Manajemen Pemasaran

LAPORAN PENELITIAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Magister Manajemen STIMI Banjarmasin)

Oleh :

Dr. Syamsuddinnor. S.E., M.M (Ketua Peneliti)
NIDN. 1113068101
Alfiannor, S. Pd., MM. (Anggota)
NIDN. 1125048802

SKEOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN INDONESIA (STIMI) BANJARMASIN
TAHUN ANGGARAN 2023

Manajemen Pemasaran

LAPORAN PENELITIAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Magister Manajemen STIMI Banjarmasin)

Oleh :

Dr. Syamsuddinnor. S.E., M.M (Ketua Peneliti)
NIDN. 1113068101
Alfiannor, S. Pd., MM. (Anggota)
NIDN. 1125048802

SKEOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN INDONESIA (STIMI) BANJARMASIN
TAHUN ANGGARAN 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian	: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen STIMI Banjarmasin)
Bidang Fokus	: Manajemen Pemasaran
Peneliti	
Nama	: Dr. Syamsuddinnor, S.E., M.M
a. NIDN	: 1113068101
b. Jabatan Fungional	: Asisten Ahli / IIIb
c. Program Studi	: Manajemen
d. No. HP	: 081349626181
e. Alamat surel (E-mail)	: syams.stimi@gmail.com
Anggota Peneliti	
a. Nama lengkap	: Alfiannor, S.Pd., M.M
b. NIDN	: 1125048802
c. Program Studi	: Manajemen
Anggota Peneliti Mahasiswa (1)	
Nama lengkap	:
NIM	:
c. Program Studi	: Magister Manajemen
Anggota Peneliti Mahasiswa (2)	
a. Program Studi	: Sarjana Manajemen
Nama/ NPM	: 1.

Biaya tahun Berjalan : diusulkan ke Pusat P2M STIMI Banjarmasin sebesar Rp. 4.000.000,- (Empat juta rupiah)

Banjarmasin, Desember 2023

Menyetujui
Kepala Unit P2M STIMI Banjarmasin

Akhmad Aspiannor, S.E., M.M
NIK. 113003 0788 2021 1 088

Ketua Peneliti

Dr. Syamsuddinnor, S.E., M.M
NIK. 113003 0681 2009 1 053

Mengetahui,
Ketua STIMI Banjarmasin

Dr. Titien Agustina, M. Si
NIK. 113003 0863 1992 2 036

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan adalah sebuah investasi sumber daya manusia jangka panjang yang mempunyai nilai strategis bagi kelangsungan peradaban manusia di dunia. Bahkan banyak yang menganggap bahwa kemajuan pembangunan suatu negara tergantung pada pendidikan itu. Dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa maka kemajuan sebuah negara dimulai dari pendidikan. Jika pendidikan suatu negara mengalami kemajuan, bisa dikatakan pembangunan negara dapat mengalami kemajuan juga, dan sebaliknya. Dari sini kita bisa melihat betapa pentingnya pendidikan dapat mengubah berbagai aspek kehidupan, pendidikan merupakan bagian penting dalam proses pembangunan.

Proses pendidikan tidak bisa dipisahkan dari proses pembangunan itu sendiri. Pembangunan diarahkan dan bertujuan untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas, dan manusia yang berkualitas dapat dilihat dari strata pendidikannya. Di era globalisasi ini, pendidikan sangat penting kedudukannya untuk kemajuan dan perkembangan negara serta masyarakatnya. Pendidikan merupakan media atau perantara menuju persaingan tingkat dunia. Dengan pendidikan, seseorang akan merasa memiliki bekal berupa ilmu pengetahuan yang tentu sangat berguna bagi kehidupannya kelak. Manfaat bekal kehidupan yang bernama pendidikan itu bisa

dirasakan dalam banyak hal, mulai dari proses sosialisasi bersama masyarakat, pencarian kerja, sampai ke persaingan akademik.

Kualitas pendidikan di Indonesia dianggap oleh banyak kalangan masih rendah. Di antara permasalahan pendidikan yang di dengar bahkan di alami oleh masyarakat adalah seperti mulai dari persoalan kurikulum yang masih sering berganti, proses belajar mengajar, sarana prasarana yang masih kurang memadai, gaji guru, kualitas mengajar guru, hingga permasalahan biaya pendidikan yang belum merata. Kondisi seperti ini mengisyaratkan bahwa pendidikan sebagai suatu teori adalah sesuatu yang harus dapat di terjemahkan sebagai suatu yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Pendidikan harus memiliki tujuan yang mampu membawa masyarakat merasakan arti pendidikan itu sendiri. Dengan kata lain, pendidikan harus dapat dirasakan oleh berbagai kalangan masyarakat secara merata. Berbagai tuntutan dan perubahan terjadi di Dunia pendidikan karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta ditantang untuk dapat menjawab berbagai permasalahan lokal dan perubahan global yang terjadi begitu pesat.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu upaya menciptakan hubungan baik antara institusi dengan pelanggan. Pelanggan yang memperoleh produk atau jasa yang sesuai atau melebihi harapan, cenderung akan memberikan tanggapan positif terhadap institusi, terutama kaitannya dengan komponen sumber daya yang ada di Lembaga Pendidikan. Salah satu satuan pendidikan yang sangat mempengaruhi kualitas sumber daya manusia (SDM) di masa mendatang adalah perguruan tinggi. Sebagai suatu lembaga pendidikan, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar, dan

karyawan. Suatu perguruan tinggi seyogyanya dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas guna mendukung keberhasilan dalam suatu kualitas pelayanan. Salah satu yang mendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi adalah melalui penyediaan fasilitas kemudahan informasi yang turut melaksanakan Tri Dharma melalui penyediaan, pengorganisasian dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Perguruan tinggi sebagai salah satu bagian dari sistem pendidikan nasional yang bergerak dibidang penyedia jasa pendidikan harus mampu merespon perubahan lingkungan yang disebabkan antara lain karena meningkatnya pengetahuan masyarakat sebagai *customer* (pelanggan) yang ditunjukkan dengan perubahan sikap yang semakin kritis, meningkatnya kompetisi, tuntutan dunia kerja yang semakin tinggi dan perubahan teknologi yang begitu pesat. Perubahan ini membuat persaingan yang semakin tinggi diantara perguruan tinggi. Agar mampu bersaing dan tetap bertahan maka pengelolaan berbasis mutu merupakan faktor penentu.

Persaingan tenaga kerja terampil antar negara akan membutuhkan kualitas tenaga kerja yang berdaya saing. Kualitas tenaga kerja tersebut harusdidukung dengan kualitas pendidikan yang diselenggarakan di masing-masing negara. Dengan kualitas yang baik, maka sumber daya manusia negara tersebut siap bersaing dalam pasar tenaga kerja. Begitu pula sebaliknya jika kualitas pendidikan rendah maka sumber daya manusia yang dihasilkan akan sulit bersaing dalam pasar tenaga kerja. Melihat pada kondisi tersebut, maka perguruan tinggi memiliki peranan yang penting untuk mencetak sumber daya manusia yang bersaing. Perguruan tinggi untuk menyediakan tenaga kerja yang memiliki kemampuan dan

kompetensi yang dibutuhkan oleh pasar. Selain itu, perguruan tinggi yang berkualitas juga akan dapat mencetak pemimpin dan pemikir suatu bangsa yang menentukan pembangunan negaranya di masa depan.

Untuk lebih terarahnya akses pemerataan penyelenggaraan peningkatan mutu pendidikan, maka melalui UU no. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang pada pasal 35 ayat (1) mengatakan bahwa Standar Nasional Pendidikan terdiri atas; standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidikan dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, standar penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala. Bagi perguruan tinggi dalam UU nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, pasal 1 butir 18 dan pasal 54 ayat 2 menyebutkan bahwa Standar Nasional Pendidikan Tinggi meliputi Standar Nasional Pendidikan, ditambah dengan standar penelitian, dan standar pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya daya saing perguruan tinggi nasional tidak terlepas dari masih rendahnya mutu pelayanan, dan manajemen atau tata kelola di perguruan tinggi. Perguruan tinggi sebagai lembaga publik mengemban tugas melakukan pelayanan publik di bidang pendidikan.

Layanan adalah sebuah proses pemberian jasa (*service delivery*) dari pemberi layanan kepada pelanggan (*customer*). Kualitas layanan merupakan suatu *driver* kepuasan yang bersifat multidimensi. Kualitas layanan tidak bisadinilai dari perspektif produsen tetapi harus beranjak dari perspektif *customer* yaitu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan cerminan dari layanan yang bermutu. Menurut Kotler dalam I Nyoman Rinala[7], kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila

memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya layanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan. Penjelasan tersebut mengandung makna bahwa mahasiswa dalam hal ini sebagai pelanggan di perguruan tinggi akan mamandang mutu layanan sebagai perbandingan antara persepsi mereka tentang apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan.

Perguruan tinggi sebagai institusi penyedia jasa, dimana layanan pendidikan merupakan layanan akademik yang mengantarkan kepada terciptanya proses pembelajaran yang efektif. STIMI Banjarmasin merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta di Kota Banjarmasin, yang sampai saat ini terus eksis dan professional dalam menyelenggarakan Pendidikan, ada dua program studi yang ada di STIMI Banjarmasin yaitu, (1) Program Studi Sarjana Manajemen, (2) Program Studi Magister Manajemen. Peneliti disini melakukan penelitian pada Program Magister Manajemen, karena setelah mendapatkan izin operasional dari kementrian dan melaksanakan perkuliahan di tahun 2021, tentunya proses Pendidikan , pengajaran dan layanan kepada mahasiswa sudah berjalan, sehingga perlu untuk mengetahui kepuasan mahasiswa selama kuliah di lihat dari aspek kualitas layanan dan kinerja dosen. Proses mewujudkan layanan akademik yang bermutu tentunya tidak terlepas dari beberapa komponen yang dapat mempengaruhinya, diantaranya adalah *input, process, output* dan *outcome*. Pertama yaitu *input* yang bermutu. *Input* yang bermutu dapat dinilai dari staff pengajar yang bermutu, staff administrasi yang bermutu, peserta didik yang bermutu, sarana dan prasarana yang bermutu, serta aspek-aspek lain yang dinilai sebagai input pendidikan. Kedua adalah *process* pendidikan.

Proses pendidikan yang bermutu adalah proses belajar mengajar yang bermutu, kepuasan para mahasiswa disisi layanan tentunya tidak terlepasa dari para tenaga kependidikan yang selalu melayani berbagai keperluan mahasiswa di Program Studi Magister Manajemen.

Proses belajar mengajar yang bermutu bisa dilihat dari cara mengajar dosen, penggunaan metode, serta tingkat pemahaman peserta didik dalam memahami suatu pengetahuan yang telah diberikan oleh staff pengajar. Ketiga adalah *output. Output* yang bermutu adalah kompetensi para lulusan yang relevan dengan kebutuhan *customer*, baik dari sisi kebutuhan kompetensi pedagogik, sosial, individual dan profesional. Sementara itu yangkeempat adalah *outcome. Outcome* yang bermutu adalah diterima dan bermanfaatnya para lulusan perguruan tinggi dilingkungannya baik keluarga, masyarakat dan dunia kerja

Kinerja dosen merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam segala proses internalisasi nilai di perguruan tinggi. Kinerja dosen merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan Program Studi, begitu juga pada Program Magister Manajemen dan STIMI Banjarmasin dalam melaksanakan visinya, tentunya kontribusi kegiatan dosen sangat diharapkan terutama dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, seperti kegiatan Pendidikan/pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan dosen dan pengukuran kinerjanya sangatlah penting, (Indrajit, Djokopranoto, 2006:5).

Evaluasi secara berkala dilakukan oleh pihak Program Studi yaitu dengan memberikan kuesioner kepada para mahasiswa Program Studi Magister Manajemen, mahasiswa mengisi kuesioner tersebut sesuai dengan

apayang telah dialami selama kuliah di Program Magister Manajemen dan kegiatan dosen dalam pengajaran, ada banyak respon dari para mahasiswa terkait dengan pengajaran yang memang harus ada evaluasi dan perbaikan ke depannya. Maka dari itu perlu kiranya diketahui hubungan evaluasi kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa. Pihak Program Studi Magister Manajemen tentunya dapat melukan evaluasi secara berkala terkait dengan pelayanan terhadap mahasiswa dan juga kinerja dosen, Persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosen ini perlu diketahui terutama para mahasiswa yang sudah mengisi angket setelah berakhir semester perkuliahan. Dengan pertimbangan, mahsiswa adalah sasaran atau objek proses pembelajaran di perguruan tinggi. Jika proses pembelajaran berjalan dengan baik, maka kualitas pembelajaran yang dihasilkan akan baik, sehingga kualitas lulusan pun nantinya akan baik, sehingga ini akan memberikan kesan adanya kesesuaian yang dirasakan para mahasiswa atas layanan selama ini, sehingga kepuasan perlu diberikan kepada para mahasiswa. Dengan mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosen, maka akan selalu ada perbaikan yang dilakukan oleh dosen dalam hal teknik mengajar, membimbing dan menilai mahasiswanya.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Magister Manajemen STIMI Banjarmasin)**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas berhubungan dengan kualitas produk, harga dan promosi dalam keputusan pembelian, penulis mencoba merumuskan beberapa masalah yang akan diteliti dan dibahas sebagai berikut :

1.2.1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Magister Manajemen STIMI Banjarmasin)?

1.2.2. Apakah Kinerja Dosen berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Magister Manajemen STIMI Banjarmasin)?

1.2.3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Kinerja Dosen berpengaruh secara simultan terhadap terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Magister Manajemen STIMI Banjarmasin)?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah:

1.3.1. Untuk menganalisis pengaruh Kualits Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Magister Manajemen STIMI Banjarmasin).

1.3.2. Untuk menganalisis pengaruh Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Magister Manajemen STIMI Banjarmasin)

1.3.3. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Dosen secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Magister Manajemen STIMI Banjarmasin).

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritik, penelitian ini diharapkan dapat memberikansumbangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran dan juga untuk menambah wawasan dalam bidang pemasaran khususnya yang menyangkut kualitas pelayanan, kinerja dosen dan kepuasan mahasiswa.

