

**MENGUKUR KEPUASAN MAHASISWA BERDASARKAN KINERJA
DOSEN DALAM PROSES PERKULIAHAN
(Studi Empiris di Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**

*(Measuring student satisfaction based on performance of lecturers in the classes)
(Empirical Study at the University of Muhammadiyah Purwokerto)*

Suyoto¹, Agung Miftahudin¹

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jl. Raya Dukuh Waluh PO BOX 202 Purwokerto 53182

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Mengukur kepuasan mahasiswa berdasarkan kinerja dosen di kelas (Studi Empiris di Universitas Muhammadiyah Purwokerto)". Tujuan dari penelitian ini adalah "Keinginan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Purwokerto dalam hal keandalan, responsevenes, tangibles, empati dan jaminan berdasarkan kinerja perkuliahan di kelas dan ingin tahu proporsi kepuasan mahasiswa yang dihasilkan dari kinerja dosen di kelas ". Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto dalam hal keandalan, responsiveness, tangibles, empati dan jaminan memiliki hubungan yang kuat dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja kuliah di kelas. Proporsi kepuasan mahasiswa yang dihasilkan dari kinerja kuliah di kelas masing-masing variabel kepuasan reliability, responsiveness, tangibles, empathy dan jaminan yaitu berturut turut sebesar 44,4%, 71, 9%, 79,8%, 73,3% dan 79,8%.

Kata kunci: Kinerja Dosen, Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

This study titled "Measuring student satisfaction based on performance of lecturers in the classes (Empirical Study at the University of Muhammadiyah Purwokerto)". The purpose of this research is "The desire to know the level of student satisfaction in University of Muhammadiyah Purwokerto in terms of reliability, responsevenes, tangibles, empathy and assurance based on the performance of lectures in the class and would like to know the proportion of student satisfaction resulting from the performance of lecturers in the class". Based on the results of research conducted shown that the level of student satisfaction University of Muhammadiyah Purwokerto in terms of reliability, responsiveness, tangibles, empathy and assurance having strong relationship and significant influence to the performance lecture in the class. The proportion of student satisfaction resulting from the performance of lectures in the class of each satisfaction variable reliability, responsiveness, tangibles, empathy) and assurance are 44.4%, 71 , 9%, 79.8%, 73.3% and 79.8%.

Keywords: Performance Lecturers, Student Satisfaction

MENGUKUR KEPUASAN (Suyoto, Agung Miftahudin)

PENDAHULUAN

Universitas sebagai agen perubahan maupun sebagai kekuatan moral mempunyai peran strategis untuk mempersiapkan masyarakat agar mampu bersaing secara global serta mempunyai kredibilitas dalam pembangunan nasional. Oleh karena itu maka perguruan tinggi (PT) harus memiliki kemandirian agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat dalam ikut serta menghasilkan lulusan yang berkualitas.

Kualitas PT sangat dipengaruhi oleh output yang dihasilkan seperti; kurikulum, penelitian, pengabdian pada masyarakat, administrasi, ekstrakurikuler, serta lulusan. Khusus untuk lulusan sangat penting karena lulusan bersifat generatif dan aplikatif. Generatif dimaksudkan bahwa melalui lulusanlah jasa-jasa PT disebarluaskan dan dikembangkan ditengah-tengah masyarakat. Adapun aplikatif dimaksudkan bahwa melalui lulusan, ilmu yang didapat ketika kuliah akan diaplikasikan di tengah-tengah masyarakat.

Sebagai lembaga pendidikan tinggi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP) menghasilkan sumber daya manusia dengan tingkat kecerdasan dan kemampuan yang tinggi (*intellectual asset*). UMP terus berbenah diri untuk terus meningkatkan kualitas proses perkuliahan maupun dalam melaksanakan tugas dan mengantisipasi masa depan. Kerjasama dengan berbagai pihak, baik dalam maupun luar negeri terus dilakukan dalam rangka menuju *word class university*. UMP terus berbenah memperbaiki pengelolaan sistem perkuliahan maupun pelayanan mahasiswa secara memuaskan agar semua *stakeholder* memperoleh kepuasan maksimal kuliah di UMP.

Kepuasan merupakan evaluasi pasca konsumsi, dimana produk yang dikonsumsi memenuhi/melebihi harapan yang diinginkan (Kotler, 2010). Menurut Irawan (2004) terdapat 5 (lima) faktor penentu tingkat kepuasan, yakni kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, faktor harga, dan biaya. Untuk memberikan kepuasan maksimal kepada mahasiswa, maka UMP terus mengusahakan agar lulusan tepat waktu kurang dari 4 tahun, IPK ≥ 3 , cepat bekerja yakni 6 bulan setelah wisuda, dosen berkualifikasi dan berkompentensi tinggi serta layanan kepada mahasiswa baik.

Sistem penyelenggaraan pendidikan di UMP didasarkan pada surat keputusan Rektor Nomor A.12.II/357-S.Kep/UMP/XI/2004 tentang peraturan pelaksanaan sistem pendidikan program sarjana dan diploma. Sistem penyelenggaraan pendidikan menganut sistem kredit semester, yaitu sistem penyelenggaraan pendidikan yang menggunakan satuan kredit semester (SKS), yang menyatakan beban studi mahasiswa, beban kerja dosen, pengalaman belajar, dan penyelenggaraan program. SKS adalah takaran penghargaan terhadap pengalaman belajar selama satu semester melalui kegiatan terjadwal per minggunya sebanyak 1 jam perkuliahan atau 2 jam praktikum yang masing-masing diiringi oleh sekitar 1 sampai 2 jam kegiatan terstruktur dan 1 sampai 2 jam kegiatan mandiri.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responseveness*), penampilan (*tangibles*), ketulusan (*empathy*), jaminan (*assurance*) dipengaruhi oleh kinerja dosen dalam proses perkuliahan?
2. Berapa proporsi kepuasan mahasiswa yang diakibatkan oleh kinerja dosen dalam proses perkuliahan?

