

## PENGUKURAN KINERJA PENGAJAR, KARYAWAN DAN SARANA PRASARANA UNTUK MENENTUKAN MODEL REGRESI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA

Ahmad<sup>1</sup>, Lithrone Laricha Salomon<sup>2</sup>, Margaretta<sup>3</sup>, Adelia D<sup>4</sup>, May C<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tarumanagara  
Email: [ahmad@ft.untar.ac.id](mailto:ahmad@ft.untar.ac.id)

<sup>2</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tarumanagara  
Email: [lithrones@ft.untar.ac.id](mailto:lithrones@ft.untar.ac.id)

<sup>3</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tarumanagara  
Email: [margaretta@gmail.com](mailto:margaretta@gmail.com)

<sup>4</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tarumanagara  
Email: [adelia.545210021@stu.untar.ac.id](mailto:adelia.545210021@stu.untar.ac.id)

<sup>5</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tarumanagara  
Email: [maycalista@gmail.com](mailto:maycalista@gmail.com)

Masuk : 24-05-2024, revisi: 18-06-2024, diterima untuk diterbitkan : 20-06-2024

### ABSTRAK

Peningkatan mutu perguruan tinggi termasuk di dalamnya mutu layanan administrasi akademik, mutu pengajaran dosen, pelayanan dari staff non karyawan, serta penyediaan fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan oleh mahasiswa merupakan upaya-upaya yang harus dilakukan agar kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan lembaga pendidikan dapat tercapai. Kriteria perguruan tinggi yang baik yaitu terdapat kontribusi yang dilakukandosen dan karyawan yaitu berupa layanan pembelajaran, manajemen, dan pemberian fasilitas perkuliahan yang memadai sehingga kepuasan mahasiswa dapat tercapai. Penelitian ini melibatkan 100 responden dari mahasiswa untuk mengisi kuisuiner. Untuk mendapatkan tujuan yang diharapkan data-data yang dikumpulkan akan diuji secara statisik. Berbagai ujian statistik dilakukan seperti Uji Validitas, Uji Realiabilitas, Uji Normalitas, Analisa Korelasi Product, Uji Fix Model (Uji F), Uji Koefisien Determinasi (Uji R), analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Kesenjangan (GAP Analysis), serta analisis IPA. Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan dari mahasiswa beberapa angkatan terhadap kinerja dosen, karyawan dan prasarana yang tersedia di jurusan tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja dosen, kinerja karyawan administrasi, kinerja staff non karyawan, serta sarana dan prasarana secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dari model yang didapat, diketahui Variabel kinerja dosen dan variabel sarana dan prasarana merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sebagai saran Program Studi teknik industri perlu meningkatkan lagi kinerja dan pelayanan.

**Kata kunci:** Mahasiswa, tingkat Kepuasan , Gap Analysis, IPA Analysis.

### ABSTRACT

*Improving the quality of higher education, including the quality of academic administration services, the quality of lecturers' teaching, services from non-employee staff, as well as the provision of facilities that can be used by students are efforts that must be made so that student satisfaction as customers of educational institutions can be achieved. The criteria for a good university are that there are contributions made by lecturers and employees, namely in the form of learning services, management and providing adequate lecture facilities so that student satisfaction can be achieved. This research involved 100 student respondents to fill out a questionnaire. To obtain the expected objectives, the data collected will be tested statistically. Various statistical tests are carried out such as Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Product Correlation Analysis, Fix Model Test (F Test), Determination Coefficient Test (R Test), Multiple Linear Regression analysis, Gap Analysis (GAP Analysis), and natural science analysis. This research is to determine the level of satisfaction of students from several generations regarding the performance of lecturers, employees and the infrastructure available in the department. The results of the analysis show that lecturer performance, administrative employee performance, non-employee staff performance, and facilities and infrastructure together have a significant influence on student satisfaction. From the model obtained, it is known that lecturer performance variables and facilities and infrastructure variables are the variables that have the most influence on student satisfaction. As a suggestion, the industrial engineering study program needs to improve its*

