

## **Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Makassar**

**Samsul Rizal**  
**Universitas Muhammadiyah Makassar**

### **ABSTRACT**

This study aims to analyze the influence of tuition fees, administrative services, learning quality as well as facilities and infrastructure of lectures towards student satisfaction at Muhammadiyah University of Makassar and analyze the most dominant factors affecting student satisfaction at Muhammadiyah University of Makassar. Data collection using questionnaires with the number of respondents as many as 300 people. Data analysis using factor analysis and multiple regression analysis. The result concluded that (1) Together variable of tuition, administration service, learning quality, as well as facilities and infrastructure of lecturing have positive and significant influence while partially variable of tuition fee, administration service and learning quality have positive and significant effect to student satisfaction in Muhammadiyah University of Makassar, but the variable facilities and lecture infrastructure influence is not significant. (2) Tuition variable is the most dominant variable affecting student satisfaction at Muhammadiyah University of Makassar.

### **Latar Belakang**

Peningkatan kualitas pendidikan tinggi merupakan suatu keharusan universal yang harus dijalankan oleh semua penyelenggara pendidikan tinggi, baik pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat. Kualitas pendidikan yang dicapai selama ini terasa kurang memberikan bekal kepada lulusan perguruan tinggi. Hal tersebut dapat dibuktikan dari lemahnya daya saing lulusan perguruan tinggi Indonesia di kancah Internasional. Mahasiswa sebagai stakeholder utama perguruan tinggi sudah semestinya dapat memperoleh apa yang diinginkan. Agar mahasiswa memperoleh apa yang diharapkan, maka pihak perguruan tinggi harus dapat mensinergikan antara harapan mahasiswa dengan visi, misi dan tujuan organisasi.

Sinergisitas harapan mahasiswa dan kepentingan kampus akan tercapai apabila proses pembelajaran yang dilakukan dengan mengedepankan aspek kualitas, fasilitas memadai, dan layanan administrasi serta manajemen yang profesional. Perguruan tinggi sesuai dengan visi dan misinya merupakan institusi penggarap dan penghasil SDM unggul sebagai jembatan di dalam menghasilkan produk berkualitas untuk mampu berkompetisi di pasar global. Mahasiswa merupakan elemen vital dan sentral dalam suatu perguruan tinggi, dan rasanya sangat berkepentingan untuk memahami faktor-faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tingginya mengingat mahasiswa lebih memiliki idealisme dan sebagai stakeholder inti.

Universitas Muhammadiyah Makassar memiliki peran yang tidak kecil dalam rangka ikut serta meningkatkan kualitas pendidikan bukan hanya dalam skala lokal Sulawesi Selatan,

tetapi juga dalam skala regional, nasional, bahkan internasional. Tanggung jawab yang dipikul oleh Universitas Muhammadiyah Makassar tidaklah enteng tetapi sekaligus sangat mulia, seperti termaktub dalam pasal 4 Qaidah Perguruan Tinggi Muhammadiyah yakni “Menyiapkan peserta didik menjadi Sarjana Muslim yang beriman dan bertaqwa kepada Allah SWT, berakhlak mulia, yang mempunyai kemampuan akademik dan atau profesional, serta beramal menuju terwujudnya masyarakat utama, adil dan makmur yang di ridhai oleh Allah SWT, mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kesenian dalam rangka memajukan Islam dan meningkatkan kesejahteraan manusia.” Walaupun di permukaan tidak tampak adanya keluhan yang bersifat ketidakpuasan mahasiswa namun tidak dapat dipastikan apakah kondisi tersebut memang demikian adanya ataukah dibalik kondisi tersebut malah tersembunyi ketidakpuasan mereka.

Berdasarkan wawancara awal dengan beberapa orang mahasiswa, ditemukan beberapa faktor penentu kepuasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar, di antaranya adalah terjangkaunya biaya kuliah, kualitas layanan administrasi akademik, kualitas pembelajaran pada saat proses perkuliahan serta terpenuhinya sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar penyelenggaraan pendidikan tinggi. Fakta awal tersebut harus dapat diuji secara empirik melalui penelitian ilmiah, sekaligus untuk memastikan persepsi mahasiswa terhadap kepuasan yang dirasakannya.