MENGUKUR KEPUASAN (Suyoto, Agung Miftahudin)

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ingin mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsevenenes*), penampilan (*tangibles*), ketulusan (*empathy*), jaminan (*assurance*) dipengaruhi oleh kinerja dosen dalam proses perkuliahan?
2. Ingin mengetahui proporsi kepuasan mahasiswa yang diakibatkan oleh kinerja dosen dalam proses perkuliahan?

Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diduga bahwa kinerja dosen dalam proses perkuliahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi *reliability*, *responsevenenes*, *tangibles*, *empathy* dan *assurance*.
2. Diduga bahwa kinerja dosen dalam proses perkuliahan mempunyai proporsi yang sangat dominan terhadap kepuasan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Survei langsung kepada mahasiswa untuk mengetahui tingkat kepuasan dilihat dari sisi *reliability*, *responsevenenes*, *tangibles*, *empathy* dan *assurance* berdasarkan kinerja dosen dalam proses perkuliahan.

B. Metode Pendekatan

Metode pendekatan penelitian ini adalah persuasif, yakni dengan cara-cara yang tidak mengganggu mahasiswa dengan memperhatikan kesibukan mahasiswa.

C. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini merupakan kombinasi penelitian diskriptif dan induktif untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa .

D. Populasi Penelitian

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E. Metode Pengambilan Data

Purposive random sampling, yakni pengambilan data dengan memilih dari populasi yang ditentukan, yakni mahasiswa UMP semester genap (II, IV, VI, dan VIII) pada tahun akademik 2014/2015.

F. Definisi Operasional

1. Kinerja dosen dalam proses perkuliahan (Xi) adalah kegiatan yang dilakukan dosen dalam melaksanakan perkuliahan tiap semester. Indikator kinerja dosen dalam perkuliahan adalah sebagai berikut:
 - a. Ketepatan waktu perkuliahan,
 - b. Kesesuaian materi dengan kontrak perkuliahan,
 - c. Kesesuaian waktu tatap muka sesuai dengan sistem SKS,

- d. Kompetensi dosen dengan mata kuliah yang diampu,
 - e. Kualitas proses perkuliahan,
 - f. Kualitas soal ujian, dan
 - g. Kualitas penilaian akhir
2. Kepuasan mahasiswa (Y) adalah perasaan puas seorang mahasiswa dalam proses perkuliahan yang dilakukan dosen sehingga ia mendapatkan pengetahuan sesuai harapannya, dengan indikator:
- a. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan dosen dalam proses perkuliahan sesuai dengan kontrak perkuliahan yang ditawarkan.
 - b. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah respon atau kesigapan dosen dalam proses perkuliahan sehingga mahasiswa puas mengikuti proses perkuliahan. Ketulusan (*empathy*) adalah cara atau metode yang digunakan dosen dalam proses perkuliahan secara menyenangkan.
 - c. Keberwujudan (*tangible*) adalah performa dosen dalam proses perkuliahan sehingga mahasiswa merasa puas dan materi yang diajarkan dapat diterima.
 - d. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, keahlian dan kemampuan dosen dalam proses perkuliahan.

G. Jenis dan Sumber Data

1. Data primer

Data primer diambil secara langsung dari mahasiswa UMP melalui studi pustaka, dan wawancara.

2. Data sekunder

Data sekunder diambil secara tidak langsung dari dokumentasi, publikasi, jurnal ilmiah maupun laporan penelitian.

I. Metode dan Instrumen Pengumpul Data

1. Angket, pengumpulan data dengan cara memberikan angket kepada responden.
2. Wawancara, pengumpulan data dengan tanya jawab langsung dengan mahasiswa.

J. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data primer dengan metode *coding*, editing, tabulating, serta klasifikasi data. Untuk mengetahui pengaruh kinerja dosen dalam proses perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa dilihat dari keandalan, ketanggapan, penampilan, ketulusan dan jaminan digunakan analisis regresi. Untuk mengetahui proporsi kinerja dosen dalam proses perkuliahan digunakan analisis determinasi. Pengolahan data sekunder dengan reduksi data, *display* data dan kategori data. Inputting data menggunakan program *EXCEL*. Deskripsi variabel penelitian menggunakan tabel distribusi frekuensi dengan mengklasifikasikan jawaban responden ke lima kategori, yaitu sangat puas (SP), puas (P), cukup puas (CP), kurang puas (KP) dan sangat kurang puas (SKP). Pengelompokan dengan menghitung besar interval dengan rumus interval (Engel, 2005)

K. Penyajian Data

Penyajian data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dengan berpegang pada prinsip kontekstual, logis dan rasional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Diskripsi Umum Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Diskripsi tingkat kepuasan mahasiswa selama proses perkuliahan, dikelompokkan kedalam 5 (lima) katagori kepuasan; yakni sangat puas (SP), puas (P), cukup puas (CP), kurang puas (KP) dan sangat kurang puas (SKP). Data selengkapnya terlihat pada Tabel 3.1

Tabel 3.1 Tingkat kepuasan mahasiswa UMP

No	Keterangan pertanyaan	Rata-rata Kepuasan	Kategori tingkat kepuasan*)
1.	<i>Reliability</i>	3,98	Cukup Puas
2.	<i>Responsibility</i>	4,07	Cukup Puas
3.	<i>Empaty</i>	4,13	Cukup Puas
4.	<i>Tangible</i>	4,14	Cukup Puas
5.	<i>Assurance</i>	4,15	Cukup Puas
	Rata-rata	4,09	Cukup Puas

*) Perhitungan menentukan katagori tingkat kepuasan mahasiswa sebagai berikut:

Reliability:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Rata-rata tertinggi} - \text{rata-rata terendah}}{\text{Katagori tingkat kepuasan}}$$

$$\text{Interval} = \frac{4,8 - 3,2}{5} = 0,32$$

Jadi nilai rata-rata kepuasan *reliability* sebesar 3,98 digunakan acuan:

3,20	sampai dengan	3,52	: Sangat kurang puas
3,53	sampai dengan	3,85	: Kurang puas
3,86	sampai dengan	4,18	: Cukup puas
4,19	sampai dengan	4,51	: Puas
4,52	sampai dengan	4,84	: Sangat puas

Responsibility:

$$\text{Interval} = \frac{5,0 - 3,4}{5} = 0,32$$

Jadi nilai rata-rata kepuasan *responsibility* sebesar 4,07 digunakan acuan:

3,40	sampai dengan	3,72	: Sangat kurang puas
3,73	sampai dengan	4,05	: Kurang puas
4,06	sampai dengan	4,38	: Cukup puas
4,39	sampai dengan	4,71	: Puas
4,72	sampai dengan	5,00	: Sangat puas

Empaty:

MENGUKUR KEPUASAN (Suyoto, Agung Miftahudin)

$$\text{Interval} = \frac{4,8 - 3,4}{5} = 0,28$$

Jadi nilai rata-rata kepuasan *empaty* sebesar 4,13 digunakan acuan:

3,40	sampai dengan	3,68	:	Sangat kurang puas
3,69	sampai dengan	3,97	:	Kurang puas
3,98	sampai dengan	4,26	:	Cukup puas
4,27	sampai dengan	4,55	:	Puas
4,56	sampai dengan	4,84	:	Sangat puas

Tangible:

$$\text{Interval} = \frac{5,0 - 3,4}{5} = 0,32$$

Jadi nilai rata-rata kepuasan *tangible* sebesar 4,14 digunakan acuan:

3,40	sampai dengan	3,72	:	Sangat kurang puas
3,73	sampai dengan	4,05	:	Kurang puas
4,06	sampai dengan	4,38	:	Cukup puas
4,39	sampai dengan	4,71	:	Puas
4,72	sampai dengan	5,00	:	Sangat puas

Assurance:

$$\text{Interval} = \frac{5,0 - 3,4}{5} = 0,32$$

Jadi penentuan nilai rata-rata kepuasan *assurance* sebesar 4,15 digunakan acuan:

3,40	sampai dengan	3,72	:	Sangat kurang puas
3,73	sampai dengan	4,05	:	Kurang puas
4,06	sampai dengan	4,38	:	Cukup puas
4,39	sampai dengan	4,71	:	Puas
4,72	sampai dengan	5,00	:	Sangat puas

Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa dari 5 (lima) item pertanyaan tentang tingkat kepuasan mahasiswa yang mencakup *reliability*, *responsibility*, *empaty*, *tangible* dan *assurance* terhadap tingkat kinerja dosen dalam proses perkuliahan semuanya masuk katagori cukup puas. Ini berarti secara umum mahasiswa UMP cukup puas dengan kinerja dosen dalam proses perkuliahan. Namun demikian universitas harus meningkatkan pemberian layanan yang lebih baik lagi kepada mahasiswa khususnya layanan dosen dalam proses perkuliahan.

Persepsi mahasiswa tentang variabel kinerja dosen dalam proses perkuliahan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,95 dari skala 1 sampai 5, disisi yang lain menunjukkan bahwa nilai

MENGUKUR KEPUASAN (Suyoto, Agung Miftahudin)

data tertinggi 4,71 dan nilai data terendah 3,14. Apabila data diklasifikasikan kedalam lima kategori dan apabila ingin menyajikannya dalam bentuk tabel maka nilai interval dicari dengan mengurangkan antara nilai skor tertinggi dengan nilai skor terendah. Karena kelasnya lima maka nilai yang didapat tersebut dibagi 5. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis terhadap data responden tentang kepuasan mahasiswa diperoleh hasil sebagai berikut:

Skor tertinggi dari kinerja dosen dalam proses perkuliahan adalah 4,71

Skor terendah dari kinerja dosen dalam proses perkuliahan adalah 3,14

Maka intervalnya adalah: $(4,71 - 3,14) / 5 = 0,26$ (dibulatkan)

Berdasarkan perhitungan tersebut, klasifikasi data tentang kepuasan mahasiswa disajikan pada Tabel 3.2 berikut ini.

Tabel 3.2. Deskripsi data tentang kepuasan (Y)

Keterangan	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat puas	4,22 – 5,00	13	20,31
Puas	3,95 – 4,21	16	25,00
Cukup puas	3,68 – 3,94	25	39,06
Kurang puas	3,41 – 3,67	7	10,94
Sangat kurang puas	3,14 – 3,40	3	4,69
	Jumlah	64	100,00

Berdasarkan data pada tabel tersebut terlihat bahwa penilaian responden tentang kinerja dosen dalam proses perkuliahan, paling banyak masuk kategori cukup puas, yaitu sebesar 39,06%. Sedangkan yang menyatakan puas sebesar 25% dan terdapat 20,31% menyatakan sangat puas atas kinerja dosen dalam proses perkuliahan. Yang menyatakan kurang puas dan sangat kurang puas terdapat 10 orang (15,63%). Hal ini berarti bahwa variabel kinerja dosen dalam proses perkuliahan menurut persepsi mahasiswa secara umum berada dalam katagori cukup puas sampai sangat puas yang persentasenya mencakai angka sekitar 84,37%, sedangkan sisanya sebesar 15,63% menyatakan kurang puas dan sangat kurang puas.

B. Diskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil isian kuesioner kepada responden, diperoleh informasi tentang dimensi kualitas pelayanan yang terkait dengan kinerja dosen dalam proses perkuliahan. Kualitas pelayanan pada penelitian ini terbagi dalam lima dimensi kualitas layanan, yaitu kehandalan, ketanggapan, ketulusan, keberwujudan, dan jaminan. Masing-masing dimensi kualitas pelayanan dijadikan sebagai variabel *dependent*. Sedangkan variabel yang merupakan variabel *independent* adalah kinerja dosen dalam proses perkuliahan.

Deskripsi data tentang variabel-variabel penelitian ini menggunakan tabel distribusi dengan mengklasifikasikan jawaban respondeng ke dalam 5 (lima) kategori, yang masing-masing adalah sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan sangat kurang puas. Pengelompokan tersebut dilakukan dengan menetapkan kategori menjadi 5 (lima) kelompok dan menghitung besar interval dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Data terbesar} - \text{Data terkecil}}{\text{Jumlah Katagori Data}}$$

Deskripsi data tentang variabel penelitian kepuasan mahasiswa sebagai berikut.

1. Deskripsi data tentang variabel kehandalan

Data persepsi responden tentang kehandalan diklasifikasikan kedalam lima kategori, yaitu sangat puas (SP), puas (P), cukup puas (CP), kurang puas (KP) dan sangat kurang puas (SKP). Berdasarkan hasil analisis terhadap data responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Skor tertinggi dari variabel kehandalan adalah 4,8

Skor terendah dari variabel kehandalan adalah 3,14

Maka intervalnya dihitung: $(4,8 - 3,14) / 5 = 0,32$

Dengan demikian maka berdasarkan perhitungan nilai interval tersebut dapat disusun klasifikasi variabel kehandalan seperti disajikan pada Tabel 3.3 berikut.

Tabel 3.3 Deskripsi data variabel kehandalan (X1)

Keterangan	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat kurang puas	3,20 – 3,52	7	10,94
Kurang puas	3,53 – 3,85	20	31,25
Cukup puas	3,86 – 4,18	17	26,56
Puas	4,19 – 4,51	18	28,125
Sangat puas	4,52 – 4,84	2	3,125
Jumlah		64	100,00

Berdasarkan data pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa penilaian responden tentang variabel kehandalan, paling banyak justru dalam kategori kurang puas, yaitu sebesar 31,25%,. Sedangkan yang menyatakan cukup puas sampai puas sebesar 54,685% dan sisanya sebesar 45,315% menyatakan cukup puas sampai puas. Hal ini berarti bahwa variabel kehandalan yang dimiliki oleh Universitas Muhammadiyah Purwokerto menurut persepsi mahasiswa secara umum berada dalam katagori baik. Ini berarti universitas dianggap oleh mahasiswa sangat handal dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

2. Deskripsi data tentang ketanggapan

Persepsi responden tentang variabel ketanggapan diklasifikasikan kedalam lima kategori, yaitu sangat puas (SP), puas (P), cukup puas (CP), kurang puas (KP) dan sangat kurang puas (SKP). Berdasarkan hasil analisis terhadap data responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Skor tertinggi dari variabel ketanggapan adalah 5

Skor terendah dari variabel ketanggapan adalah 3,4

Maka intervalnya dihitung: $(5 - 3,4) / 5 = 0,32$

Dengan demikian maka klasifikasi variabel ketanggapan berdasarkan nilai interval yang didapat disajikan pada Tabel 3.4 berikut.

Tabel 3.4 Deskripsi data variabel ketanggapan (X2)

Keterangan	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat kurang puas	3,4 – 3,72	11	17,19
Kurang puas	3,73 – 4,05	26	40,62
Cukup puas	4,06 – 4,38	13	20,31
Puas	4,39 – 4,71	8	12,50
Sangat puas	4,72 – 5	6	9,38
	Jumlah	64	100,00

Berdasarkan data pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa penilaian responden tentang variabel ketanggapan, paling banyak justru dalam kategori kurang puas, yaitu sebesar 40,62%, dibawahnya cukup puas sebesar 20,31% disusul sangat kurang puas 17,19%. Sedangkan sebagian kecil menyatakan puas sampai sangat puas hanya sebesar 21,88%. Hal ini berarti bahwa variabel ketanggapan atas kinerja dosen dalam proses perkuliahan menurut persepsi mahasiswa secara umum berada dalam katagori kurang baik.

3. Deskripsi data tentang ketulusan

Data persepsi responden tentang ketulusan diklasifikasikan kedalam lima kategori, yaitu sangat puas (SP), puas (P), cukup puas (CP), kurang puas (KP) dan sangat kurang puas (SKP). Berdasarkan hasil analisis terhadap data responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Skor tertinggi dari variabel ketulusan adalah 4,8

Skor terendah dari variabel ketulusan adalah 3,4

Maka intervalnya: $(4,8 - 3,4) / 5 = 0,28$

Dengan demikian maka berdasarkan perhitungan nilai interval tersebut dapat disusun klasifikasi variabel ketulusan seperti disajikan pada Tabel 3.5 berikut ini.

Tabel 3.5 Deskripsi data variabel ketulusan (X3)

Keterangan	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat kurang puas	3,40 – 3,68	6	9,37
Kurang puas	3,69 – 3,97	9	14,06
Cukup puas	3,98 – 4,26	31	48,44
Puas	4,27 – 4,55	12	18,75
Sangat puas	4,56 – 4,84	6	9,38
	Jumlah	64	100,00

Berdasarkan tabel tersebut, penilaian responden tentang variabel ketulusan, paling banyak pada kategori cukup puas (48,44%), disusul puas (18,75%) dan kurang puas (14,06%). Sedangkan yang menyatakan sangat puas dan sangat kurang puas masing-masing 9,38%. Ini berarti variabel ketulusan atas kinerja dosen dalam proses perkuliahan secara umum berada dalam katagori cukup puas sampai puas 67,19%. Ini berarti secara umum mampu memuaskan mahasiswa .

