kepuasan kepada pihak akademis. Penelitian yang dilakukan oleh Amin, (2017) bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan akademik mahasiswa, pengaruh harga terhadap kepuasan akademik siswa, dan pengaruh secara bersama antara kualitas dan harga terhadap kepuasan akademik siswa. Teknik analisis hasil penelitian menggunakan deksriptif, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan siswa akademik perlu

ditingkatkan karena masih ada beberapa siswa yang tidak puas dengan kualitas pelayanan dan harga atau biaya yang telah mereka bayar. Efek positifnya yaitu jika kualitas pelayanan dan pengelolaan harga yang lebih baik semakin meningkatkan kepuasan akademik siswa.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Kurban (2017) menunjukkan bahwa (1) Secara bersama-sama terdapat pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas PGRI Palembang, (2) Secara parsial terdapat pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas PGRI Palembang, (3) Secara parsial terdapat pengaruh fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas PGRI Palembang.
11. Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa pada Prodi Administrasi Bisnis atas Kualitas layanan akademik dilakukan oleh Rahareng & Relawan (2017). Hasil terdapat 2 variabel yang berpengaruh yakni variabel *responsiveness* (daya tanggap) dan variabel *tangible* (bukti fisik), sedangkan variabel *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil dari penelitian ini berdasarkan uji F adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (bukti fisik) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
12. STIKOM Bali merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Bali yang mempunyai cukup banyak mahasiswa dalam setiap tahun ajaran.

STIKOM Bali dituntut untuk terus meningkatkan layanan terbaik agar mahasiswa yang merupakan civitas akademika tidak merasa kecewa dengan pelayanan terkait akademik. Pengukuran kepuasan mahasiswa terkait layanan administrasi kampus jarang dilakukan sehingga tidak diketahui tingkat kepuasan mahasiswa yang dalam hal ini pelanggan terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Dengan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, pihak perguruan tinggi dapat memperbaiki layanan apabila kurang baik dan lebih meningkatkan pelayanan apabila tingkat kepuasan sudah baik. Wijaya (2017) menggunakan metode CSI digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan dikarenakan metode ini menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas jasa yang diukur. Dengan adanya pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dapat mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang selama ini diberikan. Berdasarkan hasil evaluasi maka didapatkan kesimpulan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa STIKOM Bali pada kategori netral dengan nilai/skor sebesar 3,49. Serta berdasarkan Hasil uji F simultan dan uji *t* parsial dari model persamaan regresi kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa empat variabel independen yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara bersama-sama signifikan mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$.

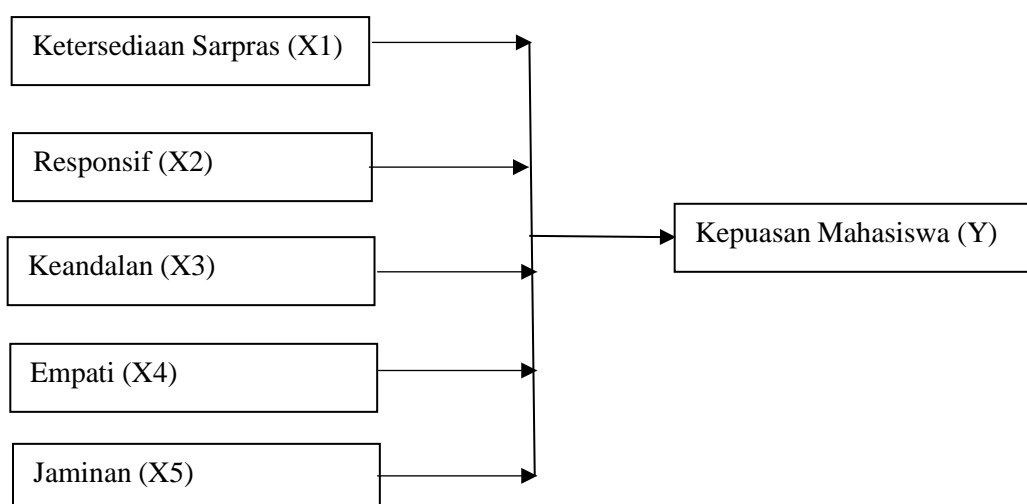
13. Kualitas layanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi merupakan salah satu faktor penting yang berkaitan dengan kredibilitas perguruan tinggi. Dengan demikian perlu adanya penentuan faktor kualitas layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dalam rangka meningkatkan mutu perguruan tinggi. Kondisi ini yang melatarbelakangi penelitian yang dilakukan oleh Mulyawan & Sidharta (2014). Dengan menggunakan metode eksploratory hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempunyai hubungan kuat terhadap kualitas layanan pendidikan adalah daya tanggap (*responsiveness*) sedangkan hubungan terendah di pengaruhi oleh bukti fisik (*tangible*).
14. Penelitian yang dilakukan oleh (Siregar et al., 2022) menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasana mendukung penguatan pendidikan karakter di Kota Binjai.

2.3 Kerangka Berpikir/ Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual atau kerangka berpikir adalah alur pemikiran dalam yang dipaparkan secara ilmiah yang dibentuk dari teori yang sudah dijelaskan di atas yang kemudian dijadikan landasan dalam membentuk hipotesis dalam penelitian yang dilakukan. Adapun dalam penelitian ini menggunakan 5 variabel bebas yang disadur dari model penilaian kualitas pelayanan yaitu variabel ketersediaan sarpras (*tangible*), variabel responsive, variabel keandalan (*reliability*), variabel empati dan variabel jaminan (*assurance*) selanjutnya variabel terikatnya adalah kepuasan mahasiswa. Dari penjelasan yang telah dipaparkan pada kajian teori dan penelitian

yang relevan di atas, maka dapat dilakukan penarikan kerangka berpikir sebagai disajikan pada gambar 2.1.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor pendukung kepuasan konsumen. Mahasiswa yang merupakan salah satu pelanggan internal utama perguruan tinggi, memiliki harapan berbeda-beda. Aspek-aspek kualitas pelayanan yang paling sesuai menggambarkan kondisi di perguruan tinggi adalah variabel ketersediaan sarpras (*tangible*), variabel responsive, variabel keandalan (*reliability*), variabel empati dan variabel jaminan (*assurance*) Masing-masing aspek tersebut mempresentasikan gambaran kehidupan perguruan tinggi secara nyata sehingga diperlukan pengelolaan secara hati-hati dan senantiasa diperbaiki dan diperbaharui dalam mendukung kualitas perguruan tinggi yang semakin baik sehingga mendatangkan kebaikan yakni kepuasan mahasiswa.



Gambar 2.2
Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah praduga awal dari suatu penarikan simpulan akhir dalam suatu penelitian. Hipotesis adalah pernyataan formal mengenai hubungan antara variabel

bebas dengan variabel terikat, selanjutnya dilakukan pengujian secara langsung lewat penelitian yang dilakukan (Tanjung & Mulyani, 2021). Hipotesis pada penelitian ini meliputi:

1. $H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh ketersediaan sarpras terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ Terdapat pengaruh ketersediaan sarpras terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.

2. $H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh responsive terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ Terdapat pengaruh responsive terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.

3. $H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh keandalan terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ Terdapat pengaruh keandalan terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.

4. $H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ Terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.

5. $H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ Terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.

6. $H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh ketersediaan sarpras, responsive, keandalan, empati, dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ Terdapat pengaruh ketersediaan sarpras, responsive, keandalan, empati, dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk dapat memahami suatu objek penelitian dengan memandu peneliti dengan urutan-urutan bagaimana penelitian dilakukan yang meliputi teknik dan prosedur yang digunakan dalam penelitian. Pendekatan penelitian diartikan sebagai keseluruhan cara atau kegiatan dalam suatu penelitian yang dimulai dari perumusan masalah sampai membuat suatu kesimpulan. Pendekatan penelitian ada dua macamnya itu pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Pendekatan kuantitatif ialah pendekatan yang di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya mempergunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik. Sedangkan pendekatan kualitatif pendekatan yang di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya mempergunakan aspek-aspek kecenderungan, non perhitungan numerik, situasional deskriptif, interview mendalam, analisis isi, bola salju dan *story* (Musianto, 2002).

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif deskriptif dan menggunakan rumus statistik untuk membantu menganalisa data dan fakta yang diperoleh. Penelitian kuantitatif deskriptif merupakan metode penelitian dengan suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas, dan mendalam dengan tujuan untuk melukiskan secara

sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. Pada umumnya penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif merupakan penelitian sampel besar, karena pada pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial yaitu dalam rangka pengujian hipotesis dan menyandarkan kesimpulan pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil (Tanjung & Mulyani, 2021). Dengan demikian melalui pendekatan ini akan diperoleh signifikan hubungan antar variabel yang diteliti.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada STIM Sukma Medan yang beralamat di Jalan Sakti Lubis No. 80, Siti Rejo I, Kecamatan Medan Kota, Kota Medan. Waktu penelitian dilaksanakan pada kurun waktu Oktober 2021 sampai dengan September 2022. Jadwal dan rencana penelitian disajikan pada Tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.1

Jadwal dan Rencana Penelitian

| No | Kegiatan | 2021 | | | 2022 | | | | | | | | |
|----|-------------------------------|------|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| | | Okt | Nop | Des | Jan | Feb | Mar | Apr | Mei | Jun | Jul | Agt | Sept |
| 1 | Pengajuan Judul | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Pengumpulan Referensi | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Menulis Tesis dan Bimbingan | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Seminar Proposal | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Perbaikan Proposal | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Pengumpulan dan Analisis Data | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Seminar Hasil | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Perbaikan Hasil Seminar | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Sidang Tertutup | | | | | | | | | | | | |

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang peneliti tetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam

penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif yang terdaftar di Bagian Akademik STIM Sukma sejumlah 1109 orang.

Penentuan jumlah sampel dilakukan berdasarkan acuan umum (*rule of thumbs*) yang dikemukakan oleh Roscoe (1975) dalam Sekaran (2010) yaitu:

1. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.
2. Jika sampel dipecah ke dalam subsample (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya). Ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori merupakan jumlah yang tepat.
3. Dalam penelitian *multivariate* (termasuk analisis regresi linier berganda), ukuran sampel sebaiknya 10x lebih besar dari jumlah indikator dalam penelitian.
4. Untuk penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20.

Berdasarkan penjelasan teori di atas, peneliti mengacu pada poin pertama yaitu, jumlah minimum sampel dalam penelitian berjumlah 30. Secara teori, teknik pengambilan sampel dapat dilakukan dengan dua pendekatan yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*.

3.2.1 *Probability Sampling*

Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi:

- a. *Simple random sampling* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.
- b. *Proportionate stratified random sampling* (sampel acakan proporsional menurut stratifikasi). Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.
- c. *Disproportionate stratified random sampling* (sampel acakan tidak proporsional menurut stratifikasi). Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional.
- d. *Cluster sampling* (sampel menurut daerah). Teknik ini digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas. Teknik sampling daerah ini sering digunakan melalui dua (2) tahap, antara lain tahap pertama yaitu menentukan sampel daerah, dan tahap berikutnya yaitu menentukan orang-orang yang ada pada daerah itu secara sampling juga.

3.2.2 *Non Probability Sampling*

Non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik pengambilan ini meliputi:

- a. *Sampling* sistematis adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.
- b. *Sampling* kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan.

- c. *Sampling incidental* adalah teknik pengumpulan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.
- d. *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.
- e. *Sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, yaitu kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, di mana semua anggota populasi dijadikan sampel.
- f. *Snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Ibarat bola salju yang mulanya bentuknya kecil, setelah menggelinding lama-lama menjadi besar. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan cara *simple random sampling* yakni melakukan pengambilan pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

3.3 Defenisi Operasional Variabel

Dalam definisi operasional variabel ada dua yang diteliti yaitu variabel dependen dan variabel independen. Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti harus mampu memberikan gambaran dan batasan dari variabel yang menjadi pembahasan. Setelah variabel-variabel diklasifikasi dan diidentifikasi maka

variabel- variabel tersebut perlu didefinisikan secara operasional. Hal ini perlu karena definisi operasional akan menunjuk alat pengambil data mana yang paling sesuai untuk keperluan penelitian. Defenisi operasional variabel merujuk pada (Parasuraman et al., 1985), sedangkan indikator variabel penelitian tentang kualitas layanan pada perguruan tinggi diadaptasi dari penelitian (Chairiyaton, 2020). Defenisi operasional penelitian ini disajikan pada Tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2
Defenisi Operasional Variabel

| No | Jenis Variabel | Nama Variabel | Defenisi | Indikator |
|----|-----------------------|--------------------|--|--|
| 1 | Variabel Dependen (Y) | Kepuasan Mahasiswa | Merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan | <ul style="list-style-type: none"> • Menikmati ketersediaan sarpras menjadi pengalaman menyenangkan • Ketersediaan sarpras sesuai harapan • Sarpras yang tersedia memuaskan • Sikap responsive dalam pelayanan akademik memberikan pengalaman menyenangkan • Sikap responsive dalam pelayanan akademik sesuai harapan • Sikap responsive dalam pelayanan akademik memuaskan • Sikap empati dalam pelayanan akademik memberikan pengalaman menyenangkan • Sikap empati dalam pelayanan akademik sesuai harapan • Sikap empati dalam pelayanan akademik memuaskan • Kehandalan dalam pelayanan akademik memberikan pengalaman menyenangkan |

| | | | | |
|---|-------------------------|---------------------------|---|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Kehandalan dalam pelayanan akademik sesuai harapan • Kehandalan dalam pelayanan akademik memuaskan • Jaminan kepastian dalam pelayanan akademik memberikan pengalaman menyenangkan • Jaminan kepastian dalam pelayanan akademik sesuai harapan • Jaminan kepastian dalam pelayanan akademik memuaskan |
| 2 | Variabel Independen (X) | Ketersediaan Sarpras (X1) | Aspek-aspek yang berhubungan dengan aspek fisik yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan gedung, sarana perkuliahan seperti meja, kursi, kebersihan lingkungan, laboratorium, perpustakaan, WC dan lainnya | <ul style="list-style-type: none"> • Ruang kuliah yang bersih dan rapi • Ketersediaan sarana belajar • Ketersediaan lab yang relevan • Ketersediaan buku referensi yang memadai • Kamar mandi yang bersih • Tersedianya fasilitas ibadah |
| | | Responsif (X2) | Merupakan pemberian pelayanan dan penyelesaian keluhan mahasiswa dilakukan dengan tanggap, cepat, dan tepat dan kesediaan personil akademik untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa yang berhubungan dengan masalah kuliah seperti pengurusan kartu rencana studi (KRS), nilai dan urusan lain terkait perkuliahan | <ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan konsultasi bimbingan konseling • Pelaksanaan ujian sesuai jadwal akademik • Pembelajaran sesuai dengan waktu yang ditentukan • Bantuan untuk mahasiswa yang kurang mampu • Bantuan untuk mahasiswa yang mengalami kesulitan akademik • Ketersediaan ruang dan waktu untuk orang tua berkonsultasi |
| | | Kehandalan (X3) | Merupakan aspek berhubungan dengan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, selalu berada ditempat, sesuai | <ul style="list-style-type: none"> • Kesediaan dosen mengulang materi sampai mahasiswa paham • Kesediaan dosen melayani diskusi dan Tanya jawab di luar kelas |

| | | | | |
|--|--|--------------|---|---|
| | | | dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa | <ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan bahan ajar • Penilaian yang objektif • Perkuliahan tepat waktu • Jumlah dosen yang memadai dan sesuai bidang keilmuannya • Kemampuan staf akademik dalam melayani keperluan mahasiswa |
| | | Empati (X4) | Merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati terhadap kebutuhan mahasiswa adalah mengerti, memahami dan merasakan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa, cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa, kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing mahasiswa, sikap yang ditunjukkan kepada mahasiswa seperti ramah, sopan, menghargai, murah senyum | <ul style="list-style-type: none"> • Memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa • Monitoring kemajuan akademik mahasiswa • Kesiediaan membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi • Sikap dosen yang bersahabat • Pengembangan minat dan bakat mahasiswa |
| | | Jaminan (X5) | Merupakan suatu keadaan dimana akademik memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan atau keahlian personil akademik, terutama pimpinan, karyawan atau staf untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji akademik kepada mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya | <ul style="list-style-type: none"> • Santun dalam pelayanan akademik • Penanganan keluhan mahasiswa • Pengembalian penilaian atas tugas dan ujian • Efektifitas waktu pembelajaran • Pemberlakuan sanksi yang adil bagi mahasiswa yang melanggar aturan |

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner berbentuk Google Form kepada para responden. Kuesioner dilengkapi dengan surat pengantar yang memberikan pemahaman kepada responden tujuan dari penelitian ini.

Responden adalah seluruh mahasiswa aktif STIM Sukma dan masih mengikuti atau memiliki mata kuliah dan menikmati layanan akademik yang diberikan. Untuk memperlancar informasi seputar akademik dan perkuliahan maka setiap kelas memiliki *WhatsApp Grup* (WAG) sebagai alat komunikasi. Peneliti akan bekerjasama dengan Bagian Akademik STIM SUKMA dan menyebarkan kuesioner dalam bentuk *Google Form* melalui seluruh WAG yang tersedia. Peneliti membatasi waktu pengisian kuesioner selama 2 minggu.

Penskoran jawaban responden menggunakan skala Likert modifikasi 4 poin. Modifikasi ini menghilangkan opsi jawaban tengah atau netral yang sering kali menjadi kelemahan Skala Likert 5 poin. Alasan yang mendasari modifikasi adalah: (1) kategori netral memiliki arti ganda, biasanya diartikan belum dapat memutuskan atau memberikan jawaban, dapat diartikan netral, setuju tidak, tidak setuju pun tidak, atau bahkan ragu-ragu. (2) tersediannya jawaban ditengah itu menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah (3) maksud kategori SS-TS-STIS adalah terutama untuk melihat kecenderungan pendapat responden, ke arah setuju atau ke arah tidak setuju. Maka dalam penelitian ini dengan menggunakan empat alternatif jawaban, yaitu: sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STIS).

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Tahapan analisis data dilakukan dengan uji kelayakan instrument berupa uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, uji t , dan uji kelayakan model (R^2).

3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk melihat ketetapan instrument pengukur dalam penelitian. Artinya konsep yang sudah dibangun valid atau belum. Uji validitas ini dilakukan dengan membandingkan r tabel *Pearson Product Moment* dengan r hitung. Nilai r hitung dilihat dari tampilan output Cronbach Alpha pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Jika r hitung lebih besar daripada r tabel dan positif, maka item pertanyaan tersebut valid (Ghozali, 2005).

Uji reliabilitas adalah keandalan instrument memeperkirakan konsistensi jawaban responden (Tanjung & Muliyani, 2021). Reliabilitas instrument diukur dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach, dimana dikatakan reliabel jika Alpha Cronbach $> 0,50$, maka instrument tersebut dinyatakan reliabel.

Sebelum disebarkan kepada responden, dilaksanakan prosedur *pre test* yang bertujuan untuk meningkatkan validitas instrumen. *Pre test* dilaksanakan dengan meminta pendapat kepada 2 orang akademisi dan 5 orang praktisi tentang rancangan kuesioner. *Pre test* menunjukkan bahwa terdapat sejumlah perbaikan dari sisi tata bahasa dan istilah yang digunakan agar kuesioner mudah dipahami, akurat, dan konsisten dengan tujuan penelitian dan pengujian hipotesis.

3.5.2 Analisis Faktor

Santoso (2016:58) mengemukakan, analisis faktor adalah suatu analisis yang mencoba untuk menemukan hubungan (*interrelationship*) antara sejumlah variabel-variabel yang awalnya saling independent satu dengan yang lain, sehingga bisa dibuat satu atau beberapa kumpulan variabel yang lebih sedikit dari jumlah variabel awal. Analisis faktor adalah jenis analisis yang digunakan untuk mengenali dimensi-dimensi pokok atau keteraturan dari sebuah fenomena. Tujuan umum dari analisis faktor adalah untuk meringkas kandungan informasi variabel dalam jumlah yang besar menjadi sebuah faktor yang lebih kecil (Kuncoro, 2009:263).