### **Karakteristik Jasa Lembaga Pendidikan Tinggi**

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:126) terdapat beberapa karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi yaitu:

- a. Perguruan Tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), dimana pemberian jasa dilakukan harus didukung alat kerja atau sarana pendukung seperti: ruang kelas, kursi, meja dan buku-buku.
- b. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), jadi disini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tinggi tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meskipun dalam perkembangannya ada juga yang menawarkan program *distance learning*, universitas terbuka, kuliah jarak jauh dan lain-lain).
- c. Penerima jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan pengguna jasa (pelanggan/mahasiswa) adalah *high contact system* yaitu hubungan pemberi jasa dengan pelanggan pendidikan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut.

Selanjutnya suatu Universitas dari waktu ke waktu harus senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya yang diberikan kepada mahasiswa. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak baik pula bagi Universitas, bahkan dampak atau manfaat dari kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen (pengguna jasa) tidak hanya dirasakan oleh Universitas saja tetapi juga oleh karyawan dan mahasiswa yang bersangkutan. Manfaat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa, karyawan dan juga Universitas terlihat dalam table dibawah ini:

Tabel. 1. Manfaat Kualitas Jasa

| Sasaran Kualitas                 | Manfaat Services                                    |                                     |                                  |
|----------------------------------|---|-------------------------------------|----------------------------------|
|                                  | Bagi Mahasiswa                                      | Bagi Karyawan                       | Bagi Universitas                 |
| Memuaskan pelanggan              | Kebutuhan terpenuhi                                 | Lebih percaya diri                  | Meningkatkan kesan profesional   |
| Meningkatkan loyalitas pelanggan | Merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang baik | Ada kepuasan pribadi                | Kelangsungan Universitas terjaga |
| Meningkatkan pendapatan          | Merasakan menemukan universitas yang profesional    | Memupuk semangat untuk meniti karir | Mendorong kemungkinan ekspansi   |

Sumber : Tjiptono (2000:59)

### Konsep Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa

Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* menurut Barkelay dan Taylor (1994:82) merupakan fokus dari proses *Costomer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas, kualitas layanan, *performance, availability, durability, aesthetic, reability, maintainability, logistic, supprtability, costomer service, training, delivery, billing, shipping, repairing, marketing, warranty, dan life cycle cost.*

Day, G.S. and Wensley, R (1988; 204) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Uraian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan pemikiran atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya (Zeithaml, 1990 : 2).

### Teori Kepuasan Pelanggan

#### a. *The Expectancy Disconfirmation Model*

Berdasarkan model yang dikemukakan oleh Oliver, (1997:54) kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua variabel kognitif yaitu harapan pra beli yaitu keyakinan kinerja yang diantisipasi dari suatu produk atau jasa. Dan yang kedua adalah diskonformasi yaitu perbedaan antara harapan pra pembelian dan persepsi purna beli. Para pakar mengidentifikasi tiga pendekatan dalam mengkonseptualisasikan harapan para pembeli (Supranto, 1997 : 227) yaitu:

1. *Equitable performance*, yaitu penilaian normativ yang mencerminkan kinerja yang seharusnya diterima seseorang atas biaya dan usaha yang telah dicurahkan untuk membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa.
2. *Ideal performance*, yaitu tingkat kinerja optimal atau ideal yang diharapkan oleh seorang konsumen.
3. *Expented performance*, yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan atau yang diharapkan /disukai pelanggan. Type ini yang paling banyak digunakan dalam penelitian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan.