4. Deskripsi data tentang keberwujudan

Persepsi responden tentang keberwujudan diklasifikasikan kedalam lima kategori, yaitu sangat puas (SP), puas (P), cukup puas (CP), kurang puas (KP) dan sangat kurang puas (SKP). Berdasarkan hasil analisis terhadap data responden diperoleh data sebagai berikut:

Skor tertinggi dari variabel keberwujudan adalah 5

Skor terendah dari variabel keberwujudan adalah 3,4

Maka intervalnya dihitung: $(5 - 3,4)/5 = 0,32$

Berdasarkan perhitungan tersebut, klasifikasi data tentang keberwujudan disajikan pada Tabel 3.6 berikut ini.

Tabel 3.6. Deskripsi data tentang keberwujudan (X4)

Keterangan	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat kurang puas	3,40 – 3,72	7	10,94
Kurang puas	3,73 – 4,05	22	34,37
Cukup puas	4,06 – 4,38	13	20,31
Puas	4,39 – 4,71	14	21,88
Sangat puas	4,72 – 5	8	12,50
	Jumlah	64	100,00

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa penilaian responden tentang keberwujudan, paling banyak dalam kategori kurang puas 34,37%, puas 21,88% dan cukup puas 20,31%. Sedangkan responden yang menyatakan sangat puas 12,5% dan sangat kurang puas 10,94%. Ini berarti variabel keberwujudan dalam melayani mahasiswa dikaitkan dengan kinerja dosen dalam proses perkuliahan menurut persepsi mahasiswa berada dalam katagori cukup puas.

5. Deskripsi data tentang jaminan

Persepsi responden tentang variabel jaminan diklasifikasikan kedalam lima kategori, yaitu sangat puas (SP), puas (P), cukup puas (CP), kurang puas (KP) dan sangat kurang puas (SKP). Berdasarkan hasil analisis terhadap data responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Skor tertinggi dari variabel jaminan adalah 5

Skor terendah dari variabel jaminan adalah 3,4

Maka intervalnya dihitung: $(5 - 3,4)/5 = 0,32$

Dengan demikian maka klasifikasi variabel ketanggapan berdasarkan nilai interval yang didapat disajikan pada Tabel 3.7 berikut.

Tabel 3.7 Deskripsi data variabel ketanggapan (X5)

Keterangan	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat kurang puas	3,4 – 3,72	11	17,19
Kurang puas	3,73 – 4,05	26	40,62
Cukup puas	4,06 – 4,38	13	20,31
Puas	4,39 – 4,71	8	12,50
Sangat puas	4,72 – 5	6	9,38
	Jumlah	64	100,00

Berdasarkan data pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa penilaian responden tentang variabel ketanggapan, paling banyak justru dalam kategori kurang puas 40,62%, dibawahnya

cukup puas 20,31% disusul sangat kurang puas 17,19%. Sedangkan sebagian kecil menyatakan puas sampai sangat puas sebesar 21,88%. Ini berarti variabel ketanggapan atas kinerja dosen dalam proses perkuliahan menurut persepsi mahasiswa secara umum berada dalam katagori kurang puas.

C. Hasil Analisis Regresi

Untuk membuktikan hipotesis, dilakukan analisis data kinerja dosen dalam proses perkuliahan dan data kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi *reliability, responsibility, empathy, tangible* dan *assurance*. Alat analisis untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linier, dengan variabel dependen kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi keandalan, ketanggapan, ketulusan, keberwujudan, dan jaminan. Sebagai variabel independen kinerja dosen dalam proses perkuliahan.

1. Kepuasan mahasiswa dilihat dari kehandalan (*reliabilitas*) dosen mengajar

Berdasarkan hasil analisis regresi dengan program SPSS versi 16 diperoleh hasil analisis seperti tersaji pada tabel 3.8 berikut.

Tabel 3.8 Hasil analisis regresi *reliabilitas*

Model	Coefficients ^a				Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	.220	.517		.425	.672
Kinerja mengajar dosen	.840	.119	.667	7.043	.000

a. Dependent Variable: Reliability

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa mengikuti perkuliahan tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi kinerja mengajar dosen 0,000 jauh di bawah taraf alfa yang digunakan 5%. Secara matematis ditunjukkan dalam persamaan:

$$Y = 0,22 + 0,84X$$

Artinya kepuasan mahasiswa mengikuti proses perkuliahan (Y) sebesar 0,22 satuan bila kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan (X) konstan. Apabila kinerja dosen dalam perkuliahan meningkat satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan sebesar 0,84 satuan. Probabilitas menolak hipotesis yang diajukan 0,000 jauh di bawah taraf alfa yang umumnya digunakan 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan dengan kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan tersebut.

Untuk mengetahui besar pengaruh variabel kehandalan/kemampuan dosen dalam memberikan perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa dilihat tabel 3.9 berikut

Tabel 3.9. Hasil analisis koefisien determinasi (*reliabilitas*)

Model Summary ^b						
Model	Change Statistics					Durbin-Watson
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.444 ^a	49.610	1	62	.000	1.891

a. Predictors: (Constant), Kinerja Mengajar Dosen

b. Dependent Variable: Reliability

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa besarnya pengaruh antara kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan dengan kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan tersebut adalah sebesar 44,4%, sedangkan sisanya sebesar 55,6% kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan ditentukan oleh faktor lain. Probabilitas menolak hipotesis tersebut juga sangat kecil yakni 0,000 jauh di bawah taraf signifikansi alfa yang umumnya digunakan yakni sebesar 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa besar kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan yang dipengaruhi oleh kehandalan dosen dalam mengajar adalah sebesar 44,4%.