*performance and service.*

**Keywords:** *Students, Satisfaction level, Gap Analysis, IPA Analysis.*

## 1. PENDAHULUAN

Upaya memenuhi keinginan mahasiswa dan calon mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan. Tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa atau calon mahasiswa untuk mengendalikan perubahan organisasional. Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (customer voice) dan kehendak organisasi pengelola perguruan tinggi (company voice) merupakan syarat penting keberhasilan proses pendidikan tinggi (Muafi dan Yuni Siswanti, 2007). Salah satu kriteria dalam memilih perguruan tinggi bagi konsumen adalah kualitas pelayanan yang ditawarkan. Pelayanan-pelayanan yang disediakan perguruan tinggi yaitu pengajaran dosen, pelayanan bagian administrasi, pelayanan dari staff non karyawan dan fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan oleh mahasiswa. Universitas sebagai salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang pendidikan tinggi, mempunyai berbagai faktor internal maupun eksternal yang dapat membantu dalam mendapat para mahasiswa. Perhatian pada mutu layanan pendidikan yang menekankan pada kepuasan siswa muncul dalam rangka menarik para calon siswa, melayani dan mempertahankan mereka. Peningkatan mutu perguruan tinggi termasuk di dalamnya mutu layanan administrasi akademik, mutu pengajaran dosen, pelayanan dari staff non karyawan, serta penyediaan fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan oleh mahasiswa merupakan upaya-upaya yang harus dilakukan agar kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan lembaga pendidikan dapat tercapai.

Kriteria perguruan tinggi yang baik yaitu terdapat kontribusi yang dilakukan dosen dan karyawan yaitu berupa layanan pembelajaran, manajemen, dan pemberian fasilitas perkuliahan yang memadai sehingga kepuasan mahasiswa dapat tercapai. Dosen-dosen di Perguruan Tinggi harus kompeten di bidangnya dan konsisten dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tugas pokok yang diberikan. Jika dilihat pertumbuhan mahasiswa semester ganjil yaitu semester penerimaan mahasiswa baru menunjukkan jumlah mahasiswa yang terus meningkat, tetapi mengalami penurunan pada beberapa tahun terakhir. Hal ini menjadi perhatian peneliti karena jika kondisi ini tetap dipertahankan tidak menutup kemungkinan akan berlanjut di tahun-tahun berikutnya, oleh karena itu dilakukan penelitian untuk mencoba menemukan penyebab dari kondisi tersebut. Peneliti memulai dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang diukur dari kinerja dosen, karyawan staff, karyawan non staff serta sarana dan prasarana. Peneliti berasumsi jika mahasiswa merasa puas maka ia akan merekomendasikan ke kolega dan saudara mereka untuk kuliah di Teknik Industri univ X. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa jurusan teknik industri universitas X.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis data penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dimulai dengan melakukan studi pustaka dan studi lapangan terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan dengan penentuan tema. Pembatasan masalah dilakukan setelah tema ditentukan kemudian dilanjutkan dengan membuat tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari kuesioner kemudian data tersebut akan diolah dengan menggunakan metode yang telah ditentukan. Penelitian ini didahului dengan melakukan studi lapangan di Teknik Industri universitas X yang mempunyai tujuan untuk mengetahui kendala yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa. Studi lapangan ini dilakukan dengan cara Observasi langsung dan Melakukan wawancara dengan mahasiswa. Studi pustaka digunakan untuk memperoleh landasan teori dalam penelitian. Studi pustaka dalam penelitian ini diperoleh dengan mempelajari buku-buku referensi, prosiding seminar, artikel,

informasi dari internet serta buku-buku bacaan ilmiah yang berkaitan langsung dengan topik penelitian. Tahap studi pustaka ini dilakukan pencarian terhadap teori-teori dari variabel penelitian yaitu kepuasan konsumen, kinerja dosen, kinerja karyawan administrasi, kinerja staff non karyawan, serta sarana dan prasarana. Jumlah populasi secara keseluruhan adalah sebanyak 184 orang mahasiswa yang aktif dalam perkuliahan. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apa yang dipelajari dari sampel, akan diperoleh kesimpulan yang berlaku untuk populasi. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Probability Sampling, setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel penelitian. Sedangkan metode pemilihan sampel yang digunakan adalah Simple Random Sampling, yaitu metode pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, Sugiyono (2009:82). Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 100 mahasiswa dari total populasi sebanyak 184 mahasiswa. Penentuan teknik pengumpulan data perlu dilakukan untuk melaksanakan penelitian dan memperoleh data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah membagikan kuesioner ke mahasiswa yang masih aktif dalam perkuliahan. Kuesioner dibuat berdasarkan kisi-kisi instrumen penelitian yang telah ditetapkan. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Responden hanya memilih jawaban yang telah disediakan. Teknik pengukuran dalam instrumen penelitian ini menggunakan skala Likert. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik inferensial. Teknik analisis data uji instrumen yang diukur adalah normalitas, uji validitas, uji reliabilitas, analisis momen dan perhitungan koefisien korelasi. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi. Dari hasil analisis akan diambil kesimpulan dan saran untuk penelitian.