1.4.2. Manfaat Praktis dari hasil penelitian ini diharapkan STIMI Banjarmasin dapat :

a. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang pemasaran, khususnya dalam pengaruh kualitas pelayanan, kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa dan mengaplikasikan pada STIMI Banjarmasin.

b. Bagi STIMI Banjarmasin

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai sumber informasi dan masukan bagi para pengambil kebijakan untuk selalu memperhatikan kepuasan mahasiswa yang ditinjau dari kualiitas pelayanan dan kinerja dosen, agar Program Studi Magister Manajemen selalu diminati oleh mahasiswa..

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pelanggan

2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis (Tjiptono, 2011:432). Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan (Anderson, et al., 1994). Di samping itu, kepuasan pelanggan juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan (Kotler & Keller, 2012 : 260).

Kepuasan Pelanggan Kotler dan Keller (2007:177) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kpinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan.

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman konsumen dalam melakukan pembelian

barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama konsumen dalam membeli suatu barang/jasa, komentar teman dan kenalan, serta janji dan informasi pemasar dan pesaing. Pemasar yang ingin unggul dalam persaingan tentu harus memperhatikan harapan pelanggan serta kepuasan pelanggannya. Kotler kemudian merevisi definisi tersebut (2009: 188), adalah sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan pembeli. Definisi tersebut dapat berlaku apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan tamu hotel dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka tamu hotel tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka tamu hotel akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka pelanggan akan merasa gembira dan sangat puas. Definisi kepuasan pelanggan yang dirumuskan Barnes (2003:4) adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Berdasarkan berbagai definisi menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan harapan. Pelanggan dapat dikatakan puas dengan produk maupun pelayanan yang diberikan apabila harapan pelanggan akan produk dan layanan yang diberikan tersebut telah sesuai bahkan melebihi harapan konsumen.

Lovelock dan Wirtz (2011:74), berpendapat kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen

dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan nilai. Menurut Kotler & Amstrong (2012:36), nilai pelanggan adalah perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa. Dengan demikian nilai pelanggan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tidak hanya kualitas layanan tetapi juga harga. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Operasionalisasi pengukuran kepuasan pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan (*importance*), kinerja, dan faktor ideal (Tjiptono & Chandra, 2007:137).

Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan- harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan. Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda- beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpersepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah

Levin, Brook dan Howard dalam *High Expectation* mengatakan Perguruan Tinggi yang membangun harapan tinggi kepada semua mahasiswa dan memberikan dorongan untuk mencapai harapan-harapan tersebut akan mempunyai tingkat kesuksesan akademik yang tinggi. Harapan-harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama adalah harapan yang berkenaan dengan *hardware (non human element), software (human element)*, kualitas *hardware* dan kualitas *software* dan nilai tambah dari proses pembelajaran

2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan

Dalam mengukur kepuasan pelanggan ada enam konsep inti mengenai objek pengukuran (Tjiptono, 2005 : 366-367), sebagai berikut :

1) Kepuasan Pelanggan Keseluruhan *(Overall Customer Satisfaction)*

   Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas konsumen dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Biasanya ada dua bagian dalam proses pengukuran. *Pertama,* mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan jasa perusahaan bersangkutan. *Kedua,* menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk dan jasa para pesaing.

2). Dimensi Kepuasan Pelanggan, berbagai penelitian memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponen-komponen.Umumnya,

proses semacam ini terdiri atas empat langkah. *Pertama,* mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. *Kedua,* meminta pelanggan menilai produk dan jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan. *Ketiga,* meminta pelanggan menilai produk dan jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. *Keempat,* meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut konsumen paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

3). Konfirmasi Harapan *(Confirmation of Expectations)*

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

4). Minat Pembeli Ulang *(Repurchase Intentention)*

Kepuasan pelanggan diukur secara *behavioral* dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

5). Kesediaan Untuk Merekomendasi *(Willingness To Recommend)*

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan sebagainya), kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada

teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

6). Ketidakpuasan Pelanggan *(Customer Dissatisfaction)*

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi (a) komplain; (b) *retur* atau pengambilan produk; (c) biaya garansi; (d) *product recall* (penarikan kembali produk dari pasar); (e) *gethok tular* negatif; dan (f) *defections* (konsumen yang beralih ke pesaing).

Kotler dan Keller (2009:138) menjelaskan bahwa perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2009:140) mempertahankan pelanggan merupakan hal penting daripada memikat pelanggan. Lebih lanjut diuraikan lima dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu, (1) membeli lagi, (2) mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan, (3) kurang memperhatian merek dan iklan produk pesaing, (4) membeli produk lain dari perusahaan yang sama, (5) Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan. Adapun deskriptor instrumen penelitian, yaitu :

1. Minat beli ulang : Memilih tempat kuliah bertahan sampai selesai, setelah lulus berpeluang melanjutkan kembali, di sekolah tinggi berbagai kebutuhan pendidikan terpenuhi.
2. Mengatakan hal positif : kuliah di sekolah tinggi memberikan mahasiswa untuk berpikir kritis, kuliah di sekolah tinggi lulus tepat waktu, dosen memiliki profesionalitas di bidang keahliannya.
3. Referensi : mendapatkan referesi dari teman, memberikan referensi ke teman, mendapatkan referensi dari keluarga.

Menurut Hansemark and Albinson (2004) "*satisfaction is an overall customer attitude towards a service provider, or an emotional reaction to the difference between what customers anticipate and what they receive, regarding the fulfillment of some needs, goals or desire*". *Customer satisfaction leads to repeat purchases, loyalty, positive word of mouth marketing, and to customer retention* (Zairi, 2000). Bahwa kepuasan merupakan sikap pelanggan secara keseluruhan terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional terhadap perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang mereka terima, berkenaan dengan pemenuhan beberapa kebutuhan, tujuan atau keinginan". Kepuasan pelanggan menyebabkan pembelian ulang, loyalitas, pemasaran positif dari mulut ke mulut, dan retensi pelanggan

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1. Pengertian Kulitas Pelayanan

Pelayanan *(service)* adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik (Kotler dan Keller, 2012 : 42). Parasuraman et al. (1988) kualitas pelayanan sebagai "refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu". Sedangkan Zeithaml dan Bitner (2003) kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Produk layanan yang ditawarkan organisasi dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan harus berkualitas. Karena kualitas memiliki sejumlah level antara lain: universal (sama dimanapun), kultural (tergantung sistem nilai budaya), sosial (dibentuk oleh kelas sosial ekonomi, kelompok etnis, teman pergaulan, dan personal) serta selera masing-masing. Pada prinsipnya, kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan pelanggan bisa berupa tiga macam tipe Rust (2005 : 259). Pertama*, will expectation*,

yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen sewaktu menilai kualitas pelayanan tertentu. Kedua*, should expectation,* yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepantasnya diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya diterima jauh lebih besar daripada apa yang diperkirakan akan diterima. Ketiga*, ideal expectation,* yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005 : 121) Kualitas pelayanan *(service quality)* sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan defenisi tersebut, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Lebih lanjut, Menurut Wyckop (2002), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni, layanan yang diharapkan *(expected service)* dan layanan yang dipersepsikan *(perceived service)* Tjiptono (2005 : 262). Implikasinya, baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Bagi pelanggan, kualitas pelayanan adalah sedekat mana pelayanan yang diterimanya dibandingkan dengan harapannya. Apabila persepsi terhadap pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila persepsi terhadap pelayanan lebih jelek dibandingkan dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu petugas pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan. Sebagian besar masyarakat sekarang mulai memperlihatkan tuntunan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk atau jasa yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Banyak penelitian mengenai kualitas pelayanan jasa, hal ini karena ada persaingan bisnis yang ketat sehingga menawarkan kualitas pelayanan sebagai strategi yang mendasar untuk sukses dan bertahan, menjadi fokus utama bagi menajemen perusahaan untuk menyusun strategi yang dapat menentukan kualitas pelayanan bagi mahasiswa dan bagaimana mengembangkan strategi tersebut agar dapat memenuhi harapan

pelanggan. Hasil penelitian Kusuma Atmaja (2011) menyebutkan perusahaan yang mampu memberikan kualitas pelayanan dari kualitas pelayanan pesaingnya akan mampu memenangkan persaingan.

2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ukuran kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*). Pengukuran kualitas pelayanan dalam model Servqual didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Menurut Parasuraman, et al. (1985:44) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingannya yakni sebagai berikut: (1). Keandalan *(Reliability,* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. (2). Ketanggapan *(Responsiveness),* yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat *(responsif)* dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. (3). Jaminan dan Kepastian *(Assurance),* yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan

para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percayaan para pelanggan kepada perusahaan, meliputi beberapa komponen antara lain: komunikasi (*communication*), kredibilitas *(credibility)*, keamanan *(security)*, kompetensi *(competence)*, dan sopan santun *(Courtesy)*.(4). Empati *(empathy)* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Parasuraman (1985:152) menyatakan bahwa di dalam memperoleh kualitas pelayanan jasa yang optimal, banyak ditentukan oleh kemampuan di dalam memadukan unsur-unsur yang saling berkaitan didalam menunjukkan adanya suatu layanan yang terpadu dan utuh. Suatu kualitas layanan jasa akan komparatif dengan unsur-unsur yang mendukungnya, yaitu: (a). adanya jasa jasa yang sesuai dengan bentuk pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, (b). penyampaian informasi yang kompleks, terformalkan dan terfokus di dalam penyampaiannya, sehingga terjadi bentuk-bentuk interaksi antara pihak yang memberikan pelayanan jasa dan yang menerima jasa, dan (c). memberikan penyampaian bentuk-bentuk kualitas layanan jasa sesuai dengan lingkungan jasa yang

dimiliki oleh suatu organisasi jasa. (5). Bukti fisik *(Tangibles)*, yakni kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Variabel kualitas layanan dapat diindikatorkan Keandalan *(Reliability,* Ketanggapan *(Responsiveness),* Jaminan dan Kepastian *(Assurance),* Empati *(empathy),* Bukti fisik*(Tangibles).* Adapun deskriptor dari instrumen penelitian sebagai berikut :

1. *Tangible* : Tampilan gedung refresentatif, selalu terawatt, sangat mencolok, arial parkir yang luas.
2. *Responsiveness* : Tersedia dosen penasehat akademik, tersedia beasiswa bagi mahasiswa, adanya bantuan kepada mahasiswa terkait masalah akademik, layanan yang cepat terhadap keperluan mahasiswa.
3. *Reliability* : materi perkuliahan jelas, tesedia bahan ajar, memiliki dosen yang ahli dibidangnya, staf akademik yang hadandal dalam melayani mahasiswa.

4. *Assurance* : Waktu efektif untuk perkuliahan, staf administrasi melayani dengan santun, dosen penasehat akademik tanggap dalam menangani masalah.
5. *Empathy* : Memiliki kepedulian kepada mahasiswa, mendukung dan mengembangkan minat dan bakat mahasiswa, selalu memonitor kemajuan prestasi akademik mahasiswa, dosen yang terbuka dan koperatif.

Purwandari (2008:57) menyatakan bahwa, profesionalisme adalah memberi pelayanan sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki dan manusiawi secara penuh tanpa mementingkan kepentingan pribadi melainkan mementingkan kepentingan klien serta menghargai klien sebagaimana menghargai diri sendiri. Purwandari (2008:57) menyatakan bahwa profesional dapat dirumuskan sebagai berikut: (1) profesional mempunyai keterikatan dengan pekerjaan seumur hidup, (2) profesional mempunyai motivasi yang kuat atau panggilan hati nurani sebagai landasan bagi pemilihan karier profesionalnya, dan mempunyai komitmen seumur hidup yang layak, (3) profesional mempunyai kelompok ilmu pengetahuan dan keterampilan/keterampilan khusus yang diperolehnya melalui pendidikan dan pelatihan yang lama, (4) profesional berorientasi pada pelayanan dengan menggunakan keahlian dalam memenuhi kebutuhan klien, (5) pelayanan yang diberikan kepada klien didasarkan pada kebutuhan klien secara objektif, (6) profesional lebih mengetahui apa

yang baik untuk klien, (7) profesional mempunyai otonomi dalam mempertimbangkan tindakannya, (8) profesional membentuk perkumpulan profesi yang menetapkan kriteria penerimaan, standar pendidikan, perizinan, peningkatan klien dalam profesi, dan batasan peraturan dalam profesi, (9) profesional mempunyai kekuatan dan status dalam bidang keahliannya dan pengetahuan khusus, (10) profesional dalam menyediakan layanan dan mencari klien tidak boleh menggunakan reklame."

Abeng (2003:107), menyatakan bahwa "Profesionalisme terdiri dari atas tigas unsur, yaitu *knowledge*, *skill*, *integrity*, dan selanjutnya ketiga unsur tersebut harus dilandasi dengan iman yang teguh, pandai bersyukur, serta kesediaan untuk belajar terus menerus jadi dapat dikatakan bahwa profesionalisme kerja adalah suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidang dan tingkatan masing-masing secara tepat waktu dan cermat.

2.3. Kinerja Dosen

2.3.1. Pengertian Dosen

Pendidik dan tenaga kependidikan adalah dua profesi yang sangat berkaitan erat dengan dunia pendidikan, sekalipun lingkup keduanya berbeda. Hal ini dapat dilihat dari pengertian keduanya yang tercantum dalam Pasal 1 Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan. Dalam undang-undang tersebut

dinyatakan bahwa tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan.

Sementara Pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan. Dari definisi di atas jelas bahwa tenaga kependidikan memiliki lingkup profesi yang lebih luas, yang juga mencakup di dalamnya tenaga pendidik, pustakawan, staf administrasi, staf pusat sumber belajar. Kepala sekolah adalah diantara kelompok profesi yang masuk dalam kategori sebagai tenaga kependidikan. Sementara mereka yang disebut pendidik adalah orang-orang yang dalam melaksanakan tugasnya akan berhadapan dan berinteraksi langsung dengan para peserta didiknya dalam suatu proses yang sistematis, terencana, dan bertujuan. Penggunaan istilah dalam kelompok pendidik tentu disesuaikan dengan lingkup lingkungan tempat tugasnya masing-masing. Guru dan dosen, misalnya, adalah sebutan tenaga pendidik yang bekerja di sekolah dan perguruan tinggi.

Secara yuridis tenaga pendidik dan kependidikan diatur dalam Pasal 39 UU Nomor 20 Tahun 2004 tentang Sistem Pendidikan Nasional, bahwa :

1) Tenaga kependidikan bertugas melakukan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.
2) Pendidik merupakan tenaga profesionalyang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan bimmbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama pendidik pada perguruan tinggi.

