

**ARTIKEL ILMIAH
PENELITIAN HIBAH PROGRAM STUDI**



**PENGARUH KUALITAS DOSEN, PELAYANAN DAN FASILITAS KAMPUS
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

Oleh :

- 1. HERMIN ENDRATNO, SE,M.Si (KETUA)**
- 2. Drs.SUYOTO, M.Si (ANGGOTA)**

**Dibiayai oleh Proyek Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Purwokerto sesuai Surat Perjanjian Pelaksanaan
Penelitian Hibah Program Studi Nomor : A.11-III/355-S.Pj./LPPM/X/2009**

**MANAJEMEN PEMASARAN D3
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
APRIL, 2010**

**PENGARUH KUALITAS DOSEN, PELAYANAN DAN FASILITAS KAMPUS
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

*(The influence of Lecturer Quality, Services, and Campus Facilities
towards Student Satisfaction of Economics Faculty, Muhammadiyah University of Purwokerto)*

Oleh :

Hermin Endratno,SE,MSi

Drs.Suyoto, MSi

Abstract

This research examines the influence of lecturer quality, services, and campus facilities towards the student satisfaction of Economics Faculty, Muhammadiyah University of Purwokerto. The variables of these three aspects were analyzed through a multiple regression, with an aim to know how well the three aspects are interrelated to each other and affect the student satisfaction. This regression shows that the variables of lecturer quality, services, and campus facilities significantly and positively affect the student satisfaction. Compared to the other two, the elasticity value of services is found to be higher on affecting the student satisfaction. This result implies that the student satisfaction will be increasing higher when the variables of the three aspects are well-managed. The better the lecturer quality, services, and campus facilities are, the better the student satisfaction is.

Key words: lecturer quality, services, campus facilities, student satisfaction, multiple regression.

Abstrak

Penelitian ini meneliti efek dari kualitas dosen, pelayanan, dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Variabel-variabel dari ketiga aspek dianalisis melalui regresi berganda, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh tiga aspek saling terkait satu sama lain dan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hasil regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas dosen, layanan, dan fasilitas kampus secara signifikan dan positif mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Dibandingkan dengan dua lainnya, nilai elastisitas layanan ditemukan lebih tinggi pada mahasiswa yang mempengaruhi kepuasan. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa akan meningkat lebih tinggi bila variabel dari tiga aspek dikelola dengan baik. Semakin baik kualitas dosen, layanan, dan fasilitas kampus, semakin baik kepuasan mahasiswa.

Kata kunci : kualitas dosen, pelayanan, fasilitas kampus, kepuasan mahasiswa, regresi berganda

A.Pendahuluan

Fakultas Ekonomi UMP sebagai lembaga pendidikan sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, yang telah di berikannya selama ini. Tetapi peningkatan jumlah mahasiswa belum dapat di jadikan patokan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Fakultas Ekonomi UMP telah tercapai.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan mahasiswa. Kualitas dosen memberikan dorongan kepada mahasiswa untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan kampus. Karena kampus adalah instansi yang menjual produknya berupa pelayanan, maka dari itu dimensi kualitas di sini sangat diutamakan. Kampus ibarat perusahaan jasa, lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen dalam hal ini mahasiswa, umumnya terlibat langsung dalam proses tersebut (Zulian Yamit). Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan manajemen kampus untuk memahami dengan seksama harapan mahasiswa serta kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian kampus dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan memaksimalkan pengalaman belajar/kuliah mahasiswa yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman mahasiswa yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan mahasiswa dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada kampus yang memberikan kualitas memuaskan (Tjiptono).