### 3. PEMBAHASAN

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan mengkalikan jumlah anggota sampel (minimal 10) dengan jumlah variabel yang diteliti (Roscoe, 1982:253). Penelitian ini menggunakan lima variabel. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang telah disebarkan kepada 100 responden. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa dan mahasiswi Teknik Industri Tarumanagara. Responden dibagi menjadi empat kategori yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, daerah asal, dan berdasarkan nilai IPK. Deskripsi variabel dalam statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi nilai minimum, maksimum, range dan nilai rata-rata dari satu variabel Dependent yaitu kepuasan mahasiswa dan empat variabel independent yaitu kinerja dosen, kinerja karyawan administrasi, kinerja staff non karyawan, serta sarana dan sarana. Penelitian ini menggunakan skala Likert dengan indikator: Sangat tidak puas diberi skor 1, Tidak puas diberi skor 2, Kurang puas diberi skor 3, Puas diberi skor 4, Sangat puas diberi skor 5.

#### **Pengujian Validitas**

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrumen yang mempunyai tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2006). Hasil penelitian dianggap valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti. Pengujian ini diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur dengan setiap item pertanyaan (Widiyanto, 2005). Item yang mempunyai korelasi positif dengan skor total serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah jika  $r_{hitung} = 0,300$  Jadi jika korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,300 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan valid (Masrun, 1979). Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan pada instrumen uji coba

variabel  $X_1$  (kinerja dosen),  $X_2$  (kinerja karyawan),  $X_3$  (kinerja staff non karyawan),  $X_4$  (sarana dan prasarana), dan uji coba variabel  $Y$  (kepuasan mahasiswa). Pada pengujian validitas kuesioner ini, penulis menggunakan program pengolahan statistik. Hasil perhitungan uji validitas untuk variabel  $X$  dan  $Y$  dinyatakan valid dengan tingkat kepercayaan 95%.

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan pada instrumen uji coba variabel  $X_1$  (kinerja dosen),  $X_2$  (kinerja karyawan),  $X_3$  (kinerja staff non karyawan),  $X_4$  (sarana dan prasarana), dan uji coba variabel  $Y$  (kepuasan mahasiswa).

Tabel 1. Hasil pengujian validitas

Variabel	Item	rhitung	Keterangan
Kinerja Dosen ( $X_1$ )	D1	0,366	Valid
	D2	0,674	Valid
	D3	0,467	Valid
	D4	0,501	Valid
	D5	0,555	Valid
	D6	0,414	Valid
	D7	0,604	Valid
	D8	0,473	Valid
	D9	0,333	Valid
	D10	0,664	Valid
	D11	0,573	Valid
	D12	0,534	Valid
	D13	0,540	Valid
	D14	0,637	Valid
	D15	0,575	Valid
	D16	0,612	Valid
	D17	0,299	Valid
	D18	0,572	Valid
Kinerja Karyawan Administrasi ( $X_2$ )	K1	0,590	Valid
	K2	0,348	Valid
	K3	0,488	Valid
	K4	0,481	Valid
	K5	0,343	Valid
	K6	0,590	Valid
	K7	0,533	Valid
	K8	0,537	Valid
	K9	0,553	Valid
	K10	0,457	Valid
Kinerja Staff Non Karyawan ( $X_3$ )	NK1	0,311	Valid
	NK2	0,504	Valid
	NK3	0,337	Valid
	NK4	0,424	Valid
	NK5	0,377	Valid
	NK6	0,369	Valid

Variabel	Item	rhitung	Keterangan
Sarana dan Prasarana (X <sub>4</sub> )	SP1	0,869	Valid
	SP2	0,838	Valid
	SP3	0,843	Valid
	SP4	0,826	Valid
	SP5	0,876	Valid
	SP6	0,831	Valid
	SP7	0,844	Valid
	SP8	0,721	Valid
	SP9	0,861	Valid
	SP10	0,820	Valid
Kepuasan Mahasiswa (Y)	KM1	0,580	Valid
	KM2	0,584	Valid
	KM3	0,514	Valid