Penilaian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan berdasarkan model expectancy disconfirmation model, ada tiga jenis yaitu: *positif disconfirmation* (bila kinerja lebih baik dari pada yang diharapkan), *simple disconfirmation* (bila keduanya sama), dan *negatif disconfirmation* (bila kinerja lebih buruk dari pada yang diharapkan). Kesulitan model ini adalah belum ditemukannya konseptualisasi yang pasti mengenai standar perbandingan dan *disconflmation constructs*.

b. *Equity Theori*

Menurut teori ini, seseorang akan puas bila rasio hasil (*out come*) yang diperolehnya dibandingkan dengan input yang digunakan yang dirasakan fair dan adil. Dengan kata lain kepuasan terjadi bila para konsumen merasakan bahwa rasio hasil terhadap inputnya proporsional terhadap rasio yang sama (*out come*) dibanding input yang diperoleh orang lain Oliver, Richard, L (1980 : 496).

c. *Atribution Theori*

Teori ini dikembangkan dari hasil karya Weiner dalam Oliver, Richard, L (1980 : 496). Teori ini menyatakan bahwa ada tiga dimensi yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu hasil (*out come*), sehingga dapat ditentukan apakah suatu pembelian memuaskan atau tidak memuaskan. Ketiga dimensi tersebut adalah:

1. Stabilitas atau variabilitas; apakah faktor penyebabnya sementara atau permanen.
2. *Locus of Causality*; Apakah penyebabnya berhubungan dengan konsumen atau dengan pemasar. Internal attribution seringkali dikaitkan dengan kemampuan dan usaha yang dilakukan di pasar. Sedangkan eksternal attribution dihubungkan dengan berbagai faktor seperti tingkat kesulitan suatu tugas (*task difficulty*) dan faktor keberuntungan.
3. *Controllability*; Apakah penyebab tersebut berada dalam kendali kemauannya sendiri ataukah dihambat oleh faktor luar yang tidak dapat dipengaruhi.

Menurut Kotler (1997:40) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Atau sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi.

**Pengukuran kepuasan pelanggan**

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap

populasi sasaran. Dalam rangka mengembangkan suatu mekanisme pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, perlu mengetahui hal-hal berikut:

1. Mengetahui apa yang pelanggan pikirkan tentang anda, pelayanan anda, dan pesaing anda.
2. Mengukur dan meningkatkan kinerja anda.
3. Mempergunakan kelebihan anda kedalam pemilahan pasar.
4. Memanfaatkan kelemahan anda ke dalam peluang pengembangan sebelum orang lain memulainya.
5. Membangun wahana komunikasi internal sehingga setiap orang tahu apa yang mereka kerjakan.
6. Menunjukkan komitmen anda terhadap kualitas dan pelanggan anda.

### **Cara mengukur kepuasan pelanggan**

Kotler (2000, 187) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen:

1. Sistem keluhan dan saran; yaitu organisasi yang berpusat pada pelanggan (*customer - centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para langganannya untuk menyampaikan saran dan keluhan.
2. *Ghost shopping*; yaitu salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan mempekerjakan beberapa orang untuk bersikap sebagai pembeli terhadap produk perusahaan dan pesaing.
3. *Lost Customer analysis*; yaitu perusahaan seyogyanya menghubungi para langganannya yang berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.
4. Survey Kepuasan Pelanggan; yaitu umumnya penelitian terhadap kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survey, baik survey melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi.

### **Metode Penelitian**

Penetapan sampel dengan jenis *Area Probability Sampling* dan menggunakan prinsip proportional sampling, yaitu membagi daerah populasi kedalam sub-sub populasi (wilayah fakultas dan program studi), kemudian ditetapkan proporsi pada masing-masing sub-sub populasi sebesar 5 % dari total populasi yang ada atau sekitar 300 mahasiswa yang diambil secara proporsional dari masing – masing fakultas dengan melihat besaran jumlah mahasiswa pada fakultas tersebut.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. menggunakan kuesioner kepada responden untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan secara tertulis pula. Dipandang dari cara menjawabnya angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda centang (√) atau tanda silang (X) pada kolom atau tempat yang disediakan.