Untuk mengetahui nilai koefisien korelasi antara variabel kinerja mengajar dosen dengan kepuasan mahasiswa mengikuti perkuliahan dilihat dari sisi *reliability*, maka dari hasil analisis SPSS diketahui data seperti tersaji pada tabel 3.10 berikut ini

Tabel 3.10 Analisis korelasi

Correlations			
		Reliability	Kinerja Mengajar Dosen
Pearson	Reliability	1.000	.667
Correlation	Kinerja Mengajar Dosen	.667	1.000
Sig. (1-tailed)	Reliability	.	.000
	Kinerja Mengajar Dosen	.000	.
N	Reliability	64	64
	Kinerja Mengajar Dosen	64	64

Dari hasil analisis koefisien korelasi diketahui bahwa nilai koefisien korelasinya sebesar 0,667. angka ini termasuk besar sehingga dapat dikatakan bahwa korelasi antara variabel kinerja dosen dalam mengajar dengan *reliability* mempunyai hubungan yang cukup kuat terhadap kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan.

2. Kepuasan mahasiswa dilihat dari ketanggapan (*responsibility*) dosen mengajar

Untuk mengetahui pengaruh antara kinerja mengajar seorang dosen dengan kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi ketanggapan seorang dosen digunakan analisis regresi. Berdasarkan hasil analisis regresi linier dengan program SPSS versi 16 diperoleh hasil analisis regresi seperti tersaji pada tabel 3.11 berikut ini.

Tabel 3.11 Hasil analisis regresi *responsibility*

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.687	.268		2.563	.013
Kinerja mengajar dosen	.779	.062	.848	12.598	.000

a. Dependent Variable: Responsibility

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa *responsibility* atau kesigapan dosen dalam proses perkuliahan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi kinerja mengajar dosen yang sangat rendah yakni sebesar 0,000 jauh di bawah taraf alfa yang umumnya digunakan seorang peneliti (ilmu sosial) yakni 5% (0,05). Secara matematis dapat ditunjukkan dalam persamaan berikut ini

$$Y = 0,687 + 0,779X$$

Artinya kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan (Y) dilihat dari sisi *responsibility* sebesar 0,687 satuan apabila kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan dianggap konstan. Akan tetapi apabila kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan (X) meningkat sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa yang mengikuti proses perkuliahan tersebut dilihat dari sisi *responsibility* sebesar 0,779 satuan. Probabilitas menolak hipotesis yang diajukan sangat-sangat kecil yakni sebesar 0,000 jauh di bawah taraf alfa yang umumnya digunakan yakni sebesar 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yakni terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan dengan kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan tersebut dilihat dari sisi *responsibility* atau kesigapan dosen dalam proses perkuliahan.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kinerja mengajar seorang dosen dengan kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi ketanggapan seorang dosen dilihat dari sisi *responsibility* atau kesigapan dosen dalam proses perkuliahan maka digunakan analisis koefisien determinasi. Berdasarkan hasil analisis komputasi program SPSS versi 16 diperoleh hasil seperti tersaji pada tabel 3.12 berikut ini.

Tabel 3.12 Hasil analisis koefisien determinasi *responsibility*

Model Summary ^b						
Change Statistics						
Model	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	.719 ^a	158.705	1	62	.000	1.872

a. Predictors: (Constant), Kinerja Mengajar Dosen

b. Dependent Variable: Responsibility

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa besar pengaruh kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan dengan kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan dilihat

dari sisi *responsibility* sebesar 71,9%, sedangkan sisanya 28,1% kepuasan mahasiswa dalam proses perkuliahan ditentukan faktor lain diluar faktor *responsibility*. Probabilitas menolak hipotesis tersebut sangat kecil yakni 0,000 jauh di bawah taraf signifikansi alfa yang digunakan sebesar 0,05 sehingga disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa dalam proses perkuliahan yang dipengaruhi oleh kesigapan dosen dalam mengajar adalah sebesar 71,9%.

Untuk mengetahui nilai koefisien korelasi antara variabel kinerja mengajar dosen dengan kepuasan mahasiswa mengikuti perkuliahan dilihat dari sisi *responsibility*, maka dari hasil analisis SPSS diketahui data seperti tersaji pada tabel 3.13 berikut ini

Tabel 3.13 Analisis korelasi

Correlations			
		Responsibility	Kinerja Mengajar Dosen
Pearson	Responsibility	1.000	.848
Correlation	Kinerja Mengajar Dosen	.848	1.000
Sig. (1-tailed)	Responsibility	.	.000
	Kinerja Mengajar Dosen	.000	.
N	Responsibility	64	64
	Kinerja Mengajar Dosen	64	64

Dari hasil analisis koefisien korelasi diketahui bahwa nilai koefisien korelasinya sebesar 0,848, angka ini termasuk besar sehingga dapat dikatakan bahwa korelasi antara variabel kinerja dosen dalam mengajar dengan *responsibility* mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan.

3. Kepuasan mahasiswa dilihat dari ketulusan (*empaty*) dosen mengajar

Berdasarkan hasil analisis regresi linier dengan program SPSS versi 16 diperoleh hasil analisis regresi seperti tersaji pada tabel 3.14 berikut.