Hasil perhitungan uji validitas untuk variabel X dan Y pada tabel 1 dinyatakan valid dengan tingkat kepercayaan 95% , sebagai contoh untuk item soal nomor 1 variabel X<sub>1</sub> diperoleh nilai  $r_{xy} = 0,366$ , hasil tersebut menunjukkan nilai r lebih besar dari 0,300, maka dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi konstruk/variabel penelitian. suatu penelitian dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Tingkat reliabilitas konstruk/variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) pada Tabel 1. Hasil Tabel 2 menunjukkan semua pernyataan pada kuesioner dinilai reliabel karena nilai Cronbach's Alpha pada setiap variabel > 0.600.

Tabel 2. Hasil pengujian reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja Dosen (X <sub>1</sub> )	0.888	Reliabel
Pelayanan Karyawan Administrasi (X <sub>2</sub> )	0.813	Reliabel
Pelayanan Staff Non Karyawan (X <sub>3</sub> )	0.656	Reliabel
Sarana dan Prasarana (X <sub>4</sub> )	0.963	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0.731	Reliabel

### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. hasil pengujian dapat dilihat dalam Tabel 3.

Tabel 3. Tabel Ringkasan One-sample Kolmogorov-Smirnov Test

Keterangan	Nilai Residual
Jumlah sampel	100
Kolmogorov-Smirnov Z	0,640
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,794

Tabel hasil perhitungan One-sample Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan nilai P value yaitu Asymp. Sig. (2-tailed) bernilai 0,794 > 0,050 sehingga disimpulkan bahwa residual telah

memenuhi asumsi normal.

### Uji Hipotesis

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan adatidaknya pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y, dengan hipotesis nol ( $H_0$ ) adalah tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel X terhadap variabel Y. Umumnya diformulasikan untuk ditolak, sedangkan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) merupakan hipotesis yang digunakan penulis dalam penelitian ini. Masing-masing hipotesis tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1.  $H_0 : \beta = 0$ , variabel X tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.
2.  $H_a : \beta \neq 0$ , variabel X mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

### Analisa Korelasi Product Moment

Analisa Korelasi Product Moment digunakan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel bebas dalam penelitian ini, sehingga pengolahan data dapat dilanjutkan dengan mencari hubungan variabel bebas dengan variabel terikat dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hubungan korelasi antar variabel bebas

Hubungan korelasi	Nilai rhitung	Kategori hubungan	Determinasi ( $R^2$ )
$r_{X_1X_2}$	0,694	Kuat	0,482
$r_{X_2X_1}$	0,694	Kuat	0,482
$r_{X_1X_3}$	0,513	Sedang	0,263
$r_{X_3X_1}$	0,513	Sedang	0,263
$r_{X_1X_4}$	0,677	Kuat	0,458
$r_{X_4X_1}$	0,677	Kuat	0,458
$r_{X_2X_3}$	0,640	Kuat	0,409
$r_{X_3X_2}$	0,640	Kuat	0,409
$r_{X_2X_4}$	0,714	Kuat	0,510
$r_{X_4X_2}$	0,714	Kuat	0,510
$r_{X_3X_4}$	0,569	Sedang	0,324
$r_{X_4X_3}$	0,569	Sedang	0,324

Hubungan antar variabel bebas yang telah diperoleh kemudian digunakan untuk mencari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang juga menggunakan analisa korelasi Product Moment. Variabel bebas yaitu kinerja dosen ( $X_1$ ), kinerja karyawan administrasi ( $X_2$ ), kinerja staff non karyawan ( $X_3$ ), sarana dan prasarana ( $X_4$ ) dengan variabel terikat kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Hasil perhitungan Korelasi Product Moment pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Hasil perhitungan Korelasi *Product Moment*

Hubungan Korelasi	Nilai r hitung	Kategori hubungan	Determinasi ( $R^2$ )	Uji signifikansi		
				nilai sig.	P value	Kesimpulan
$r_{X_1Y}$	0,610	kuat	0,372	0,000	0,050	diterima
$r_{X_2Y}$	0,539	sedang	0,291	0,000	0,050	diterima
$r_{X_3Y}$	0,407	sedang	0,166	0,000	0,050	diterima
$r_{X_4Y}$	0,522	sedang	0,272	0,000	0,050	diterima