Analisis data menggunakan regresi berganda dengan formula sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + b_4.X_4 + E$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Mahasiswa
- B<sub>0</sub> = Bilangan Konstanta
- b<sub>1</sub>-b<sub>4</sub> = Parameter Koefisien Regresi
- X<sub>1</sub> = Biaya Kuliah
- X<sub>2</sub> = Layanan Administrasi
- X<sub>3</sub> = Kualitas Pembelajaran
- X<sub>4</sub> = Sarana Perkuliahan
- E = Eror

Analisis selanjutnya dilakukan uji Fisher atau F untuk menguji apakah variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, dan X<sub>4</sub> secara serempak mempunyai pengaruh terhadap Y. Uji tersebut dilakukan dengan membandingkan nilai F ratio dengan nilai yang ada pada tabel, jika hasil dari nilai F ratio lebih besar dari pada F tabel maka variabel-variabel X yang merupakan variabel independen (bebas) yang secara bersama dapat mempengaruhi Y atau variabel tidak bebas. Selanjutnya, untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel X terhadap Y secara parsial (sendiri-sendiri) dilakukan uji t (*student*) dengan membandingkan antara nilai t-hitung dengan nilai t-tabel. Apabila nilai t-hitung lebih besar dibanding nilai t-tabel maka variabel X tersebut berpengaruh terhadap Y.

**Deskripsi Variabel Penelitian**

**1. Biaya Kuliah**

Untuk mengoptimalkan kepuasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar maka pimpinan harus bisa memberikan kemudahan-kemudahan bagi mahasiswa yang sedang kuliah atau melanjutkan studi di Unismuh Makassar. Untuk itu, hal penting yang perlu diperhatikan di antaranya adalah biaya kuliah dengan fasilitas yang diberikan bisa berimbang sesuai dengan jurusan yang mereka pilih. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel biaya kuliah adalah kuisioner yang terdiri dari 5 item pertanyaan yang indikatornya terdiri atas biaya kuliah yang terjangkau, sistem pembayaran kuliah, penetapan jumlah pembayaran, tempat pembayaran, dan besaran biaya kuliah.

Tabel 2. Penyebaran Jawaban Responden Terhadap Variabel Biaya Kuliah

| No. | Klasifikasi         | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|-----|---------------------|----------------|----------------|
| 1.  | Sangat Setuju       | 8              | 2,70           |
| 2.  | Setuju              | 79             | 26,30          |
| 3.  | Netral              | 121            | 40,30          |
| 4.  | Tidak Setuju        | 86             | 28,70          |
| 5.  | Sangat tidak Setuju | 6              | 2,00           |
|     | Jumlah              | 300            | 100,00         |

Sumber : Hasil olah kuisioner, 2010

Berdasarkan tabel 4.4 tersebut di atas, tampak bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 121 orang atau 40,3% memberikan tanggapan bahwa biaya kuliah cukup terjangkau, 86 orang responden atau 28,7% mengatakan tidak terjangkau, 79 orang rsponden atau 26,3%

mengatakan terjangkau serta masing-masing 8 dan 6 orang responden atau 2,7% dan 2% memberi tanggapan sangat terjangkau dan sangat tidak terjangkau.

## 2. Layanan Administrasi

Berdasarkan hasil penelitian atas 300 orang responden, diperoleh tanggapan tentang variabel layanan administrasi seperti ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 3. Penyebaran Jawaban Responden Terhadap Variabel Layanan Administrasi.

| No. | Klasifikasi         | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|-----|---------------------|----------------|----------------|
| 1.  | Sangat Setuju       | 3              | 1,0            |
| 2.  | Setuju              | 39             | 13,0           |
| 3.  | Netral              | 114            | 38,0           |
| 4.  | Tidak Setuju        | 105            | 35,0           |
| 5.  | Sangat tidak Setuju | 39             | 13,0           |
|     | Jumlah              | 300            | 100            |

Sumber : Hasil olah kuisisioner, 2010

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, terlihat bahwa sebagian responden yaitu sebanyak 114 orang atau 35,0% merasakan bahwa tingkat layanan administrasi yang dirasakan adalah cukup baik, 105 orang atau 38,0% pada kategori tidak baik, 39 orang atau 13,0% pada kategori baik, dan ada juga 39 orang atau 13,0% berada pada kategori sangat tidak baik, serta hanya ada 3 orang atau 1,0% yang berada pada kategori sangat baik. Sehingga keadaan tersebut menggambarkan bahwa tingkat layanan administrasi di Universitas Muhammadiyah Makassar sudah cukup baik.