Tabel 3.14 Hasil analisis regresi *empaty*

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.460	.233		1.979	.052
Kinerja mengajar dosen	.839	.054	.893	15.641	.000

a. Dependent Variable: Empaty

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa *empaty* atau metode atau cara yang digunakan dosen dalam proses perkuliahan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi kinerja mengajar dosen yang sangat rendah yakni sebesar 0,000 jauh di bawah taraf alfa yang umumnya digunakan seorang peneliti (ilmu sosial) yakni 5% (0,05). Secara matematis dapat ditunjukkan dalam persamaan berikut ini

$$Y = 0,46 + 0,839X$$

Artinya kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan (Y) dilihat dari sisi *empaty* sebesar 0,467 satuan apabila kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan dianggap konstan. Akan tetapi apabila kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan (X) meningkat sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa yang mengikuti proses perkuliahan tersebut dilihat dari sisi *empaty* sebesar 0,839 satuan. Probabilitas menolak hipotesis yang diajukan sangat-sangat kecil yakni sebesar 0,000 jauh di bawah taraf alfa yang umumnya digunakan yakni sebesar 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yakni terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan dengan kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan tersebut dilihat dari sisi *empaty* atau metode atau cara yang digunakan dosen dalam proses perkuliahan.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel *empaty* atau metode atau cara yang digunakan dosen dalam proses perkuliahan dengan kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 3.15 berikut

Tabel 3.15 Hasil analisis koefisien determinasi *empaty*

Model Summary ^b						
Change Statistics						
Model	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	.798 ^a	244.651	1	62	.000	1.853

a. Predictors: (Constant), Kinerja Mengajar Dosen
b. Dependent Variable: Empaty

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa besarnya pengaruh antara kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan dengan kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan tersebut dilihat dari sisi *empaty* adalah sebesar 79,8%, sedangkan sisanya sebesar 20,2% kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan ditentukan oleh faktor lain diluar faktor *empaty*. Probabilitas menolak hipotesis tersebut juga sangat kecil yakni 0,000 jauh di bawah taraf signifikansi alfa yang umumnya digunakan yakni sebesar 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa besar kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan yang dipengaruhi oleh metode atau cara dosen dalam mengajar sebesar 79,8%.

Untuk mengetahui nilai koefisien korelasi antara variabel kinerja mengajar dosen dengan kepuasan mahasiswa mengikuti perkuliahan dilihat dari sisi *empaty*, maka dari hasil analisis SPSS diketahui data seperti tersaji pada tabel 3.16 berikut ini

Tabel 3.16 Analisis korelasi

Correlations			
		Empaty	Kinerja Mengajar Dosen
Pearson	Empaty	1.000	.893
Correlation	Kinerja Mengajar Dosen	.893	1.000
Sig. (1-tailed)	Empaty	.	.000
	Kinerja Mengajar Dosen	.000	.
N	Empaty	64	64
	Kinerja Mengajar Dosen	64	64

Dari hasil analisis koefisien korelasi diketahui bahwa nilai koefisien korelasinya sebesar 0,893, angka ini termasuk besar sehingga dapat dikatakan bahwa korelasi antara variabel kinerja dosen dalam mengajar dengan *empaty* mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan.

4. Kepuasan mahasiswa dilihat dari keberwujudan (*tangible*) dosen mengajar

Berdasarkan hasil analisis regresi linier dengan program SPSS versi 16 (lihat lampiran) diperoleh hasil analisis regresi seperti tersaji pada tabel 3.17 berikut.

Tabel 3.17 Hasil analisis regresi *tangible*

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	.483	.280		1.722	.090
Kinerja Mengajar Dosen	.842	.065	.856	13.036	.000

a. Dependent Variable: Tangible

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa *tangible* atau keberwujudan atau performa dosen dalam proses perkuliahan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi kinerja mengajar dosen yang sangat rendah yakni sebesar 0,000 jauh di bawah taraf alfa yang umumnya digunakan seorang peneliti (ilmu sosial) yakni 5% (0,05). Secara matematis dapat ditunjukkan dalam persamaan berikut ini

$$Y = 0,483 + 0,842X$$

Artinya kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan (Y) dilihat dari sisi *tangible* sebesar 0,483 satuan apabila kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan dianggap konstan. Akan tetapi apabila kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan (X) meningkat sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa yang mengikuti proses perkuliahan tersebut dilihat dari sisi *tangible* sebesar 0,842 satuan. Probabilitas menolak hipotesis yang diajukan sangat-sangat kecil yakni sebesar 0,000 jauh di bawah taraf alfa yang umumnya digunakan yakni sebesar 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yakni terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja dosen dalam memberikan

perkuliahan dengan kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan tersebut dilihat dari sisi *tangible* atau performa dosen dalam proses perkuliahan.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel *tangible* atau performa dosen dalam proses perkuliahan dengan kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 3.18 berikut

Tabel 3.18 Hasil analisis koefisien determinasi *tangible*

Model Summary ^b						
Change Statistics						
Model	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	.733 ^a	169.929	1	62	.000	2.538

a. Predictors: (Constant), Kinerja dosen mengajar

b. Dependent Variable: *Tangible*

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa besarnya pengaruh antara kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan dengan kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan tersebut dilihat dari sisi *tangible* adalah sebesar 73,3%, sedangkan sisanya sebesar 26,7% kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan ditentukan oleh faktor lain diluar faktor *tangible*. Probabilitas menolak hipotesis tersebut juga sangat kecil yakni 0,000 jauh di bawah taraf signifikansi alfa yang umumnya digunakan yakni sebesar 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa besar kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan yang dipengaruhi oleh kesigapan dosen dalam mengajar adalah sebesar 73,3%.

Untuk mengetahui nilai korelasi antara kinerja mengajar dosen dengan kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi *tangible*, maka lihat tabel 3.19 berikut ini

Tabel 3.19 Analisis korelasi

Correlations			
Pearson Correlation		<i>Tangible</i>	Kinerja Mengajar Dosen
	<i>Tangible</i>	1.000	.856
Sig. (1-tailed)	<i>Tangible</i>	.	.000
	Kinerja Mengajar Dosen	.000	.
N	<i>Tangible</i>	64	64
	Kinerja Mengajar Dosen	64	64

Dari hasil analisis koefisien korelasi diketahui bahwa nilai koefisien korelasinya sebesar 0,856, angka ini termasuk besar sehingga dapat dikatakan bahwa korelasi antara variabel kinerja dosen dalam mengajar dengan *tangible* mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan.

5. Kepuasan mahasiswa dilihat dari jaminan (*assurance*) dosen mengajar

Berdasarkan hasil analisis regresi linier dengan program SPSS versi 16 (lihat lampiran) diperoleh hasil analisis regresi seperti tersaji pada tabel 3.20 berikut.