### Uji F

Pengujian nilai F digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent dan variabel dependent, apakah variabel kinerja dosen ( $X_1$ ), kinerja karyawan ( $X_2$ ), kinerja staff non karyawan ( $X_3$ ), sarana dan prasarana ( $X_4$ ) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependent kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Hasil uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil uji F

Hubungan Korelasi	Nilai r hitung	Kategori hubungan	Determinasi ( $R^2$ )	Uji signifikansi		
				nilai sig.	P value	Kesimpulan
$r_{X_1X_2Y}$	0,631	kuat	0,398	0,000	0,050	Diterima
$r_{X_1X_3Y}$	0,620	kuat	0,384	0,000	0,050	Diterima
$r_{X_1X_4Y}$	0,795	kuat	0,631	0,000	0,050	Diterima
$r_{X_2X_3Y}$	0,545	sedang	0,297	0,000	0,050	Diterima
$r_{X_2X_4Y}$	0,563	sedang	0,317	0,000	0,050	Diterima
$r_{X_3X_4Y}$	0,728	kuat	0,529	0,000	0,050	Diterima
$r_{X_1X_2X_3Y}$	0,632	kuat	0,400	0,000	0,050	Diterima
$r_{X_1X_2X_4Y}$	0,632	kuat	0,400	0,000	0,050	Diterima
$r_{X_2X_3X_4Y}$	0,565	sedang	0,319	0,000	0,050	Diterima
$r_{X_1X_2X_3X_4Y}$	0,633	kuat	0,401	0,000	0,050	Diterima

Hubungan korelasi antara  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $X_4$  terhadap  $Y$  masuk dalam kategori kuat dan Nilai  $R^2$  yang ditunjukkan pada Tabel 4.15 adalah sebesar 0,401. Hal ini diartikan bahwa variabel kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel kinerja dosen, variabel kinerja karyawan administrasi, variabel kinerja staff non karyawan, dan variabel sarana dan prasarana sebesar 40,1%, sedangkan sisanya sebesar 59,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

### Analisa Regresi Linier Berganda

Pengolahan data untuk analisa regresi linier berganda dalam penelitian ini untuk memperoleh hasil perhitungan yang lebih akurat. Perhitungan data untuk analisa regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil uji regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
Constant	3,144	0,759	
X1	0,058	0,016	0,428
X2	0,043	0,033	0,171
X3	0,019	0,060	0,044
X4	0,014	0,028	0,061

Berdasarkan Tabel 7 diperoleh persamaan regresi:

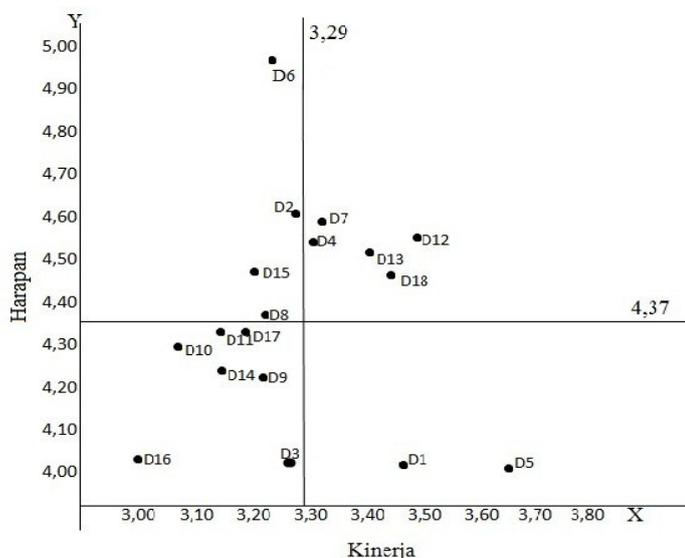
$$Y = 3,144 + 0,058 X_1 + 0,043 X_2 + 0,019 X_3 + 0,014 X_4$$

Hasil persamaan regresi yang dihasilkan menunjukkan hal-hal sebagai berikut: Nilai konstanta sebesar 3,144 yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 3,144, apabila nilai  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $X_4$  adalah sama dengan nol. Nilai koefisien regresi variabel kinerja dosen ( $X_1$ ) sebesar 0,058 sehingga faktor kinerja dosen dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar

0,058 satuan bila faktor tersebut naik sebesar 1 satuan. Nilai koefisien regresi variabel kinerja karyawan administrasi ( $X_2$ ) sebesar 0,043 sehingga faktor kinerja karyawan administrasi dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,043 satuan bila faktor tersebut naik sebesar 1 satuan. Nilai koefisien regresi variabel kinerja staff non karyawan ( $X_3$ ) sebesar 0,019 sehingga faktor kinerja staff non karyawan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,019 satuan bila faktor tersebut naik sebesar 1 satuan. Nilai koefisien regresi variabel sarana dan prasarana ( $X_4$ ) sebesar 0,014 sehingga faktor sarana dan prasarana dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,014 satuan bila faktor tersebut naik sebesar 1 satuan. Kepuasan mahasiswa untuk masing-masing variabel bebas yang diperoleh dari kuesioner dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Kepuasan mahasiswa untuk variabel kinerja dosen ( $X_1$ ) =  $5828/9000 = 0,6475$ . Jadi Kepuasan mahasiswa untuk variabel kinerja dosen ( $X_1$ ) sebesar 64,75%. Kepuasan mahasiswa untuk variabel kinerja karyawan administrasi ( $X_2$ ) =  $3270/5000 = 0,654$ . Jadi Kepuasan mahasiswa untuk variabel kinerja karyawan administrasi ( $X_2$ ) sebesar 65,40%. Kepuasan mahasiswa untuk variabel kinerja staff non karyawan ( $X_3$ ) =  $1897/3000 = 0,6323$ . Jadi Kepuasan mahasiswa untuk variabel kinerja staff non karyawan ( $X_3$ ) sebesar 63,23%. Kepuasan mahasiswa untuk variabel sarana dan prasarana ( $X_4$ ) =  $2879/5000 = 0,5758$ . Jadi Kepuasan mahasiswa untuk variabel sarana dan prasarana ( $X_4$ ) sebesar 57,58%. Kepuasan mahasiswa berdasarkan kuesioner =  $868/1500 = 0,5786$ . Jadi kepuasan mahasiswa pada saat ini sebesar 57,86%. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah variabel kinerja dosen ( $X_1$ ) dan variabel sarana dan prasarana ( $X_4$ ). Hal ini ditunjukkan dengan nilai R square yang dimiliki kedua variabel ini adalah sebesar 0,631. Angka ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel kinerja dosen ( $X_1$ ) dan variabel sarana dan prasarana ( $X_4$ ) secara bersama-sama sebesar 63,1%.

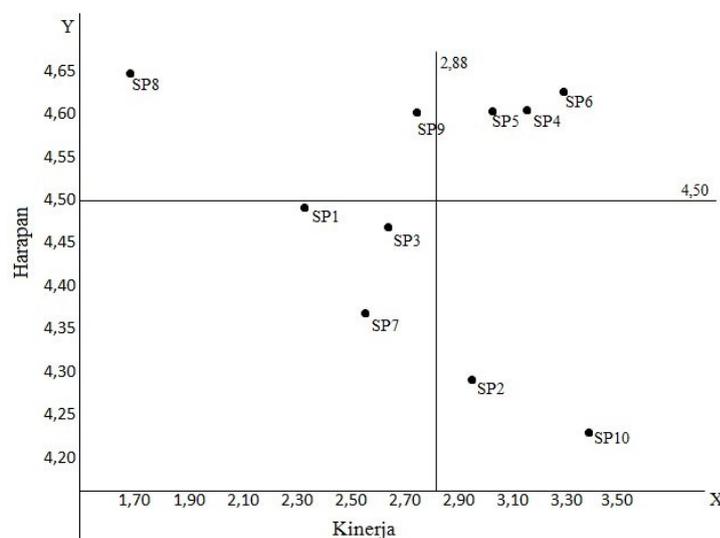
### Analisa GAP dan Analisa Tingkat Kepentingan-Kinerja

Analisa harapan-kinerja mewakili rata-rata harapan (expectation) dan kinerja (performance) mewakili rata-rata kinerja (realita) yang dicapai saat ini oleh variabel-variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini. Analisa ini dilakukan terhadap variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Y) yaitu kinerja dosen ( $X_1$ ) dan variabel sarana dan prasarana ( $X_4$ ). Analisa ini dilakukan berdasarkan hasil penilaian tingkat harapan dan realita, sehingga dapat ditentukan faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dalam menentukan strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa (Y). Nilai rata-rata harapan dan kinerja kemudian digambarkan dalam diagram importance-performance. kemudian digambarkan dalam bentuk diagram gambar 1 berikut:



Gambar 1 Diagram Kepentingan-Kinerja Variabel Kinerja Dosen ( $X_1$ )

Gambar 1 menunjukkan letak dari 18 pertanyaan menyangkut variabel kinerja dosen ( $X_1$ ). Diagram tersebut terbagi menjadi empat bagian atau kuadran, adapun interpretasi dan implikasi dari kuadran yang terdapat dalam Diagram Cartesius. Kuadran I menunjukkan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan Program Studi yang berada dalam kuadran ini perlu penanganan yang prioritas. Hal ini disebabkan karena variabel-variabel ini dinilai sangat penting oleh mahasiswa, sedangkan tingkat kinerja yang diberikan Program Studi belum memuaskan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah: Ketepatan waktu dalam pemberitahuan nilai (variabel no.2). Ketepatan waktu mengakhiri kuliah (variabel no. 6). Kesiediaan dosen dalam memberikan bimbingan/konsultasi mengenai perkuliahan (variabel no. 8). Kemampuan dosen menjawab pertanyaan mahasiswa mengenai mata kuliah (variabel no. 15). Kuadran II Kuadran II menunjukkan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini berada dalam penanganan yang perlu dipertahankan oleh Program Studi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah: Keahlian dosen dalam memberikan kuliah sesuai dengan bidangnya (variabel no. 4). Pemberian ujian sesuai dengan materi yang disampaikan (variabel no. 17). Dosen memiliki pengetahuan yang luas (variabel no. 12). Kemampuan dosen berkomunikasi dalam perkuliahan (variabel no. 13). Keramahan dosen dalam menghadapi mahasiswa (variabel no. 18). Kuadran III menunjukkan bahwa variabel-variabel yang berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting oleh mahasiswa sehingga Program Studi Teknik Industri dapat memberikan prioritas rendah terhadap variabel-variabel ini. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah: Pemberian tugas dalam bentuk kasus-kasus (variabel no. 3) Kesiediaan dosen jika diminta bimbingan/konsultasi tentang berbagai hal (variabel no. 9) Kecepatan dosen dalam menjelaskan keluhan mahasiswa mengenai nilai tugas/ujian (variabel no. 10) Kesigapan dosen dalam menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan/konsultasi (variabel no. 11) Pemberian nilai secara obyektif (variabel no. 14) Dosen PA memberikan perhatian personal kepada mahasiswa bimbingannya (variabel no. 16) Dosen Pembimbing KP/Skripsi memberikan perhatian personal kepada mahasiswa bimbingannya (variabel no. 17). Kuadran IV menunjukkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dinilai berlebihan dalam kinerjanya. Hal ini disebabkan karena mahasiswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya variabel tersebut. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah: Penampilan dosen saat mengajar Ketepatan waktu memulai kuliah. Nilai rata-rata harapan dan realita untuk variabel sarana dan prasarana ( $X_4$ ) dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kepentingan-Kinerja Variabel Sarana dan Prasarana ( $X_4$ )

Gambar 2 menunjukkan letak dari 10 pertanyaan menyangkut variabel sarana dan prasarana ( $X_4$ ). Diagram tersebut terbagi menjadi empat bagian atau kuadran, adapun interpretasi dan implikasi dari kuadran yang terdapat dalam Diagram Cartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: Kuadran I Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut: Kualitas hotspot untuk akses internet (variabel no.8). Ketersediaan lab-lab untuk setiap mata kuliah yang membutuhkan (variabel no.9). Kuadran II Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah: Ketersediaan meja dan kursi kuliah yang nyaman (variabel no. 4). Kebersihan ruang kuliah (variabel no.5) Kualitas air conditioning (AC) di ruang kelas (variabel no.6) Kuadran III Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah: Kualitas infocus / LCD yang layak pakai pada setiap saat kuliah. (variabel no.1) Ketersediaan ruang khusus untuk tempat mahasiswa berkumpul. (variabel no.3) Ketersediaan ruang kuliah cadangan (variabel no.7) Kuadran IV, Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah: Kualitas microphone yang layak pakai pada setiap saat kuliah (variabel no.2) Kenyamanan ruang tunggu jurusan (variabel no.10).