Analisis faktor adalah kajian saling ketergantungan antara variabel-variabel dengan tujuan untuk saling menemukan himpunan variabel-variabel baru, yang lebih sedikit jumlahnya daripada variabel semula, dan yang menunjukkan yang mana di antara variabel-variabel semula tersebut yang merupakan faktor-faktor persekutuan. Dalam analisis faktor, variabel-variabel dalam jumlah besar dikelompokkan dalam sejumlah faktor yang mempunyai sifat dan karakteristik yang hampir sama, sehingga lebih mempermudah pengolahan. Pengelompokan dilakukan dengan mengukur korelasi sekumpulan variabel dan selanjutnya menempatkan variabel-variabel yang berkorelasi tinggi dalam satu faktor, dan variabel-variabel lain yang mempunyai korelasi relatif lebih rendah ditempatkan pada faktor lain.

Pada penelitian ini analisis faktor digunakan untuk mengidentifikasi variabel dan faktor-faktor dominan di antara variabel-variabel yang mempengaruhi loyalita konsumen millennial dalam proses keputusan pembelian pada online travel

agency. Data dianalisis dengan metode *Kaiser Meyer Olkin* (KMO) untuk menentukan apakah semua data dapat diuji lanjut atau tidak. Metode ekstraksi yang digunakan adalah *Principal Component Analysis* (metode komponen utama), yaitu untuk mengelompokkan variabel-variabel ke dalam beberapa faktor utama. Adapun tahapan proses analisis faktor dengan software SPSS adalah sebagai berikut:

- 1) Analisis faktor berupaya mengelompokkan sejumlah variabel, untuk itu haruslah ada korelasi yang kuat antar variabelnya. Jika berkorelasi lemah maka variabel tersebut akan dikeluarkan dari analisis faktor. Metode yang digunakan untuk menguji hal tersebut adalah KMO dan *Barlett's Test*. Angka MSA berkisar antara 0 sampai 1, dengan kriteria jika nilai MSA sama dengan satu artinya variabel tersebut dapat diprediksi tanpa kesalahan oleh variabel lain. MSA di atas 0,5 artinya variabel masih dapat diprediksi tanpa kesalahan oleh variabel lain. Sedangkan menurut Gudhono (2017: 223) uji KMO digunakan untuk menguji korelasi parsial kecil. Ukuran KMO di atas 80% bagus, antara 60-80 adalah cukup (*mediocre*), sedangkan di bawah 60 adalah buruk (*unacceptable*).

Tabel 3.3

Kategori Penilaian Hasil Uji KMO

| No | Nilai KMO | Kategori Penilaian |
|----|-------------|----------------------|
| 1 | $\geq 0,90$ | Baik Sekali |
| 2 | $\geq 0,80$ | Baik |
| 3 | $\geq 0,70$ | Sedang |
| 4 | $\geq 0,60$ | Cukup |
| 5 | $\geq 0,50$ | Kurang |
| 6 | $\leq 0,50$ | Tidak dapat diterima |

Sedangkan menurut Gudhono (2017: 223) Uji Bartlett digunakan untuk menguji apakah matriks korelasi yang dihasilkan adalah matriks identitas, dimana matriks identitas mengindikasikan bahwa di antara peubah tidak terdapat korelasi.

- 2) Pengujian selanjutnya yaitu *anti image matrices*, yaitu proses penyaringan terhadap sejumlah variabel, sehingga didapat variabel yang memenuhi syarat untuk dianalisis. Angka yang didapat berada dikisaran nol sampai satu. Nilai yang mencapai satu, berarti variabel tersebut dapat diprediksi tanpa kesalahan oleh variabel lain. Sedangkan variabel yang memiliki nilai kurang dari 0,5 tidak dapat dilakukan uji lanjut.
- 3) Metode yang digunakan dalam proses ekstraksi adalah Analisis Komponen Utama (*Principal Component Analysis*). Faktor yang terbentuk dapat dilihat pada tabel *Total Variance Explained* dan *Component Matrix*. Apabila nilai yang didapat kurang menggambarkan perbedaan, sehingga sulit untuk diinterpretasikan, oleh karena itu perlu dilakukan rotasi yang secara geometrik berarti pemutaran sumbu faktor baru dengan bobot barutanpa perubahan konfigurasi asal. Metode rotasi yang digunakan adalah varimax, karena menitikberatkan pada kesederhanaan kolom-kolom matriks bobotnya, yang berarti beberapa peubah akan mempunyai bobot tertinggi hanya pada satu faktor dan sisanya pada faktor lain, sehingga akan memudahkan dalam interpretasi peubah untuk setiap faktor.

- 4) Faktor utama yang terbentuk, harus memenuhi ketentuan *cut of point*, yaitu memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari 0,55. Apabila tidak memenuhi *cut of point*, tidak dapat dijadikan faktor utama.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan karena persyaratan yang harus dipenuhi pada model regresi linier berganda. Tujuannya untuk mengetahui apakah model estimasi telah memenuhi kriteria ekonometrika, dalam arti tidak terjadi penyimpangan yang cukup serius dari asumsi-asumsi yang harus dipenuhi dalam metode *Ordinary Least Square* (OLS). Terdapat empat uji asumsi klasik yang digunakan yaitu:

1) Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi, variabel dependen atau terikat, variabel independen atau bebas memiliki distribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan pengamatan atas sebaran titik-titik pada kurva Normal P-P Plot. Jika sebaran titik berada disekitaran atau mendekati garis lurus, dapat disimpulkan bahwa (data) residual terdistribusi normal (Ghozali, 2005).

2) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Untuk pengujian autokorelasi dapat dilihat berdasarkan nilai Durbin Watson.

3) Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2005). Uji ini dapat menggunakan metode *Tolerance* dan *VIF*. Jika nilai *Tolerance* > 0,10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Jika nilai *VIF* < 10,00 maka tidak terjadi multikolinearitas dan begitu juga sebaliknya;

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji ini adalah suatu keadaan dimana varians dan kesalahan pengganggu tidak konstan untuk semua variabel. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan pengamatan titik-titik pada *Scatterplots*. Ciri-ciri sebaran titik yang tidak mengalami heteroskedastisitas adalah:

- a. titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0;
- b. titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja;
- c. penyebaran titik-titik data tidak berpola;
- d. penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.

3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah regresi linier untuk menganalisis besarnya hubungan dan pengaruh variabel independen yang jumlahnya lebih dari dua. Model persamaan regresi berganda pada penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y : nilai prediksi dari Y

- a : bilangan konstan
- b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 : koefisien variabel bebas
- X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 : variabel independen

1) Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen secara bersama-sama (serentak) terhadap variabel dependen. Kriteria penerimaan pengaruh secara simultan adalah sebagai berikut; jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak ini yang berarti variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

2) Uji Parsial (Uji t)

Uji signifikan parsial (uji t) atau individu digunakan untuk menguji apakah suatu variabel bebas berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat. Kaidah pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan anatar nilai t hitung dengan t tabel. H_0 : Diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima yang menunjukkan bahwa secara parsial variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen. Sebaliknya jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_a diterima yang menunjukkan bahwa secara parsial variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

3) Uji Kelayakan Model (R^2)

Koefisien determinasi menunjukkan suatu proporsi dari varian yang dapat diterangkan oleh persamaan regresi terhadap varian total. Nilai R^2 berkisar 0

sampai 1. Jika nilai $R^2=1$ menunjukkan bahwa 100% total variasi diterangkan oleh varian persamaan regresi atau variable bebas, baik X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , maupun X_5 mampu menerangkan variable Y sebesar 100%. Sebaliknya apabila $R^2 = 0$ menunjukkan bahwa tidak ada total varian yang diterangkan oleh variable bebas dari persamaan regresi baik X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , maupun X_5 .

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL PENELITIAN

4.1.1 Profil STIM SUKMA Medan

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Sukma didirikan pada tanggal 9 Juni tahun 2000 berawal dari sebuah lembaga pendidikan non formal dengan Poly Sukma. Kemudian atas inisiatif pengelola sebelumnya dengan pemilik Yayasan Pendidikan Sukma bersepakat untuk meningkatkan status Poly Sukma menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Sukma Medan. Berbekal izin dari Mendiknas no 100/D/0/2000 bertepatan dengan tanggal 09 Juni 2000 STIM Sukma berdiri.

Kampus awal STIM Sukma terletak di jalan Sisingamangaraja, kemudian pindah ke Jalan Laksana no. 58 EF dalam posisi kontrak dan selanjutnya pada tahun 2015 STIM Sukma memiliki kampus berlantai 4 (empat) milik sendiri. Dalam menjalankan aktifitasnya STIM Sukma memiliki Visi: “Menjadi perguruan tinggi swasta terbaik dan unggul dibidang pendidikan berskala nasional ditahun 2025”.

STIM Sukma Medan memiliki konsep program yang berbeda dengan perguruan tinggi lainnya, hal ini menjadikan STIM Sukma yakin dalam mencapai Visi tersebut. Adapun 5 (lima) konsep program yang dimiliki STIM Sukma adalah:

- 1. Psycho Analys Program*
- 2. Mindset Programming*
- 3. Public Speaking Program*

4. *Leadership Program*

5. *Learning by passion program*

Sebagai perguruan tinggi yang berfokus pada bidang manajemen STIM Sukma pun memiliki *tagline* “Kampus calon manajer dan professional muda”. STIM Sukma memosisikan diri sebagai kampus yang mendidik para calon manajer dan professional muda yang berkeinginan menjadi pengusaha muda. STIM Sukma diasuh oleh para dosen yang berpengalaman dibidangnya masing-masing. Lebih dari 50 % dosen STIM Sukma adalah para praktisi, yang keilmuannya sudah teruji dan terukur di dunia industri. Dengan berbagai komponen ini STIM Sukma yakin bahwa visi tersebut akan lebih mudah dan lebih cepat untuk diwujudkan.

4.1.2 Deskripsi Data

Pada penelitian ini data diperoleh dengan mengirimkan kusioner kepada responden dalam bentuk *Google Form* yang di sebarakan melalui *WAG* mahasiswa STIM Sukma. Dalam penyebarannya peneliti bekerjasama dengan ketua jurusan prodi Manajemen agar tingkat respon mahasiswa semakin tinggi. Karena kuesioner disebarakan dalam bentuk *Google Form*, tidak didapati respon yang tidak lengkap, cacat, atau tidak sempurna. Peneliti berhasil mengumpulkan 123 respon dari mahasiswa dalam kurun waktu pengumpulan data selama seminggu yaitu mulai tanggal 14 sampai dengan 19 Maret 2022.

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif STIM SUKMA yang terdaftar dalam aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIKAD) berjumlah 123 orang. Rincian deskripsi responden disajikan pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Deskripsi Responden

| Berdasarkan Tahun Masuk | | |
|----------------------------------|------------|------------|
| Tahun | Jumlah | % |
| 2017 | 3 | 2,44 |
| 2018 | 1 | 0,81 |
| 2019 | 10 | 8,13 |
| 2020 | 50 | 40,65 |
| 2021 | 59 | 47,97 |
| Total | 123 | 100 |
| Berdasarkan Jurusan | | |
| Jurusan | Jumlah | % |
| Manajemen | 17 | 13,82 |
| Manajemen Informatika | 29 | 23,58 |
| Manajemen Keuangan | 37 | 30,08 |
| Manajemen Pariwisata | 12 | 9,76 |
| Manajemen Pemasaran | 21 | 17,07 |
| Manajemen Perkantoran | 7 | 5,69 |
| | 123 | 100 |
| Berdasarkan Jenis Kelamin | | |
| Jenis Kelamin | Jumlah | % |
| Laki-laki | 27 | 21,95 |
| Perempuan | 96 | 78,05 |
| | 123 | 100 |

Sumber: Data diolah 2022

Berdasarkan data deskripsi responden, didapati bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 96 orang (78,05%). Mahasiswa jurusan manajemen keuangan mendominasi partisipasi dalam pengisian kuesioner sebanyak 37 orang (30,08%), diikuti oleh jurusan manajemen informatika sebanyak 29 orang (23,58%) dan sisanya dari jurusan lain sebanyak 57 orang (46,34%). Dari sisi tahun masuk, mahasiswa angkatan 2020 dan 2021 adalah responden terbesar dengan jumlah 109 orang (88,6%). Sisanya sebanyak 14 orang (11,38%) berasal dari angkatan 2017, 2018, dan 2019.

Respon dari mahasiswa kemudian ditabulasi adalah sesuai dengan

pernyataan yang ada dalam kuesioner. Dalam pengolahan data, pernyataan-pernyataan tersebut diberi skor yang menunjukkan tingkat setujunya responden dalam memilih jawaban dengan diberi skor dari 1 sampai 4. Data hasil tabulasi diolah menggunakan SPSS 21.00, yang menghasilkan deskripsi statistik sebagai berikut.

Tabel 4.2
Deskriptif Statistik

| Variabel | N statistik | Minimum | Maksimum | Mean | Std. Error |
|----------|-------------|---------|----------|-------|------------|
| Tan | 123 | 6 | 24 | 20,74 | 0,33 |
| Rel | 123 | 7 | 28 | 24,18 | 0,35 |
| Res | 123 | 6 | 24 | 21,04 | 0,32 |
| Em | 123 | 5 | 20 | 13,34 | 0,30 |
| As | 123 | 5 | 20 | 17,57 | 0,29 |
| Sat | 123 | 15 | 60 | 51,78 | 0,90 |

Sumber: Data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat disimpulkan bahwa statistik deskriptif untuk variabel ketersediaan sarana prasarana (Tan) memiliki nilai terkecil (minimum) sebesar 6 dan nilai terbesar (maximum) 24. Rata-rata jawaban 123 responden menunjukkan nilai sebesar 20,74 artinya secara umum jawaban responden terhadap ketersediaan sarpras di STIM SUKMA sudah baik melihat nilai mean mendekati nilai maksimum. Nilai standar deviasi ketersediaan sarpras adalah sebesar 0,33, artinya variasi data pada variabel ketersediaan sarpras relatif rendah.

Variabel andal/ reliabel (Rel) memiliki nilai terkecil (minimum) sebesar 7 dan nilai terbesar (maximum) 28. Rata-rata jawaban 123 responden menunjukkan nilai sebesar 24,18 artinya secara umum jawaban responden keandalan layanan akademik di STIM SUKMA sudah baik. Nilai standar deviasi andal/reliabel adalah sebesar 0,35, artinya variasi data pada variabel andal/reliabel relatif rendah.

Variabel responsif (Res) memiliki nilai terkecil (minimum) sebesar 5 dan nilai terbesar (maximum) 20. Rata-rata jawaban 123 responden menunjukkan nilai sebesar 13,34 artinya secara umum jawaban responden terhadap tingkat empati pegawai akademik dalam melayani mahasiswa di STIM SUKMA cukup baik. Nilai standar deviasi responsif adalah sebesar 0,32, artinya variasi data pada variabel responsif relatif rendah.

Variabel empati (Em) memiliki nilai terkecil (minimum) sebesar 6 dan nilai terbesar (maximum) 24. Rata-rata jawaban 123 responden menunjukkan nilai sebesar 21,04 artinya secara umum jawaban responden tingkan responsive pegawai akademik di STIM SUKMA sudah baik. Nilai standar deviasi responsif adalah sebesar 0,30 artinya variasi data pada variabel responsif relatif rendah.

Variabel jaminan kepastian (AS) memiliki nilai terkecil (minimum) sebesar 5 dan nilai terbesar (maximum) 20. Rata-rata jawaban 123 responden menunjukkan nilai sebesar 17,57 artinya secara umum jawaban responden terhadap jaminan kepastian urusan layanan akademik di STIM SUKMA sudah baik. Nilai standar deviasi jaminan kepastian adalah sebesar 0,29 artinya variasi data pada variabel jaminan kepastian relatif rendah.

Variabel kepuasan mahasiswa (SAT) memiliki nilai terkecil (minimum) sebesar 15 dan nilai terbesar (maximum) 60. Rata-rata jawaban 123 responden menunjukkan nilai sebesar 51,78 artinya secara umum responden merasa puas terhadap layanan akademik di STIM SUKMA sudah baik. Nilai standar deviasi

kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,90 artinya variasi data pada variabel kepuasan mahasiswa relatif rendah.

4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk melihat ketetapan instrument pengukur dalam penelitian. Artinya konsep yang sudah dibangun valid atau belum. Adapun metode yang digunakan pada uji validitas ini menggunakan Corrected Item-Total Correlation. Jika r_{hitung} *Pearson Product Moment* lebih besar daripada r_{tabel} dan positif, maka item pertanyaan tersebut valid. Pada penelitian ini diketahui bahwa jika $N = 123$ dengan *coefficient* $\alpha = 0,05$ dan maka r_{tabel} adalah 0,175.

Uji validitas terhadap variabel ketersediaan sarpras (Tan) menghasilkan nilai r_{hitung} pada kisaran 0,767-0,874. Hal ini menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan demikian seluruh item pertanyaan pada variabel ketersediaan sarpras dinyatakan valid. Untuk variabel keandalan (Rel), hasil uji validitas menghasilkan nilai r_{hitung} pada kisaran 0,759-0,867. Hal ini menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan demikian seluruh item pertanyaan pada variabel keandalan dinyatakan valid.

Uji validitas terhadap variabel responsif (Res) menghasilkan nilai r_{hitung} pada kisaran 0,818 – 0,864. Hal ini menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan demikian seluruh item pertanyaan pada variabel responsif dinyatakan valid. Untuk variabel Empati (Em), hasil uji validitas menghasilkan nilai r_{hitung} pada kisaran 0,861-0,910. Hal ini menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan demikian seluruh item pertanyaan pada variabel responsif dinyatakan valid.

Uji validitas terhadap variabel jaminan penyelesaian (As) menghasilkan nilai r_{hitung} pada kisaran 0,884 - 0,932. Hal ini menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{table}$, dengan demikian seluruh item pertanyaan pada variabel jaminan penyelesaian dinyatakan valid. Untuk variabel kepuasan mahasiswa (Sat), hasil uji validitas menghasilkan nilai r_{hitung} pada kisaran 0,838 – 0,937. Hal ini menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{table}$, dengan demikian seluruh item pertanyaan pada variabel kepuasan mahasiswa dinyatakan valid.