Pendidik yang mengajar pada satuan pendidikan dasar dan menengah disebut guru dan pendidik yang mengajar pada satuan pendidikan tinggi disebut dosen. Dosen sebagai tenaga pengajar di perguruan tinggi mengemban tugas Tri Dharma yaitu pendidikan, pengajaran, dan pengabdian kepada masyarakat.[49] Dalam rangka melaksankan tugas Tri Dharma, Ditjen Dikti melalui SK No. 48/DJ/Kep.1983 merincinya menjadi lima komponen yaitu tugas pendidikan, penelitian dan pengembangan ilmu, pengabdian pada masyarakat, pembinaan civitas akademika serta tugas administrasi/manajemen.

Menurut Rosyada, secara umum dosen harus memenuhi dua ketegori, yaitu memiliki *capability* dan *loyality*, yakni dosen harus memiliki kemampuan dalam bidang ilmu yang diajarkannya, memiliki kemampuan teoretik tentang mengajar yang baik, mulai perencanaan, implementasi sampai evaluasi, dan memiliki loyalitas

keguruan.[51] Sementara itu, Dosen yang baik harus memenuhi tujuh kriteria, yaitu sifat, pengetahuan, apa yang disampaikan, bagaimana mengajar, harapan, reaksi dosen terhadap mahasiswa, dan manajemen

2.3.2. Standar Kompetensi Dosen

Kompetensi adalah kemampuan seseorang baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Kompetensi juga diartikan sebagai kemampuan, kecakapan, dan keterampilan yang dimiliki seseorang berkenaan dengan tugas, jabatan, maupun profesinya. Sementara berdasarkan pasal 1 Undang-Undang Guru dan Dosen yang dimaksud dengan kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh pendidikan dan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugaskeprofesionalan.

Untuk menjadi guru atau yang profesional tidaklah mudah, karena harus memiliki berbagai kompetensi keguruan. Menurut Syaiful Sagala kompetensiadalah kemampuan melaksanakan sesuatu yang di peroleh melalui pendidikan dan latihan. (Sagala, 2009:29). Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2005 Pasal 10 menyatakan bahwa kompetensi guru meliputi empat kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan profesi. (Kemendikbud, 2010:9)

Kompetensi pendidik sebagai agen pembelajaran diatur dalam Undang- Undang guru dan dosen pasal 10 meliputi :

1) Kompetensi paedagogis.
2) Kompetensi kepribadian.
3) Kompetensi sosial.
4) Kompetensi profesional.

Adapun bagi dosen selain keempat kompetensi tersebut, dosen yang mengajar pada program vokasi dan profesi harus memiliki kompetensi sesuai dengan tingkat dan bidang keahlian yang diajarkan.

a). Kompetensi Pedagogis

Dalam Standar Nasional Pendidikan, penjelasan Pasal 28 ayat (3). Dikemukakan bahwa kompetensi pedagogik adalah kemampuan mengelola pembelajaran peserta didik yang meliputi pemahaman terhadap peserta didik, perancangan dan pelaksanaan pembelajaran, evaluasi hasil belajar, dan pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya.

Kompetensi pedagogik merupakan kemampuan dalam pengelolaanpeserta didik, yang meliputi:

1) Pemahaman wawasan guru akan landasan dan filsafat pendidikan.
2) Guru memahami potensi dan keberagaman peserta didik, sehingga dapat didesain strategi pelayanan belajar sesuai keunikan peserta didik.

3) Guru mampu mengembangkan kurikulum/silabus dalam bentuk dokumen maupun implementasi dalam bentuk pengamalan belajar.
4) Guru mampu menyusun rencana dan strategi pembelajaran berdasarkan standar kompetensi dan kompetensi dasar.
5) Guru mampu melaksanakan pembelajaran yang mendidik dengansuasana dialogis dan interaktif.
6) Guru mampu melakukan evaluasi hasil belajar dengan memenuhi prosedur dan standar yang dipersyaratkan.
7) Guru mampu mengembangkan bakat dan minat peserta didik melalui kegiatan intrakulikuler dan ekstrakulikuler untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya.

b). Kompetensi Kepribadian

Dalam Standar Nasional Pendidikan, penjelasan Pasal 28 ayat (3). Dikemukakan bahwa yang dimaksud dengan kompetensi kepribadian adalah kemampuan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif, dan berwibawa, menjadi teladan bagi peserta didik, dan berakhlak mulia.

Kompetensi kepribadian terkait dengan penampilan sosok guru sebagai individu yang mempunyai kedisiplinan, berpenampilan baik, bertanggungjawab, memiliki komitmen, dan menjadi teladan. Menurut Usman yang dikutip oleh Syaiful Sagala, kompetensi kepribadian meliputi:

1) Kemampuan mengembangkan kepribadian.
2) Kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi.
3) Kemampuan melaksanakan bimbingan dan penyuluhan.

Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 tentang guru mendeskripsikan kompetensi kepribadian sekurang-kurangnya mencakup kepribadian, (Trianto, 2010:22), yaitu :

1) Beriman dan bertakwa.
2) Berakhlak mulia; arif dan bijaksana.
3) Demokratis.
4) Mantap.
5) Berwibawa.
6) Stabil.
7) Dewasa.
8) Jujur.
9) Sportif.
10) Menjadi teladan bagi peserta didik dan masyarakat.
11) Secara objektif mengevaluasi kinerja sendiri, dan
12) Mengembangkan diri secara mandiri dan berkelanjutan.

c). Kompetensi Sosial

Dalam Standar Nasional Pendidikan, penjelasan Pasal 28 ayat (3). Dikemukakan bahwa yang dimaksud dengan kompetensi sosial adalah kemampuan guru sebagai bagian dari masyarakat untuk berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan peserta

didik, sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar.

Kompetensi sosial terkait dengan kemampuan guru sebagai makhluk sosial dalam berinteraksi dengan orang lain. Kompetensi sosial menurut Slamet PH sebagaimana dijelaskan oleh Syaifudin Sagala antara lain: (Sagala, 2009:38).

1) Memahami dan menghargai perbedaan (*respect*) serta memiliki kemampuan mengelola konflik.
2) Melaksanakan kerja sama secara harmonis dengan kawan sejawat, kepala sekolah, dan pihak-pihak terkait lainnya.
3) Membangun kerja tim (team work) yang kompak, cerdas, dinamis,dan lincah.
4) Melaksanakan komunikasi (oral, tertulis, tergambar) secara efektif dan menyenangkan dengan seluruh warga sekolah, orang tua peserta didik, dengan kesadaran sepenuhnya bahwa masing-masing memiliki peran dan tanggung jawab terhadap kemajuan pembelajaran.
5) Memiliki kemampuan memahami dan menginternalisasikan perubahan lingkungan yang berpengaruh dengan tugasnya.
6) Memiliki kemampuan mendudukkan dirinya dalam sistem nilai yang berlaku di masyarakat.

Melakukan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (partisipasi, penegakan hukum, dan profesionalisme)

d). Kompetensi Profesional

Profesi adalah suatu jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian (expertise) para anggotanya. Artinya pekerjaan itu tidak bisa dilakukan oleh sembarang orang yang tidak terlatih dan tidak disiapkan secara khusus untuk melakukan pekerjaan itu. Profesional menunjuk pada dua hal, yaitu (1) orang yang menyandang profesi, (2) penampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan profesinya (seperti misalnya dokter).

Dalam Standar Nasional Pendidikan, penjelasan Pasal 28 ayat (3). Dikemukakan bahwa yang dimaksud kompetensi profesional adalah kemampuan penguasaan materi pembelajaran secara luas dan mendalam yang memungkinkan membimbing peserta didik memenuhi standar kompetensi yang ditetapkan dalam Standar Nasional Pendidikan.

2.3.3. Pengertian Kinerja Dosen

Kinerja berasal dari pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenanya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Menurut Mukhtar, kinerja seorang dosen merupakan suatu perilaku atau respons yang memberikan hasil yang mengacu kepada apa yang ia kerjakan ketika ia menghadapi suatu tugas. (Mukhtar, 2003:119). Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan

strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonom.(Wibowo, 2007:7). Menurut Riduwan (2008:189) Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. (Riduwan, 2008:189)

Menurut Edward Lawler dalam Wibowo kinerja merupakan fungsi dari keinginan melakukan pekerjaan, keterampilan yang perlu untuk menyelesaikan tugas, pemahaman yang jelas atas apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Sedangkan menurut Anwar Prabu (2005:65), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.[68] Mitchel dan Larson dalam Riduwan mengemukakan tentang aspek-aspek kinerja meliputi kualitas hasil kerja,kemampuan, prakarsa atau inisiatif, komunikasi dan ketepatan waktu.[69] Kinerja adalah suatu bentuk hasil kerja atau hasil usaha berupa tampilan fisik maupun gagasan. Kinerja dosen adalah kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dimiliki dosen dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Kinerja dosen ini menyangkut semua aktivitas yang dialami oleh seorang dosen dalam mencapai suatu tujuan atau hasil. Kinerja

seorang dosen pada dasarnya mengarah pada perilaku seorang dosen dalam pekerjaannya. Hal tersebut akan tampak dalam perilaku dosen dalam proses pembelajaran dan interaksi antara dosen dan mahasiswa. Schacter menyatakan bahwa pengukuran kinerja dosen dilaksanakan secara komprehensif melalui pengajaran yang baik. Watkins menawarkan lima unsur utama kinerja pendidik, yaitu : [71]

1) Teknik mengajar secara produktif.
2) Prestasi peserta didik.
3) Pengelolaan kelas secara terstruktur dan terorganisasi.
4) Hubungan antar individu secara positif.
5) Tanggung jawab staf akademis.

Setiap unsur tersebut terdiri atas beberapa kriteria, namun untuk tujuan penelitiannya difokuskan pada teknik mengajar secara produktif, yang mempunyai kriteria: mampu mendemonstrasikan perencanaan secara efektif, melaksanakan rencana pembelajaran secara efektif, berkomunikasi secaraefektif, mempersiapkan kegiatan evaluasi, memberikan umpan balik hasil evaluasi, mampu menjelaskan pengetahuan kurikulum dan bidang studi, memilih materi pembelajaran, memberikan peluang belajar terhadap peserta didik yang berbeda, menjamin peserta didik melaksanakan tugas tepat waktu, dan memberikan harapan terhadap keberhasilan peserta didik.

2.4. Penelitian Terdahulu

1. Syefudin (2019) melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Quran (PTIQ) Jakarta" Dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *Pertama,* terdapat pengaruh positif dan signifikan layanan akademikterhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana Institut PTIQ Jakarta. *Kedua,* terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana Institut PTIQ Jakarta. *Ketiga*, terdapat pengaruh positif dan signifikan layanan akademik dan kinerja dosen secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana institut PTIQ Jakarta.
2. Nurjanna Fadjrin Uluputty, Junaidin (2019), melakukan penelitian dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Akademik, dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa" Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, budaya akademik dan kinerja dosen secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Wahyuningsih dan Chairat (2018). Melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa" Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen sangat baik ini dapat dilihat dari nilai skor nya untuk setiap item pertanyaan yang di ajukan ke mahasiswa, hanya saja diantara yang terbaik terdapat 2 nilai minimum urtuk 2 pertanyaan yaitu pertanyaan dalam point tentang diskusi dalam setiap proses belajar mengajar yang berdampak menimbulkan kejenuhan

dalam proses belajar mahasiswa, sehingga mahasiswa mengantuk atau tidak focus dalam kuliah, dan untuk ke depan nya diharap dosen menambah diskusi agar dosen juga menambah pengalaman pengetahuan dari pengetahuan mahasiswa di forum diskusi dalam

proses belajar mengajar. Adanya sedikit ketidakpuasan mahasiswa terhadap dosen.dengan munculnya 2 skor yang terkecil pada point pertanyaan 3 dan 9 maka, dosen dapat lebih memperbaiki lagi kinerjanya terutama menambah diskusi dalam setiap tatap muka dan memperbaharui bentuk pengajaran agar menambah minat dan semangat belajar mahasiswa dengan keaktifan dosen dan

mahasiswa berimbang dalam kuliah.

4. Jusni, (2017) melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISMUH Makassar Hasil penelitian dengan menggunakan persamaan regresi linear berganda antara variabel dari kualitas layanan akdemik, kualitas layanan yang terdiri dari daya tanggap (*Responsiveness*), bukti fisik *{Tangible),* dan kehandalan (*Reabilitas*) secara simultan dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, Hal ini di karenakan Sig. 0.000 yang lebih besar dari nilai α = 0,05. Serta didapatkan nilai F hitung sebesar 12.854 yang lebih besar dari nilai F tabel yaitu 2.70. yang berarti bahwa bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan besar nilai R yaitu

0.539. Hal ini berarti besarnya pengaruh bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis adalah sebesar 53.9% sementara sisanya sebesar 46.1% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

5. Sujadi Kusdiyantoro (2014), melakukan penelitian dengan judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen STIEI Abi Surabaya. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri atas bukti fisik (tangible), keterandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance) secara serempak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE ABI Surabaya, (2) Seluruh faktor kualitas layanan yang terdiri atas bukti fisik *(tangible),* keterandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness)*, dan jaminan *(assurance)* secara parsial mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE ABI Surabaya, (3) Faktor yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE ABI Surabaya adalah jaminan *(assurance).*

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam usaha menguji hipotesis yang telah disusun. Penelitian kuantitatif banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran angka tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Penelitian kuantitatif ini menggunakan pendekatan korelasional. Pendekatan korelasional adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menemukan ada atau tidak adanya hubungan antara dua atau lebih dari variabel yang akan diukur, bila terdapat hubungan maka berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidaknya hubungan itu (Arikunto, 2014: 12).

Penelitian ini untuk menguji pengaruh variabel kualitas layanan (X_1), kinerja dosen (X_2), terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Sedangkan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Alasan dipilihnya jenis penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan (X_1) dan kinerja dosen (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin dengan alamat Jl. Kuripan No. 26 Banjarmasin dan

penelitian ini dilakukan dalam waktu 8 bulan yaitu dimulai setelah dilaksanakannya penandatangan kontrak penelitian antara Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (P2M) STIMI Banjarmasin dengan dosen ketua peneliti.