### **Implikasi Strategis Hasil Penelitian**

Berdasarkan pembahasan mengenai analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen ( $X_1$ ) dan variabel sarana dan prasarana ( $X_4$ ) serta sarana dan prasarana Teknik Industri, maka akan dibahas mengenai implikasi strategis hasil penelitian terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa Teknik Industri di masa yang akan datang. Berdasarkan Diagram Kartesius, pengelola Program Studi harus lebih memusatkan perhatian pada atribut-atribut dalam kuadran A dan B sebagai berikut: Dosen perlu memberikan jaminan ketepatan waktu dalam pemberitahuan nilai-nilai, seperti nilai UTS dan nilai UAS serta ketepatan waktu dalam mengakhiri waktu perkuliahan (variabel no. 2 dan 6). Dosen perlu lebih sigap untuk menyediakan waktu dalam memberikan bimbingan/konsultasi mengenai masalah perkuliahan (variabel no. 8). Kemampuan dosen perlu ditingkatkan dengan meningkatkan standar kompetensi dengan cara mengadakan pelatihan berkesinambungan, kursus-kursus singkat di masing-masing konsentrasi sehingga tidak ketinggalan dalam materi ajar yang digunakan (variabel no. 15). Program Studi perlu meningkatkan kualitas hotspot agar dapat digunakan mahasiswa untuk mengakses internet (variabel no.8). Pendalaman materi untuk beberapa mata kuliah perlu dilakukan dengan pengadaan praktikum agar mahasiswa lebih memahami materi kuliah yang disampaikan (variabel no. 9).

### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan perhitungan dan analisa, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja dosen, kinerja karyawan administrasi, kinerja staff non karyawan, serta sarana dan prasarana secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Teknik Industri.
2. Variabel kinerja dosen dan variabel sarana dan prasarana merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa
3. Implikasi dari hasil Diagram Kartesius adalah Program Studi perlu meningkatkan kinerja dan pelayanan pada Dimensi I karena dimensi ini berada dibawah ekspektasi dan harapan mahasiswa, terutama untuk variabel kinerja dosen dan variabel sarana dan prasarana.

### **REFERENSI**

- Aprilia, analisis implementasi sistem pengukuran kinerja, jurnal ilmiah FEB, Universitas Brawijaya, 2021
- Batinggi, Ahmad, Manajemen Jasa, Jakarta: Binarupa, 1999.

- Bakhtiar, I. ( 2005). "Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Metode Balanced Scorecard Pada AJB Bumiputera 1912", Tesis Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Indonesia. Jakarta
- Djuwita."Pengaruh strategi pengembangan dosen dan motif berprestasi terhadap produktivitas dosen," M.T. Thesis, Universitas Trisakti, Jakarta, 2004.
- Faustino, Gomes Lardoso. Human Resource and Personnel Management, New York: Bernardin, and Russel, 2000.
- Firstiawan, Manajemen Administrasi. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2006.
- Handayani, Soewarno, Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, Jakarta: PT. Gramedia, 1996, pp.2
- Ilyas, Psikologi Industri dan Organisasi, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI Press), 2001.
- Oemar, Halaki, Manajemen Belajar di Perguruan Tinggi, Jakarta: Intermedia, 2010.
- Hasaini, Usman, dkk, Pengantar Statistika, Jakarta: Bumi Aksara, 2003 Mangkunegara, Anwar Prabu, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.
- Muafi dan Yuni Siswanti, Manajemen Usahawan Indonesia, Jakarta: PT. Grasindo, 2007.
- Musanef, Manajemen Kepegawaian di Indonesia, Jakarta: Media Utama, 1996, pp.1
- Nawawi, Manajemen Sumber Daya Manusia, Semarang: Rhinea Utama, 2008.
- Parasuraman, A., Valerie Zeithaml, dan L.Berry, Servqual: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol. 64, p.12 – 36, 2002.
- Priyatno, Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan, Jakarta: PT Grasindo, 2008 Sedarmayanti, Human Resource Management, Fort Worth: Smith W. Augt, 2001.
- Storey, Chris and Christoper J. Easingwood, (1998); "The Augmented Service Offering a Conceptualization and Study of its Impact on New Service Success", Journal of Product Innovation Management, Vol. 15 (Abstract).
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2006
- Suharto, Uji Validitas, Reliabilitas, Instrumen, Penelitian, Jakarta: Gramedia, 2009.
- Taylor . Perguruan Tinggi Bermutu. Jakarta: Hamalik, 2002
- Zappala, Outsourcing and Human Resource Management. Britain: C Nicholas & Company Ltd, 2000.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*