Sebuah instrumen dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang (responden) terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam periode ini yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuisisioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, dimana dikatakan reliabel jika *Alpha Cronbach* $> 0,50$. Uji reliabilitas menunjukkan nilai *Alpha Cronbach* berada dikisaran 0,92 – 0,98 lebih besar dari nilai signifikansi 0,50. Dengan demikian seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas disajikan pada Tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

| Nama Variabel | Item Pertanyaan | Jumlah Item Pertanyaan | r hitung <i>Pearson Product Moment</i> | Status Validitas | Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> | Status Reliabilitas |
|----------------------------|-----------------|------------------------|--|------------------|-------------------------------|---------------------|
| Ketersediaan Sarpras (TAN) | Tan1 | 6 | .842** | valid | .902 | reliabel |
| | Tan2 | | .874** | valid | | |
| | Tan3 | | .843** | valid | | |
| | Tan4 | | .782** | valid | | |
| | Tan5 | | .837** | valid | | |
| | Tan6 | | .767** | valid | | |

| | | | | | | |
|---------------------------|-------|----|--------------------|-------|------|----------|
| Dapat Diandalkan (REL) | Rel1 | 7 | .809 ^{**} | valid | .902 | |
| | Rel2 | | .806 ^{**} | valid | | |
| | Rel3 | | .762 ^{**} | valid | | |
| | Rel4 | | .867 ^{**} | valid | | |
| | Rel5 | | .780 ^{**} | valid | | |
| | Rel6 | | .759 ^{**} | valid | | |
| | Rel7 | | .775 ^{**} | valid | | |
| Responsif (RES) | Res1 | 6 | .818 ^{**} | valid | .919 | reliabel |
| | Res2 | | .836 ^{**} | valid | | |
| | Res3 | | .854 ^{**} | valid | | |
| | Res4 | | .855 ^{**} | valid | | |
| | Res5 | | .864 ^{**} | valid | | |
| | Res6 | | .844 ^{**} | valid | | |
| EM (Empati) | Em1 | 5 | .880 ^{**} | valid | .929 | reliabel |
| | Em2 | | .910 ^{**} | valid | | |
| | Em3 | | .888 ^{**} | valid | | |
| | Em4 | | .861 ^{**} | valid | | |
| | Em5 | | .886 ^{**} | valid | | |
| Jaminan Penyelesaian (AS) | As1 | 5 | .932 ^{**} | valid | .948 | reliabel |
| | As2 | | .931 ^{**} | valid | | |
| | As3 | | .884 ^{**} | valid | | |
| | As4 | | .900 ^{**} | valid | | |
| | As5 | | .910 ^{**} | valid | | |
| Kepuasan Mahasiswa (SAT) | Sat1 | 15 | .840 ^{**} | valid | .984 | reliabel |
| | Sat2 | | .851 ^{**} | valid | | |
| | Sat3 | | .887 ^{**} | valid | | |
| | Sat4 | | .838 ^{**} | valid | | |
| | Sat5 | | .869 ^{**} | valid | | |
| | Sat6 | | .909 ^{**} | valid | | |
| | Sat7 | | .937 ^{**} | valid | | |
| | Sat8 | | .941 ^{**} | valid | | |
| | Sat9 | | .927 ^{**} | valid | | |
| | Sat10 | | .929 ^{**} | valid | | |
| | Sat11 | | .927 ^{**} | valid | | |
| | Sat12 | | .914 ^{**} | valid | | |
| | Sat13 | | .931 ^{**} | valid | | |
| | Sat14 | | .926 ^{**} | valid | | |
| | Sat15 | | .922 ^{**} | valid | | |

Sumber: Data diolah 2022

4.1.4 Analisis Faktor

Dalam analisis faktor, pengujian yang pertama kali dilaksanakan adalah perhitungan terhadap nilai *KMO dan Bartlett's Test* yang berguna untuk menilai apakah suatu variabel layak digunakan untuk tahapan analisis faktor selanjutnya. Kriteria penilaian terhadap perhitungan KMO adalah Ukuran KMO di atas 80% bagus, antara 60-80 adalah cukupan (*mediocare*), sedangkan di bawah 60 adalah buruk (*unacceptable*) (Gudhono, 2017). Hasil uji KMO yang disajikan pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai KMO pada penelitian ini adalah 93,3 % dengan tingkat signifikansi $0,000 < \text{dari } 0,005$. Ini berarti variabel dalam penelitian ini layak digunakan untuk pengujian analisis faktor.

Tabel 4.4
Hasil Uji *KMO dan Bartlett's Test*

| | | |
|--|--------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .939 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 7173.719 |
| | df | 946 |
| | Sig. | .000 |

Setelah dilakukan Uji *KMO dan Bartlett's Test* maka tahapan selanjutnya adalah melakukan analisis *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) berdasarkan tabel *Anti Image Matrices*. Analisis ini digunakan untuk menilai indikator apa yang layak digunakan dalam analisis faktor. Kaidah yang harus dipenuhi dalam analisis faktor adalah nilai anti image varians setiap indikator $> 0,05$. Hasil uji *KMO dan Bartlett's Test* terhadap 44 indikator pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *anti image correlation* setiap indikator $> 0,05$ dapat dinyatakan seluruh indikator

layak digunakan dalam analisis faktor. Nilai *Anti Image Matrices* disajikan pada Tabel 4.5 berikut ini.

Tabel 4.5
Hasil Analisis MRA

| No | Indikator | Nilai <i>anti image correlation</i> | No | Indikator | Nilai <i>anti image correlation</i> |
|----|-----------|-------------------------------------|----|-----------|-------------------------------------|
| 1 | T1 | 0,964 | 23 | E4 | 0,951 |
| 2 | T2 | 0,947 | 24 | E5 | 0,929 |
| 3 | T3 | 0,908 | 25 | A1 | 0,949 |
| 4 | T4 | 0,932 | 26 | A2 | 0,932 |
| 5 | T5 | 0,952 | 27 | A3 | 0,946 |
| 6 | T6 | 0,93 | 28 | A4 | 0,952 |
| 7 | R1 | 0,947 | 29 | A5 | 0,933 |
| 8 | R2 | 0,928 | 30 | S1 | 0,924 |
| 9 | R3 | 0,914 | 31 | S2 | 0,932 |
| 10 | R4 | 0,966 | 32 | S3 | 0,959 |
| 11 | R5 | 0,924 | 33 | S4 | 0,946 |
| 12 | R6 | 0,951 | 34 | S5 | 0,955 |
| 13 | R7 | 0,919 | 35 | S6 | 0,939 |
| 14 | Re1 | 0,938 | 36 | S7 | 0,945 |
| 15 | Re2 | 0,95 | 37 | S8 | 0,929 |
| 16 | Re3 | 0,949 | 38 | S9 | 0,946 |
| 17 | Re4 | 0,926 | 39 | S10 | 0,931 |
| 18 | Re5 | 0,927 | 40 | S11 | 0,937 |
| 19 | Re6 | 0,948 | 41 | S12 | 0,931 |
| 20 | E1 | 0,947 | 42 | S13 | 0,937 |
| 21 | E2 | 0,948 | 43 | S14 | 0,931 |
| 22 | E3 | 0,943 | 44 | S15 | 0,949 |

Tabel *Total Variance Explained*, menggambarkan jumlah faktor yang mungkin terbentuk. Melihat jumlah faktor yang terbentuk harus terlebih dahulu memperhatikan nilai *eigenvalue*. Faktor dikatakan terbentuk apabila nilai *eigenvalue* > 1. Jumlah nilai *eigenvalue*, selalu diurutkan dari nilai yang terbesar hingga yang terkecil (Santoso, 2015: 83).

Berdasarkan penelitian dapat dilihat bahwa dari 44 indikator yang di analisis hanya terbentuk lima component (faktor). Varians yang mampu diterangkan oleh komponen (faktor) 2 sebesar $1,958/44 \times 100\% = 4,449\%$ dan komponen (faktor) 3 sebesar $1,470/44 \times 100\% = 3,340\%$. Untuk komponen (faktor) 4 varians yang mampu diterangkan adalah $1,249/44 \times 100\% = 2,839$ sedangkan komponen (faktor) 5 adalah $1,020/44 \times 100\% = 2,318$. Total kelima faktor akan mampu menjelaskan indikator sebesar 77,534% dari 44 indikator.

Tabel 4.6
Hasil Perhitungan *Eigenvalues*

| Indikator | <i>Initial Eigenvalues</i> | | | <i>Extraction Sums of Squared Loadings</i> | | |
|-----------|----------------------------|---------------|--------------|--|---------------|--------------|
| | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % |
| 1 | 28.418 | 64.587 | 64.587 | 28.418 | 64.587 | 64.587 |
| 2 | 1.958 | 4.449 | 69.036 | 1.958 | 4.449 | 69.036 |
| 3 | 1.470 | 3.340 | 72.376 | 1.470 | 3.340 | 72.376 |
| 4 | 1.249 | 2.839 | 75.215 | 1.249 | 2.839 | 75.215 |
| 5 | 1.020 | 2.318 | 77.534 | 1.020 | 2.318 | 77.534 |
| 6 | .985 | 2.238 | 79.772 | | | |
| 7 | .815 | 1.853 | 81.625 | | | |
| 8 | .701 | 1.593 | 83.218 | | | |
| 9 | .639 | 1.451 | 84.670 | | | |
| 10 | .532 | 1.208 | 85.878 | | | |
| 11 | .497 | 1.129 | 87.007 | | | |
| 12 | .463 | 1.051 | 88.058 | | | |
| 13 | .448 | 1.018 | 89.076 | | | |
| 14 | .399 | .907 | 89.983 | | | |
| 15 | .374 | .850 | 90.833 | | | |
| 16 | .337 | .765 | 91.598 | | | |
| 17 | .321 | .730 | 92.329 | | | |
| 18 | .292 | .664 | 92.993 | | | |
| 19 | .275 | .625 | 93.618 | | | |
| 20 | .269 | .612 | 94.230 | | | |
| 21 | .243 | .553 | 94.782 | | | |
| 22 | .229 | .520 | 95.302 | | | |
| 23 | .195 | .443 | 95.745 | | | |

| | | | | | | |
|----|------|------|---------|--|--|--|
| 24 | .185 | .421 | 96.167 | | | |
| 25 | .167 | .380 | 96.547 | | | |
| 26 | .162 | .368 | 96.914 | | | |
| 27 | .155 | .352 | 97.266 | | | |
| 28 | .137 | .311 | 97.577 | | | |
| 29 | .128 | .290 | 97.866 | | | |
| 30 | .116 | .263 | 98.130 | | | |
| 31 | .113 | .258 | 98.387 | | | |
| 32 | .102 | .233 | 98.620 | | | |
| 33 | .097 | .220 | 98.841 | | | |
| 34 | .088 | .200 | 99.041 | | | |
| 35 | .082 | .186 | 99.227 | | | |
| 36 | .069 | .156 | 99.383 | | | |
| 37 | .060 | .137 | 99.520 | | | |
| 38 | .050 | .113 | 99.633 | | | |
| 39 | .043 | .098 | 99.731 | | | |
| 40 | .034 | .078 | 99.808 | | | |
| 41 | .026 | .059 | 99.867 | | | |
| 42 | .022 | .051 | 99.918 | | | |
| 43 | .020 | .045 | 99.963 | | | |
| 44 | .016 | .037 | 100.000 | | | |

Tabel 4.7
Hasil Rotasi *Component Matrix*

| No | Indikator | Kepuasan Mhs | Ketersediaan Sarpras | Keandalan dan responsif | Empati | Jaminan |
|----|-----------|--------------|----------------------|-------------------------|--------|---------|
| 1 | R7 | .661 | .320 | .267 | .394 | -.190 |
| 2 | S1 | .667 | .279 | .230 | .334 | .261 |
| 3 | S2 | .709 | .199 | .197 | .413 | .143 |
| 4 | S3 | .756 | .334 | .230 | .184 | .089 |
| 5 | S4 | .758 | .123 | .208 | .473 | -.017 |
| 6 | S5 | .778 | .161 | .231 | .415 | -.044 |
| 7 | S6 | .682 | .460 | .275 | .198 | .185 |
| 8 | S7 | .722 | .442 | .331 | .222 | .083 |
| 9 | S8 | .769 | .351 | .342 | .215 | .057 |
| 10 | S9 | .729 | .381 | .386 | .172 | .094 |
| 11 | S10 | .733 | .472 | .311 | .158 | .052 |

| | | | | | | |
|----|-----|------|------|------|------|-------|
| 12 | S11 | .688 | .538 | .290 | .143 | .141 |
| 13 | S12 | .691 | .500 | .348 | .085 | .145 |
| 14 | S13 | .683 | .509 | .327 | .141 | .155 |
| 15 | S14 | .674 | .491 | .283 | .244 | .120 |
| 16 | S15 | .728 | .391 | .239 | .264 | .180 |
| 17 | T1 | .231 | .743 | .195 | .248 | .235 |
| 18 | T2 | .353 | .616 | .136 | .394 | .321 |
| 19 | T3 | .229 | .496 | .153 | .561 | .327 |
| 20 | T5 | .311 | .654 | .184 | .338 | .069 |
| 21 | T6 | .312 | .650 | .282 | .250 | -.072 |
| 22 | Re4 | .458 | .644 | .335 | .154 | -.044 |
| 23 | Re5 | .487 | .604 | .303 | .256 | .056 |
| 24 | E4 | .391 | .585 | .385 | .240 | .159 |
| 25 | R1 | .225 | .111 | .663 | .341 | .344 |
| 26 | R2 | .317 | .192 | .690 | .238 | .216 |
| 27 | R3 | .245 | .280 | .686 | .133 | .064 |
| 28 | R4 | .320 | .170 | .623 | .488 | .040 |
| 29 | Re1 | .339 | .173 | .578 | .478 | -.060 |
| 30 | Re2 | .334 | .444 | .630 | .112 | .064 |
| 31 | Re3 | .371 | .388 | .627 | .191 | .101 |
| 32 | Re6 | .396 | .400 | .530 | .280 | .024 |
| 33 | E1 | .251 | .350 | .291 | .712 | .027 |
| 34 | E3 | .318 | .406 | .306 | .612 | -.001 |
| 35 | R5 | .232 | .171 | .499 | .596 | .028 |
| 36 | T4 | .218 | .255 | .192 | .660 | .319 |
| 37 | A1 | .412 | .355 | .309 | .184 | .660 |
| 38 | A2 | .379 | .150 | .262 | .284 | .736 |
| 39 | A3 | .365 | .182 | .371 | .229 | .549 |
| 40 | A4 | .426 | .270 | .374 | .120 | .630 |
| 41 | A5 | .439 | .281 | .392 | .151 | .606 |
| 42 | E5 | .414 | .456 | .298 | .355 | .358 |
| 43 | R6 | .384 | .496 | .222 | .404 | .227 |
| 44 | E2 | .494 | .489 | .245 | .486 | .150 |

Berdasarkan hasil perhitungan eigenvalue didapati bahwa faktor-faktor yang ada membentuk 5 variabel yaitu kepuasan mahasiswa, ketersediaan sarpras, keandalan dan responsive, empati dan jaminan. Hasil rotasi *component matrix*

menunjukkan bahwa variabel kepuasan mahasiswa dibentuk oleh 16 item yang memiliki faktor loading lebih besar dari 0,5 yaitu R1, S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7, S8, S9, S10, S11, S12, S13, S14, S15. Selanjutnya variabel ketersediaan sarpras dibentuk oleh 8 item yang memiliki faktor loading lebih besar dari 0,5 yaitu T1, T2, T5, T6, Re4, Re5, E4. Variabel ketiga yang terbentuk adalah variabel keandalan dan responsive yang terbentuk dari 8 item yang memiliki faktor loading lebih besar dari 0,5 yaitu R1, R2, R3, R4, Re1, Re2, Re3, dan Re6.

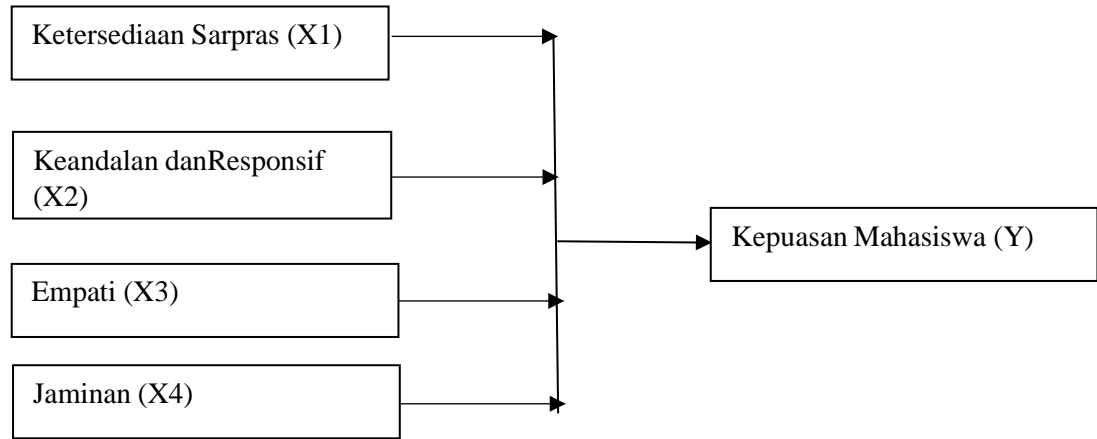
Variabel empati terbentuk dari 4 item yang faktor loadingnya lebih besar dari 0,5 yaitu E1, E2, R5, dan T4. Sedangkan variabel jaminan terbentuk dari 5 item yaitu A1, A2, A3, A4, A5. Terdapat 3 item yang tidak digunakan dalam analisis ini karena faktor loadingnya kurang dari 0,5 yaitu E5, R6 dan E2.

Berdasarkan hasil analisis faktor, terbentuk variabel baru yang merupakan gabungan dari variabel keandalan dan variabel responsive. Variabel ini dinamakan keandalan dan responsive dan didefinisikan sebagai aspake yang berhubungan dengan pelayanan karyawan dalam memberikan layanan secara taggap dan cepat, konsisten dan selalu berada ditempat sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Tabel 4.8
Hasil Pengelompokan Variabel dalam Faktor

| No | Faktor | Variabel |
|----|------------------------------|--|
| 1. | 1 (Kepuasan Mahasiswa) | R1, S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7, S8, S9, S10, S11, S12, S13, S14, S15 |
| 2. | 2 (Ketersediaan Sarpras) | T1, T2, T5, T6, Re4, Re5, E4 |
| 3. | 3 (Keandalan dan responsive) | R1, R2, R3, R4, Re1, Re2, Re3, Re6 |
| 4. | 4 (Empati) | E1, E2, R5, T4 |
| 5. | 5 (Jaminan) | A1, A2, A3, A4, A5 |

Berdasarkan hasil analisis faktor, maka kerangka penelitian dan hipotesis penelitian disesuaikan sebagai berikut:



Gambar 4.1
Kerangka Penelitian yang Disesuaikan

1. $H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh ketersediaan sarpras terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.
 $H_a : \beta_1 \neq 0$ Terdapat pengaruh ketersediaan sarpras terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.
2. $H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh keandalan dan responsif terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.
 $H_a : \beta_1 \neq 0$ Terdapat pengaruh keandalan dan responsif terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.
3. $H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.
 $H_a : \beta_1 \neq 0$ Terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.

4. $H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ Terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.

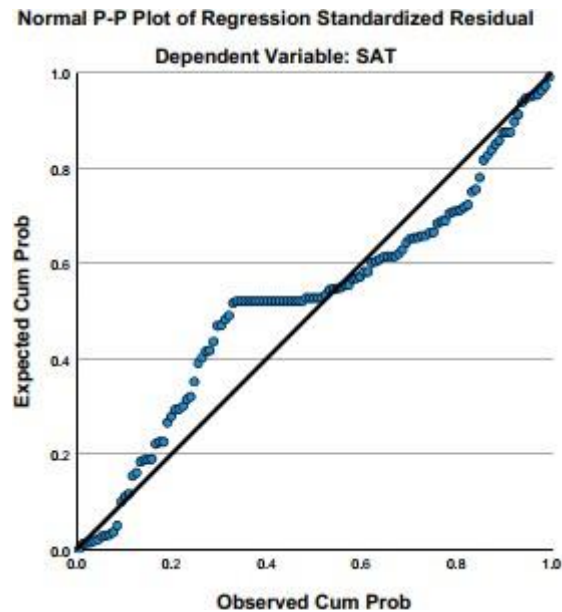
5. $H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh ketersediaan sarpras, keandalan dan responsif, empati, dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ Terdapat pengaruh ketersediaan sarpras, keandalan dan responsif, empati, dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa STIM SUKMA.

4.1.5 Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas ini menggunakan Normal P-Plot. Hasil pengujian normalitas menunjukkan sebaran titik-titik dari gambar Normal P-Plot di atas relatif mendekati garis lurus, sehingga dapat disimpulkan bahwa (data) residual terdistribusi normal. Hasil ini sejalan dengan asumsi klasik dari regresi linier dengan pendekatan OLS.