## 3. Kualitas Pembelajaran

Data penelitian diperoleh dari 300 orang responden yang dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner dengan skala pengukuran menggunakan skala likert 5 point pada kategori sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, dan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4. Penyebaran Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pembelajaran

| No. | Klasifikasi         | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|-----|---------------------|----------------|----------------|
| 1.  | Sangat Setuju       | 4              | 1,3            |
| 2.  | Setuju              | 90             | 30,0           |
| 3.  | Netral              | 138            | 46,0           |
| 4.  | Tidak Setuju        | 63             | 21,0           |
| 5.  | Sangat tidak Setuju | 5              | 1,7            |
|     | Jumlah              | 300            | 100            |

Sumber : Hasil olah kuisisioner, 2010

Berdasarkan tabel 4.6 tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pembelajaran yang diterima mahasiswa berada pada kategori cukup baik dan baik. Hal ini terlihat dari penyebaran responden yaitu sebanyak 138 orang atau 46,0% menyatakan cukup baik dan 90 orang atau 30,0% menyatakan baik, 63 orang atau 21,0% berada pada kategori tidak baik, dan

masing-masing 5 dan 4 orang atau 1,7% dan 1,3% berada pada kategori sangat tidak baik dan sangat baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa mahasiswa yang menjadi responden dalam penelitian ini memberikan apresiasi yang cukup baik terhadap Kualifikasi tenaga pengajar, Sistem pengajaran dosen, Kemampuan mengajar, Sistem penilaian, dan Materi kuliah yang diajarkan di Universitas Muhammadiyah Makassar.

**4. Sarana dan Prasarana Perkuliahan**

Tanggapan tentang variabel Sarana dan Prasarana Perkuliahan seperti ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 7. Jawaban Responden Terhadap Variabel Sarana dan Prasarana Perkuliahan

| No. | Klasifikasi         | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|-----|---------------------|----------------|----------------|
| 1.  | Sangat Setuju       | 2              | 0,7            |
| 2.  | Setuju              | 55             | 18,3           |
| 3.  | Netral              | 88             | 29,3           |
| 4.  | Tidak Setuju        | 99             | 33,0           |
| 5.  | Sangat tidak Setuju | 56             | 18,7           |
|     | Jumlah              | 300            | 100            |

Sumber : Hasil olah kuisioner, 2010

Secara statistik deskriptif di atas, secara umum dapat dinyatakan bahwa sebagian besar atau 99 orang atau 33,0% responden memiliki tanggapan yang tidak baik terhadap sarana dan prasarana perkuliahan. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa lingkungan kampus baik di dalam maupun di luar ruangan belum memiliki fasilitas sarana dan prasarana perkuliahan yang memadai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Departemen Pendidikan Tinggi demi memberikan kepuasan yang tinggi terhadap mahasiswa. Walaupun demikian, patut dipahami bahwa di lingkungan Universitas Muhammadiyah Makassar sudah ada fasilitas yang dapat mendukung proses perkuliahan seperti adanya hotspot di beberapa unit kerja.

**5. Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan mahasiswa merupakan rasio antara harapan dan kenyataan dari mahasiswa yang dirasakan tiap individu mahasiswa. Indikator utama yang digunakan adalah seberapa baik proses belajar mengajar yang dirasakan dengan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan ilmu pengetahuan selama masa kuliah.

Tabel 8 Penyebaran Responden Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa

| No. | Klasifikasi         | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|-----|---------------------|----------------|----------------|
| 1.  | Sangat Setuju       | 3              | 1,0            |
| 2.  | Setuju              | 73             | 24,3           |
| 3.  | Netral              | 121            | 40,3           |
| 4.  | Tidak Setuju        | 95             | 31,7           |
| 5.  | Sangat tidak Setuju | 8              | 2,7            |
|     | Jumlah              | 300            | 100            |

Sumber : Hasil olah kuisioner, 2010



Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa pada umumnya tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari distribusi responden yaitu 121 orang atau 40,3% mengatakan cukup puas, 95 orang atau 31,7% merasakan tidak puas, dan 73 orang atau 24,3% mengatakan puas, serta masing-masing 8 dan 3 orang atau 2,7% dan 1,0% mengatakan sangat tidak puas dan sangat puas. Walaupun secara umum responden berada pada tingkat kepuasan yang cukup sampai sangat puas, namun perlu diperhatikan bahwa ada sekitar 34,4% responden yang tidak puas.