Yang dimaksud kualitas dosen, dalam penelitian ini meliputi kemampuan dalam menyampaikan materi kuliah, tingkat pendidikan dosen, kemudahan konsultasi. Sedangkan yang dimaksud pelayanan dalam penelitian ini adalah cara melayani mahasiswa yang dilakukan oleh karyawan yang meliputi keramahan, kecekatan pelayanan, kemudahan. Yang

dimaksud fasilitas kampus dalam penelitian ini meliputi ruang kuliah, area parkir, *hot spot*, laboratorium, buku-buku/jurnal/majalah, sarana olah raga/kegiatan mahasiswa

Hasil penelitian sebelumnya oleh Anton Wijaya dengan judul Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama diketahui bahwa besarnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 62% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti pengaruh kualitas dosen, pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan variabel manakah yang mempunyai pengaruh secara langsung yang paling berarti terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yaitu dengan meneliti dan meninjau langsung objek penelitian (mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto). Sampel diambil dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*.

C. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan perhitungan analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan sebagai berikut : $Y = 3,4701 + 0,1605 X_1 + 0,2387 X_2 + 0,0867 X_3$

Konstanta bernilai 3,4701 artinya kepuasan mahasiswa akan bernilai 3,4701 apabila variabel kualitas dosen, pelayanan dan fasilitas kampus konstan.

Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas dosen sebesar 0,1605 mempunyai arti bahwa kepuasan mahasiswa akan bertambah 0,1605 jika variabel kualitas dosen bertambah

sebesar satu satuan dengan asumsi variabel pelayanan dan fasilitas kampus tetap. Nilai koefisien regresi yang positif tersebut mempunyai arti bahwa variabel kualitas dosen berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, atau semakin baik kualitas dosen maka kepuasan mahasiswa akan semakin baik pula.

Nilai koefisien regresi untuk variabel pelayanan sebesar 0,2387 mempunyai arti bahwa kepuasan mahasiswa akan bertambah 0,2387 jika variabel pelayanan bertambah sebesar satu satuan, dengan asumsi variabel kualitas dosen dan fasilitas kampus tetap. Nilai koefisien regresi yang positif tersebut mempunyai arti bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, atau semakin baik pelayanan maka kepuasan mahasiswa akan semakin baik pula. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Anton Wijaya dengan judul Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama diketahui bahwa besarnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 62% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Nilai koefisien regresi untuk variabel fasilitas kampus sebesar 0,0867 mempunyai arti bahwa kepuasan mahasiswa akan bertambah 0,0867 jika variabel fasilitas kampus bertambah sebesar satu satuan dengan asumsi variabel kualitas dosen dan pelayanan tetap. Nilai koefisien regresi yang positif tersebut mempunyai arti bahwa variabel fasilitas kampus berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, atau semakin baik fasilitas kampus maka kepuasan mahasiswa akan semakin baik.

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda diketahui nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,3258 dan hal ini mempunyai arti bahwa variabel kualitas dosen, pelayanan dan fasilitas kampus secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan

mahasiswa sebesar 32,58 persen. Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi sebesar 67,42 persen.

a. Pengujian secara bersama-sama (uji F)

Uji F menggambarkan pengaruh secara bersama-sama antara variabel kualitas dosen, pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UMP. Berdasarkan perhitungan uji F diperoleh F hitung sebesar 14,1731 dan dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% ($\alpha=0,05$) dan derajat kebebasan ($n-k-1$) diperoleh F tabel sebesar 2,7082. Jadi F hitung ($14,1731 > F$ tabel ($2,7082$)) sehingga H_0 ditolak. Penolakan H_0 ini berarti terdapat pengaruh yang berarti dari variabel kualitas dosen, pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga hipotesis pertama diterima.

b. Pengujian secara parsial (uji t)