Gambar 4.2 Uji Normalitas

2) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas menggunakan VIF dan Tolerance. Nilai VIF untuk seluruh variabel berkisar antara 2,773 sampai dengan 3,656 sedangkan Tolerance-nya antara 0,274 sampai 0,361. Karena nilai VIF dari semua variabel tidak ada yang lebih besar dari 5 maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas pada keempat variabel bebas tersebut.

Tabel 4.9
Uji Multikolinieritas

| Model | Collonearity Statistics Tolerance | VIF |
|----------|--------------------------------------|-------|
| Constant | | |
| Tan | 0,279 | 3,583 |
| ReRes | 0,274 | 3,656 |
| Em | 0,330 | 3,027 |
| As | 0,361 | 2,773 |

3) Uji Autokolerasi

Uji Autokolerasi ini menggunakan *Durbin-Watson*. Nilai *Durbin-Watson* yang tertera pada output SPSS disebut dengan DW hitung. Angka ini akan dibandingkan dengan kriteria penerimaan atau penolakan yang akan dibuat dengan nilai *DL* dan *DU* ditentukan berdasarkan jumlah variabel bebas dalam model regresi (*k*) dan jumlah sampelnya (*n*). Nilai *DL* dan *DU* dapat dilihat pada Tabel DW dengan tingkat signifikansi (error) 5% ($\alpha = 0,05$).

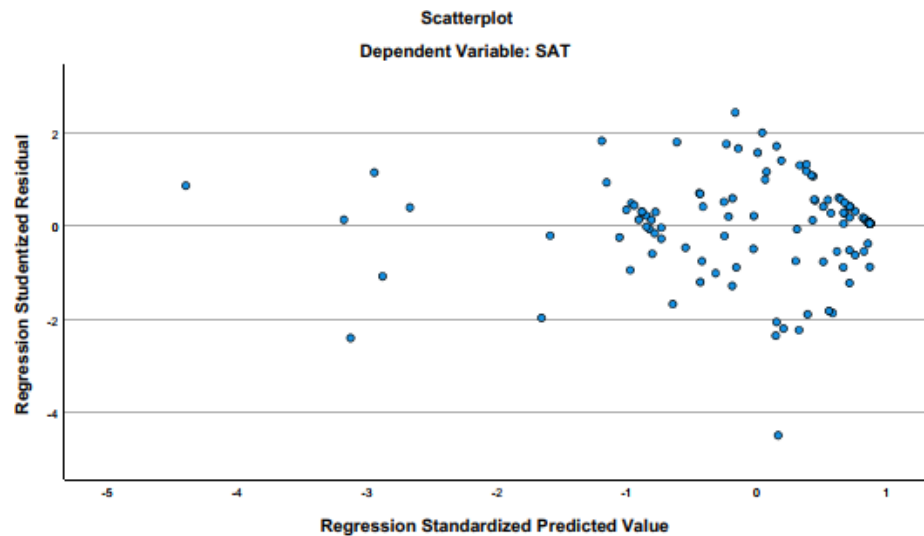
Pada penelitian ini, Tabel *Durbin-Watson* menunjukkan bahwa nilai *DL* = 1,7733 dan nilai *DU* = 1,6392. Nilai DW hitung sebesar 1,658 lebih besar dari 1,7733 dan lebih kecil dari 1,6392 yang artinya berada pada daerah tidak ada autokorelasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi linier tidak terjadi autokorelasi.

Tabel 4.10
Uji Autokolerasi

| Model Summary | | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | ,390 ^a | ,152 | ,104 | ,82326 | 1,658 |
| a. Predictors: (Constant), ketersediaan sarpras, responsive dan keandalan, empasi dan jaminan | | | | | |

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menggunakan *Scatter Plot ZPRED* dan *ZRESID*. Dari gambar di atas terlihat bahwa sebaran titik menyebar secara acak disekitar titik nol, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas atau dengan kata lain terjadi homoskedastisitas.



Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas

4.1.6 Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda untuk pembuktian hipotesis penelitian. Analisis ini akan menggunakan input berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapya ada pada lampiran dan selanjutnya diringkas sebagai berikut:

Tabel 4.11

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
| | | B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | -4.360 | 2.541 | |
| | TAN | .726 | .157 | .321 |
| | RERES | .363 | .163 | .156 |
| | EM | .069 | .248 | .018 |
| | AS | 1.608 | .196 | .502 |

Berdasarkan data tabel 4.8 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -4,360 + 0,726X_1 + 0,363X_2 + 0,69X_3 + 1,608X_4 + e$$

Hasil analisis regresi linear berganda yang masih berbentuk angka dapat dijelaskan dalam bahasa yang mudah dipahami sebagai mana berikut ini:

a. Konstanta -4,360

Nilai konstanta sebesar -4,360, menunjukkan bahwa apabila variabel ketersediaan sarpras, keandalan dan responsif, empati, dan jaminan bernilai nol, maka kepuasan mahasiswa akan mengalami penurunan sebesar 4,360.

b. TAN 0,726

Hal ini menunjukkan variabel ketersediaan sarpras mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 0,726 atau berpengaruh secara positif yang artinya jika variabel ketersediaan sarpras meningkat sebesar 1, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,726.

c. ReRes 0,363

Hal ini menunjukkan variabel keandalan dan responsive mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 0,363 secara positif. Artinya, jika variabel keandalan dan responsive meningkat sebesar sebesar 1, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,363.

d. Em 0,069

Hal ini menunjukkan variabel empati mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 0,069 secara positif. Artinya, jika variabel empati meningkat sebesar sebesar 1, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,069.

e. As 1,608

Hal ini menunjukkan variabel jaminan mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 1,608 secara positif. Artinya, jika variabel jaminan meningkat sebesar 1, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 1,608.

4.1.7 Uji Kelayakan Model (R^2)

Uji R^2 digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini koefisien determinasi menggunakan nilai R^2 .

Tabel 4.12
Hasil Uji R^2

| Model | R^2 |
|-------|-------|
| 1 | 0,840 |

Dari hasil uji R^2 , diperoleh nilai R^2 sebesar 0,840 atau 84%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan sebesar 84% oleh variabel independen yaitu ketersediaan sarpras, keandalan dan responsive, empati, dan jaminan. Sedangkan 16% variasi kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh variabel diluar penelitian ini.

4.1.8 Uji Hipotesis

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Perhitungan model regresi linier berganda dilakukan menggunakan program SPSS for Windows Release 25.0.

1) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variabel dependen. Dalam penelitian ini signifikansi menggunakan level 0,05 ($\alpha = 5\%$) untuk ketersediaan sarpras, keandalan dan responsif, empati, dan jaminan. Jika t -hitung $< t$ -tabel, maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis ditolak). Sedangkan jika t -hitung $> t$ -tabel, maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis diterima). Pada penelitian ini, uji t digunakan untuk menjawab hipotesis pertama, kedua, ketiga, dan keempat. Hasil uji t disajikan pada Tabel 4.10 berikut ini.

Tabel 4.13
Hasil Uji Parsial (Uji t)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | -4.360 | 2.541 | | -1.716 | .089 |
| | TAN | .726 | .157 | .321 | 4.618 | .000 |
| | RERES | .363 | .163 | .156 | 2.824 | .028 |
| | EM | .069 | .248 | .018 | .279 | .781 |
| | AS | 1.608 | .196 | .502 | 8.196 | .000 |

Kekuatan hubungan yang terjadi diantara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hipotesis pertama yang diajukan oleh peneliti menunjukkan bahwa variabel ketersediaan sarpras (TAN) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dijelaskan pula dalam hasil analisis regresi bahwa variabel ketersediaan sarpras (TAN) mempunyai nilai t -hitung 4,618 lebih besar dari t -tabel 2,616 dan

diperoleh nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa H1 diterima.

- b. Variabel keandalan dan responsif (ReRes) mempunyai nilai t -hitung 3,837 lebih besar dari t -tabel 2,616 dan diperoleh nilai signifikansi 0,028 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan dan responsif berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, maka H2 diterima.
- c. Hipotesis ketiga dijelaskan dalam variabel Empati (Em) yang mempunyai nilai t -hitung 0,279 lebih kecil dari t -tabel 2,616 dan diperoleh nilai signifikansi 0,781 lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel Empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, maka H3 ditolak.
- d. Hasil pengujian untuk hipotesis keempat menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Jaminan mempunyai nilai t -hitung 8,196 lebih besar dari t -tabel 2,616 dan diperoleh nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa H4 diterima.

2) Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk melihat ada tidaknya pengaruh variabel-variabel bebas (ketersediaan sarpras, keandalan dan responsive, empati, dan jaminan) terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa) secara bersama sama. Hasil uji F disajikan pada Tabel 4.11 berikut ini.

Tabel 4.14
Hasil Uji F

| Model | | Sum Of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|------|
| 1 | Regression | 11.477,802 | 4 | 2.869,450 | 155.352 | ,000 |
| | Residual | 2.179,531 | 118 | 18.471 | | |
| | Total | 13.657,333 | 122 | | | |

a. Dependent Variable: SAT

b. Predictors: (Constant), TAN, AS, EM, ReRes

Berdasarkan tabel 4.11 di atas diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai F 155.352 berdasarkan hasil pengujian didapati bahwa F-hitung lebih besar dari F-tabel ($155.352 > 2,68$) dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel ketersediaan sarpras, keandalan dan responsif, empati, dan jaminan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Maka berdasarkan pengujian ini, H5 diterima.

4.2 PEMBAHASAN

4.2.1 Hubungan Ketersediaan Sarpras dengan Kepuasan Mahasiswa Ketersediaan sarpras dalam penelitian ini didefenisikan sebagai aspek-aspek

yang berhubungan dengan aspek fisik yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan gedung, sarana perkuliahan seperti meja, kursi, kebersihan lingkungan, laboratorium, perpustakaan, WC dan lainnya. Ketersediaan sarpras diukur dengan ketersediaan ruang kuliah yang bersih dan rapi, ketersediaan sarana belajar yang memadai, ketersediaan lab yang relevan, kamar mandi yang bersih, tersedianya fasilitas ibadah, penilaian yang objektif,

perkuliahan tepat waktu dan sikap dosen yang bersahabat.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, variabel ketersediaan sarpras mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 0,726 secara positif yang artinya jika variabel ketersediaan sarpras meningkat sebesar 1, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,726. Variabel ketersediaan sarpras (TAN) mempunyai nilai *t*-hitung 4,618 lebih besar dari *t*-tabel 2,616 dan diperoleh nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa hipotesis pertama, ketersediaan sarpras berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti semakin baik ketersediaan sarpras, maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dengan tersedianya sarpras yang tinggi, maka kemampuan STIM SUKMA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa semakin maksimal, dan mahasiswa merasa puas dalam menjalani masa studinya diperguruan tinggi. Hasil dari analisis penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan dan arah koefisiennya konsisten yaitu berpengaruh positif.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan (Mulyawan & Sidharta (2014), Rahareng & Relawan (2017), dan Setiarini et al. (2017). Mereka melakukan penelitian di sejumlah perguruan tinggi untuk menganalisis pengaruh aspek-aspek pendukung layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan tersedianya sarana prasarana yang mencukupi, proses pembelajaran dapat berjalan secara maksimal. Selain itu perlu penguatan juga kompetensi guru dalam bentuk penguasaan teknologi, penyediaan sarana pendukung, dan juga dalam

bentuk kepastian proses evaluasi (Akrim et al., 2020)

STIM SUKMA merupakan kampus yang terletak di pusat kota. Walaupun lahannya tidak begitu luas, namun dengan penataan yang baik dan desain yang menarik, STIM SUKMA mampu menyediakan fasilitas memadai yang mampu menunjang proses pembelajaran dan layanan akademik. STIM SUKMA memiliki fasilitas ibadah yang bisa digunakan untuk shalat berjamaah, perpustakaan sekaligus ruang diskusi bagi mahasiswa, laboratorium, ruang kuliah yang cukup, WC dan fasilitas lainnya.

4.2.2 Hubungan Keandalan dan Responsif dengan Kepuasan Mahasiswa

Keandalan dan responsif dalam penelitian ini didefinisikan sebagai aspek berhubungan dengan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, selalu berada ditempat, sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Sedangkan responsive adalah pemberian pelayanan dan penyelesaian keluhan mahasiswa dilakukan dengan tanggap, cepat, dan tepat dan kesediaan personil akademik untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa yang berhubungan dengan masalah kuliah seperti pengurusan kartu rencana studi (KRS), nilai dan urusan lain terkait perkuliahan. Keandalan dan responsif diukur dengan kesediaan dosen mengulang materi sampai mahasiswa paham, kesediaan dosen melayani diskusi dan tanya jawab di luar kelas, ketersediaan bahan ajar, penilaian yang objektif, ketersediaan konsultasi bimbingan konseling, pelaksanaan ujian sesuai jadwal akademik, pembelajaran sesuai dengan waktu yang ditentukan, dan ketersediaan ruang dan waktu untuk orang tua berkonsultasi.

Berdasarkan analisis regresi berganda, didapati nilai koefisien variabel keandalan dan responsive adalah 0,363 secara positif. Artinya, jika variabel keandalan dan responsive meningkat sebesar sebesar 1, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,363. Variabel keandalan dan responsif (ReRes) mempunyai nilai *t*-hitung 3,837 lebih besar dari *t*-tabel 2,616 dan diperoleh nilai signifikansi 0,028 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan dan responsif berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, maka H2 diterima.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa hipotesis kedua, keandalan dan responsive berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti semakin besar tingkat keandalan informasi dan sikap responsive petugas layanan akademik, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan informasi yang andal ditambah dengan ketanggapan petugas dalam melayani keperluan mahasiswa, menjadikan pelayanan akademik bagi mahasiswa sesuai bahkan melebihi ekspektasinya. Temuan ini didukung oleh hasil penelitian (Supriyadi & Amalia, 2021) yang menyatakan bahwa keandalan merupakan faktor terkuat dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa pada pelaksanaan layanan akademik di masa pandemic COVID-19.

Salah satu bentuk keandalan dalam pelayanan akademik di STIM SUKMA, ditunjukkan dengan upaya yang dilakukan agar perkuliahan berjalan dengan baik melalui kehadiran dosen secara penuh dan tepat waktu dalam satu semester. STIM SUKMA sangat menyadari perannya sebagai fasilitator dalam proses transfer ilmu

dari dosen kepada mahasiswa. Perekrutan dosen dilakukan berdasarkan kesesuaian bidang ilmu dan kepakaran serta monitoring pelaksanaan pembelajaran secara periodical. Semakin tinggi kualitas pendidikan maka semakin tinggi pula kualitas sumber daya manusia itu. Hal ini membuat pemerintah bersama dengan kalangan swasta berupaya semaksimal mungkin menjadikan pendidikan yang berkualitas, antara lain: melalui pengembangan, perbaikan kurikulum, sistem evaluasi, perbaikan sarana pendidikan, pengembangan dan pengadaan materi ajar, serta pelatihan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan lainnya (Hayati & Prasetya, 2021).

Dalam pelaksanaan pembelajaran dan layanan akademik, STIM SUKMA memanfaatkan WAG untuk setiap angkatan. Dengan adanya WAG tersebut informasi terkini dapat segera diperoleh mahasiswa dan keluhan serta kendala yang dialami mahasiswa dapat segera ditindaklanjuti. Selain itu, para dosen juga cukup aktif melibatkan mahasiswa dalam sejumlah kompetisi, penelitian, dan pengabdian.

4.2.3 Hubungan Empati dengan Kepuasan Mahasiswa

Empati didefinisikan sebagai keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati terhadap kebutuhan mahasiswa adalah mengerti, memahami dan merasakan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa, cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa, kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing mahasiswa, sikap yang ditunjukkan kepada mahasiswa seperti ramah, sopan, menghargai, murah senyum. Empati dalam penelitian ini diukur

dengan memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, monitoring kemajuan akademik mahasiswa, perkuliahan tepat waktu, dan ketersediaan buku referensi yang memadai.

Berdasarkan analisis regresi berganda, nilai konstanta variabel empati mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 0,069 secara positif. Artinya, jika variabel empati meningkat sebesar 1, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,069. Variabel Empati (Em) yang mempunyai nilai *t*-hitung 0,279 lebih kecil dari *t*-tabel 2,616 dan diperoleh nilai signifikansi 0,781 lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel Empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, maka H3 ditolak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dalam hal ini dapat dijelaskan, bahwa dalam pelayanan akademiknya STIM SUKMA kurang bertenggang rasa atas kesulitan mahasiswa. Kondisi yang terjadi adalah hampir separuh mahasiswa STIM SUKMA adalah karyawan yang jadwal kerjanya kadangkala bertabrakan dengan jadwal kuliah, hal ini menyebabkan banyak mahasiswa karyawan yang tidak mengikuti kuliah secara tepat waktu dan mengikuti ujian tidak sesuai jadwal.

4.2.4 Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Mahasiswa

Jaminan merupakan suatu keadaan dimana akademik memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan atau keahlian personil akademik, terutama pimpinan, karyawan atau staf untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji akademik kepada

mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya. Dalam penelitian ini, jaminan diukur dengan sikap santun dalam pelayanan akademik, penanganan keluhan mahasiswa, pengembalian penilaian atas tugas dan ujian, efektifitas waktu pembelajaran, dan pemberlakuan sanksi yang adil bagi mahasiswa yang melanggar aturan.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, didapati nilai koefisien variabel jaminan adalah 1,608 secara positif. Artinya, jika variabel jaminan meningkat sebesar sebesar 1, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 1,608. Hasil pengujian dengan uji t , variabel jaminan mempunyai nilai t -hitung 8,196 lebih besar dari t -tabel 2,616 dan diperoleh nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa H4 diterima.

Dalam pelaksanaan layanan akademik, petugas akademik difasilitasi dengan sistem informasi dan lengkap dan akurat terkait proses studi setiap mahasiswa demikian juga dengan jadwal perkuliahan. Ketersediaan sistem informasi yang handal mampu mewujudkan rasa percaya dan keyakinan dari civitas akademika STIM SUKMA atas pelaksanaan layanan akademik yang diberikan.

BAB V

PENUTUP

1. KESIMPULAN

Berdasarkan pengujian hipotesisi dan pembahasan yang telah dikemukakan pada Bab IV, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah:

1. Pelaksanaan layanan akademik di STIM SUKMA menurut pendapat responden sudah memuaskan, terlihat dari nilai mean pada statistik deskriptif sebesar 51,7 dari total nilai 60. Berdasarkan pengujian hipotesis, telah terbukti secara empiris bahwa ketersediaan sarpras, keandalan informasi dan ketanggapan personel akademik, empati, serta jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sebagai PTS, STIM SUKMA menyadari bahwa keberlangsungan kegiatan operasional organisasinya bergantung pada besaran jumlah mahasiswa karenanya STIM SUKMA berupaya maksimal dalam melayani kebutuhan mahasiswa dalam melaksanakan studinya di STIM SUKMA.
2. Dengan konsep minimalis STIM SUKMA ditata secara rapi dan fungsional dalam mendukung proses perkuliahan. Tersedia ruang parkir yang memadai, perpustakaan, ruang diskusi, tempat ibadah, ruang kuliah yang nyaman dan kamar mandi yang bersih. Ketersediaan sarpras ini secara empiris berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai sebesar 0,726.
3. Dalam menjalankan layanan akademik, STIM SUKMA mempekerjakan 2 personil yang bekerjasama dengan seluruh pihak untuk memastikan proses

pembelajaran berjalan dengan baik. Keandalan informasi dan ketanggapan personel akademik dalam melayani mahasiswa sudah memuaskan dan secara empiris berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai sebesar 0,363.