### **Analisis Hasil Penelitian**

Untuk menguji hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa biaya kuliah, layanan administrasi, kualitas pembelajaran serta sarana dan prasarana perkuliahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar, maka data hasil penelitian diolah dengan bantuan program *Statistical Program for Social Science (SPSS) for Windows* Versi 12.0. Dari hasil analisis diperoleh persamaan linear regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,050 + 0,688 X_1 + 0,189 X_2 + 0,096 X_3 + 0,004 X_4 + E$$

Dari persamaan regresi berganda seperti di atas, maka diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai koefisien  $b_0$  (konstanta) sebesar 0,050 berarti apabila faktor biaya kuliah ( $X_1$ ), layanan administrasi ( $X_2$ ), kualitas pembelajaran ( $X_3$ ) serta sarana dan prasarana perkuliahan ( $X_4$ ) sama dengan nol, maka diperkirakan kepuasan mahasiswa akan mengalami penurunan.
2. Nilai koefisien  $b_1 = 0,688 X_1$  berarti variabel biaya kuliah di Universitas Muhammadiyah Makassar memiliki hubungan yang searah dengan upaya peningkatan kepuasan mahasiswa sehingga jika biaya kuliah yang telah ditetapkan besarnya untuk masing-masing program studi sudah dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diterima dan dapat dijangkau oleh semua kalangan maka kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar akan meningkat, dengan asumsi faktor lainnya konstan.
3. Nilai koefisien  $b_2 = 0,189 X_2$  berarti variabel layanan administrasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, maka di harapkan para staff layanan administrasi memberikan pelayanan dengan baik sehingga diharapkan kepuasan mahasiswa akan meningkat dengan asumsi variabel lainnya konstan.
4. Nilai koefisien  $b_3 = 0,096 X_3$  berarti variabel kualitas pembelajaran memiliki hubungan yang searah dengan kepuasan mahasiswa. Jika variabel kualitas pembelajaran ditingkatkan kualitasnya maka kepuasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar diperkirakan akan meningkat pula.
5. Nilai koefisien  $b_4 = 0,004 X_4$  berarti variabel sarana dan prasarana perkuliahan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Jika sarana dan prasarana perkuliahan di tempat kuliah kondusif dan mendukung proses perkuliahan maka mahasiswa akan dapat belajar dengan baik sehingga akan memberikan kepuasan terhadap mahasiswa dengan asumsi variabel lainnya konstan atau tetap.

Berdasarkan hasil analisis regresi tersebut diketahui bahwa variabel biaya kuliah, layanan administrasi, kualitas pembelajaran serta sarana dan prasarana perkuliahan menunjukkan nilai positif, yang berarti ada hubungan yang searah antara variabel-variabel X (independent) dengan variabel Y (dependent).

Selanjutnya hasil analisis of varians (ANOVA) pada lampiran menunjukkan nilai F (Value) = 228,563 dengan nilai probability (signifikansi) 0,000<sup>a</sup> memberikan informasi tentang signifikansi model pada taraf kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ), ini berarti model yang dipakai signifikan secara statistik karena  $P < \alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Karena model signifikan, maka penafsiran, peramalan atau inferensi yang lain dapat dilakukan dengan menggunakan model regresi tersebut.

Dengan demikian hipotesis (H1) yang menyatakan bahwa biaya kuliah, layanan administrasi, kualitas pembelajaran, serta sarana dan prasarana perkuliahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar **didukung data empiris dan dapat diterima**.