Uji t menggambarkan pengaruh secara parsial dari variabel kualitas dosen, pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$) dan derajat kebebasan ($n-k-1$) diperoleh t tabel sebesar 1,9873, sedangkan hasil perhitungan yang dilakukan diketahui nilai t hitung variabel kualitas dosen (tX_1) sebesar 2,3324, nilai t hitung variabel pelayanan (tX_2) sebesar 3,2525., dan nilai t hitung fasilitas kampus (tX_3) sebesar 1,4026. Jadi nilai t hitung variabel kualitas dosen dan pelayanan lebih besar dari nilai t tabel, yang menunjukkan bahwa kualitas dosen dan pelayanan secara parsial mampu pengaruh pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan nilai t hitung variabel fasilitas kampus lebih kecil dibandingkan nilai t tabel yang berarti secara parsial variabel fasilitas kampus tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

c. Uji Elastisitas

Untuk mengetahui variabel mana yang mempunyai pengaruh yang lebih besar diantara variabel tingkat kualitas dosen, pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa digunakan elastisitas koefisien regresi. Berdasarkan hasil perhitungan elastisitas diperoleh nilai elastisitas koefisien regresi variabel kualitas dosen (EX_1) sebesar 0,1826, nilai elastisitas koefisien regresi variabel pelayanan (EX_2) sebesar 0,2212, dan nilai elastisitas koefisien regresi variabel fasilitas kampus (EX_3) sebesar 0,0580. Berdasarkan ketiga nilai elastisitas variabel bebas yang diteliti, dapat diketahui bahwa variabel pelayanan mempunyai nilai elastisitas paling besar ($EX_2 > EX_1$ dan EX_3), artinya variabel pelayanan memberikan pengaruh paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga hipotesis kedua ditolak. Tidak adanya pengaruh fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan manajemen Universitas Muhammadiyah Purwokerto belum memaksimalkan penyediaan fasilitas belajar bagi peningkatan kualitas mahasiswa.

D. Pembahasan

Pendidikan merupakan kunci sukses untuk dapat bersaing pada bisnis yang semakin kompleks. Pendidikan yang terselenggara membekali mahasiswa akan landasan pengetahuan yang kuat, manajerial skill yang mantap dan berwawasan luas. Dengan misi : menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat secara profesional serta menjalankan manajemen universitas sesuai dengan prinsip Good University Governance, mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni sesuai dengan tuntutan zaman dan mengaktualisasikan prinsip-prinsip dan nilai-nilai Islam dalam penyelenggaraan universitas, Universitas Muhammadiyah Purwokerto diharapkan mampu bersaing dengan

berbagai perguruan tinggi swasta maupun negeri yang menawarkan berbagai alternatif pilihan yang mengarah pada prioritas segi kualitas. Kepuasan mahasiswa sering digunakan sebagai ukuran tingkat kualitas dari pelayanan yang diberikan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 1997). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas dosen mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FE Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Tingkat kualitas dosen yang ada pada saat ini tidak terlepas dari proses rekrutmen yang lebih menitikberatkan pada keahlian keilmuan, dengan mempertimbangkan kualitas mental spriritual yang ada pada sang calon. Menyadari fungsi strategisnya itu, orang-orang yang mengisi profesi ini haruslah terseleksi bukan hanya karena memiliki kecerdasan ilmiah tetapi juga kecerdasan emosional dan spiritual yang seimbang. Dia harus manusia terpilih yang memiliki kejelasan visi dan misi terhadap penegakan kebenaran dan keadilan.

Adanya pengaruh kualitas dosen terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa selama ini mahasiswa memberikan persepsi bahwa kualitas dosen Fakultas Ekonomi UMP sudah sesuai dengan harapan mahasiswa. Hal ini didukung oleh tingkat pendidikan yang dimiliki dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto sudah sesuai dengan standar minimal yang ditetapkan. Selain itu, kepuasan mahasiswa terhadap kualitas dosen juga didukung oleh metode perkuliahan yang ditetapkan dosen yang mudah diterima, tersedianya alat/media perkuliahan yang memudahkan proses belajar mengajar, tingkat kedisiplinan dosen yang hadir tepat waktu, mudahnya bahasa yang digunakan

sehingga mahasiswa mudah menerima semua ilmu yang diberikan serta mampu menguasai setiap materi yang disampaikan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Adanya pengaruh tersebut menunjukkan sumber daya pada Fakultas Ekonomi telah mampu memberikan layanan yang terbaik bagi mahasiswanya. Hal ini didukung oleh pernyataan mahasiswa bahwa selama ini karyawan bagian pendidikan telah membuat jadwal kuliah maupun ujian dengan jelas. Selain itu, kepuasan pada mahasiswa juga didukung oleh kecepatan bagian administrasi dalam menerbitkan KHS, kecepatan dalam layanan administrasi yang dilakukan dengan ramah baik oleh dosen maupun karyawan, adanya kemudahan dalam konsultasi dengan Pembimbing Akademik (PA) dan proses perkuliahan maupun ujian yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