4. Untuk memberikan jaminan kepastian dalam proses studi, STIM SUKMA memanfaatkan sistem informasi akademik (SIKAD) untuk memastikan bahwa seluruh data mahasiswa selama menjalani masa studi terekam dengan baik dan dapat diakses dengan mudah. Selain itu, dengan adanya SIKAD proses penjadwalan perkuliahan, perekaman nilai mahasiswa, dan penugasan dosen dapat dikelola dengan baik dan akurat. Dengan pemanfaatan sistem informasi, STIM SUKMA mampu memberikan jaminan kepastian dalam proses studi mahasiswa. Hal ini terbukti secara empiris bahwa jaminan kepastian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai sebesar 1,608.
5. Dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi mahasiswa dalam menjalani masa studinya, personel akademik berusaha memberikan bantuan secara tepat dan prosedural agar masalah yang dihadapi dapat ditindaklanjuti secara tuntas. Namun demikian, tidak semua mahasiswa merasa puas dengan solusi dan tindakan yang diberikan oleh bagian akademik. Hal ini terjadi karena banyak mahasiswa STIM SUKMA adalah karyawan, sehingga jadwal perkuliahan dan jadwal kerjanya acap kali bentrok yang menyebabkan mahasiswa sering terlambat hadir kuliah, tidak mengikuti perkuliahan dan melakukan ujian susulan. Kondisi ini menyebabkan komunikasi mahasiswa

dengan dosen terganggu dan capaian akademik si mahasiswa menurun. Hal ini terbukti secara empiris pada penelitian ini, dimana empati berpengaruh positif sebesar 0,69 terhadap kepuasan mahasiswa. Namun nilai tersebut tidak berkontribusi signifikan.

2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, sejumlah saran yang dapat diberikan adalah:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa bahwa STIM SUKMA belum sepenuhnya memahami permasalahan yang mereka hadapi. Karenaya STIM SUKMA perlu memberikan pemahaman dan penekanan kepada para pegawai dan dosen agar lebih empati kepada mahasiswa. Bentuk empati terhadap kebutuhan mahasiswa adalah mengerti, memahami dan merasakan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa, cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa, kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing mahasiswa, sikap yang ditunjukkan kepada mahasiswa seperti ramah, sopan, menghargai, murah senyum.
2. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel jaminan merupakan variabel yang memberikan kontribusi terbesar dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa. Nilai koefisien variabel jaminan adalah 1,608. Jaminan kepastian dalam pelaksanaan studi salah satunya diwujudkan dengan pemanfaatan sistem informasi pendukung kegiatan akademik. Hal ini sejalan dengan revolusi industry 4.0 dan society 5.0 dimana dalam pelaksanaan kegiatan

memaksimalkan penggunaan teknologi dan informasi dapat disajikan secara mutakhir. Karenanya STIM SUKMA perlu memperhatikan investasi terhadap pemanfaatan teknologi yang memudahkan proses pelayanan akademik dan meminimalisir kesalahan. Tersedianya pusat data (*data center*) menjadi pilihan yang dapat dilakukan STIM SUKMA dalam mengelola data.

DAFTAR PUSTAKA

- Akrim, Sulasmi, E., Eriska, P., & Hidayat, F. P. (2020). Kampus Merdeka di Era new Normal Ditinjau dari Perspektif Ilmu Pengetahuan. In *Book Chapter Covid 19 & Kampus Merdeka di Era new Normal Ditinjau dari Perspektif Ilmu Pengetahuan* (Vol. 4).
- Amin, S. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi. *Wahana Akademika*, 4(2), 194–202.
- Chairiyaton, N. H. Z. & Y. E. (2020). PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DI MASA PANDEMI COVID-19 Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 4(2), 267–276.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* No Title.
- Hayati, N., & Prasetya, I. (2021). *Peran Manajemen dalam Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di SMA Negeri 1 Medan)*. 1139–1150.
- Indonesia, C. (2019). *130 Perguruan Tinggi Swasta Ditutup Sepanjang 2015-2019*. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20190802172238-20-417874/130-perguruan-tinggi-swasta-ditutup-sepanjang-2015-2019>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). Marketing Management. In *Essentials of Management for Healthcare Professionals* (14th ed.). Prentice Hall. <https://doi.org/10.4324/9781315099200-17>
- Kotler, & Philip. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (1st ed.). Salemba Empat.
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4), 22–35.
- Kurniati, E., & Kadarsih, K. (2017). Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Baak Amik Akmi Baturaja. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 0267, 237–246.
- Mamikos.com. (2021). *Pemerintah Cabut Izin 25 PTS, Ini daftar Kampus yang Ditutup*. <https://mamikos.com/info/pemerintah-cabut-izin-25-pts-ini-daftar-kampus-yang-ditutup/>
- Mulyawan, A., & Sidharta, I. (2014). Determinan Kualitas Layanan Akademik Di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis*, 8(1), 13. <http://jurnal.stmik-mi.ac.id/index.php/jcb/article/view/109>
- Musianto, L. S. (2002). Perbedaan Pendekatan Kuantitatif Dengan Pendekatan Kualitatif Dalam Metode Penelitian. *Jurnal Manajemen Dan Wirausaha*, 4(2), 123–136. <https://doi.org/10.9744/jmk.4.2.pp.123-136>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- PDDikti. (2020). *Higher Education Statistics 2020*. <https://pddikti.kemdikbud.go.id/publikasi>
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur*, 2(2), 125–133.

- <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i2.13164>
- Santoso, A., & Kusnilawati, N. (2020). Evaluasi Determinan Kepuasan Mahasiswa. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 7(1), 52–65.
<https://doi.org/10.35794/jmbi.v7i1.28179>
- Setiarini, A., Ghozi, S., & Suriana, I. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Balikpapan. *JSHP (Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan)*, 1(1), 77.
<https://doi.org/10.32487/jshp.v1i1.237>
- Shabri, I., & Yanti, R. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 2(1), 51–56.
<https://doi.org/10.47233/jteksis.v2i1.88>
- Siddik, M., Desnelita, Y., & Gustientiedina. (2019). Penerapan Naïve Bayes untuk Memprediksi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademis. *Jurnal Infomedia*, 2(4), 89–93. <http://e-jurnal.pnl.ac.id/index.php/infomedia/article/view/1892>
- Siregar, E. O., Pratiwi, S. N., & Aktar, S. (2022). Analisis program penguatan pendidikan karakter pada dinas pendidikan kota binjai (implementasi di sekolah dasar negeri rintisan pendidikan karakter). *Jurnal Guru Kita*, 6(2), 57–72.
[http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/17431%0Ahttp://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/17431/TESIS EVI OCTOVIYANTI SIREGAR 1920060042.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/17431%0Ahttp://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/17431/TESIS%20EVI%20OCTOVIYANTI%20SIREGAR%201920060042.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D* (25th ed.). Alfabeta.
- Supriyadi, S., & Amalia, A. N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sidang Skripsi Secara Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin*, 5(1), 1–12.
<https://doi.org/10.37012/jipmht.v5i1.528>
- Syakur, A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau Dari Model Pembelajaran Di Akademi Farmasi Surabaya. *Reformasi*, 8(2), 100.
<https://doi.org/10.33366/rfr.v8i2.1091>
- Tanjung, A. A., & Mulyani. (2021). *Metodologi Penelitian. Sederhana, Ringkas, Padat, dan Mudah Dipahami* (I). Scopindo Media Pustaka.
- Wijaya, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 11–17.
- Wirosuhardjo, K. (2015). *PTS Sayang, PTS Perlu Ditimbang* (1st ed.). PT. Elex Media Komputindo.

LAMPIRAN



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Website: <http://pascasarjana.umsu.ac.id>

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PESAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

PROGRAM PASCASARJANA

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/09/2019

Jl. Denai No. 217 Medan 20226 Telp. (061) - 88811104 Fax. (061) - 88811111

<http://pascasarjana.umsu.ac.id> | pps@umsu.ac.id | [umsu](https://www.facebook.com/umsu) | [umsu](https://www.instagram.com/umsu) | [umsu](https://www.youtube.com/umsu) | [umsu](https://www.tiktok.com/umsu)

SURAT PERSETUJUAN

Nomor : 1286/IL3-AU/UMSU-PPs/F/2021

Tentang

PENETAPAN JUDUL TESIS DAN PENGHUNJUKAN PEMBIMBING BAGI MAHASISWA PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN TINGGI PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Bismillahirrahmanirrahim

Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, sesuai dengan persetujuan judul dan pembimbing tesis mahasiswa Program Studi Magister manajemen pendidikan tinggi UMSU tanggal 09 Oktober 2021 dengan ini memutuskan untuk menetapkan Judul Tesis dan Pembimbing :

| | |
|----------------|--|
| Nama mahasiswa | : Sulasmi |
| NPM | : 2020060014 |
| Prog. Studi | : Magister Manajemen Pendidikan Tinggi |
| Judul Tesis | : ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK STIM SUKMA MEDAN. |
| Pembimbing I | : Dr. Indra Prasetia, S.Pd, M.Si |
| Pembimbing II | : Dr. Salim Aktar, M.Pd |

Surat Persetujuan Penetapan Judul Tesis dan Pembimbing ini berlaku s.d. tanggal **09 Oktober 2022**. Surat Persetujuan ini dianggap batal apabila sampai batas waktu yang ditetapkan, yang bersangkutan belum menyelesaikan Tesis.

Demikian Surat Persetujuan ini diterbitkan dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Medan

Pada Tanggal, 14 Rab Awal 1443 H

21 Oktober 2021M



Tembusan:

1. Ketua Prodi MMPT UMSU;
2. Dosen Pembimbing I dan II;



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Berkeadilan, berkeadilan, berkeadilan
berkeadilan, berkeadilan, berkeadilan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PROGRAM PASCASARJANA

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Jl. Denai No. 217 Medan 20226 Telp. (061) - 88811104 Fax. (061) - 88811111

<http://pascasarjana.umsu.ac.id> pps@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Nomor : 1298/IL.3-AU/UMSU-PPs/F/2021
Lamp. : -
Hal : *Permohonan Izin Riset*

Medan, 18 Rab. Awal 1443 H
25 Oktober 2021 M

Kepada Yth :
Kepala Sekolah
STIM SUKMA
di
Tempat-

Bismillahirrahmanirrahim
Assalaamu 'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh.

Dengan hormat, dalam rangka penyelesaian studi dan peningkatan profesionalisme serta intelektualitas mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Tinggi pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, mohon kiranya dapat diberikan izin kepada Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **Sulamsi**
NPM : 2020060014
Prodi : Magister Manajemen Pendidikan Tinggi
Judul Tesis : ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN
AKADEMIK STIM SUKMA MEDAN.

Perlu disampaikan bahwa informasi dan data yang diperoleh akan digunakan untuk kepentingan ilmiah dan keperluan akademik.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan bantuannya terlebih dahulu diucapkan terima kasih, akhirnya semoga selamat sejahteralah kita semua. Amin.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh.



Des. Junama Alsa., M.M., Apt

C c File



SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN SUKMA MEDAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN & MANAJEMEN PERUSAHAAN

Manajemen Pariwisata, Manajemen Pemasaran, Manajemen Keuangan
Manajemen Informatika, Manajemen Perkantoran

Alamat : Jln. Sakti Lubis No. 80 Simpang Limun Medan Telp. 061-7883991

Medan, 13 Januari 2022

Nomor : N/015/9/STIM-S/I/2022
Lampiran : -
Perihal : **Konfirmasi Permohonan Penelitian**

Kepada Yth;
Direktur Pascasarja Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di-
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat yang kami terima pada tanggal 25 Oktober 2021 mengenai permohonan izin untuk melakukan Riset di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma atas nama:

| No | NPM | Nama | Judul |
|----|------------|---------|--|
| 1 | 2020060014 | Sulasmi | Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademi STIM Sukma Medan |

Dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan izin riset tersebut kami setujui dan telah dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
STIM Sukma



Freddy Hutagalung
HRD dan Keuangan

KUESIONER PENELITIAN SULASMI**JUDUL: ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DI STIM SUKMA MEDAN****1. PENGANTAR**

Menghadapi tuntutan akreditasi dan persaingan usaha jasa yang semakin ketat, maka perguruan tinggi harus memberikan layanan terbaik untuk para konsumennya. Pada perguruan tinggi, konsumen yang dilayani adalah mahasiswa.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa STIM SUKMA Medan terhadap kualitas layanan akademik, dan saya sangat mengharapkan partisipasi adek-adek mahasiswa dalam mengisi kuesioner ini secara jujur dan benar.

Semua jawaban bersifat RAHASIA dan tidak memungkinkan adanya identifikasi perorangan. Semua keterangan dan jawaban semata-mata digunakan untuk kepentingan akademik dan tidak akan digunakan untuk kepentingan lain. Ada 7 bagian dalam penelitian ini, mohon diisi dengan lengkap. Apabila ada saran dan masukan, silahkan hubungi saya di nomor kontak dibawah. Atas perhatian dan kesediaan Sdr/i, saya ucapkan terimakasih.

Salam,

Sulasmi

Jurusan Manajemen Pendidikan Tinggi, Pasca Sarjana UMSU

HP. 08126419465

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Indra Prasetya, M.Si, CIQnR

Pembimbing Kedua

Dr. Salim Aktar, M.Pd

2. DEMOGRAFI RESPONDEN

Nama (boleh tidak diisi) :

Tahun masuk/ sem :

Jurusan :

Jenis Kelamin : o Laki-laki o Perempuan

3. KETERSEDIAAN SARPRAS (TANGIBLE)

Ketersediaan sarpras (tangibel) adalah ketersediaan fasilitas yang berhubungan dengan aspek fisik yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan gedung, sarana perkuliahan seperti meja, kursi, kebersihan lingkungan, laboratorium, perpustakaan, WC dan lainnya.

| No | Pernyataan | Penilaian | | | |
|----|--|-----------|--------|---------|---------|
| | | SS 4 | S 3 | TS 2 | SS 1 |
| 1 | Ruang kuliah yang bersih dan rapi | | | | |
| 2 | Ketersediaan sarana belajar | | | | |
| 3 | Ketersediaan lab yang relevan | | | | |
| 4 | Ketersediaan buku referensi yang memadai | | | | |
| 5 | Kamar mandi yang bersih | | | | |
| 6 | Tersedianya fasilitas ibadah | | | | |

4. DAYA TANGGAP (RESPONSIVE)

Daya tanggap (responsive) adalah pemberian pelayanan dan penyelesaian keluhan mahasiswa dilakukan dengan tanggap, cepat, dan tepat dan kesediaan personil akademik untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa yang berhubungan dengan masalah kuliah seperti pengurusan kartu rencana studi (KRS), nilai dan urusan lain terkait perkuliahan

| No | Pernyataan | Penilaian | | | |
|----|--|-----------|--------|---------|---------|
| | | SS 4 | S 3 | TS 2 | SS 1 |
| 1 | Ketersediaan konsultasi bimbingan konseling | | | | |
| 2 | Pelaksanaan ujian sesuai jadwal akademik | | | | |
| 3 | Pembelajaran sesuai dengan waktu yang ditentukan | | | | |
| 4 | Bantuan untuk mahasiswa yang kurang mampu | | | | |
| 5 | Bantuan untuk mahasiswa yang mengalami kesulitan akademik | | | | |
| 6 | Ketersediaan ruang dan waktu untuk orang tua berkonsultasi | | | | |

5. KEHANDALAN

Kehandalan adalah atribut yang berhubungan dengan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, selalu berada ditempat, sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa

| No | Pernyataan | Penilaian | | | |
|----|--|-----------|--------|---------|---------|
| | | SS 4 | S 3 | TS 2 | SS 1 |
| 1 | Kesediaan dosen mengulang materi sampai mahasiswa paham | | | | |
| 2 | Kesediaan dosen melayani diskusi dan Tanya jawab di luar kelas | | | | |
| 3 | Ketersediaan bahan ajar | | | | |
| 4 | Penilaian yang objektif | | | | |
| 5 | Perkuliahan tepat waktu | | | | |
| 6 | Jumlah dosen yang memadai dan sesuai bidang keilmuannya | | | | |
| 7 | Kemampuan staf akademik dalam melayani keperluan mahasiswa | | | | |

6. EMPATI

Empati adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati terhadap kebutuhan mahasiswa adalah mengerti, memahami dan merasakan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa, cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa, kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing mahasiswa, sikap yang ditunjukkan kepada mahasiswa seperti ramah, sopan, menghargai, murah senyum

| No | Pernyataan | Penilaian | | | |
|----|---|-----------|---|----|----|
| | | SS | S | TS | SS |
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa | | | | |
| 2 | Monitoring kemajuan akademik mahasiswa | | | | |
| 3 | Kesediaan membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi | | | | |
| 4 | Sikap dosen yang bersahabat | | | | |
| 5 | Pengembangan minat dan bakat mahasiswa | | | | |

7. JAMINAN KEPASTIAN

Jaminan Kepastian yaitu suatu keadaan dimana akademik memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan atau keahlian personil akademik, terutama pimpinan, karyawan atau staf untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji akademik kepada mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya.

| No | Pernyataan | Penilaian | | | |
|----|--|-----------|---|----|----|
| | | SS | S | TS | SS |
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Santun dalam pelayanan akademik | | | | |
| 2 | Penanganan keluhan mahasiswa | | | | |
| 3 | Pengembalian penilaian atas tugas dan ujian | | | | |
| 4 | Efektifitas waktu pembelajaran | | | | |
| 5 | Pemberlakuan sanksi yang adil bagi mahasiswa yang melanggar aturan | | | | |

8. KEPUASAN MAHASISWA

Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan

| No | Pernyataan | Penilaian | | | |
|----|---|-----------|---|----|----|
| | | SS | S | TS | SS |
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Menikmati Ketersediaan Sarpras menjadi pengalaman menyenangkan | | | | |
| 2 | Ketersediaan sarpras sesuai harapan | | | | |
| 3 | Sarpras yang tersedia memuaskan | | | | |
| 4 | Sikap responsive dalam pelayanan akademik memberikan pengalaman menyenangkan | | | | |
| 5 | Sikap responsive dalam pelayanan akademik sesuai harapan | | | | |
| 6 | Sikap responsive dalam pelayanan akademik memuaskan | | | | |
| 7 | Sikap empati dalam pelayanan akademik memberikan pengalaman menyenangkan | | | | |
| 8 | Sikap empati dalam pelayanan akademik sesuai harapan | | | | |
| 9 | Sikap empati dalam pelayanan akademik memuaskan | | | | |
| 10 | Kehandalan dalam pelayanan akademik memberikan pengalaman menyenangkan | | | | |
| 11 | Kehandalan dalam pelayanan akademik sesuai harapan | | | | |
| 12 | Kehandalan dalam pelayanan akademik memuaskan | | | | |
| 13 | Jaminan kepastian dalam pelayanan akademik memberikan pengalaman menyenangkan | | | | |
| 14 | Jaminan kepastian dalam pelayanan akademik sesuai harapan | | | | |
| 15 | Jaminan kepastian dalam pelayanan akademik memuaskan | | | | |