3.3 Definisi Operasional, Identifikasi Variabel, dan Indikator Variabel

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas layanan (X_1), kinerja dosen (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Sedangkan definisi operasional variabel dan indikator bisa dilihat pada tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel dan Indikator

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Kualitas layanan (X_1)	Keunggulan atau keistimewaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa untuk mengimbangi harapan mahasiswa (Kotler dan Keller, 2012 : 42)	• Bukti fisik(*Tangibles*) • Keandalan (*Reliability*) • Ketanggapan (*Responsiveness*), • Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) • Empati (*empathy*),
3	Kinerja dosen (X_2)	Kinerja dosen adalah perilaku nyata yang ditampilkan seorang dosen sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai perannya sebagai tenaga fungsional akademik. Menurut Veithzal Rivai Zainal, S. (2015)	• Teknik mengajar secara produktif. • Prestasi peserta didik. • Pengelolaan kelas secara terstruktur dan terorganisasi. • Hubungan antar individu secara positif. • Tanggung jawab staf akademis
4	Kepuasan mahasiswa (Y)	Kepuasan mahasiswa merupakan bagian dari perilaku konsumen yaitu studi tentang bagaimana individu,	1. Pemilihan produk 2. Pemilihan merek 3. Pemilihan tempat penyalur 4. Waktu pembelian 5. Jumlah pembelian

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
		kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka Menurut Kotler dan Amstrong (2016: 177)	6. Metode pembayaran

Sumber : (Kotler dan Keller, 2012 : 42), (Menurut Veithzal Rivai Zainal, S. 2015) Menurut Kotler dan Amstrong (2016: 77).

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2009: 115).

Populasi dalam penelitian adalah seluruh mahasiswa Program Studi Magister Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin berjumlah 56 orang mahasiswa, Program Studi Manajemen. Secara lengkap populasi mahasiswa dapat tersaji sebagai berikut :**Tabel 3.1.**

Jumlah Populasi

Program Studi	Tahun/ Angkatan	Jumlah
Magister Manajemen (S-1)	2021/ 1	26
	2022/ 2	9
	2022/ 3	15
	2023/ 4	6
Jumlah		**56**

Sumber : BAAK STIMI Banjarmasin, 2023.

Berdasarkan tabel 3.1. di atas, bahwa jumlah populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh mahasiswa Program Studi Magister Manajemen STIMI Banjarmasin. Berdasarkan perhitungan di peroleh jumlah populasi adalah 56 orang mahasiswa.

Sampel adalah sebagian dari populasi, terdiri atas sejumlah anggota orang dipilih terdiri dari populasi karena populasi dalam penelitian ini menurut penulis terlalu banyak, maka untuk mempermudah pelaksanaan penelitian, faktor waktu, biaya dan dianggap bisa mewakili populasi perlu untuk menentukan sampel, jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebanyak mahasiswa (i) sebanyak 1 orang.

Teknik penentuan sampel menggunakan metode Purposive sampling menurut Sugiyono (2020:122) adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2014:118) definisi *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Selanjutnya menurut Sugiyono (2014:120) definisi *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik yang diambil yaitu

sampling jenuh (sensus). Menurut Sugiyono (2014:118) Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari itu, peneliti memilih sampel menggunakan teknik sampling jenuh karena jumlah populasi yang relatif kecil. Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 56 orang responden atau mahasiswa.

Berdasarkan uraian tabel di atas, dimana mahasiswa yang dijadikan sampel adalah seluruh mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin yaitu berjumlah 56 mahasiswa.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Data penelitian ini adalah data kuantitatif, dimana data penelitian ini merupakan data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung kepada sumber data melalui observasi dan penyebaran kuesioner. Data pada penelitian ini yaitu kualitas kualitas layanan (X_1), dan Kinerja dosen (X_2), terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada mahasiswa STIMI Banjarmasin. Sumber data diperoleh langsung dari responden yang akan dilakukan penelitian yaitu pada Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian guna mencatat dan

mengamati langsung tentang hal-hal yang berhubungan dengan obyek penelitian (Nanang Martono, 2014: 86-87).

2. Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan untuk diisi oleh mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin (Bambang Prasetyo, 2014, 168). Berdasarkan keterkaitan antara responden dengan jawaban yang diberikan, maka jenis kuisioner yang diajukan bersifat langsung dan dengan pertanyaan bersifat tertutup, dengan maksud memberikan keleluasaan responden memberikan jawaban-jawabannya. Pada tiap-tiap item kuesioner disediakan alternatif jawaban sebanyak lima buah dan dijenjang pembobotan skornya, sehingga masing-masing variabel terukur menurut skala interval. Kuisioner dalam penelitian ini diberikan kepada para responden yang termasuk dalam sampel dan dimaksudkan untuk menggali data, baik data untuk variabel bebas atau variabel X maupun variabel terikat atau variabel Y.

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan untuk mengukur apa yang diukur. Adapun caranya adalah dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item pertanyaan dengan skor total individu. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program *SPSS for Windows* Versi 25.0. Dalam penelitian ini pengujian validitas hanya dilakukan terhadap 56 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai rhitung

(*Corrected Item-Total Correlation*) > rtabel = 0,05 maka item/ pertanyaan α sebesar 0,263 untuk df = 56 - 2 = 54 tersebut valid dan sebaliknya.

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Koefisien reliabilitas instrumen dimaksudkan untuk melihat konsistensi jawaban butir-butir pernyataan yang diberikan oleh responden Adapun alat analisisnya menggunakan metode belah dua (*split half*) dengan mengkorelasikan total skor ganjil lawan genap, selanjutnya dihitung reliabilitasnya menggunakan rumus "*Alpha Cronbach'*. Penghitungan dilakukan dengan dibantu komputer program SPSS.

3.8 Teknik Analisa Data dan Uji Hipotesis

Adapun teknik analisa data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji Asumsi Klasik

   Uji asumsi klasik yang secara minimal perlu dilakukan oleh peneliti yang menggunakan regresi linier berganda yaitu berupa uji linearitas, uji multikolinearitas (tidak adanya saling berhubungan antara variabel bebas), uji autokorelasi (tidak adanya autokorelasi antar data pengamatan, uji tidak adanya heteroskedastisitas dan menambahkan uji normalitas data.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

   Analisis regresi linier berganda adalah suatu persamaan yang menggambarkan pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi linier berganda tersebut adalah sebagai berikut:

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$

Keterangan :

Y : Kepuasan mahasiswa

a : intersep/konstanta

b1 : koefisien regresi X_1

b2 : koefisien regresi X_2

X_1 : Kualitas layanan

X_2 : Kinerja dosen

3. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan anggapan dasar yang kemudian membuat suatu teori yang harus masih diuji kebenarannya. Hipotesis merupakan pernyataan-pernyataan yang menggambarkan suatu hubungan antara dua variabel yang berkaitan dengan suatu kasus tertentu dan merupakan anggapan sementara yang perlu diuji benar atau tidak benar tentang dugaan dalam suatu penelitian serta memiliki manfaat bagi proses penelitian agar efektif dan efisien. Hipotesis merupakan asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal tersebut dan dituntut untuk melakukan pengecekannya. Untuk menguji hipotesis dengan menggunakan sebagai berikut:

1. Uji F dilakukan untuk menguji signifikansi koefisien regresi seluruh prediktor (varibel independen) di dalam model secara serentak (simultan). Jadi menguji signifikansi pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Uji t dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel indenpenden kualitas layanan (X_1),dan kinerja dosen (X_2), secara individual dalam menerangkan variabel dependen kepuasan mahasiswa (Y).

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam usaha menguji hipotesis yang telah disusun. Penelitian kuantitatif banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran angka tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Penelitian kuantitatif ini menggunakan pendekatan korelasional. Pendekatan korelasional adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menemukan ada atau tidak adanya hubungan antara dua atau lebih dari variabel yang akan diukur, bila terdapat hubungan maka berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidaknya hubungan itu (Arikunto, 2014: 12).

Penelitian ini untuk menguji pengaruh variabel kualitas layanan (X_1), kinerja dosen (X_2), terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Sedangkan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Alasan dipilihnya jenis penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan (X_1) dan kinerja dosen (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin.

4.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin dengan alamat Jl. Kuripan No. 26 Banjarmasin dan

penelitian ini dilakukan dalam waktu 8 bulan yaitu dimulai setelah dilaksanakannya penandatangan kontrak penelitian antara Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (P2M) STIMI Banjarmasin dengan dosen ketua peneliti.

4.3. Definisi Operasional, Identifikasi Variabel, dan Indikator Variabel

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas layanan (X_1), kinerja dosen (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Sedangkan definisi operasional variabel dan indikator bisa dilihat pada tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Definisi Operasional Variabel dan Indikator

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Kualitas layanan (X_1)	Keunggulan atau keistimewaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa untuk mengimbangi harapan mahasiswa (Kotler dan Keller, 2012 : 42)	• Bukti fisik(*Tangibles*) • Keandalan (*Reliability*) • Ketanggapan (*Responsiveness*), • Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) • Empati (*empathy*),
3	Kinerja dosen (X_2)	Kinerja dosen adalah perilaku nyata yang ditampilkan seorang dosen sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai perannya sebagai tenaga fungsional akademik. Menurut Veithzal Rivai Zainal, S. (2015)	• Teknik mengajar secara produktif. • Prestasi peserta didik. • Pengelolaan kelas secara terstruktur dan terorganisasi. • Hubungan antar individu secara positif. • Tanggung jawab staf akademis
4	Kepuasan mahasiswa (Y)	Kepuasan mahasiswa merupakan bagian dari perilaku konsumen yaitu studi tentang bagaimana individu,	1. Pemilihan produk 2. Pemilihan merek 3. Pemilihan tempat penyalur 4. Waktu pembelian 5. Jumlah pembelian

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
		kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka Menurut Kotler dan Amstrong (2016: 177)	6. Metode pembayaran

Sumber : (Kotler dan Keller, 2012 : 42), (Menurut Veithzal Rivai Zainal, S. 2015) Menurut Kotler dan Amstrong (2016: 77).

4.4. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2009: 115).

Populasi dalam penelitian adalah seluruh mahasiswa Program Studi Magister Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin berjumlah 56 orang mahasiswa, Program Studi Manajemen. Secara lengkap populasi mahasiswa dapat tersaji sebagai berikut :

Tabel 4.2.
Jumlah Populasi

Program Studi	Tahun/ Angkatan	Jumlah
Magister Manajemen (S-1)	2021/ 1	26
	2022/ 2	9
	2022/ 3	15
	2023/ 4	6
Jumlah		**56**

Sumber : BAAK STIMI Banjarmasin, 2023.

Berdasarkan tabel 3.1. di atas, bahwa jumlah populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh mahasiswa Program Studi Magister Manajemen STIMI Banjarmasin. Berdasarkan perhitungan di peroleh jumlah populasi adalah 56 orang mahasiswa.

Sampel adalah sebagian dari populasi, terdiri atas sejumlah anggota orang dipilih terdiri dari populasi karena populasi dalam penelitian ini menurut penulis terlalu banyak, maka untuk mempermudah pelaksanaan penelitian, faktor waktu, biaya dan dianggap bisa mewakili populasi perlu untuk menentukan sampel, jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebanyak mahasiswa (i) sebanyak 1 orang.

Teknik penentuan sampel menggunakan metode Purposive sampling menurut Sugiyono (2020:122) adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2014:118) definisi *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Selanjutnya menurut Sugiyono (2014:120) definisi *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik yang diambil yaitu

sampling jenuh (sensus). Menurut Sugiyono (2014:118) Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari itu, peneliti memilih sampel menggunakan teknik sampling jenuh karena jumlah populasi yang relatif kecil. Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 56 orang responden atau mahasiswa.

Berdasarkan uraian tabel di atas, dimana mahasiswa yang dijadikan sampel adalah seluruh mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin yaitu berjumlah 56 mahasiswa.

4.5. Jenis dan Sumber Data

Data penelitian ini adalah data kuantitatif, dimana data penelitian ini merupakan data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung kepada sumber data melalui observasi dan penyebaran kuesioner. Data pada penelitian ini yaitu kualitas kualitas layanan (X_1), dan Kinerja dosen (X_2), terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada mahasiswa STIMI Banjarmasin. Sumber data diperoleh langsung dari responden yang akan dilakukan penelitian yaitu pada Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin.

4.6. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian guna mencatat dan

mengamati langsung tentang hal-hal yang berhubungan dengan obyek penelitian (Nanang Martono, 2014: 86-87).

2. Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan untuk diisi oleh mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin (Bambang Prasetyo, 2014, 168). Berdasarkan keterkaitan antara responden dengan jawaban yang diberikan, maka jenis kuisioner yang diajukan bersifat langsung dan dengan pertanyaan bersifat tertutup, dengan maksud memberikan keleluasaan responden memberikan jawaban-jawabannya. Pada tiap-tiap item kuesioner disediakan alternatif jawaban sebanyak lima buah dan dijenjang pembobotan skornya, sehingga masing-masing variabel terukur menurut skala interval. Kuisioner dalam penelitian ini diberikan kepada para responden yang termasuk dalam sampel dan dimaksudkan untuk menggali data, baik data untuk variabel bebas atau variabel X maupun variabel terikat atau variabel Y.

4.7. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan untuk mengukur apa yang diukur. Adapun caranya adalah dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item pertanyaan dengan skor total individu. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program *SPSS for Windows* Versi 25.0. Dalam penelitian ini pengujian validitas hanya dilakukan terhadap 56 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai rhitung

(*Corrected Item-Total Correlation*) > rtabel = 0,05 maka item/ pertanyaan α sebesar 0,263 untuk df = 56 - 2 = 54 tersebut valid dan sebaliknya.

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Koefisien reliabilitas instrumen dimaksudkan untuk melihat konsistensi jawaban butir-butir pernyataan yang diberikan oleh responden Adapun alat analisisnya menggunakan metode belah dua (*split half*) dengan mengkorelasikan total skor ganjil lawan genap, selanjutnya dihitung reliabilitasnya menggunakan rumus "*Alpha Cronbach'*. Penghitungan dilakukan dengan dibantu komputer program SPSS.