Besarnya daya ramal model diberikan oleh nilai koefisien determinasi yang disimbolkan dengan  $R^2$  (R-Square) = 0,756 yang berarti model memunyai daya ramal sebesar 75,6 % atau sekitar 76 % variasi naik turunnya variabel Y (kepuasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar) dapat dijelaskan oleh model atau secara bersama-sama dipengaruhi oleh variabel-variabel biaya kuliah, layanan administrasi, kualitas pembelajaran, serta sarana dan prasarana perkuliahan sedang sisanya sebesar 24 % diakibatkan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model analisis. Tingkat pengaruh keempat variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model analisis juga cukup kuat yang ditunjukkan oleh nilai korelasi (R) sebesar 0,870 (lebih mendekati 1)

Berdasarkan uji parsial yang dilakukan terhadap variabel-variabel yang dimasukkan dalam model analisis nampak bahwa keempat variabel penelitian yaitu variabel biaya kuliah ( $X_1$ ), layanan administrasi ( $X_2$ ), kualitas pembelajaran ( $X_3$ ), serta sarana dan prasarana perkuliahan ( $X_4$ ) yang secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar. Sementara jika dilihat secara parsial ada satu variabel yakni sarana dan prasarana perkuliahan ( $X_4$ ) memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Dari ketiga variabel yang memiliki pengaruh signifikan, tampak bahwa variabel biaya kuliah ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar, yang dibuktikan dari nilai Probabilitas yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) serta ditunjukkan oleh nilai t hitung yang paling besar diantara keempat variabel bebas yang diteliti.

## **Kesimpulan**

1. Secara bersama-sama variabel biaya kuliah, layanan administrasi, kualitas pembelajaran, serta sarana dan prasarana perkuliahan berpengaruh positif dan signifikan sedangkan secara parsial variabel biaya kuliah, layanan administrasi dan kualitas pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas

Muhammadiyah Makassar, namun variabel sarana dan prasarana perkuliahan pengaruhnya tidak signifikan.

2. Variabel biaya kuliah merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar.

## **Rekomendasi**

1. Kepuasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar dapat ditingkatkan dengan memperhatikan berbagai faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor dimaksud antara lain penetapan besaran biaya kuliah sesuai dengan jurusan, peningkatan kuantitas, kualitas dan lingkungan tempat layanan administrasi, dan peningkatan mutu jasa pendidikan berdasarkan prinsip keadilan.
2. Karena faktor biaya kuliah merupakan faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa, maka diperlukan pengkajian lebih mendalam terutama menjadikan biaya kuliah yang rendah sebagai *branding* ataukah bergeser ke aspek lainnya.
3. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisa berbagai faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar.

## **Referensi**

- Barkley, Bruce T and James H Saylor. 1994. *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation* Singapore.
- Cravens W. David & Nigel F. Fiersy, 2003, *Strategic Marketing, Seventh Edition*, McGraw Hill Irwin, North America
- Collier D. A. Dalam Vincent Caspersz. 1994. *Manajemen Pelayanan Kualitas Total Cara terbaik untuk Memuaskan Pelanggan*. Gramedia; Jakarta.
- Day, G.S. and Wensley, R. 1988 *Assessing Advantage: A Framework for diagnosing Competitive Superiority*, *Journal of Marketing*, 52, 1-20.
- Dessler, G. 1997. *Human Resource Management (Seventh Edition)*. London: Prince Hall International Inc.
- Fatah, Nanang, 1998. *Studi Tentang Pembiayaan Pendidikan Sekolah Dasar*, Penerbit PT. Remaja Rosda Karya. Bandung
- Fernandes, 1984, *Evaluation of Educational Program*, (Jakarta: National Educational Planning, Evaluation and Curriculum Development.)
- Gaspersz, Vincent. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hamid, E.S. Rowi, Budiman, 2003. *Membangun Profesional Muhammadiyah*. Yogyakarta: LPTP Muhammadiyah dan UAD Press.
- Juran J.M. dan Griya, F.M. 1993. *Quality Planning and Analysis*. 3 ED. Singapore:
- Kotler Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan* Jilid I dan 6<sup>th</sup> Edition. New Jersey; Practice-Hall.

- Kotler Philip. 2000. *Marketing Management Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Lovelock, Christophor H., 1991, *Servis Marketing: Second Edition*, Prentice-Hall International Edition.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA-LAN Press.
- Rasulong, I., 2011. Faktor Penentu Motivasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan Di Universitas Muhammadiyah Makassar. *Balance*, 7(2), p.51.