===== TERIMA KASIH =====

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|
| E1 | - | .016 | - | - | .00 | .00 | - | - | .00 | -.001 | - | -.010 | - | - | .00 | .02 | -.018 | .01 | - | .17 | .00 |
| | .00 | | .01 | .05 | 1 | 4 | .02 | .00 | 7 | | .02 | | .01 | .02 | 3 | 7 | | 7 | .00 | .17 | .00 |
| | 9 | | 0 | 0 | | | 7 | | 2 | | 5 | | 6 | 8 | | | | | 1 | 3 | 4 |
| E2 | .00 | -.029 | .00 | - | .00 | - | - | .00 | .02 | -.001 | .00 | -.024 | .01 | - | - | .01 | -.015 | .01 | - | .00 | .11 |
| | | | .01 | .08 | .03 | .01 | .04 | | 6 | | 9 | | .01 | .01 | .03 | 2 | | 4 | .00 | .00 | .11 |
| | 5 | | 0 | | 0 | 4 | | | | | | | 1 | 4 | 6 | | | 4 | .00 | .00 | .11 |
| E3 | - | .007 | .01 | .00 | - | .05 | - | - | - | .002 | - | .004 | - | - | .02 | - | -.035 | .01 | - | - | - |
| | .02 | | 0 | 5 | .03 | .04 | .00 | .03 | .00 | | .01 | | .00 | .00 | 7 | .00 | | 3 | .01 | .04 | .02 |
| | 0 | | | | 7 | 6 | 2 | 6 | | 5 | | | 4 | 3 | 5 | | | 3 | .01 | .04 | .02 |
| E4 | - | .007 | - | .04 | - | - | .00 | .01 | .01 | -.016 | - | .021 | .02 | .00 | - | - | -.023 | .03 | - | - | - |
| | .01 | | .01 | .06 | .04 | .05 | .02 | .03 | .04 | | .01 | | .06 | .01 | .03 | .00 | | 3 | .02 | .02 | .00 |
| | 2 | | 6 | 1 | 9 | 2 | 3 | 4 | | 3 | | | 6 | 1 | 0 | 6 | | 3 | .02 | .02 | .00 |
| E5 | .01 | .007 | - | - | .01 | .01 | .00 | .02 | - | -.003 | .01 | -.016 | .00 | .01 | .01 | - | .046 | - | .01 | - | - |
| | | | .00 | .01 | .05 | .02 | .08 | .02 | .02 | | .05 | | .09 | .01 | .07 | .01 | | .04 | .01 | .03 | .04 |
| | 1 | | 3 | 3 | | | | | 9 | | | | | | 2 | | | 5 | .01 | .03 | .04 |
| A1 | - | .005 | .01 | .00 | - | .04 | .00 | - | - | -.004 | .00 | -.034 | .01 | .02 | .01 | - | -.015 | - | - | - | - |
| | .00 | | .01 | .07 | .01 | .07 | .05 | .03 | .00 | | .05 | | .00 | .04 | .05 | .00 | | .01 | .01 | .00 | .01 |
| | 8 | | | | 4 | | | 0 | 2 | | | | 0 | 4 | 5 | 3 | | 6 | 3 | 9 | 1 |
| A2 | .00 | .007 | .00 | .02 | .01 | .02 | - | - | .02 | .005 | - | .028 | - | .02 | .01 | .00 | -.003 | - | - | - | - |
| | | | .01 | .08 | .00 | .04 | .01 | .01 | .02 | | .00 | | .01 | .03 | .09 | .01 | | .01 | .00 | .01 | .02 |
| | 6 | | | | | | 0 | 3 | | 7 | | | .09 | | | | | 4 | 4 | 5 | 2 |
| A3 | .01 | -.043 | .03 | - | - | - | .01 | - | .00 | -.013 | .00 | -.042 | .02 | - | .00 | - | -.008 | .01 | - | .00 | .02 |
| | | | .03 | .01 | .01 | .02 | .04 | .01 | .05 | | 0 | | .01 | .00 | .08 | .01 | | .08 | .01 | .00 | .02 |
| | 8 | | 9 | 9 | 0 | | | 3 | | | | | | | 1 | 8 | | | .01 | .00 | .02 |
| A4 | .00 | .013 | - | - | .01 | - | - | .02 | - | .003 | .01 | -.007 | .01 | - | .02 | - | -.007 | .00 | .00 | .02 | .00 |
| | | | .02 | .03 | .00 | .02 | .01 | .05 | .01 | | .04 | | .06 | .02 | .01 | .02 | | .09 | .02 | .09 | .01 |
| | 4 | | 0 | 8 | | 1 | 8 | | 5 | | | | | 8 | 9 | | | 9 | .02 | .09 | .01 |
| A5 | - | -.007 | .00 | - | .00 | - | - | - | .04 | -.008 | .01 | - | .00 | - | - | .00 | -.027 | .02 | .00 | .02 | .04 |
| | .02 | | .06 | .01 | .08 | .01 | .02 | .01 | .06 | | .03 | 9.429 | .08 | .01 | .05 | .06 | | .07 | .01 | .05 | .02 |
| | 7 | | 4 | | 4 | 4 | 8 | 2 | | | | E-5 | 5 | 3 | | | | 1 | .05 | .02 | .04 |
| S1 | .00 | -.010 | .00 | - | .01 | - | .00 | .02 | - | -.014 | .05 | -.026 | .01 | - | .01 | - | .040 | - | - | - | - |
| | | | .00 | .00 | .07 | .01 | .04 | .06 | .00 | | .01 | | .09 | .00 | .07 | .02 | | .02 | .01 | .00 | .00 |
| | 5 | | 5 | | 5 | | | 3 | | 3 | | | 1 | | 8 | | | 4 | .01 | .00 | .00 |
| S2 | - | -.005 | .02 | - | .01 | .01 | - | - | - | -.004 | - | .019 | - | - | .02 | .01 | .012 | - | .03 | - | - |
| | .01 | | .08 | .02 | .01 | .09 | .01 | .00 | .00 | | .03 | | .02 | .02 | .03 | .00 | | .00 | .02 | .00 | .03 |
| | 7 | | 1 | | | 5 | 3 | 2 | | 8 | | | .06 | .02 | | | | 5 | 1 | 5 | |
| S3 | .00 | .001 | .00 | .00 | - | .01 | .00 | - | - | 5.056 | .03 | -.025 | .02 | .01 | .00 | - | -.005 | .00 | - | - | .00 |
| | | | .06 | .04 | .04 | .02 | .08 | .01 | .00 | E-5 | 7 | | .08 | .06 | .03 | .01 | | .03 | .03 | .01 | .00 |
| | 4 | | | | 2 | | | 0 | 4 | | | | | | 6 | | | 7 | .01 | .01 | .00 |
| S4 | .01 | .000 | - | - | .02 | - | .01 | .02 | - | .004 | - | .021 | - | - | - | .02 | .012 | - | .04 | .01 | .00 |
| | | | .00 | .03 | .09 | .02 | .08 | .03 | .04 | | .02 | | .01 | .03 | .01 | .01 | | .00 | .01 | .04 | .01 |
| | 1 | | 8 | 6 | | 3 | | | 0 | | 5 | | .09 | .09 | .04 | | | 4 | .01 | .04 | .01 |
| S5 | .01 | -.004 | .00 | .02 | - | .00 | - | .00 | .03 | -.001 | - | .006 | - | .01 | .00 | - | -.001 | .01 | - | - | .00 |
| | | | .04 | .09 | .01 | .08 | .02 | .00 | .05 | | .01 | | .01 | .02 | .02 | .00 | | .03 | .00 | .00 | .00 |
| | 0 | | | | 1 | 4 | | | | 0 | | | .07 | | 5 | | | 4 | .00 | .00 | .00 |
| S6 | .01 | -.017 | - | - | .01 | - | - | .02 | - | .010 | - | -.005 | .01 | - | .00 | .01 | .004 | .00 | .00 | .00 | .02 |
| | | | .00 | .02 | .02 | .00 | .02 | .01 | | .00 | | | .01 | .00 | .00 | .07 | | .02 | .01 | .04 | .02 |
| | 0 | | 5 | 9 | | 5 | 6 | 5 | | 1 | | | | | 1 | | | 2 | .01 | .04 | .02 |
| S7 | .01 | -.024 | - | .02 | .01 | .01 | .01 | - | .00 | -.007 | .02 | .001 | - | .01 | .00 | - | .014 | - | - | - | .00 |
| | | | .00 | .06 | .08 | .05 | .04 | .01 | .06 | | .03 | | .00 | .02 | .04 | .01 | | .02 | .00 | .00 | .00 |
| | 8 | | 3 | | | | | 6 | | | | | .08 | | 3 | | | 6 | 6 | 3 | 3 |
| S8 | .01 | .024 | - | - | .01 | - | .00 | .00 | - | .013 | - | .007 | - | .00 | - | .02 | -.002 | .00 | .00 | .00 | .00 |
| | | | .02 | .01 | .09 | .00 | .04 | .07 | .01 | | .01 | | .01 | .02 | .02 | .03 | | .00 | .07 | .08 | .00 |
| | 0 | | 5 | 8 | | 3 | | 5 | | 8 | | | .06 | .02 | | | | 0 | .07 | .08 | .00 |
| S9 | - | -.005 | .03 | .00 | - | .01 | - | - | .00 | -.010 | - | -.005 | .00 | - | .01 | - | -.005 | .00 | .00 | - | - |
| | .02 | | .05 | .01 | .02 | .05 | .00 | .01 | .01 | | .00 | | .07 | .01 | .05 | .01 | | .09 | .03 | .00 | .00 |
| | 3 | | | | 7 | 1 | 1 | | | 6 | | | | .06 | | 3 | | 9 | .03 | .00 | .00 |
| S10 | .00 | .014 | - | .03 | .00 | .01 | .00 | - | - | .007 | - | -.001 | - | .02 | .01 | .00 | .005 | - | .00 | - | - |
| | | | .00 | .03 | .00 | .04 | .00 | - | | .00 | | | .02 | .01 | .02 | .00 | | .01 | .01 | .00 | .02 |
| | 8 | | 5 | | 2 | 4 | | | 4 | 2 | | | .09 | | 2 | | | 2 | .01 | .00 | .02 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|-----|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------------|-------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----|-------|-------|-----|-----|------|
| S1 | - | .013 | - | - | - | - | - | .00 | .01 | .020 | .02 | -.003 | .00 | .00 | - | - | -.005 | .01 | - | .01 | .01 |
| 1 | .00 | | .02 | .00 | .02 | .01 | .02 | .01 | .01 | | .02 | | .00 | .00 | .02 | .00 | | .01 | .01 | .01 | .01 |
| | 7 | | 5 | 5 | 5 | 8 | 8 | 8 | 3 | | 0 | | 8 | 7 | 5 | 6 | | 0 | .01 | 0 | 7 |
| S1 | - | -.001 | .01 | .02 | .01 | .01 | .00 | - | .00 | -.007 | - | -.008 | - | .00 | .01 | .00 | -.013 | - | .01 | .00 | - |
| 2 | .00 | | 7 | 1 | 1 | 4 | 3 | .02 | .06 | | .01 | | .02 | 2 | 3 | 4 | | .00 | 3 | 7 | .01 |
| | 9 | | | | | | | 7 | | | 5 | | 4 | | | | | .00 | 2 | 3 | 1 |
| S1 | - | -.029 | .01 | - | .00 | .00 | - | .00 | .01 | .003 | - | -.003 | .01 | - | - | .00 | -.007 | .01 | .00 | .01 | .01 |
| 3 | .00 | | 8 | .01 | .04 | .08 | .01 | .04 | .04 | | .00 | | 0 | .02 | .01 | 3 | | .01 | .00 | .01 | .01 |
| | 9 | | 8 | | | | 2 | | | 4 | | 4 | | 2 | 6 | | 2 | 2 | 3 | 9 | 9 |
| S1 | - | .014 | - | .00 | - | - | .01 | .01 | - | -.011 | .02 | -.001 | .01 | .01 | .00 | - | -.002 | - | - | - | - |
| 4 | .00 | | .01 | .03 | .00 | .02 | .06 | .01 | .01 | | .02 | | .08 | .06 | .06 | .02 | | .00 | .00 | .02 | .01 |
| | 2 | | 0 | | 7 | 3 | | | 4 | | | | | | 3 | | .00 | .00 | .02 | .02 | .01 |
| S1 | .00 | .002 | - | .00 | - | .00 | .00 | - | - | .011 | - | -.005 | - | - | - | .03 | -.009 | .01 | .00 | .02 | - |
| 5 | .00 | | .01 | .03 | .01 | .08 | .02 | .00 | .00 | | .04 | | .01 | .01 | .00 | 6 | | .01 | .00 | .02 | .00 |
| | 7 | | 3 | | 5 | | 8 | 6 | | 2 | | | 5 | 1 | 5 | | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 |
| Anti-image | T1 | .96 | -.160 | - | - | .00 | - | .19 | - | .010 | - | -.023 | - | .22 | - | - | .166 | - | .03 | - | .03 |
| Correlation | | .4 ^a | | .21 | .02 | .09 | .17 | .01 | .08 | | .08 | | .09 | .08 | .03 | .09 | | .27 | .05 | .04 | .01 |
| | | | | 9 | 1 | 2 | 2 | 1 | | 2 | | 8 | 8 | 7 | 9 | | 9 | 1 | 5 | 6 | 1 |
| | T2 | - | .947 ^a | - | - | - | .00 | .01 | .19 | -.048 | .01 | .019 | - | .07 | .01 | .02 | -.001 | - | - | .10 | - |
| | | .16 | | .44 | .09 | .19 | .03 | .08 | .16 | 3 | 3 | | .04 | 0 | 6 | 7 | | .01 | .06 | 1 | .22 |
| | | 0 | | 2 | 6 | 0 | | | 3 | | | | 1 | | | | 9 | 1 | | 4 | |
| | T3 | - | -.442 | .90 | - | - | .19 | - | -.28 | -.228 | .03 | -.314 | .12 | - | .20 | .01 | -.075 | .07 | .09 | - | .01 |
| | | .21 | | .8 ^a | .11 | .13 | .13 | .33 | .3 | 1 | | | .07 | .15 | .06 | .09 | | .02 | .00 | .06 | .03 |
| | | 9 | | 4 | 7 | | 5 | 2 | | | | | 9 | | | | 2 | 0 | | 2 | |
| | T4 | - | -.096 | - | .93 | - | - | - | .11 | -.020 | - | .058 | - | .18 | - | .03 | .051 | .01 | - | - | - |
| | | .02 | | .11 | .2 ^a | .19 | .06 | .00 | .09 | .6 | | .17 | .02 | .1 | .04 | .3 | | .06 | .18 | .24 | .06 |
| | | 1 | | 4 | | 7 | 6 | 6 | 4 | | 4 | | 9 | 7 | | | 6 | .18 | .24 | 1 | 1 |
| | T5 | .00 | -.190 | - | - | .95 | - | - | .08 | .151 | .00 | .162 | - | .07 | - | - | .111 | - | - | .00 | .04 |
| | | .09 | | .13 | .19 | .2 ^a | .06 | .03 | 0 | .02 | 4 | | .24 | 3 | .06 | .05 | | .19 | .00 | 5 | 9 |
| | | | | 7 | 7 | | 3 | 9 | 7 | | | | 2 | 4 | 8 | | 0 | 8 | | | |
| | T6 | - | .003 | .19 | - | - | .93 | - | -.00 | .061 | - | -.144 | - | - | .04 | .14 | -.227 | - | .04 | .02 | - |
| | | .17 | | 1 | .06 | .06 | .0 ^a | .01 | .23 | .05 | | | .15 | .04 | 4 | .08 | | .10 | .07 | .19 | .04 |
| | | 2 | | 6 | 3 | | | .08 | .9 | 7 | | | 5 | 1 | | | 2 | 2 | 7 | 2 | .19 |
| | R1 | .19 | .018 | - | - | - | -.94 | - | - | -.217 | .01 | -.007 | .04 | - | - | .03 | .173 | - | .25 | - | - |
| | | .09 | | .13 | .00 | .03 | .01 | .7 ^a | .24 | .36 | 7 | | .05 | .05 | .16 | 0 | | .14 | .1 | .13 | .08 |
| | | | | 5 | 6 | 9 | 8 | 5 | 3 | | | | 7 | 3 | | | 9 | 1 | 6 | 5 | |
| | R2 | - | .193 | - | - | .08 | - | - | .92 | - | .065 | - | .259 | .01 | - | - | - | .311 | .01 | - | -.02 |
| | | .01 | | .33 | .09 | 0 | .23 | .24 | .8 ^a | .23 | | .12 | 9 | .09 | .14 | .03 | | .1 | .20 | .00 | .09 |
| | | 2 | | 2 | 4 | | 9 | 5 | 2 | | 3 | | 6 | 1 | 7 | | | 8 | 9 | | |
| | R3 | - | -.163 | .28 | .11 | - | .00 | - | - | .91 | -.299 | .05 | -.153 | .20 | .19 | - | - | -.202 | .12 | - | .03 |
| | | .08 | | 3 | 6 | .02 | .08 | .36 | .23 | .4 ^a | 3 | | 8 | 9 | .07 | .08 | | .1 | .24 | .3 | .15 |
| | | 1 | | 7 | | 7 | 3 | 2 | | | | | 2 | 2 | | | 2 | 1 | 1 | 8 | |
| | R4 | .01 | .048 | - | - | .15 | .06 | - | .06 | -.966 ^a | - | .125 | - | - | - | .02 | -.066 | .06 | - | - | - |
| | | .00 | | .22 | .02 | 1 | 1 | .21 | .5 | .29 | | .12 | .34 | .10 | .07 | 4 | | .05 | .01 | .00 | .00 |
| | | | | 8 | 0 | | 7 | | 9 | | 3 | | 4 | 4 | 7 | | 5 | .01 | .00 | | |
| | R5 | - | .013 | .03 | - | .00 | - | .01 | - | .05 | -.123 | .92 | -.261 | .23 | - | .08 | - | .080 | - | - | -.05 |
| | | .08 | | 1 | .17 | .04 | .05 | .07 | .12 | .3 | | .4 ^a | | 1 | .09 | .2 | .36 | .15 | .09 | .12 | .08 |
| | | 2 | | 4 | | 7 | | 3 | | | | | | 8 | 2 | | 2 | 5 | 2 | 8 | |
| | R6 | - | .019 | - | .05 | .16 | - | - | .25 | - | .125 | - | .951 ^a | - | - | - | - | -.037 | .02 | .21 | - |
| | | .02 | | .31 | .08 | .2 | .14 | .00 | .09 | .15 | | .26 | .29 | .07 | .10 | .00 | | .02 | .02 | .05 | .15 |
| | | 3 | | 4 | | 4 | 7 | | 3 | | 1 | | 2 | 1 | 6 | 7 | | 2 | 2 | 4 | 7 |
| | R7 | - | -.041 | .12 | - | - | - | .04 | .01 | .20 | -.344 | .23 | -.292 | .91 | .05 | - | - | -.002 | - | - | -.10 |
| | | .09 | | 7 | .02 | .24 | .15 | .05 | .09 | .8 | | 1 | | .9 ^a | 2 | .00 | .21 | .06 | .21 | .12 | 1 |
| | | 8 | | 9 | 2 | 5 | | 9 | 8 | | | | | 9 | 3 | 5 | | 5 | 9 | 8 | |
| Re | 1 | .22 | .070 | - | .18 | .07 | - | - | .19 | -.104 | - | -.071 | .05 | .93 | - | - | -.144 | - | - | - | - |
| | | .08 | | .15 | .1 | .03 | .04 | .05 | .09 | .9 | | .09 | 2 | .8 ^a | .02 | .16 | | .06 | .41 | .15 | .09 |
| | | | | 9 | | 1 | 7 | 6 | | | | 8 | | 3 | 7 | | 1 | .06 | .8 | 1 | 1 |
| | Re | - | .016 | .20 | - | - | .04 | - | - | -.077 | .08 | -.106 | - | - | .95 | - | -.019 | - | .02 | .01 | - |
| | | .03 | | .6 | .04 | .06 | .04 | .16 | .14 | .07 | 2 | | .00 | .02 | .0 ^a | .29 | | .16 | .4 | 5 | .23 |
| | | 7 | | 7 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | | | | 3 | 3 | | 6 | | 6 | 4 | 5 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-------|-----|-----|-----|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Re 3 | - | .027 | .01 | .03 | - | .14 | .03 | - | - | .024 | - | -.007 | - | - | - | .949 ^a | -.134 | .15 | .05 | .15 | .08 |
| | .09 | | .9 | .3 | .05 | .8 | 0 | .03 | .08 | | .36 | | .21 | .16 | .29 | | | .1 | .2 | .3 | .5 |
| | | | | | .8 | | | | | | | | .5 | .7 | .6 | | | | | | |
| Re 4 | .16 | -.001 | - | .05 | .11 | - | .17 | .31 | - | -.066 | .08 | .037 | - | - | .01 | - | .926 ^a | - | .11 | - | - |
| | .6 | | .07 | .1 | .1 | .22 | .3 | .1 | .20 | | 0 | | .00 | .14 | .9 | .13 | | .60 | .3 | .13 | .13 |
| | | | .5 | | | .7 | | | .2 | | | | .2 | .4 | .4 | | | .6 | | .7 | .3 |
| Re 5 | - | -.019 | .07 | .01 | - | - | - | .01 | .12 | .065 | - | .022 | - | - | - | .15 | -.606 | .927 ^a | - | .13 | .13 |
| | .27 | | .2 | .6 | .19 | .10 | .14 | .1 | .1 | | .15 | | .06 | .06 | .16 | .1 | | | .17 | .6 | .8 |
| | .1 | | | | .0 | .2 | .9 | | | | .5 | | .5 | .1 | .6 | | | | .2 | | |
| Re 6 | .03 | -.061 | .09 | - | .04 | .25 | - | - | - | -.014 | - | .212 | - | - | .02 | .05 | .113 | - | .948 ^a | - | - |
| | .5 | | 0 | .18 | .00 | .7 | .1 | .20 | .24 | | .09 | | .21 | .41 | .4 | .2 | | .17 | | .00 | .02 |
| | | | | .2 | .8 | | | .8 | .1 | | .2 | | .9 | .8 | | | | .2 | | .4 | .7 |
| E1 | - | .101 | - | - | .00 | .02 | - | - | .03 | -.005 | - | -.054 | - | - | .01 | .15 | -.137 | .13 | - | .947 ^a | .02 |
| | .04 | | .06 | .24 | .5 | .2 | .13 | .00 | .3 | | .12 | | .12 | .15 | .5 | .3 | | .6 | .00 | | .9 |
| | .6 | | .2 | .1 | | | .6 | .9 | | | .8 | | .8 | .1 | | | | | .4 | | |
| E2 | .03 | -.224 | .01 | - | .04 | - | - | .02 | .15 | -.004 | .05 | -.157 | .10 | - | - | .08 | -.133 | .13 | - | .02 | .948 ^a |
| | .1 | | .3 | .06 | .9 | .19 | .08 | .9 | .8 | | .8 | | .1 | .09 | .23 | .5 | | .8 | .02 | .9 | |
| | | | .1 | | | .4 | .5 | | | | | | | .1 | .3 | | | | .7 | | |
| E3 | - | .044 | .06 | .02 | - | .28 | - | - | - | .011 | - | .019 | - | - | .14 | - | -.261 | .10 | - | - | - |
| | .10 | | .7 | .3 | .18 | .4 | .03 | .18 | .03 | | .07 | | .03 | .01 | .3 | .03 | | .4 | .07 | .27 | .20 |
| | .2 | | | | .8 | | .1 | .9 | .1 | | .7 | | .1 | .5 | .0 | | | | .3 | .8 | .7 |
| E4 | - | .047 | - | .24 | - | - | .01 | .08 | .07 | -.089 | - | .124 | .22 | .00 | - | - | -.185 | .29 | - | - | - |
| | .06 | | .11 | .3 | .22 | .33 | .1 | .2 | .6 | | .06 | | .0 | .8 | .17 | .04 | | .2 | .12 | .17 | .03 |
| | .6 | | .0 | .4 | .6 | | | | | | .9 | | | | .4 | .0 | | | .6 | .4 | .6 |
| E5 | .06 | .056 | - | - | .09 | .07 | .05 | .15 | - | -.020 | .09 | -.104 | .08 | .07 | .11 | - | .414 | - | .07 | - | - |
| | .3 | | .02 | .07 | .1 | .6 | .2 | .5 | .17 | | .2 | | .2 | .5 | .2 | .08 | | .44 | .4 | .27 | .37 |
| | | | .1 | .9 | | | | | .0 | | | | | | | .0 | | .0 | | .2 | .4 |
| A1 | - | .041 | .09 | .04 | - | .34 | .03 | - | - | -.026 | .03 | -.265 | .11 | .18 | .10 | - | -.153 | - | - | - | - |
| | .05 | | .6 | .5 | .10 | .7 | .5 | .24 | .01 | | .7 | | .6 | .2 | .9 | .02 | | .18 | .10 | .07 | .11 |
| | .9 | | | | .1 | | | .7 | .2 | | | | | | | .2 | | .3 | .4 | .5 | .3 |
| A2 | .04 | .065 | .01 | .19 | .07 | .18 | - | - | .15 | .037 | - | .227 | - | .18 | .14 | .01 | -.029 | - | - | - | - |
| | .5 | | .1 | .6 | .7 | .8 | .07 | .11 | .6 | | .05 | | .22 | .3 | .6 | .0 | | .16 | .03 | .12 | .22 |
| | | | | | | | .8 | .2 | | | .1 | | .4 | | | | | .7 | .4 | .5 | .6 |
| A3 | .09 | -.269 | .21 | - | - | - | .06 | - | .02 | -.068 | - | -.227 | .16 | - | .04 | - | -.060 | .14 | - | - | .17 |
| | .0 | | .2 | .09 | .09 | .10 | .9 | .07 | .3 | | .00 | | .5 | .00 | .1 | .10 | | .0 | .07 | .00 | .5 |
| | | | | .3 | .5 | .5 | | .7 | | | .2 | | | .8 | | .1 | | | .3 | .2 | |
| A4 | .02 | .095 | - | - | .05 | - | - | .17 | - | .018 | .08 | -.044 | .14 | - | .13 | - | .057 | .08 | .01 | .19 | .00 |
| | .3 | | .14 | .21 | .8 | .12 | .10 | .3 | .08 | | .2 | | .4 | .17 | .2 | .19 | | .5 | .5 | .5 | .5 |
| | | | .7 | .3 | | .9 | .6 | | .5 | | | | | .6 | | .0 | | | | | |
| A5 | - | -.057 | .04 | - | .05 | - | - | - | .28 | -.051 | .08 | -.001 | .08 | - | - | .04 | -.256 | .27 | .00 | .18 | .37 |
| | .17 | | .8 | .08 | .1 | .09 | .18 | .09 | .7 | | 0 | | .4 | .10 | .35 | .0 | | .2 | .5 | .4 | .3 |
| | .0 | | .4 | | .4 | .0 | .1 | | | | | | | .0 | .3 | | | | | | |
| S1 | .03 | -.079 | - | - | .10 | - | .02 | .19 | - | -.093 | .32 | -.181 | .19 | - | .11 | - | .374 | - | - | - | - |
| | .2 | | .00 | .03 | .9 | .10 | .7 | .1 | .01 | | .3 | | .3 | .00 | .1 | .19 | | .24 | .11 | .05 | .02 |
| | | | .3 | .1 | | .3 | | .9 | | | | | | .5 | .8 | | | .2 | .5 | .1 | .7 |
| S2 | - | -.033 | .19 | - | .06 | .11 | - | - | - | -.020 | - | .109 | - | - | .13 | .05 | .094 | - | .19 | - | - |
| | .09 | | .0 | .10 | .1 | .0 | .08 | .01 | .01 | | .20 | | .21 | .12 | .2 | .8 | | .04 | .9 | .00 | .26 |
| | .0 | | | .9 | | | .1 | .7 | .1 | | .8 | | .9 | .8 | | | | .0 | | .6 | .1 |
| S3 | .02 | .006 | .05 | .02 | - | .09 | .05 | - | - | .000 | .26 | -.191 | .30 | .11 | .02 | - | -.053 | .03 | - | - | - |
| | .5 | | .5 | .7 | .29 | .0 | .7 | .08 | .02 | | 0 | | .7 | .7 | .5 | .12 | | .4 | .29 | .15 | .00 |
| | | | | | .2 | | | .1 | .5 | | | | | | .2 | | | | .5 | .5 | .4 |
| S4 | .08 | -.001 | - | - | .22 | - | .14 | .20 | - | .034 | - | .181 | - | - | - | .18 | .133 | - | .36 | .12 | .01 |
| | .5 | | .07 | .26 | .6 | .18 | .5 | .8 | .30 | | .19 | | .22 | .32 | .11 | .2 | | .04 | .4 | .9 | .2 |
| | | | .5 | .7 | | .6 | | | .4 | | .5 | | .9 | .4 | .0 | | | .7 | | | |
| S5 | .07 | -.032 | .03 | .18 | - | .05 | - | - | .23 | -.009 | - | .045 | - | .09 | .01 | - | -.012 | .14 | - | - | .04 |
| | .1 | | .3 | .9 | .07 | .4 | .16 | .00 | .4 | | .07 | | .18 | .2 | .2 | .04 | | .5 | .03 | .06 | .5 |
| | | | | | .8 | | .4 | .3 | | | .2 | | .2 | | | .0 | | | .6 | | |
| S6 | .08 | -.169 | - | - | .09 | - | - | .20 | - | .080 | - | -.043 | .13 | - | .00 | .15 | .047 | .02 | .00 | .03 | .24 |
| | .3 | | .05 | .22 | .4 | .20 | .04 | .9 | .11 | | .00 | | .5 | .01 | .1 | .7 | | .9 | .7 | .3 | .5 |
| | | | .2 | .7 | | .7 | .6 | | .9 | | .6 | | | | .1 | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----------|--------------------|----------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|---------------|------------|---------------|---------------|-----------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------|
| S7 | .17 1 | -.286 0.03 9 | - 0.23 7 | .16 8 | .14 7 | .13 6 | - .17 2 | .05 4 | -.064 3 | .21 3 | .008 3 | - .11 6 | .12 5 | .03 9 | - .13 4 | -.197 4 | - .39 0 | - .06 4 | - .03 2 | .03 8 |
| S8 | .10 1 | .301 0.32 2 | - .17 4 | -.18 9 | -.04 0.03 0 | .04 3 | .07 6 | - .14 5 | -.136 3 | -.075 3 | - .18 6 | .01 9 | -.25 22 6 | -.034 9 | .00 7 | .08 1 | .09 3 | .03 6 | .03 6 | |
| S9 | -.22 1 | -.056 4 | .43 5 | .00 26 7 | -.15 5 | - .00 9 | - .12 3 | -.00 6 | -.105 6 | -.057 6 | .10 9 | -.15 17 2 | - .13 8 | -.077 8 | .14 0 | .03 8 | - .04 5 | - .11 6 | | |
| S10 | .07 4 | .166 0.06 2 | -.30 2 | .01 7 | .14 1 | .03 6 | - .15 4 | -.06 4 | -.069 1 | -.007 1 | - .43 3 | .21 3 | .19 3 | .02 6 | .070 6 | - .18 7 | .01 3 | - .08 5 | - .32 8 | |
| S11 | -.06 1 | -.140 0.28 0 | - .04 4 | -.04 7 | .25 9 | .16 1 | .07 6 | .11 5 | .181 7 | .17 7 | -.029 7 | .11 4 | .06 8 | - .22 7 | -.059 3 | .13 8 | - .14 4 | -.10 0 | .20 7 | |
| S12 | -.07 5 | -.007 9 | .18 2 | .17 2 | .09 9 | .12 0 | -.05 .26 9 | -.05 3 | -.058 4 | -.076 4 | - .13 9 | .01 8 | .11 8 | .03 8 | -.162 8 | - .03 0 | .13 2 | .07 3 | - .12 8 | |
| S13 | -.08 9 | -.374 7 | .23 18 3 | -.04 4 | .08 8 | -.04 .12 2 | .14 3 | .14 2 | .029 5 | -.034 5 | .16 4 | - .25 0 | - .17 3 | .04 0 | -.115 4 | .19 4 | .04 2 | .22 8 | .28 5 | |
| S14 | -.02 2 | .189 7 | -.03 5 | -.08 1 | .26 3 | 0 0 | .14 .14 9 | - 9 | -.128 0 | .25 0 | -.015 0 | .31 9 | .18 6 | .07 4 | -.027 0 | - .03 1 | - .09 0 | - .34 9 | - .19 7 | |
| S15 | .05 7 | .024 1 | -.02 2 | -.07 .12 7 | .02 0 | - .07 7 | -.05 .05 1 | -.096 1 | -.048 0 | - .35 0 | - .19 1 | - .09 5 | - .04 0 | .33 1 | -.115 1 | .15 2 | .03 0 | .24 0 | - .03 5 | |