4.8. Teknik Analisa Data dan Uji Hipotesis

Adapun teknik analisa data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji Asumsi Klasik

   Uji asumsi klasik yang secara minimal perlu dilakukan oleh peneliti yang menggunakan regresi linier berganda yaitu berupa uji linearitas, uji multikolinearitas (tidak adanya saling berhubungan antara variabel bebas), uji autokorelasi (tidak adanya autokorelasi antar data pengamatan, uji tidak adanya heteroskedastisitas dan menambahkan uji normalitas data.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

   Analisis regresi linier berganda adalah suatu persamaan yang menggambarkan pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi linier berganda tersebut adalah sebagai berikut:

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$

Keterangan :

Y : Kepuasan mahasiswa

a : intersep/konstanta

b1 : koefisien regresi X_1

b2 : koefisien regresi X_2

X_1 : Kualitas layanan

X_2 : Kinerja dosen

3. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan anggapan dasar yang kemudian membuat suatu teori yang harus masih diuji kebenarannya. Hipotesis merupakan pernyataan-pernyataan yang menggambarkan suatu hubungan antara dua variabel yang berkaitan dengan suatu kasus tertentu dan merupakan anggapan sementara yang perlu diuji benar atau tidak benar tentang dugaan dalam suatu penelitian serta memiliki manfaat bagi proses penelitian agar efektif dan efisien. Hipotesis merupakan asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal tersebut dan dituntut untuk melakukan pengecekannya. Untuk menguji hipotesis dengan menggunakan sebagai berikut:

1. Uji F dilakukan untuk menguji signifikansi koefisien regresi seluruh prediktor (varibel independen) di dalam model secara serentak (simultan). Jadi menguji signifikansi pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Uji t dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel indenpenden kualitas layanan (X_1),dan kinerja dosen (X_2), secara individual dalam menerangkan variabel dependen kepuasan mahasiswa (Y).

BAB 5
HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Obyek Penelitian

5.1.1 Sejarah dan Profil Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI Banjarmasin

STIMI Banjarmasin pada awalnya Akademi Sekretaris Manajemen Indonesia (ASMI) yang berdiri pada tanggal 17 Maret 1983 oleh Yayasan Pendidikan KORPRI Prov. Kalimantan Selatan dalam perkembangan sejak 6 Augustus 1987 ASMI Banjarmasin ditingkatkan menjadi sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI Banjarmasin) hingga sekarang.

Memasuki Tahun Akademik 2019/2020 Sekolah Tinggi Ilmu manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin, di bawah binaan Yayasan Pendidikan KORPRI Kalimantan Selatan memperoleh Status Terakreditasi 'B' Berdasarkan SK BAN-PT. 38/SK/BAN-PT/Akred/PT/II/2019, tertanggal 26 Pebruari 2019 dan mempunyai Izin operasional No. 3469/D/T/K-XI/2009, 28 September 2009.

STIMI Banjarmasin sebagai Lembaga Pendidikan tinggi berkewajiban melaksanakan amanat UUD 1945 RI yakni mencerdaskan Bangsa Indonesia melalui pendidikan formal. STIMI Banjarmasin memberikan kesempatan dan kemudahan bagi anda untuk melanjurkan pendidikan/kuliah, sesuai dengan waktu anda yang tersedia.

Adapun Program Studi Manajemen memiliki Akreditasi “B” dengan SK. BAN-PT Nomor 0937/SK/BAN-PT/Akred/S/III/2017 tertanggal 29 Maret 2017. Adapun Visi dan Misi STIMI Banjarmasin adalah sebagai berikut :

STIMI Banjarmasin memiliki 1 Program Studi yaitu S1 Manajemen dengan 3 konsentrasi yaitu Manajemen SDM, Manajemen Keuangan dan Manajemen Pemasaran.

Visi-Misi Program Studi Sarjana Manajemen

Perumusan Visi, misi dan tujuan program studi Sarjana Manajemen Pada tahun 2032 menjadi menjadi Program Studi Sarjana Manajemen yang memiliki daya saing dan karakter *entrepreneurship* ke tingkat ASEAN.

MISI:

1. Mengembangkan Program Studi Sarjana Manajemen yang berorientasi mutu;
2. Melaksanakan pendidikan yang berkarakter *entrepreneurship* dalam mendukung pembangunan Nasional ke tingkat ASEAN;
3. Melaksanakan penelitian bidang ilmu manajemen yang berdaya saing dalam mendukung pembangunan Nasional ke tingkat ASEAN;
4. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat yang berkarakter *entrepreneurship* dalam mendukung pembangunan Nasional ke Tingkat ASEAN.

TUJUAN:

1. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;

2. Memberikan pendidikan kepada mahasiswa agar memiliki kemampuan dan keahlian dalam bidang manajemen sumber daya manusia, manajemen pemasaran, dan manajemen keuangan yang berkarakter e*ntrepreneurship*;
3. Menghasilkan lulusan di bidang manajemen yang memiliki daya saing dengan karakter *entrepreneurship* pada tingkat Nasional menuju tingkat ASEAN;
4. Menghasilkan karya ilmiah yang dipublikasikan;
5. Menghasilkan lulusan yang mampu berjejaring dan memiliki karakter *entrepreneurship*

Visi-Misi Program Studi Magister Manajemen

Perumusan Visi, misi dan tujuan **program studi Magister Manajemen STIMI Banjarmasin** diatur dengan Keputusan Ketua Nomor: 02A/KEP/STIMI/A/I/2022. **Visi Program Studi Magister Manajemen STIMI Banjarmasin adalah "Pada tahun 2032 menjadi Program Studi S-2 Magister Manajemen yang mengembangkan ilmu pengetahuan dan keterampilan manajemen serta karakter *entrepreneurship* dalam Pembangunan Nasional ke tingkat ASEAN"**.

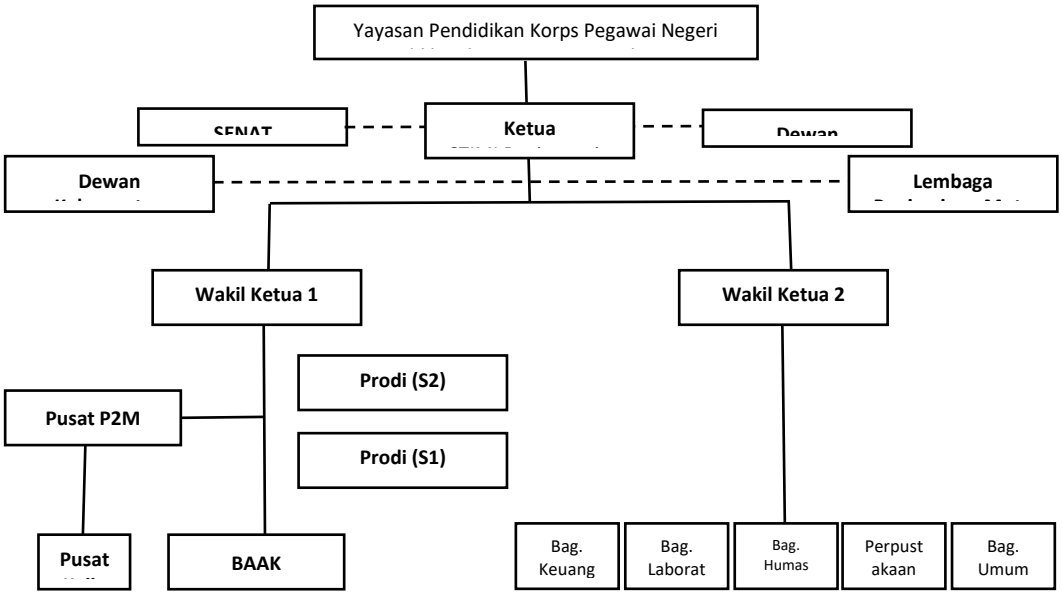
a. Misi:
    1) Mengembangkan program studi S-2 magister manajemen yang berorientasi mutu;
    2) Menyelenggarakan pendidikan ilmu manajemen yang berkarakter *entrepreneurship*;
    3) Melaksanakan penelitian untuk kemajuan dan mengembangkan ilmu manajemen ke tingkat ASEAN;
    4) Melaksanakan pengabdian masyarakat yang berkarakter *entrepreneurship* untuk mendukung Pembangunan Nasional ke Tingkat ASEAN.
b. Tujuan:

1) Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
2) Menghasilkan lulusan Magister Manajemen yang mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan keterampilan untuk Pembangunan Nasional ke tingkat ASEAN;
3) Menghasilkan karya ilmiah dalam bidang ilmu manajemen yang mampu dipublikasikan;
4) Menghasilkan lulusan Magister Manajemen yang berkualitas, berwawasan, dan berkarakter *entrepreneurship*;
5) Menghasilkan lulusan yang mampu membangun kemitraan dan berkarakter *entrepreneurship*;

5.1.2 Struktur Organisasi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin

Adapun struktur organisasi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI Banjarmasin dijabarkan pada gambar berikut :

Gambar 5.1
Struktur Organisasi STIMI Banjarmasin



Sumber : https://stimi-bjm.ac.id/ diakses tahun 2023

5.2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin yang meliputi jenis kelamin, usia, status perkawinan dan alamat. Hasil frekuensi jawaban responden pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin disajikan sebagai berikut:

5.2.1. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil frekuensi jawaban responden berdasarkan jenis kelamin pada Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen (S2) Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin ditunjukan tabel berikut:

Tabel 5.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	36	64,29
Perempuan	20	35,71
Total	**56**	**100**

Sumber : Data diolah tahun 2023

Tabel 5.1 menunjukan bahwa mahasiswa sebagai responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 36 responden (64,29%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 20 responden (35,71%). Hal ini menunjukan bahwa lebih banyak responden perempuan lebih banyak dari laki-laki.

5.2.2. Karakteristik responden berdasarkan Usia

Hasil frekuensi jawaban responden berdasarkan Usia pada Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen (S2) Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin ditunjukan tabel berikut:

Tabel 5.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
<25 - 30 tahun	14	25,00
31 – 35 tahun	17	30,36
36 – 40 tahun	16	28,57
➢ 40 Tahun	9	16,07
Jumlah	**148**	**100**

Sumber : Data diolah tahun 2023

Tabel 5.2 menunjukan bahwa sebanyak 14 responden (25,00%) mahasiswa dengan usia dibawah 25 -30 tahun, sebanyak 17 responden (30,36%) mahasiswa dengan usia antara 31 sampai dengan 35 tahun, sebanyak 16 responden (28,57%) mahasiswa dengan usia antara 36 – 40 tahun, sebanyak 9 responden (16,07%) mahasiswa dengan usia di atas 40 tahun. Hal ini menunjukan bahwa paling banyak responden dengan usia antara 21 sampai dengan 29 tahun.

5.2.3. Karakteristik responden Status Perkawinan

Hasil frekuensi jawaban responden berdasarkan status perkawinan pada Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen (S2)

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin ditunjukan tabel berikut:

Tabel 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Status	Frekuensi	Persentase (%)
Belum Menikah	12	22,22
Menikah	42	78,57
Jumlah	**56**	**100**

Sumber : Data diolah tahun 2023

Tabel 5.3 menunjukan bahwa sebanyak 44 responden (78,57%) mahasiswa dengan status belum menikah, dan sebanyak 12 responden (21,43%) mahasiswa dengan status menikah. Hal ini menunjukan bahwa paling banyak responden atau mahasiswa dengann status belum menikah.

5.2.4. Karakteristik responden berdasarkan Tempat Tinggal

Hasil frekuensi jawaban responden berdasarkan tempat tinggal responden atau mahasiswa Program Studi Magister Manajemen (S2)Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin ditunjukan tabel berikut:

Tabel 5.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

Alamat	Frekuensi	Persentase (%)
Dalam Kota	40	71,43
Luar Kota	12	21,43
Luar Provinsi	4	7,14
Jumlah	**148**	**100**

Sumber : Data diolah tahun 2023

Tabel 5.4 menunjukan bahwa sebanyak 40 responden (71,43%) mahasiswa dengan alamat tempat tinggal dalam kota, sebanyak 12 responden (21,43%) mahasiswa dengan alamat tempat tinggal luar kota, dan sebanyak 4 responden (7,14%) mahasiswa dengan alamat tempat tinggal luar provinsi. Hal ini menunjukan bahwa paling banyak responden atau mahasiswa dengan alamat tempat tinggal dalam kota Banjarmasin.

5.3. Analisis Deskriptif Jawaban Responden

5.3.1. Analisis Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Variabel Kualitas Layanan (X_1)

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari hasil observasi dilapangan melalui pembagian kuesioner kepada seluruh responden yang berjumlah 56 mahasiswa dengan tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Layanan (X_1) dengan elemen *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Emptathy*. Dalam hal ini jawaban tersebut terdapat tingkat interval pada penelitian ini yaitu : skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS), skor 2 untuk tidak setuju (TS), skor 3 untuk netral (N), skor 4 untuk setuju (S), dan skor 5 untuk sangat setuju (SS). Adapun persepsi responden terhadap tiap-tiap item pertanyaan dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 5.5
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan
Variabel Kualitas Layanan (X_1)

Item	Dimensi	Keterangan					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
P1	Frekuensi	-	2	8	23	23	**56**
	Persen (%)	-	3,6	14,3	41,1	41,1	**100**
P2	Frekuensi	-	2	7	27	20	**56**
	Persen (%)	-	3,6	12,5	48,2	35,7	**100**
P3	Frekuensi	2	3	23	12	16	**56**
	Persen (%)	3,6	5,4	41,1	21,4	28,6	**100**
P4	Frekuensi	-	2	4	20	30	**56**
	Persen (%)	-	3,6	7,1	35,7	53,6	**100**
P5	Frekuensi	-	1	12	22	21	**56**
	Persen (%)	-	1,8	21,4	39,3	37,5	**100**
P6	Frekuensi	-	-	7	17	32	**56**
	Persen (%)	-	-	12,5	30,4	57,1	**100**
P7	Frekuensi	-	-	3	21	32	**56**
	Persen (%)	-	-	5,4	37,5	57,1	**100**
P8	Frekuensi	-	1	2	18	35	**56**
	Persen (%)	-	1,8	3,6	32,1	62,5	**100**
P9	Frekuensi	-	-	4	19	33	**56**
	Persen (%)	-	-	7,1	33,9	58,9	**100**
P10	Frekuensi	-	-	3	20	33	**56**
	Persen (%)	-	-	5,4	35,7	58,9	**100**
P11	Frekuensi	-	-	2	19	35	**56**
	Persen (%)	-	-	3,6	33,9	62,5	**100**
P12	Frekuensi	-	1	3	21	31	**56**
	Persen (%)	-	1,8	5,4	37,5	55,4	**100**
P13	Frekuensi	-	-	5	22	29	**56**
	Persen (%)	-	-	8,9	39,3	51,8	**100**
P14	Frekuensi	-	-	3	25	28	**56**
	Persen (%)	-	-	5,4	44,6	50,0	**100**
P15	Frekuensi	-	2	7	19	28	**56**
	Persen (%)	-	3,6	12,5	33,9	50,0	**100**

Sumber: Data diolah tahun 2023

Dari 56 responden yang memberikan tanggapan terhadap variabel Kualitas Layanan (X_1), dengan indicator *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Emptathy*. Item pertanyaan *s*ebagai berikut :

1. P1 “Tampilan Gedung kampus yang refresentatif”, terdapat 2 responden (3,6%) menyatakan tidak setuju, 8 responden (14,3%) menyatakan kurang setuju, 23 responden (541,1%) menyatakan setuju, 23 responden (41,1%) menyatakan sangat setuju. maka dapat dinyatakan kecenderungan responden menyatakan setuju.
2. P2 “Tampilan Gedung Sekolah tinggi selalu terawat”, terdapat 2 responden (3,6%) menyatakan tidak setuju, 7 responden (12,5%) menyatakan kurang setuju, 27 responden (48,2%) menyatakan setuju dan 20 responden (35,7%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan kecenderungan responden menyatakan setuju.
3. P3 “Kampus memiliki areal parkir yang mencukupi”, terdapat 2 responden (3,6%) menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (5,4%) menyatakan tidak setuju, 23 responden (41.1%) menyatakan kurang setuju, 12 responden (21,4%) menyatakan setuju dan 16 responden (28,6%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan kecenderugan besar responden menyatakan setuju.
4. P4 “Program studi Magister Manajemen STIMI Banjarmasin menyediakan dosen panasehat akademik bagi mahasiswa”, terdapat 1 responden (1.8%) menyatakan tidak setuju, 4 responden (7.1%) menyatakan kurang setuju, 20 responden (35,7%) menyatakan

setuju dan 30 responden (53,6%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan kecenderungan responden menyatakan setuju.