Tabel 3.20 Hasil analisis regresi *assurance*

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.460	.233		1.979	.052
Kinerja Mengajar Dosen	.839	.054	.893	15.641	.000

a. Dependent Variable: Empaty

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa *assurance* atau pengetahuan, keahlian dan kemampuan dosen dalam proses perkuliahan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi kinerja mengajar dosen yang sangat rendah yakni sebesar 0,000 jauh di bawah taraf alfa yang umumnya digunakan seorang peneliti (ilmu sosial) yakni 5% (0,05). Secara matematis dapat ditunjukkan dalam persamaan berikut ini

$$Y = 0,46 + 0,839X$$

Artinya kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan (Y) dilihat dari sisi *assurance* sebesar 0,46 satuan apabila kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan dianggap konstan. Apabila kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan (X) meningkat satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa yang mengikuti proses perkuliahan tersebut dilihat dari sisi *assurance* sebesar 0,839 satuan. Probabilitas menolak hipotesis yang diajukan sangat-sangat kecil yakni 0,000 jauh di bawah taraf alfa yang digunakan yakni 0,05 sehingga disimpulkan hipotesis diterima, yakni terdapat pengaruh signifikan antara kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan dengan kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan tersebut.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara *assurance* dan kemampuan dosen dalam proses perkuliahan dengan kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 3.20 berikut

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa besarnya pengaruh antara kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan dengan kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan tersebut dilihat dari sisi *assurance* adalah sebesar 79,8%, sedangkan sisanya sebesar 20,2% kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan ditentukan oleh faktor lain diluar faktor *assurance*. Probabilitas menolak hipotesis tersebut juga sangat kecil yakni 0,000 jauh di bawah taraf signifikansi alfa yang umumnya digunakan yakni sebesar 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa besar kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan yang dipengaruhi oleh *assurance* dosen dalam mengajar adalah sebesar 79,8%.

Tabel 3.20 Hasil analisis koefisien determinasi *assurance*

Model Summary ^b						
Change Statistics						
Model	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	.798 ^a	244.651	1	62	.000	1.853

a. Predictors: (Constant), Kinerja Mengajar Dosen
b. Dependent Variable: Empaty

Untuk mengetahui nilai koefisien korelasi antara variabel kinerja mengajar dosen dengan kepuasan mahasiswa mengikuti perkuliahan dilihat dari sisi *assurance*, maka dari hasil analisis SPSS diketahui data seperti tersaji pada tabel 3.21 berikut ini

Tabel 3.21 Analisis korelasi

Correlations			
		Assurance	Kinerja Mengajar Dosen
Pearson Correlation	Assurance	1.000	.785
	Kinerja Mengajar Dosen	.785	1.000
Sig. (1-tailed)	Assurance	.	.000
	Kinerja Mengajar Dosen	.000	.
N	Assurance	64	64
	Kinerja Mengajar Dosen	64	64

Dari hasil analisis koefisien korelasi diketahui bahwa nilai koefisien korelasinya sebesar 0,785. angka ini termasuk besar sehingga dapat dikatakan bahwa korelasi antara variabel kinerja dosen dalam mengajar dengan *assurance* mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan dan pengaruh signifikan antara kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi kehandalan (*reliability*) dengan kinerja dosen dalam mengajar.
2. Terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi ketanggapan (*responsibility*) dengan kinerja dosen dalam mengajar.
3. Terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi ketulusan (*empaty*) dengan kinerja dosen dalam mengajar.
4. Terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi keberwujudan (*tangible*) dengan kinerja dosen dalam mengajar.
5. Terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi jaminan (*assurance*) dengan kinerja dosen dalam mengajar.

MENGUKUR KEPUASAN (Suyoto, Agung Miftahudin)

6. Kontribusi pengaruh masing-masing variabel *reliability, responsibility, empathy, tangible dan assurance* terhadap kinerja dosen dalam mengajar adalah 44,4%, 71,9%, 79,8%, 73,3% dan 79,8%

DAFTAR PUSTAKA

- Asad, Mohsin, 2003, *Service Quality Assessment of Restaurants in Darwin, NT, Australia, Journal of Hospitality and Tourism Management*.
- . 2012. *Buku Pamduan Akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto*.
- Bean dalam Gaspers. 2001, *Customer Satisfacti on: Contrasting Academic and Consumer's Interpretation, Marketing Intelligence & Planning*.
- Engel, James F., Blakwell, Roger D., Miniard, Paul W. 2003. *Consumer Behavior*. Holt, Rinchant and Winston Inc.
- Engel, James F., Blakwell, Roger D., Miniard, Paul W. 1995. *Consumer Behavior*. Holt, Rinchant and Winston Inc.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ibrahim, Budi, 2000. *TQM Panduan untuk Menghadapi Persaingan Global*, cetakan kedua, Percetakan Karya Uni Press, Jakarta
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*. 8 th edition. New Jersey : Prentice Hall
- Oliver, Richard L., 1993. *Cognitive, Affective, and attribute of the satisfaction response. Journal of Consumer Reseach*. Vol 20, 418-430.
- Surat keputusan rektor Nomor: A.12.II/357-S.Kep/UMP/XI/2004 tentang *peraturan pelaksanaan sistem pendidikan program sarjana S1 dan diploma D3 di lingkungan UMP*.
- Said, Syahnur. 2002. *Faktor –Faktor Strategis Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Perguruan Tinggi Negeri Dan Swasta Di Indonesia*. Disertasi tidak dipublikasikan, Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga, Surabaya.
- Tjiptono, Fandy, 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tse, David K., and Wilton, Peter C. 1988. *Models of Consumer Satisfaction Formations an Extention. Journal of Marketing Research*. Vol XXV