KMO and Bartlett's Test

| | | |
|--|--------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .939 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 7173.719 |
| | df | 946 |
| | Sig. | .000 |

Hasil Analisis MSA

| | | E3 | E4 | E5 | A1 | A2 | A3 | A4 |
|-----------------------|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Anti-image Covariance | T1 | -.020 | -.012 | .011 | -.008 | .006 | .018 | .004 |
| | T2 | .007 | .007 | .007 | .005 | .007 | -.043 | .013 |
| | T3 | .010 | -.016 | -.003 | .011 | .001 | .033 | -.020 |
| | T4 | .005 | .046 | -.013 | .007 | .028 | -.019 | -.038 |
| | T5 | -.037 | -.041 | .015 | -.014 | .010 | -.019 | .010 |
| | T6 | .054 | -.059 | .012 | .047 | .024 | -.020 | -.021 |
| | R1 | -.006 | .002 | .008 | .005 | -.010 | .014 | -.018 |
| | R2 | -.032 | .013 | .022 | -.030 | -.013 | -.013 | .025 |
| | R3 | -.006 | .014 | -.029 | -.002 | .022 | .005 | -.015 |
| | R4 | .002 | -.016 | -.003 | -.004 | .005 | -.013 | .003 |
| | R5 | -.015 | -.013 | .015 | .005 | -.007 | .000 | .014 |
| | R6 | .004 | .021 | -.016 | -.034 | .028 | -.042 | -.007 |
| | R7 | -.004 | .026 | .009 | .010 | -.019 | .021 | .016 |

| | | | | | | | | |
|------------------------|-----|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | Re1 | -.003 | .001 | .011 | .024 | .023 | -.001 | -.028 |
| | Re2 | .027 | -.030 | .017 | .015 | .019 | .008 | .021 |
| | Re3 | -.005 | -.006 | -.012 | -.003 | .001 | -.018 | -.029 |
| | Re4 | -.035 | -.023 | .046 | -.015 | -.003 | -.008 | .007 |
| | Re5 | .013 | .033 | -.045 | -.016 | -.014 | .018 | .009 |
| | Re6 | -.013 | -.020 | .011 | -.013 | -.004 | -.013 | .002 |
| | E1 | -.048 | -.028 | -.039 | -.009 | -.015 | .000 | .029 |
| | E2 | -.029 | -.005 | -.044 | -.011 | -.022 | .025 | .001 |
| | E3 | .170 | .006 | -.024 | .034 | .008 | -.002 | .009 |
| | E4 | .006 | .145 | -.038 | -.005 | .002 | -.014 | -.013 |
| | E5 | -.024 | -.038 | .118 | .008 | -.009 | .004 | -.004 |
| | A1 | .034 | -.005 | .008 | .086 | -.004 | -.009 | -.030 |
| | A2 | .008 | .002 | -.009 | -.004 | .079 | -.060 | -.036 |
| | A3 | -.002 | -.014 | .004 | -.009 | -.060 | .176 | .005 |
| | A4 | .009 | -.013 | -.004 | -.030 | -.036 | .005 | .126 |
| | A5 | -.002 | .020 | -.044 | -.025 | -.011 | -.018 | -.003 |
| | S1 | -.050 | -.032 | .032 | -.019 | -.009 | .012 | .016 |
| | S2 | .017 | -.002 | .019 | .014 | -.003 | .003 | -.012 |
| | S3 | .021 | .002 | .010 | .018 | -.013 | .032 | -.002 |
| | S4 | -.022 | .005 | .001 | -.015 | -.015 | -.008 | .003 |
| | S5 | .000 | -.001 | -.004 | -.014 | .013 | -.003 | .009 |
| | S6 | -.029 | -.005 | -.004 | -.023 | -.012 | .021 | .005 |
| | S7 | -.010 | -.020 | -.001 | .006 | .011 | -.002 | -.013 |
| | S8 | .003 | -.002 | .002 | -.003 | -.006 | -.010 | .001 |
| | S9 | .017 | .010 | -.005 | .016 | -.002 | -.001 | -.006 |
| | S10 | .004 | -.017 | .015 | .007 | .023 | -.013 | -.016 |
| | S11 | -.011 | .011 | -.009 | -.019 | -.013 | .002 | .018 |
| | S12 | .009 | .000 | -.009 | .012 | .022 | -.016 | -.031 |
| | S13 | -.004 | -.011 | -.019 | -.009 | -.013 | .020 | .014 |
| | S14 | -.006 | .017 | .017 | .001 | .007 | -.012 | -.005 |
| | S15 | .023 | .008 | -.013 | .000 | -.017 | .014 | .016 |
| Anti-image Correlation | T1 | -.102 | -.066 | .063 | -.059 | .045 | .090 | .023 |
| | T2 | .044 | .047 | .056 | .041 | .065 | -.269 | .095 |
| | T3 | .067 | -.110 | -.021 | .096 | .011 | .212 | -.147 |
| | T4 | .023 | .243 | -.079 | .045 | .196 | -.093 | -.213 |
| | T5 | -.188 | -.224 | .091 | -.101 | .077 | -.095 | .058 |
| | T6 | .284 | -.336 | .076 | .347 | .188 | -.105 | -.129 |
| | R1 | -.031 | .011 | .052 | .035 | -.078 | .069 | -.106 |
| | R2 | -.189 | .082 | .155 | -.247 | -.112 | -.077 | .173 |
| | R3 | -.031 | .076 | -.170 | -.012 | .156 | .023 | -.085 |
| | R4 | .011 | -.089 | -.020 | -.026 | .037 | -.068 | .018 |
| | R5 | -.077 | -.069 | .092 | .037 | -.051 | -.002 | .082 |
| | R6 | .019 | .124 | -.104 | -.265 | .227 | -.227 | -.044 |
| | R7 | -.031 | .220 | .082 | .116 | -.224 | .165 | .144 |
| | Re1 | -.015 | .008 | .075 | .182 | .183 | -.008 | -.176 |
| | Re2 | .143 | -.174 | .112 | .109 | .146 | .041 | .132 |
| | Re3 | -.030 | -.040 | -.080 | -.022 | .010 | -.101 | -.190 |
| | Re4 | -.261 | -.185 | .414 | -.153 | -.029 | -.060 | .057 |
| | Re5 | .104 | .292 | -.440 | -.183 | -.167 | .140 | .085 |
| | Re6 | -.073 | -.126 | .074 | -.104 | -.034 | -.073 | .015 |
| | E1 | -.278 | -.174 | -.272 | -.075 | -.125 | -.002 | .195 |
| | E2 | -.207 | -.036 | -.374 | -.113 | -.226 | .175 | .005 |
| | E3 | .943 ^a | .036 | -.173 | .281 | .068 | -.009 | .060 |

| | | | | | | | |
|-----|-------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| E4 | .036 | .951 ^a | -.288 | -.043 | .016 | -.085 | -.098 |
| E5 | -.173 | -.288 | .929 ^a | .077 | -.088 | .029 | -.035 |
| A1 | .281 | -.043 | .077 | .949 ^a | -.048 | -.069 | -.285 |
| A2 | .068 | .016 | -.088 | -.048 | .932 ^a | -.508 | -.363 |
| A3 | -.009 | -.085 | .029 | -.069 | -.508 | .946 ^a | .033 |
| A4 | .060 | -.098 | -.035 | -.285 | -.363 | .033 | .952 ^a |
| A5 | -.012 | .158 | -.394 | -.254 | -.115 | -.128 | -.025 |
| S1 | -.368 | -.254 | .288 | -.197 | -.098 | .087 | .135 |
| S2 | .108 | -.014 | .141 | .125 | -.027 | .016 | -.084 |
| S3 | .172 | .017 | .092 | .202 | -.151 | .253 | -.022 |
| S4 | -.198 | .045 | .012 | -.191 | -.200 | -.068 | .036 |
| S5 | -.003 | -.013 | -.037 | -.155 | .155 | -.026 | .085 |
| S6 | -.274 | -.049 | -.043 | -.298 | -.163 | .190 | .055 |
| S7 | -.113 | -.236 | -.012 | .089 | .174 | -.020 | -.166 |
| S8 | .036 | -.023 | .027 | -.053 | -.108 | -.119 | .010 |
| S9 | .196 | .120 | -.066 | .261 | -.029 | -.013 | -.083 |
| S10 | .046 | -.209 | .203 | .111 | .375 | -.145 | -.209 |
| S11 | -.114 | .117 | -.108 | -.267 | -.188 | .025 | .214 |
| S12 | .093 | .005 | -.108 | .165 | .330 | -.157 | -.367 |
| S13 | -.052 | -.148 | -.281 | -.154 | -.224 | .242 | .200 |
| S14 | -.073 | .236 | .269 | .014 | .135 | -.159 | -.074 |
| S15 | .217 | .084 | -.148 | .005 | -.236 | .135 | .181 |