5. P5 “Program Studi Magister Manajemen STIMI Banajarmasin dapat memberikan layanan yang cepat terhadap keperluan mahasiswa”, terdapat 1 responden (1.8%) menyatakan tidak setuju, 12 responden (21,4%) menyatakan kurang setuju, 22 responden (39,3%) menyatakan setuju dan 21 responden (37,5%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan kecenderungan responden menyatakan setuju.
6. P6 “Program Studi Magister Manajemen STIMI Banajarmasin memberikan bantuan kepada mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik”, terdapat 7 responden (12,5%) menyatakan kurang setuju, 17 responden (30,4%) menyatakan setuju dan 32 responden (57,1%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan kecenderungan responden menyatakan setuju.
7. P7 “Tersedianya materi perkuliahan yang jelas diberikan dosen kepada mahasiswa”, terdapat 3 responden (5,4%) menyatakan kurang setuju, 21 responden (37,5%) menyatakan setuju dan 32 responden (57,1%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan kecenderungan responden menyatakan setuju.

8. P8 “Dosen yang dimiliki oleh Program Studi Magister Manajemen STIMI Banajarmasin memiliki kompetensi dan keahlian sesuai bidang keilmuan”, terdapat 1 responden (1,8%) menyatakan tidak setuju, 2 responden (3,6%) menyatakan kurang setuju, 18 responden (32,1%) menyatakan setuju dan 35 responden (62,5%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan kecenderungan responden menyatakan sangat setuju.
9. P9 “Program Studi Magister Manajemen STIMI Banjarmasin memiliki staf akademik yang handal dalam melayani administrasi mahasiswa”, terdapat 4 responden (7,1%) menyatakan kurang setuju, 19 responden (33,9%) menyatakan setuju dan 33 responden (58,9%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan kecenderungan responden menyatakan setuju.
10. P10 “Dosen menggunakan waktu efektif dalam memberikan materi perkuliahan”, terdapat 3 responden (5,4%) menyatakan kurang setuju, 20 responden (35,7%) menyatakan setuju dan 33 responden (58,9%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan kecenderungan responden menyatakan setuju.
11. P11 “Staf administrasi Program Studi Magister Manajemen STIMI Banajarmasin melayani dengan santun”, terdapat 2 responden (3,6%) menyatakan kurang setuju, 19 responden (33,9%)

menyatakan setuju dan 35 responden (62,5%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan setuju.

12. P12 “Dosen Penasehat Akademik selalu tanggap dalam menangani permasalahan mahasiswa”, terdapat 1 responden (1,8%) menyatakan tidak setuju, 3 responden (5,4%) menyatakan kurang setuju, 21 responden (37,5%) menyatakan setuju dan 31 responden (55,4%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan kecenderungan responden menyatakan sangat setuju.
13. P13 “Program Studi Magister Manajemen STIMI Banajarmasin memiliki kepedulian terhadap kesulitan yang dihadapi dan kepentingan mahasiswa”, terdapat 5 responden (8,9%) menyatakan kurang setuju, 22 responden (39,3%) menyatakan setuju dan 29 responden (51,8%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan kecenderungan responden menyatakan sangat setuju.
14. P14 “Dosen memonitor dan melihat kemajuan prestasi akademik mahasiswa”, terdapat 3 responden (5,4%) menyatakan kurang setuju, 25 responden (44,6%) menyatakan setuju dan 28 responden (50,0%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan kecenderungan responden menyatakan setuju.

15. P15 “Dosen memiliki sikap yang terbuka dan koperatif terhadap mahasiswa.”, terdapat 2 responden (3,6%) menyatakan tidak setuju, 7 responden (12,5%) menyatakan kurang setuju, 19 responden (33,9%) menyatakan setuju dan 28 responden (50,0%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan kecenderungan responden menyatakan setuju.

5.3.2. Analisis Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Variabel Kinerja Dosen (X_2)

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari hasil observasi dilapangan melalui pembagian kuesioner kepada seluruh responden yang berjumlah 56 mahasiswa Magister Manajemen (S2) Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin dengan tanggapan responden terhadap variabel Kinerja Dosen (X_2) dengan elemen kompetens paedagogis, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial. Dalam hal ini jawaban tersebut terdapat tingkat interval pada penelitian ini yaitu : skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS), skor 2 untuk tidak setuju (TS), skor 3 untuk netral (N), skor 4 untuk setuju (S), dan skor 5 untuk sangat setuju (SS). Adapun persepsi responden terhadap tiap-tiap item pertanyaan dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 5.6
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan
Variabel Kinerja Dosen (X_2)

Item	Dimensi	Keterangan					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
P16	Frekuensi	-	-	2	28	26	**56**
	Persen (%)	-	-	3,6	50,0	46,4	**100**
P17	Frekuensi	-	-	4	22	30	**56**
	Persen (%)	-	-	7,1	39,3	53,6	**100**
P18	Frekuensi	-	-	4	28	24	**56**
	Persen (%)	-	-	7,1	50,0	42,9	**100**
P19	Frekuensi	-	-	2	21	33	**56**
	Persen (%)	-	-	3,6	37,5	58,9	**100**
P20	Frekuensi	-	-	5	14	37	**56**
	Persen (%)	-	-	8,9	25,0	66,1	**100**
P21	Frekuensi	-	-	2	21	33	**56**
	Persen (%)	-	-	3,6	37,5	58,9	**100**
P22	Frekuensi	-	-	5	19	32	**56**
	Persen (%)	-	-	8,9	33,9	57,1	**100**
P23	Frekuensi	-	-	5	15	36	**56**
	Persen (%)	-	-	8,9	26,8	64,3	**100**
P24	Frekuensi	-	-	5	16	35	**56**
	Persen (%)	-	-	8,9	28,6	62,5	**100**
P25	Frekuensi	-	-	3	21	32	**56**
	Persen (%)	-	-	5,4	37,5	57,1	**100**
P26	Frekuensi	-	-	5	18	33	**56**
	Persen (%)	-	-	8,9	32,1	58,9	**100**
P27	Frekuensi	-	-	4	17	35	**56**
	Persen (%)	-	-	7,1	30,4	62,5	**100**

Sumber: Data diolah tahun 2023

Dari 56 responden yang memberikan tanggapan terhadap item pertanyaan Kinerja Dosen (X_2) Sebagai berikut :

1. P16 “Dosen menggunakan strategi pembelajaran yang menarik”, terdapat 2 responden (3,6%) menyatakan kurang setuju, 28 responden (50,0%) menyatakan setuju dan 26 responden (46,4%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan responden menyatakan setuju.

2. P17 “Dosen menggunakan media/ alat bantu pembelajaran yang menarik”, terdapat 4 responden (7,1%) menyatakan kurang setuju, 22 responden (39,3%) menyatakan setuju dan 30 responden (53,6%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan secara keseluruhan responden menyatakan setuju.
3. P18 “Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab”, terdapat 4 responden (7,1%) menyatakan kurang setuju, 28 responden (50,0%) menyatakan setuju dan 24 responden (42,9%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan secara keseluruhan responden menyatakan setuju.
4. P19 “Dosen menyediakan dan menyampaikan RPS Mata Kuliah”, terdapat 2 responden (3,6%) menyatakan kurang setuju, 21 responden (37,5%) menyatakan setuju dan 33 responden (58,9%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan secara keseluruhan responden menyatakan setuju.
5. P20 “Dosen selalu cepat tanggap dalam merespon pertanyaan mahasiswa”, terdapat 5 responden (3,6%) menyatakan kurang setuju, 21 responden (37,5%) menyatakan setuju dan 37 responden (66,1%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan setuju.

6. P21 “Dosen selalu hadir dan memberikan materi matakuliah setiap pertemuan”, terdapat 2 responden (3,6%) menyatakan kurang setuju, 21 responden (37,5%) menyatakan setuju dan 33 responden (58,9%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan setuju.
7. P22 “Dosen tidak pernah endiadakan kuliah tanpa alasan”, terdapat 5 responden (8,9%) menyatakan kurang setuju, 19 responden (33,9%) menyatakan setuju dan 32 responden (57,1%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan setuju.
8. P23 “Dosen menumbuhkan minat dan semangat mahasiswa dalam pembelajaran”, terdapat 5 responden (8,9%) menyatakan kurang setuju, 15 responden (26,8%) menyatakan setuju dan 36 responden (64,3%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan setuju.
9. P24 “Dosen bersedia membantu mahasiswa d im,alam setiap permasalahan perkuliahan”, terdapat 5 responden (8,9%) menyatakan kurang setuju, 16 responden (28,6%) menyatakan setuju dan 35 responden (62,5%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan setuju.

10. P25 “Dosen memberikan penilaian secara obyektif”, terdapat 3 responden (5,4%) menyatakan kurang setuju, 21 responden (27,5%) menyatakan setuju dan 32 responden (57,1%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan setuju.
11. P26 “Dosen memberikan pendidikan tentang nilai (values), etika, selain tentang materi kuliah terdapat 5 responden (8,9%) menyatakan kurang setuju, 18 responden (32,1%) menyatakan setuju dan 33 responden (58,9%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan setuju.
12. P27 “Dosen memperlihatkan sikap menghormati mahasiswa dan memotivasi mahasiswa ” terdapat 4 responden (7,1%) menyatakan kurang setuju, 17 responden (30,4%) menyatakan setuju dan 35 responden (62,5%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan setuju.

5.3.3. Analisis Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari hasil observasi dilapangan melalui pembagian kuesioner kepada seluruh responden yang berjumlah 56 mahasiswa dengan tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen (S2) dengan elemen minat beli, mengatakan hal positif, referensi. Dalam hal

ini jawaban tersebut terdapat tingkat interval pada penelitian ini yaitu : skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS), skor 2 untuk tidak setuju (TS), skor 3 untuk netral (N), skor 4 untuk setuju (S), dan skor 5 untuk sangat setuju (SS). Adapun persepsi responden terhadap tiap-tiap item pertanyaan dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 5.7
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan
Variabel Kepuasan Mahasiswa Y

(Item	Dimensi	Keterangan					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
P28	Frekuensi	-	-	2	11	43	**56**
	Persen (%)	-	-	3,6	19,6	76,8	**100**
P29	Frekuensi	-	-	3	13	40	**56**
	Persen (%)	-	-	5,4	23,2	71,4	**100**
P30	Frekuensi	-	-	3	20	33	**56**
	Persen (%)	-	-	5,4	35,7	58,9	**100**
P31	Frekuensi	-	-	2	21	33	**56**
	Persen (%)	-	-	3,6	37,5	58,9	**100**
P32	Frekuensi	-	-	2	15	36	**56**
	Persen (%)	-	-	3,6	26,8	64,3	**100**
P33	Frekuensi	-	-	3	17	36	**56**
	Persen (%)	-	-	5,4	30,4	64,3	**100**
P34	Frekuensi	-	1	3	16	36	**56**
	Persen (%)	-	1,8	5,4	28,6	64,3	**100**
P35	Frekuensi	-	-	4	21	31	**56**
	Persen (%)	-	-	7,1	37,5	55,4	**100**
P36	Frekuensi	-	3	10	14	29	**56**
	Persen (%)	-	5,4	17,9	25,0	51,8	**100**

Sumber: Data diolah tahun 2023

Dari 56 responden yang memberikan tanggapan terhadap item pertanyaan Kepuasan Mahasiswa Sebagai berikut :

1. P28 “Saya memilih Program Studi Magister Manajemen STIMI Banajarmasin ini bertahan sampai lulus”, terdapat 2 responden

(3,6%) menyatakan kurang setuju, 11 responden (19,6%) menyatakan setuju dan 43 responden (76,8%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan setuju.

2. P29 “Saya merasa senang kuliah di Program Magister Manajemen STIMI Banjarmasin”, terdapat 3 responden (5,4%) menyatakan kurang setuju, 13 responden (23,2%) menyatakan setuju dan 40 responden (71,4%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan setuju.
3. P30 “Saya merasakan dengan kuliah pada Program Studi Magister Manajemen STIMI Banajarmasin ini berbagai kebutuhan pendidikan terpenuhi”, terdapat 3 responden (5,4%) menyatakan kurang setuju, 20 responden (35,7%) menyatakan setuju dan 33 responden (58,9%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan setuju.
4. P31 “Kuliah Program Studi Magister Manajemen STIMI Banajarmasin memberikan saya untuk membangun cara berpikir kritis”, terdapat 2 responden (3,6%) kurang setuju, 21 responden (37,5%) menyatakan setuju dan 33 responden (58,9%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan setuju.