E. Kesimpulan Dan Saran

a. Kesimpulan

1. Berdasarkan perhitungan analisis regresi ganda diketahui bahwa secara bersama-sama variabel kualitas dosen, pelayanan dan fasilitas kampus memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Hal ini berarti semakin baik kualitas dosen, pelayanan dan fasilitas kampus maka semakin baik pula kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Berdasarkan perbandingan nilai elastisitas diketahui bahwa nilai elastisitas variabel pelayanan paling besar dibandingkan dua variabel lainnya. Hal ini berarti variabel pelayanan memberikan pengaruh paling besar terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa dibandingkan kualitas dosen dan fasilitas kampus.

b. Saran

1. Adanya pengaruh kualitas dosen, pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa hendaknya menjadi perhatian tersendiri bagi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto untuk tersebut memperhatikan ketiga faktor tersebut. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, manajemen dapat terus memperhatikan kualitas dosen dengan menetapkan standar pendidikan minimal yang diterapkan bagi dosen pengajar menjadi S-2. Faktor lain yang bisa dilakukan manajemen UMP untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah memperbaiki sarana pendidikan dan juga menyediakan sarana perpustakaan digital.
2. Kepuasan mahasiswa dapat lebih optimal apabila manajemen Fakultas Ekonomi UMP mampu memperbaiki fasilitas yang ada selama ini. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan memperbaiki sarana ruang kuliah agar lebih nyaman dan menambah referensi buku dan jurnal untuk perpustakaan fakultas.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen dan Lindestad, 1996. *Customer loyalty and complex services The impact of corporate image on quality, customer satisfaction and loyalty for customers with varying degrees of service expertise. International Journal Of Service Industry Management*. Vol 9 No. I 1998. p 7 – 23.
- Bloemer dan de Ruyter. 1998. *Investigating Drivers Of Bank Loyalty: The Complex Relationship Between Image, Service Quality And Satisfaction. International Journal of Bank Marketing* 16/7 1998. 276–286
- Engel, J.F.1994 **Perilaku Konsumen**, Percetakan Binarupa Aksara ,Jakarta
- Fornell,C. Johnson,M.D., Anderson, E.W.,Cha, J and Bryant B.E.(1996) “*The American Customer Satisfaction Index:Nature, Purpose and Findings*”. *Journal of Marketing*, Vol.60, October, pp.7-18
- Kotler, Philip. 1997. **Manajemen Pemasaran**. Prenhalindo, Jakarta.
- _____.2000. **Manajemen Pemasaran**: Edisi Milenium, Alih Bahasa Benjamin Molan, Prenhalindo, Jakarta
- Pindyck, R.S dan Rubinfeld, D.L, 1976 **Economic Model and Ecoonomic Forecast**, Mc. Graw Hill Kogakusya, Tokyo.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1995, **Metode Penelitian Survey**, LP3ES, Jakarta.
- Supranto,J. 1989 **Statistika Teori dan Aplikasi** , Jilid 2 Erlangga Jakarta
- Soeratno dan Lincoln Arsyad, **Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis**, UPP YKPN Yogyakarta 1999
- Tjiptono, Fandy . 1999. **Strategi Pemasaran**, Andi, Yogyakarta.
- _____. 2001. **Prinsip-prinsip Total Quality Service, Cetakan Pertama, Edisi Kedua**, Andi, Yogyakarta..
- _____. 2005. **Pemasaran Jasa**. Banyu Media Publising Malang.
- Umar, Husein , 2002. **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.