Anti-image Matrices

| | | S14 | S15 |
|-----------------------|-----|-------|-------|
| Anti-image Covariance | T1 | -.002 | .007 |
| | T2 | .014 | .002 |
| | T3 | -.010 | -.013 |
| | T4 | .003 | .003 |
| | T5 | -.007 | -.015 |
| | T6 | -.023 | .008 |
| | R1 | .016 | .002 |
| | R2 | .011 | -.008 |
| | R3 | -.014 | -.006 |
| | R4 | -.011 | .011 |
| | R5 | .022 | -.042 |
| | R6 | -.001 | .005 |
| | R7 | .018 | -.015 |
| | Re1 | .016 | -.011 |
| | Re2 | .006 | -.005 |
| | Re3 | -.023 | .036 |
| | Re4 | .002 | -.009 |
| | Re5 | -.002 | .012 |
| | Re6 | -.007 | .003 |
| | E1 | -.027 | .025 |
| | E2 | -.013 | -.003 |
| | E3 | -.006 | .023 |

| | | | |
|------------------------|-----|-------|-------|
| | E4 | .017 | .008 |
| | E5 | .017 | -.013 |
| | A1 | .001 | .000 |
| | A2 | .007 | -.017 |
| | A3 | -.012 | .014 |
| | A4 | -.005 | .016 |
| | A5 | -.009 | -.007 |
| | S1 | .015 | -.031 |
| | S2 | -.016 | .010 |
| | S3 | .012 | -.009 |
| | S4 | -.001 | .004 |
| | S5 | -.011 | .000 |
| | S6 | -.005 | .003 |
| | S7 | -.005 | -.006 |
| | S8 | -.007 | .013 |
| | S9 | .006 | -.007 |
| | S10 | .000 | -.001 |
| | S11 | .001 | -.001 |
| | S12 | -.002 | .000 |
| | S13 | -.018 | .000 |
| | S14 | .035 | -.025 |
| | S15 | -.025 | .064 |
| Anti-image Correlation | T1 | -.022 | .057 |
| | T2 | .189 | .024 |
| | T3 | -.147 | -.141 |
| | T4 | .035 | .022 |
| | T5 | -.081 | -.127 |
| | T6 | -.263 | .070 |
| | R1 | .180 | .020 |
| | R2 | .143 | -.077 |
| | R3 | -.149 | -.051 |
| | R4 | -.128 | .096 |
| | R5 | .250 | -.350 |
| | R6 | -.015 | .048 |
| | R7 | .319 | -.191 |
| | Re1 | .186 | -.095 |
| | Re2 | .074 | -.040 |
| | Re3 | -.290 | .331 |
| | Re4 | .027 | -.115 |
| | Re5 | -.031 | .152 |
| | Re6 | -.090 | .030 |
| | E1 | -.349 | .240 |
| | E2 | -.197 | -.035 |
| | E3 | -.073 | .217 |
| | E4 | .236 | .084 |
| | E5 | .269 | -.148 |
| | A1 | .014 | .005 |
| | A2 | .135 | -.236 |
| | A3 | -.159 | .135 |
| | A4 | -.074 | .181 |
| | A5 | -.146 | -.084 |
| | S1 | .249 | -.368 |
| | S2 | -.223 | .102 |

| | | | |
|--|-----|-------------------|-------------------|
| | S3 | .216 | -.124 |
| | S4 | -.014 | .058 |
| | S5 | -.195 | .002 |
| | S6 | -.105 | .047 |
| | S7 | -.115 | -.109 |
| | S8 | -.180 | .251 |
| | S9 | .142 | -.124 |
| | S10 | .009 | -.020 |
| | S11 | .013 | -.024 |
| | S12 | -.046 | -.002 |
| | S13 | -.475 | .003 |
| | S14 | .931 ^a | -.521 |
| | S15 | -.521 | .949 ^a |

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

| Component | Initial Eigenvalues | | | Extraction Sums of Squared | | | Rotation Sums of Squared | | |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|----------------------------|---------------|--------------|--------------------------|---------------|--------------|
| | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % |
| 1 | 28.418 | 64.587 | 64.587 | 28.418 | 64.587 | 64.587 | 12.911 | 29.343 | 29.343 |
| 2 | 1.958 | 4.449 | 69.036 | 1.958 | 4.449 | 69.036 | 7.714 | 17.532 | 46.875 |
| 3 | 1.470 | 3.340 | 72.376 | 1.470 | 3.340 | 72.376 | 6.291 | 14.297 | 61.172 |
| 4 | 1.249 | 2.839 | 75.215 | 1.249 | 2.839 | 75.215 | 5.276 | 11.991 | 73.163 |
| 5 | 1.020 | 2.318 | 77.534 | 1.020 | 2.318 | 77.534 | 1.923 | 4.371 | 77.534 |
| 6 | .985 | 2.238 | 79.772 | | | | | | |
| 7 | .815 | 1.853 | 81.625 | | | | | | |
| 8 | .701 | 1.593 | 83.218 | | | | | | |
| 9 | .639 | 1.451 | 84.670 | | | | | | |
| 10 | .532 | 1.208 | 85.878 | | | | | | |
| 11 | .497 | 1.129 | 87.007 | | | | | | |
| 12 | .463 | 1.051 | 88.058 | | | | | | |
| 13 | .448 | 1.018 | 89.076 | | | | | | |
| 14 | .399 | .907 | 89.983 | | | | | | |
| 15 | .374 | .850 | 90.833 | | | | | | |
| 16 | .337 | .765 | 91.598 | | | | | | |
| 17 | .321 | .730 | 92.329 | | | | | | |
| 18 | .292 | .664 | 92.993 | | | | | | |
| 19 | .275 | .625 | 93.618 | | | | | | |
| 20 | .269 | .612 | 94.230 | | | | | | |
| 21 | .243 | .553 | 94.782 | | | | | | |
| 22 | .229 | .520 | 95.302 | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|----|------|------|---------|--|--|--|--|--|--|
| 23 | .195 | .443 | 95.745 | | | | | | |
| 24 | .185 | .421 | 96.167 | | | | | | |
| 25 | .167 | .380 | 96.547 | | | | | | |
| 26 | .162 | .368 | 96.914 | | | | | | |
| 27 | .155 | .352 | 97.266 | | | | | | |
| 28 | .137 | .311 | 97.577 | | | | | | |
| 29 | .128 | .290 | 97.866 | | | | | | |
| 30 | .116 | .263 | 98.130 | | | | | | |
| 31 | .113 | .258 | 98.387 | | | | | | |
| 32 | .102 | .233 | 98.620 | | | | | | |
| 33 | .097 | .220 | 98.841 | | | | | | |
| 34 | .088 | .200 | 99.041 | | | | | | |
| 35 | .082 | .186 | 99.227 | | | | | | |
| 36 | .069 | .156 | 99.383 | | | | | | |
| 37 | .060 | .137 | 99.520 | | | | | | |
| 38 | .050 | .113 | 99.633 | | | | | | |
| 39 | .043 | .098 | 99.731 | | | | | | |
| 40 | .034 | .078 | 99.808 | | | | | | |
| 41 | .026 | .059 | 99.867 | | | | | | |
| 42 | .022 | .051 | 99.918 | | | | | | |
| 43 | .020 | .045 | 99.963 | | | | | | |
| 44 | .016 | .037 | 100.000 | | | | | | |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

| | Component | | | | |
|----|-----------|------|------|------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| T1 | .231 | .743 | .195 | .248 | .235 |
| T2 | .353 | .616 | .136 | .394 | .321 |
| T3 | .229 | .496 | .153 | .561 | .327 |
| T4 | .218 | .255 | .192 | .660 | .319 |
| T5 | .311 | .654 | .184 | .338 | .069 |
| T6 | .312 | .650 | .282 | .250 | -.072 |
| R1 | .225 | .111 | .663 | .341 | .344 |
| R2 | .317 | .192 | .690 | .238 | .216 |
| R3 | .245 | .280 | .686 | .133 | .064 |
| R4 | .320 | .170 | .623 | .488 | .040 |
| R5 | .232 | .171 | .499 | .596 | .028 |

| | | | | | |
|-----|------|------|------|------|-------|
| R6 | .384 | .496 | .222 | .404 | .227 |
| R7 | .661 | .320 | .267 | .394 | -.190 |
| Re1 | .339 | .173 | .578 | .478 | -.060 |
| Re2 | .334 | .444 | .630 | .112 | .064 |
| Re3 | .371 | .388 | .627 | .191 | .101 |
| Re4 | .458 | .644 | .335 | .154 | -.044 |
| Re5 | .487 | .604 | .303 | .256 | .056 |
| Re6 | .396 | .400 | .530 | .280 | .024 |
| E1 | .251 | .350 | .291 | .712 | .027 |
| E2 | .494 | .489 | .245 | .486 | .150 |
| E3 | .318 | .406 | .306 | .612 | -.001 |
| E4 | .391 | .585 | .385 | .240 | .159 |
| E5 | .414 | .456 | .298 | .355 | .358 |
| A1 | .412 | .355 | .309 | .184 | .660 |
| A2 | .379 | .150 | .262 | .284 | .736 |
| A3 | .365 | .182 | .371 | .229 | .549 |
| A4 | .426 | .270 | .374 | .120 | .630 |
| A5 | .439 | .281 | .392 | .151 | .606 |
| S1 | .667 | .279 | .230 | .334 | .261 |
| S2 | .709 | .199 | .197 | .413 | .143 |
| S3 | .756 | .334 | .230 | .184 | .089 |
| S4 | .758 | .123 | .208 | .473 | -.017 |
| S5 | .778 | .161 | .231 | .415 | -.044 |
| S6 | .682 | .460 | .275 | .198 | .185 |
| S7 | .722 | .442 | .331 | .222 | .083 |
| S8 | .769 | .351 | .342 | .215 | .057 |
| S9 | .729 | .381 | .386 | .172 | .094 |
| S10 | .733 | .472 | .311 | .158 | .052 |
| S11 | .688 | .538 | .290 | .143 | .141 |
| S12 | .691 | .500 | .348 | .085 | .145 |
| S13 | .683 | .509 | .327 | .141 | .155 |
| S14 | .674 | .491 | .283 | .244 | .120 |
| S15 | .728 | .391 | .239 | .264 | .180 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser

Normalization.

a. Rotation converged in 22 iterations.

Faktor yang terbentuk

- 1 Kepuasan mhs
- 2 sarpras
- 3 andal dan responsif
- 4 empati
- 5 jaminan

Regression

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|---------------------------------|-------------------|--------|
| 1 | AS, EM, TAN, RERES ^b | . | Enter |

a. Dependent Variable: SAT

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square |
|-------|-------------------|----------|-------------------|
| 1 | .917 ^a | .840 | .835 |

Model Summary^b

| Model | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|----------------------------|---------------|
| 1 | 4.29774 | 1.995 |

a. Predictors: (Constant), AS, EM, TAN, RERES

b. Dependent Variable: SAT

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df |
|-------|------------|----------------|-----|
| 1 | Regression | 11477.802 | 4 |
| | Residual | 2179.531 | 118 |
| | Total | 13657.333 | 122 |

ANOVA^a

| Model | | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 2869.450 | 155.352 | .000 ^b |
| | Residual | 18.471 | | |
| | Total | | | |

a. Dependent Variable: SAT

b. Predictors: (Constant), AS, EM, TAN, RERES

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|
| | | B | Std. Error |
| 1 | (Constant) | -4.360 | 2.541 |
| | TAN | .726 | .157 |
| | RERES | .363 | .163 |
| | EM | .069 | .248 |
| | AS | 1.608 | .196 |

Coefficients^a

| Model | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | Beta | | |
| 1 | (Constant) | | -1.716 | .089 |
| | TAN | .321 | 4.618 | .000 |
| | RERES | .156 | 2.224 | .028 |
| | EM | .018 | .279 | .781 |
| | AS | .502 | 8.196 | .000 |

Coefficients^a

| Model | | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | | |
| | TAN | .279 | 3.583 |
| | RERES | .274 | 3.656 |
| | EM | .330 | 3.027 |
| | AS | .361 | 2.773 |

a. Dependent Variable: SAT

Coefficient Correlations^a

| Model | | | AS | EM |
|-------|--------------|-------|-------|-------|
| 1 | Correlations | AS | 1.000 | .058 |
| | | EM | .058 | 1.000 |
| | | TAN | -.351 | -.449 |
| | | RERES | -.436 | -.388 |
| | Covariances | AS | .038 | .003 |
| | | EM | .003 | .062 |
| | | TAN | -.011 | -.018 |
| | | RERES | -.014 | -.016 |

Coefficient Correlations^a

| Model | | | TAN | RERES |
|-------|--------------|-------|-------|-------|
| 1 | Correlations | AS | -.351 | -.436 |
| | | EM | -.449 | -.388 |
| | | TAN | 1.000 | -.220 |
| | | RERES | -.220 | 1.000 |
| | Covariances | AS | -.011 | -.014 |
| | | EM | -.018 | -.016 |
| | | TAN | .025 | -.006 |
| | | RERES | -.006 | .027 |

a. Dependent Variable: SAT

Collinearity Diagnostics^a

| Model | Dimension | Eigenvalue | Condition Index |
|-------|-----------|------------|-----------------|
| 1 | 1 | 4.954 | 1.000 |
| | 2 | .022 | 15.144 |
| | 3 | .013 | 19.274 |
| | 4 | .006 | 28.764 |
| | 5 | .005 | 30.226 |

Collinearity Diagnostics^a

| Model | Dimension | Variance Proportions | | |
|-------|-----------|----------------------|-----|-------|
| | | (Constant) | TAN | RERES |
| 1 | 1 | .00 | .00 | .00 |
| | 2 | .78 | .00 | .00 |
| | 3 | .08 | .00 | .00 |
| | 4 | .00 | .71 | .50 |
| | 5 | .14 | .29 | .49 |

Collinearity Diagnostics^a

| Model | Dimension | Variance Proportions | |
|-------|-----------|----------------------|-----|
| | | EM | AS |
| 1 | 1 | .00 | .00 |
| | 2 | .14 | .01 |
| | 3 | .37 | .53 |
| | 4 | .02 | .00 |
| | 5 | .46 | .46 |

a. Dependent Variable: SAT

Residuals Statistics^a

| | Minimum | Maximum |
|-----------------------------------|-----------|----------|
| Predicted Value | 12.6719 | 63.7685 |
| Std. Predicted Value | -4.398 | .870 |
| Standard Error of Predicted Value | .447 | 2.151 |
| Adjusted Predicted Value | 11.9266 | 63.8370 |
| Residual | -18.91967 | 10.27974 |
| Std. Residual | -4.402 | 2.392 |
| Stud. Residual | -4.495 | 2.430 |
| Deleted Residual | -19.72733 | 10.60819 |
| Stud. Deleted Residual | -4.917 | 2.482 |
| Mahal. Distance | .327 | 29.570 |
| Cook's Distance | .000 | .381 |
| Centered Leverage Value | .003 | .242 |

Residuals Statistics^a

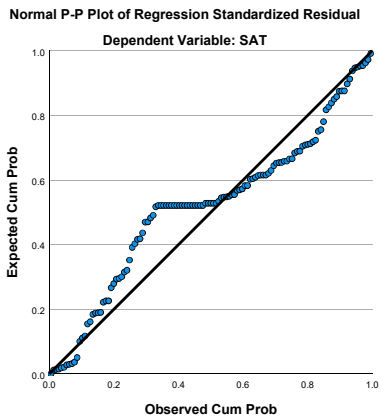
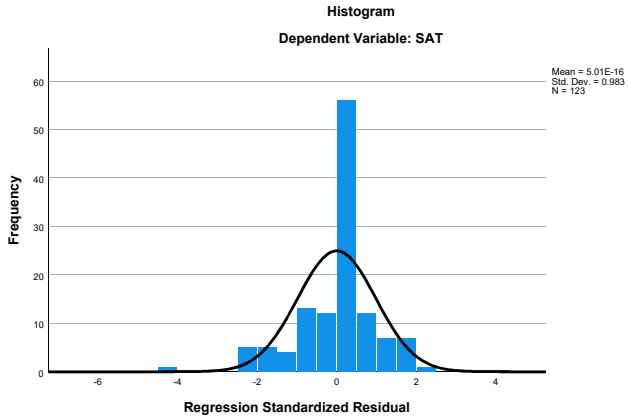
| | Mean | Std. Deviation |
|-----------------------------------|---------|----------------|
| Predicted Value | 55.3333 | 9.69950 |
| Std. Predicted Value | .000 | 1.000 |
| Standard Error of Predicted Value | .782 | .374 |
| Adjusted Predicted Value | 55.3157 | 9.68736 |
| Residual | .00000 | 4.22670 |
| Std. Residual | .000 | .983 |
| Stud. Residual | .002 | 1.014 |
| Deleted Residual | .01761 | 4.50036 |
| Stud. Deleted Residual | -.003 | 1.037 |
| Mahal. Distance | 3.967 | 5.928 |
| Cook's Distance | .014 | .042 |
| Centered Leverage Value | .033 | .049 |

Residuals Statistics^a

| | N |
|-----------------------------------|-----|
| Predicted Value | 123 |
| Std. Predicted Value | 123 |
| Standard Error of Predicted Value | 123 |
| Adjusted Predicted Value | 123 |
| Residual | 123 |
| Std. Residual | 123 |
| Stud. Residual | 123 |
| Deleted Residual | 123 |
| Stud. Deleted Residual | 123 |
| Mahal. Distance | 123 |
| Cook's Distance | 123 |
| Centered Leverage Value | 123 |

a. Dependent Variable: SAT

Charts



RIWAYAT HIDUP



Sulasmi, lahir di Sibolga 9 Mei 1975 Anak Ke dua dari Lima bersaudara, Agama Islam putri dari Bapak Sastro Selamat dan Ibu Samikem Dan Istri dari Teguh Prianto Serta Bunda Mhd Lutfhi Ansori dan Zhafira Althafunnisa. Pendidikan formal tamat Pendidikan Sekolah Dasar (SD) Negeri 124407 Pematang Siantar lulus dan Berijazah Tahun 1987 Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Pematang Siantar lulus dan berijazah tahun 1990 Sekolah Menengah Kesejahteraan Keluarga (SMKK) Bintang Timur Pematang Siantar lulus dan berijazah Tahun 1993, Melanjutkan ke IKIP Negeri Medan Jurusan Tata Busana dan lulus tahun 1999 berijazah, kemudian melanjut ke Fakultas Pascasarjana Umsu dengan Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Tinggi, dan lulus Tahun 2022 berijazah

Pengalaman Pekerjaan :

- Guru SMK Swasta Pertiwi Tebing Tinggi Tahun 1999 s/d 2004
- Guru SMK Negeri 3 Tebing Tinggi