5. P32 “Kuliah Program Studi Magister Manajemen STIMI Banajarmasin memberikan saya untuk membangun cara berpikir kritis”, terdapat 2 responden (3,6%) menyatakan kurang setuju, 15 responden (26,8%) menyatakan setuju dan 39 responden (69,6%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan setuju.
6. P33 “Kuliah Program Studi Magister Manajemen STIMI Banajarmasin memberikan saya untuk membangun cara berpikir kritis”, terdapat 3 responden (5,4%) menyatakan kurang setuju, 17 responden (30,4%) menyatakan setuju dan 36 responden (64,3%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju.
7. P34 “Kuliah Program Studi Magister Manajemen STIMI Banajarmasin memberikan saya untuk membangun cara berpikir kritis”, terdapat 1 responden (1,8%) menyatakan tidak setuju, 3 responden (5,4%) menyatakan kurang setuju, 16 responden (28,6%) menyatakan setuju dan 36 responden (64,3%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju.
8. P35 “Kuliah Program Studi Magister Manajemen STIMI Banajarmasin memberikan saya untuk membangun cara berpikir

kritis", terdapat 4 responden (7,1%) menyatakan kurang setuju, 21 responden (37,5%) menyatakan setuju dan 31 responden (55,4%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan setuju.

9. P36 "Kuliah Program Studi Magister Manajemen STIMI Banajarmasin memberikan saya untuk membangun cara berpikir kritis", terdapat 3 responden (5,4%) menyatakan tidak setuju, 10 responden (17,9%) menyatakan kurang setuju, 14 responden (25,0%) menyatakan setuju dan 29 responden (51,8%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan setuju.

5.3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan untuk mengukur apa yang diukur. Adapun caranya adalah dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item pertanyaan dengan skor total individu. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS for Windows Versi 25.0. Dalam penelitian ini pengujian validitas hanya dilakukan terhadap 148 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai rhitung (*Corrected Item-Total* Correlation) > rtabel = 0,05

maka item/ pertanyaan α sebesar 0.161 untuk df =148–2 = 146; tersebut valid dan sebaliknya.

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Koefisien reliabilitas instrumen dimaksudkan untuk melihat konsistensi jawaban butir-butir pernyataan yang diberikan oleh responden Adapun alat analisisnya menggunakan metode belah dua (*split half*) dengan mengkorelasikan total skor ganjil lawan genap, selanjutnya dihitung reliabilitasnya menggunakan rumus "*Alpha Cronbach'.* Penghitungan dilakukan dengan dibantu komputer program SPSSVersi 25.0. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Uji Reliabelitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis *Cronbach Alpha.* Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila apabila mempunyai*Alpha* ≤0,600 berarti buruk,*Alpha* ≥ 0,600 berarti baik.

5.3.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_1)

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel Bauran Pemasaran Jasa (X1) dengan elemen *Product, Price, Place,*

Promotion, People, Physical Evidence, dan *Process* dengan 23 (dua puluh tiga) item pertanyaan adalah sebagai berikut:

Tabel 5.8
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_1)

Item		r hitung	r tabel	Validitas
Tangible	P1	0,751	0.263	Valid
	P2	0,709	0.263	Valid
	P3	0,531	0.263	Valid
Responsiveness	P4	0,795	0.263	Valid
	P5	0,704	0.263	Valid
	P6	0,755	0.263	Valid
Reliability	P7	0,834	0.263	Valid
	P8	0,850	0.263	Valid
	P9	0,852	0.263	Valid
Assurance	P10	0,805	0.263	Valid
	P11	0,862	0.263	Valid
	P12	0,843	0.263	Valid
Empathy	P13	0,850	0.263	Valid
	P14	0,813	0.263	Valid
	P15	0,618	0.263	Valid

Sumber: Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.8 maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan variabel Variabel Kualitas Layanan (X_1) dengan elemen *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy*, memiliki status valid, karena nilai r_{hitung} *(Corrected Item – Correlation)* > r_{tabel} sebesar 0.162.

5.3.6. Hasil Uji Validitas Kinerja Dosen (X_2)

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel Kinerja Dosen (X_2) dengan elemen kompetensi paedagogis, kompetensi

kepribadian, kompetensi sosial dengan 12 (dua belas) item pertanyaan adalah sebagai berikut:

Tabel 5.9
Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Dosen (X_2)

Item		r hitung	r tabel	Validitas
Kompetensi Paedagogis	P16	0,805	0.263	Valid
	P17	0,866	0.263	Valid
	P18	0,836	0.263	Valid
	P19	0,886	0.263	Valid
Kompetensi Kepribadian	P20	0,940	0.263	Valid
	P21	0,852	0.263	Valid
	P22	0,849	0.263	Valid
	P23	0,908	0.263	Valid
Kompetensi Sosial	P24	0,907	0.263	Valid
	P25	0,897	0.263	Valid
	P26	0,927	0.263	Valid
	P27	0,932	0.263	Valid

Sumber: Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.9 maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan variabel Variabel Citra Perguruan Tinggi (X2) dengan elemen Reputasi (X2.1), Tradisi (X2.2), dan Identitas Perguruan Tinggi (X2.3) memiliki status valid, karena nilai r_{hitung} *(Corrected Item – Correlation)* > r_{tabel} sebesar 0.162.

5.3.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) dengan elemen hasrat mengggunakan kembali (Y.1) dan merekomendasi ke pihak lain (Y.2) dengan 9 (sembilan) item pertanyaan adalah sebagai berikut:

Tabel 5.10
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Item		r hitung	r tabel	Validitas
Kompetensi Paedagogis	P28	0.838	0.263	Valid
	P29	0,881	0.263	Valid
	P30	0,949	0.263	Valid
Kompetensi Kepribadian	P31	0,957	0.263	Valid
	P32	0,913	0.263	Valid
	P33	0,927	0.263	Valid
Kompetensi Sosial	P34	0,747	0.263	Valid
	P35	0,898	0.263	Valid
	P36	0,754	0.263	Valid

Sumber: Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.10 maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan variabel Variabel Kepuasan Mahasiswa dengan elemen minat beli, mengatakan hal positif, referensi memiliki status valid, karena nilai r_{hitung} *(Corrected Item – Correlation)* > r_{tabel} sebesar 0.162.

5.3.8. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Uji Reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis *Cronbach Alpha.* Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila apabila mempunyai *Alpha* ≤0,600 berarti buruk, *Alpha* ≥ 0,600 berarti baik. Adapun hasil uji reliabelitas untuk masing-masing variabel hasilnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	r alpha	Kriteria
Bauran Pemasaran Jasa (X1)	0.944	Reliabel
Citra Perguruan Tinggi (X2)	0.974	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0.952	Reliabel

Sumber: Data diolah tahun 2023

Berdasarkan diatas uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel Kualitas Layanan (X_1) adalah sebesar rll = 0.944, variabel Kinerja Dosen (X_2) adalah sebesar rll = 0.974, dan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah sebesar rll = 0.952. Untuk variable Kualitas Layanan (X_1) ternyata memiliki nilai "*Alpha Cronbach*" lebih besar dari 0,600, yang berarti variabel tersebut dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan sedangkan variable Kinerja Dosen (X_2) dan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) memiliki nilai lebih rendah dari 0.600 yang berarti kedua variable tersebut tidak reliabel atau handal.

5.3.9. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan hal yang diperlukan dalam penelitian khususnya pada penelitian kuantitatif. Tujuan uji normalitas untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data

mengikuti atau mendekati distribusi normal. Pada penelitian ini uji normalitas yang digunakan adalah uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunkan alat uji statitsik yaitu *SPSS 25.* Data dikatakan berdsitribusi normal jika nilai lebih dari 0.05 (Imam Ghozali, 2011: 160-165). Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.12
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		56
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.02319387
Most Extreme Differences	Absolute	.135
	Positive	.109
	Negative	-.135
Test Statistic		.135
Asymp. Sig. (2-tailed)		.012[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data hasil *Output* SPSS 25.0 Tahun 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas diketahui bahwa dari hasil output memperoleh nilai signifikansi sebesar 0.012 > 0.05. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

2. Uji Multikolineritas

Menurut Imam Ghozali (2011: 105-106) Uji Multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antar variabel bebas. Pendeteksian terhadap multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dari hasil analisis regresi. Apabila nilai VIF ≥ 10, maka terdapat gejala multikolinieritas yang tinggi. Hasil uji multikolineritas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.13
Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.358	2.396		1.402	.167		
	X1	.111	.054	.185	2.062	.044	.398	2.511
	X2	.562	.067	.760	8.458	.000	.398	2.511

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data *Output* SPSS 25.0 Tahun 2023

Berdasarkan output diatas diketahui bahwa menghasilkan nilai variabel Kualitas Layanan (X_1) sebesar 2,511 dan variabel Kinerja Dosen (X_2) sebesar 2.511. Maka dapat diambil kesimpulan

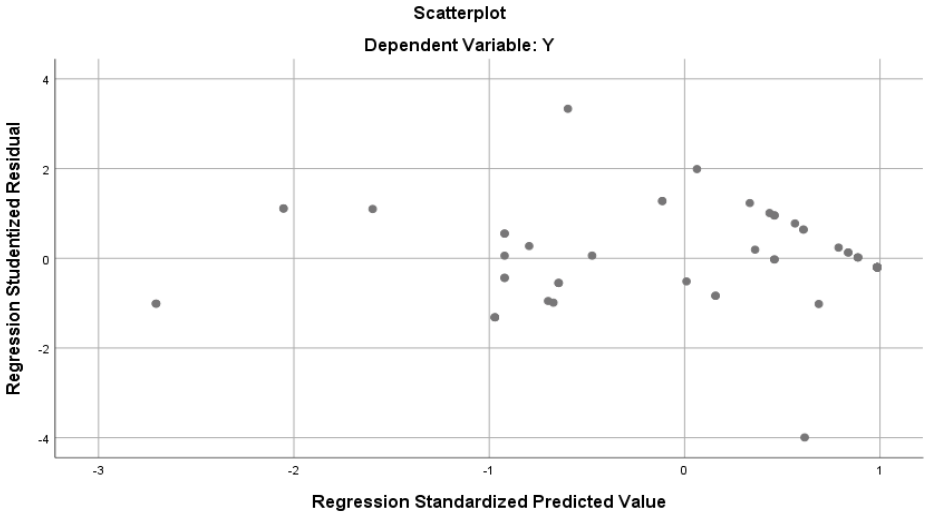
bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini gejala multikolineritas rendah karena semua variabel memperoleh nilai VIF < 10.

3. Uji Heteroskedastisitas

Untuk uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID memiliki kriteria uji apabila titik-titik pada grafik Scatterplot menyebar secara acak (tidak membentuk suatu pola) dan merata di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. (Imam Ghozali, 2011: 139-143). Berikut gambar hasil uji heteroskedastisitas metode grafik:

Gambar 5.2

Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber : Gambar *output SPSS 25* tahun 2023

Berdasarkan output diatas dapat dilihat titik-titik pada grafik *Scatterplot* menyebar secara acak (tidak membentuk suatu pola) dan merata di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

5.3.10. Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait variabel kualitas layanan (X_1) dan Kinerja Dosen (X_2) terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Program Studi Magister Manajemen (S2) Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin. Analisis regresi berganda dipilih untuk menganalisis pengajuan hipotesis dalam penelitian ini. Menurut Imam Gozali (2013:96) Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukan arah hubungan antara variabel dependen dengan independen. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variable independen (X) dengan dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan,antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masingmasing

variabel independen berhubungan positif atau negatif. Berikut ini hasil analisis regresi berganda yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 25.

1. Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji signifikansi koefisien regresi seluruh prediktor (varibel independen) di dalam model secara serentak (simultan). Jadi menguji signifikansi pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), dan Kinerja Dosen (X_2) terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen (S2). Rumusan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (Ha) mengenai pengaruh variabel pelatihan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) sebagai berikut:

H_0 : tidak ada pengaruh pengaruh kualitan layanan (X_1) dan kinerja Dosen (X_2) terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Magister Manajemen (S2) pada Sekolah Tinggin Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin.

H_a : ada pengaruh pengaruh kualitan layanan (X_1) dan kinerja Dosen (X_2) terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Magister Manajemen (S2) pada Sekolah Tinggin Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin.

Tabel 5.14
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1096.868	2	548.434	129.111	.000[b]
	Residual	225.132	53	4.248		
	Total	1322.000	55			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Data hasil *output SPSS* 25 tahun 202

Dari hasil perhitungan statistik menggunakan SPSS yang tertera pada tabel 5.14 di peroleh nilai F sebesar 129.111 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih besar dari nilai f tabel sebesar 3.172 dan Nilai signifikasi yang dihasilkan tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) dapat dijelaskan secara signifikasi berpengaruh oleh Kualitas Layanan (X_1) dan Kinerja Dosen (X_2). Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X_1) dan Kinerja Dosen (X_2) secara simultan berpengaruh signifikansi terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Magister Manajemen (S2) pada Sekolah Tinggin Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin.

2. Uji t

Berdasarkan perhitungan statistik dengan menggunakan program *SPSS 25* yang termuat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5.15
Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.358	2.396		1.402	.167
	X1	.111	.054	.185	2.062	.044
	X2	.562	.067	.760	8.458	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data *output SPSS* 25 tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.13 dengan perhitungan statistik menggunakan menggunakan program *SPSS 25* di peroleh hasil Kualitas Layanan (X_1) dan Kinerja Dosen (X_2) nilai t_{hitung} (2.062) > t_{tabel} (1.674), maka H_0 ditolak (H_a diterima), Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan tingkat signifikansi 0.004. Artinya semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan semakin tinggi Kepuasan Mahasiswa dan sebaliknya. Kinerja Dosen (X_2) nilai t_{hitung} (8.458) > t_{tabel} (1.674), maka H_0 ditolak (H_a diterima), Kinerja Dosen berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan tingkat signifikansi 0.000.

Artinya semakin tinggi Kinerja Dosen semakin tinggi Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen dan sebaliknya.

5.4. Pembahasan

Dari hasil yang dilakukan oleh peneliti yang diperoleh melalui uji secara *statistic* menunjukan bahwa variabel bauran kualitas layanan dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa program Magister Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Layanan (X_1) secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Manajemen STIMI Banjarmasin)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan (X1) secara parsial berpengaruh terhadadp kepuasan mahasiswa Program Magister Manajemen (S2) pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin Kualitas layanan pendidikan memiliki dampak yang signifikan pada pengalaman dan prestasi mahasiswa. Di bawah ini adalah beberapa pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa program studi Magister Manajemen: Untuk memahami pengaruh kualitas layanan, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Faktor-faktor ini dapat mencakup kualitas pengajaran, fasilitas, dukungan administrasi, kebijakan akademik,

dan interaksi antara dosen dan mahasiswa. Kualitas layanan ini menciptakan persepsi positif atau negatif yang akan memengaruhi kepuasan mahasiswa.

Hasil analisis penelitian, menunjukkan gambaran bahwa kualitas layanan dipersepsikan dari indikator, *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance,* dan *Empathy*. Hal ini sesuai dengan konsep Parasuraman et al. (1988), Zeithml, dan Bitner, (2003), dan Lovelock & Wright (2005:367), yang menyatakan kualitas layanan berdasarkan apresiasi responden berturut-turut sebagai berikut :

a. *Tangible*

Dalam kaitannya danpengaruhnya terhadap kepuasan konsumen, memberikan tingkat kepuasan bagi mahasiswa sehingga bukti fisik dalam kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang di berikan konsep dan teori yang mendukung di kemukakan oleh Lupiyoadi(2001) yang menyatakan bahwa kualitas layanan bukti fisik dari suatu pemasaran jasa, sangat di tentukan bukti fisik berupa penggunaan alat, ketersediaan perlengkapan yang terpenuhi dan kemampuan individu dari aspeksuatu kualitas pelayanan yang dapat memuaskan mahasiswa

b. *Responsiveness*

Mahasiswa merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan sekolah tinggi terutama pada *responsiveness* (daya tanggap) yaitu daya tanggap

dosen, para tenaga kependidikan, dan sekolah tinggi menyediakan beasiswa untuk memudahkan mahasiswa dalam menjalani proses pendidikan sampai selesai untuk membangun mahasiswa berpikir kritis merupakan bagian dari kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan oleh sekolah tinggi sehingga akan memunculkan untuk mengatakan hal positif. Program studi Magister Manajemen STIMI Banjarmasin menyediakan dosen panasehat akademik bagi mahasiswa, bahwa layanan yang diberikan oleh Program Studi terhadap para mahasiswa dilaksanakan dengan baik, dimana para mahasisiwa yang sudah terdaftar dan mengikiuti perkuliahan maka untuk mempermudah dan lancarnya kegiatan akademik mahasiswa maka program studi menyediakan dosen penasehat akademik untuk setiap mahasiswa, sehingga terkait keperluan akademik dan lainnya mahasiswa dapat melakukan komunikasi dan interaksi dengan dosen penasehat, agar mahasiswa mendapat solusi dan arahan sehingga mahasiswa merasa puas akan layanan dari Program Studi Magister manajemen (S2)

c. *Reliability*

Program Studi Magister Manajemen STIMI Banjarmasin memiliki staf akademik yang handal dalam melayani administrasi mahasiswa", berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan bahwa mahasiswa mengapresiasi bahwa staf akademik yang ada di Program Studi Magister

manajemen yang handal dalama melayani administrasi mahasiswa, sehingag mahasiswa merasa segala keperluan di kampus khususnya pada Program Magister Manajemen (S2) dapat melayani dengan baik, sehingga para mahasiswa merasa apa yang diinginkan terkait layanan administrasi dapat terpenuhi. Sehingga tentunya akan memunculkan kepuasan bagi mahasiswa terdapat 4 responden (7,1%) menyatakan kurang setuju, 19 responden (33,9%) menyatakan setuju dan 33 responden (58,9%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan kecenderungan responden menyatakan setuju

d. *Assurance*

Staf administrasi Program Studi Magister Manajemen STIMI Banjarmasin melayani dengan santun, para mahasiswa mengapresiasi atas layanan yang diberikan oleh staf administrasi yang ada d Program Magister Manajemen (S2), dimana dalam memberikan layanan selalu santun, sehingga akan memberikan respon positif kepada mahsiswa dan memberikan kesenangan kepada mahasiswa karena kesantunan dalam melayani dan ramah yang dapat membuat mahasiswa merasa nyaman dan puas", terdapat 2 responden (3,6%) menyatakan kurang setuju, 19 responden (33,9%) menyatakan setuju dan 35 responden (62,5%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan sebagian besar responden menyatakan setuju.

e. *Empathy*

Pada Program Studi Magister Manajemen (S2) STIMI Banjarmasin, para mahasiswa sangat mengapresiasi kepada Dosen memonitor dan melihat kemajuan prestasi akademik mahasiswa", terdapat 3 responden (5,4%) menyatakan kurang setuju, 25 responden (44,6%) menyatakan setuju dan 28 responden (50,0%) menyatakan sangat setuju maka dapat dinyatakan kecenderungan responden menyatakan setuju. Hal ini menunjukan bahwa fungsi dosen tidak hanya memberikan materi dalam kegiatan perkuliahan tetapi juga dosen tetap memonitor dan melihat kemajuan prestasi akademik mahasiswa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Syefuddin (2019), bahwa Kualitas Pelayanan akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana. Nurjanna Fadjrin Uluputty, Junaidin (2019), Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan mahasiswa. Jusni (2017) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasisiwa.

2. Pengaruh Kinerja Dosen (X_2) secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Manajemen STIMI Banjarmasin)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dosen memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasaanmahasiswa. Hasil penilitian ini sejalan atau menguatkan teori Gary A. Davis dan Margaret A. Tomas

dalam Trianto. Menurut Gary A. Davis dan Margaret Tomas dalam Trianto, ciri-ciri profesi yang efektif antara lain:

a) Memiliki kemampuan-kemampuan yang terkait dengan iklim di lingkungan tempat tugasnya, yaitu:
   1) Memiliki keterampilan interpersonal, khususnya kemampuan untuk menunjukkan empati, penghargaan kepada rekanan (atasan/bawahan) dan ketulusan;
   2) Memiliki hubungan baik dengan rekanan (atasan/bawahan):
   3) Mampu menerima, mengakui, dan memerhatikan rekanan/ba- wahan secara tulus;
   4) Menunjukkan minat dan antusias yang tinggi dalam tugas
   5) Mampu menciptakan atmosfer untuk tumbuhnya kerja sama dan kohesivitas dalam dan antar kelompok kerja:
   6) Mampu melibatkan rekanan dalam mengorganisasikan danmerencanakan kegiatan tugas pekerjaan;
   7) Mampu mendengarkan aspirasi dan menghargai hak setiap individuuntuk berbicara dalam setiap diskusi;
   8) Mampu meminimalkan friksi-friksi di lingkungan kerja.
b) Memiliki kemampuan yang terkait dengan strategi manajemen kerja, meliputi:
   1) Memiliki kemampuan untuk menghadapi dan menangani re- kanan yang tidak punya perhatian, suka menyela, mengalihkan

pembicaraan, dan mampu memberikan transisi substansi bahan dalam proses kinerja;

2) Mampu bertanya (menguasai teknik bertanya) dan memberikan tugas yang memerlukan tingkatan berpikir yang berbeda untuk semua rekanan

Memiliki kemampuan yang terkait dengan pemberian umpan balik (*feedback*) dan penguatan (*reinforcement*), yang terdiri dari:

1) Mampu memberikan umpan balik yang positif terhadap respons rekanan;
2) Mampu memberikan respons yang bersifat membantu terhadap rekanan yang lamban dan kurang tanggap:
3) Mampu memberikan tindak lanjut terhadap sambutan rekanan yangkurang memuaskan;
4) Mampu memberikan bantuan profesional kepada rekanan jika diperlukan

c) Memiliki kemampuan yang terkait dengan peningkatan diri, yaitu:

1) Mampu menerapkan skill performance secara inovatif:
2) Mampu memperluas dan menambah pengetahuan mengenai metode-metode terkini; Mampu memanfaatkan perencanaan secarakelompok untuk menciptakan dan mengembangkan metode dan strategi yang relevan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wahyuningsih dan Chairat (2018), dan Syefudin (2019), bahwa Kinerja dosen berpengaruh terhdap kepusan mahasiswa.

3. Pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Kinerja Dosen secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Manajemen STIMI Banjarmasin)

Secara statistik pengujian ini membuktikan bahwa variabel kualitas layanan (X_2) dan kinerja dosen secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa program studi Magister Manajemen (S2) pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin. Berdasarkan tabel 5.13 dengan perhitungan statistik menggunakan menggunakan program *SPSS 25* di peroleh hasil Kualitas Pelayanan (X_1) nilai t_{hitung} (2,062) > t_{tabel} (1.674), maka H_0 ditolak (H_a diterima), Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan tingkat signifikansi 0.000. Artinya semakin tinggi Kualitas Layanan semakin tinggi Kepuasan Mahasiswa dan sebaliknya. Kinerja Dosen (X_2) nilai t_{hitung} (5.509) > t_{tabel} (8.458), maka H_0 ditolak (H_a diterima), Kinerja Dosen berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dengan tingkat signifikansi 0.000. Artinya semakin tinggi kinerja dosen semakin tinggi Kepuasan Mahasiswa dan sebaliknya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kinerja dosen memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasaan

mahasiswa. Hasil penilitian ini sejalan atau menguatkan teori yang dikemukakan Tjiptono. Tjiptono menyatakan bahwa gerakan atau kampanye pelanggan dilandasi pula pada gagasan bahwa pelanggan yang puas cenderung lebih loyal, tidak mudah tergoda untuk beralih ke pemasok yang menawarkan harga lebih murah dan berpotensi menyebarluaskan pengalaman *profit*-nya kepada orang lain. Menurut Kotler, ciri-ciri pelangganyang merasa puas adalah sebagai berikut:

1) Menjadi lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal
2) Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk ataujasabaru dan menyempurnakan produk yang ada
3) Memberi komentar yang menguntungkan tentang produk perusahaan
4) Kurang memperhatikan produk, iklan pesaing, kurang sensitif pada harga
5) Memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada perusahaan
6) Membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil daripada biaya pelanggan baru, karena transaksi menjadi rutin.

Menurut Berry dan Parasuraman terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu :

1. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan

mahasiswa.

2. Daya tanggap, kesedian personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah
3. Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah tinggi terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya.
4. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.
5. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainya.

Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja

melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan akan dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi saingannya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perguruan tinggi harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan kuantitas pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Syefuddin (2019), bahwa Kualitas Pelayanan akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana. Nurjanna Fadjrin Uluputty, Junaidin (2019), Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan mahasiswa. Jusni (2017) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasisiwa

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wahyuningsih dan Chairat (2018), dan Syefudin (2019), bahwa Kinerja dosen berpengaruh terhdap kepusan mahasiswa

5.5. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini di laksanakan hanya terbatas pada lingkup Program Magister Manajemen (S2) STIMI Banjarmasin, sehingga sulit untuk di jadikan sebagai dasar tolak ukur mengenai kualitas jasa STIMI Banjarmasin secara keseluruhan.

2. Penelitian terhadap kepuasan mahasiswa di tingkat pendidikan sepertinya tidak terlalu tepat sasaran karena dapat saja terjadi dimana sebenarnya pihak Sekolah Tinggi sudah memberikan yang semestinya di berikan olehsuatu lembaga pendidikan, semuanya di tujukan demi kebaikan mahasiswa namun di anggap tidak memuaskan bagi mahasiswa karena menimbulkan perasaan yang tidak menyenangkan bagi mahasiswa sehingga mahasiswa dapat merasakan ketidakpuasan terhadap layanan yang semestinya sudah tepat dan benar tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A.A Anwar Prabu Mangkunegara. (2005). *Manajemen Sumber daya Manusia* Perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Abeng Tanri, Moeljono, 2003, *Sumber Daya Manusia*, Jakarta

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 1237.

A.Parasuramanet al.,1985, "A conceptual model of service quality and its implications for future researh"Journal of marketing. Vol. 49

Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, Yogyakarta: Andi

Bitner,Zeithaml. (2003).ReassementOfExpectationsAs ACompaison Standar InMeasuring Service Quality:ImplicationForFuther *Reseacrh.Journal OfMarketing.*January(58)111-124.

Depdiknas .2003. Undang-undang RI No.20 tahun 2003.tentang sistem pendidikan nasional.

Hansemark, Albinsson, (2004) "Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees", Managing Service Quality: *An International Journal*, Vol. 14 Iss: 1, pp.40 – 57

Indrajid, R. Eko dan R. Djokopranoto. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern.* Yogyakarta: Andi OFF SET, 2006.

Jusni, 2017, Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unismuh Makassar, *Skrips*i, Fakultas Ekonomi dan Bsinis Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar.

Kemendiknas.2010. Pengembangan Pendidikan Budaya dan Karakter Bangsa.Jakarta: Kementrian Pendidikan Nasional.

Kotler Philip dan Amstrong Gary 2012*, Prinsip Prinsip Pemasaran* Edisi 13 Jilid 1 Jakarta :Erlangga.

Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta

Kotler, Philip (2009), *Manajemen Pemasaran.* Indeks, Jakar

Kusdiyantoro, Sujadi., 2014, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahaswa Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE ABI Surabaya, *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan,* Vol. 1 No. 2 Edisi Sepetember. Hal. 121-138.

Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011, *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*, Jakarta : Erlangga

Mukhtar, 2003, *Desain Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*. Jakarta: CV Fitamas.

Nurjanna Fadjrin Uluputty, 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa, *Jurnal Ekonomi dan Manajemen,* e-ISSN : 2656-775X Vol 1. No. 2.

Riduwan dan Engkos Ahmad Kuncoro. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung : Alfabeta, 2008.

Rust, R. a. (1993). Customer Satisfaction, Customer Retention, and Market Share.*Journal of Retailing, Vol. 69 No. 2*, 193-215.

Sagala,Syaiful, 2009, *Konsep dan Makna Pembelajaran*, Rineka Cipta

Syefudin, 2019, Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Quran (PTIQ) Jakarta, *Tesis*, Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Manajemen Perguruan Tinggi Islam Program Pascasarjana Intitut PTIQ Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality, and Satisfaction. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa, indikator kepuasan pelanggan*. *Malang*: Bayumedia Publishing. 7 maret 2020.

Tjiptono, Fandy , dan G. Chandra, 2007, *Service, Quality, & Satisfaction*, Jakarta : Penerbit Andi.

Trianto, 2010, *Model Pembelajaran Inovatif-Progresif Konsep, Landasan, dan Implementasi Pada Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP)*, Jakarta: Kencana.

.

UU No. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.

Wahyuningsih, Chairat, 2018, Pengaruh Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa, *Jurnal PowerPlant,* Vol. 5 No. 2, P-ISSN: 2356-1513, e-ISSN : 2656-372X.

Wibowo, 2007, *Manajemen Kinerja*, Edisi ketiga. Jakarta: PT.Raja Grafindo Prasada.

Wyckof, 2002,*Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketujuh, Jilid I, Erlangga, Jakarta