



## HUBUNGAN KEPUASAN MAHASISWA FE TERHADAP FASILITAS DAN KINERJA DOSEN FE DI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Randita

randita.tarigan1993@gmail.com

Fenny BNL Tobing

[bundafenny@yahoo.com](mailto:bundafenny@yahoo.com)

Juaniva Sidharta

[iva.uki@yahoo.com](mailto:iva.uki@yahoo.com)

### ABSTRACT

*University is a business engaged in services. Factors that may affect student satisfaction in using the services of a university is the facility. Facilities are physical resources that must exist before a service can be offered to consumers. The next factor affecting student satisfaction is a lecture performance, can not be denied if the student is satisfied with the academic services provided by a lecturer then this can be viewed as a competitive advantage. Lecturer is an important component in service to the students because the university lecturers who provide direct services to students. This study aims to determine the extent to which the level of student satisfaction and performance of the facility Faculty of Economy & Faculty of Economy lecturer at the Indonesian Christian University and what attributes the cause of student satisfaction and performance facility Faculty of Economy lecturer at the Indonesian Christian University. Source data used are primary data obtained through questionnaires to 82 respondents, namely the Indonesian Christian University students, while secondary data obtained through library research by reading books marketing concepts and other data sources that are still associated with this research.*

*Keywords: satisfaction, importance and performance*

## 1. PENDAHULUAN

Keadaan ekonomi dalam era globalisasi dewasa ini membuat persaingan bisnis menjadi semakin tajam terutama di dunia pendidikan, salah satu lembaga pendidikan yaitu universitas. Saat ini makin banyak bermunculan universitas baru yang mencoba mensejajarkan dirinya dengan universitas ternama. Pendidikan ialah suatu usaha yang dengan sengaja dipilih untuk mempengaruhi dan membantu anak yang bertujuan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan, jasmani dan akhlak sehingga secara perlahan dapat mengantarkan seseorang kepada tujuan dan cita-citanya yang paling tinggi.

Setiap orang yang mampu melewati tahap pendidikan dapat melanjutkan kembali kejenjang yang lebih tinggi, jenjang yang paling tinggi dalam dunia pendidikan merupakan sebuah universitas atau perguruan tinggi. Universitas merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh pendidikan tinggi.

Universitas merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa. Dalam menjalankan usahanya tiap universitas harus selalu mengamati perubahan perilaku mahasiswa dan melihat tingkat kepuasan mahasiswa, karena jika mahasiswa merasa puas secara tidak langsung mahasiswa akan memperkenalkan produk yang dipakainya kepada teman atau keluarga. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa di sebuah universitas adalah fasilitas.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kinerja dosen, tidak dapat dipungkiri jika mahasiswa merasa puas dengan pelayanan akademik yang diberikan oleh dosen maka ini dapat dipandang sebagai salah satu keunggulan kompetitif. Dosen merupakan komponen penting dalam pelayanan universitas terhadap mahasiswa karena dosenlah yang memberikan pelayanan langsung kepada mahasiswa.

Bentuk pelayanan dosen terhadap mahasiswa senantiasa berkaitan dengan proses pembelajaran di kampus, Sedangkan aspek yang dapat diidentifikasi sebagai indikator kepuasan oleh dosen tersebut diantaranya penyampaian materi, penguasaan materi, disiplin kerja serta sarana penunjang kegiatan pembelajaran di kampus. Untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat pada saat ini, tiap universitas dituntut untuk lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan mahasiswa saat ini, karena pada dasarnya membeli suatu jasa bukan hanya dilihat dari segi fisiknya saja tetapi juga manfaat dan kehandalan dari jasa tersebut.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### **Pemasaran**

Pemasaran adalah salah satu kegiatan pokok yang perlu dilakukan oleh perusahaan baik itu perusahaan barang atau jasa dalam upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Hal tersebut disebabkan karena pemasaran merupakan salah satu kegiatan perusahaan, di mana secara langsung berhubungan dengan konsumen, maka kegiatan pemasaran dapat diartikan sebagai kegiatan manusia yang berlangsung dalam kaitannya dengan pasar. Menurut Kotler (1997:8) “pemasaran adalah proses manajerial yang didalamnya, individu serta kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan dan saling mempertukarkan produk-produk dan nilai satu sama lain”.

Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pemasaran merupakan suatu proses pertukaran produk berupa barang, jasa, dan ide yang melibatkan dua pihak atau lebih.

### **Kepuasan Konsumen**

Menurut Kotler (2002: 42) “kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Sedangkan menurut Yamit (2005: 78) “kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya”. Dalam konsep kepuasan konsumen, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja.

Kinerja adalah persepsi konsumen terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk. Harapan adalah pikiran konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia mengkonsumsi produk. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang yang merupakan hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya.

### **Komponen Kepuasan Konsumen**

Untuk mendapatkan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupyoadi, 2001:97) yaitu:

1. Kualitas produk  
Yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa  
Yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan

3. Emosi  
Yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, kepuasan yang diperoleh bukan kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu. Emosi berkaitan dengan perubahan fisiologis dan berbagai pikiran. Jadi, emosi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia, karena emosi dapat merupakan motivator perilaku dalam arti meningkatkan, tapi juga dapat mengganggu perilaku intensional manusia. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa emosi adalah suatu perasaan (*afek*) yang mendorong individu untuk merespon atau bertindak laku terhadap stimulus, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya.
4. Harga  
Harga merupakan salah satu faktor penentu dalam pemilihan merek yang berkaitan dengan keputusan membeli konsumen. Ketika memilih diantara merek-merek yang ada konsumen akan mengevaluasi harga secara tidak absolut akan tetapi dengan membandingkan beberapa standar harga sebagai referensi untuk melakukan transaksi pembelian. Doyle dan Saunders (1985:56) menemukan bukti empiris bahwa dengan cara mengurangi harga maka akan meningkatkan ancaman ketika harganya akan dinaikkan. Berdasarkan pengertian harga menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa harga adalah nilai uang yang ditentukan secara global yang harus dikeluarkan oleh seseorang untuk mendapatkan suatu produk atau pelayanan jasa yang diinginkan.
5. Biaya  
Menurut Supriyono (2000;16), “biaya adalah harga perolehan yang dikorbankan atau digunakan dalam rangka memperoleh penghasilan atau revenue yang akan dipakai sebagai pengurang penghasilan.” Menurut Simamora (2002;36). “biaya adalah kas atau nilai setara kas yang dikorbankan untuk barang atau jasa yang diharapkan memberi manfaat pada saat ini atau di masa mendatang bagi organisasi”. Dengan demikian, biaya adalah pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dengan satuan uang, untuk memperoleh barang atau jasa yang diharapkan memberikan manfaat saat ini maupun akan datang.

### 3. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian di Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jalan Mayjen Sutoyo No.2, Cawang, Kramatjati, Jakarta Timur, Jakarta.

Jumlah populasi dalam dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif FE UKI pada tahun akademik 2015/2016 sebanyak 486 orang dengan rincian mahasiswa S-1 Manajemen 208 orang, S-1 Akutansi 178 orang, D-III Akutansi 50 orang, dan D-III Manajemen Perpajakan 32 orang, dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 82 orang mahasiswa.. Penentuan sampel digunakan dengan teknik *quota sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner.

Dalam penelitian ini variabel yang dianalisis adalah fasilitas dan kinerja dosen FE terhadap kepuasan mahasiswa FE, dimana masing-masing variabel memiliki indikator yang digunakan untuk mengukur hubungan masing-masing variabel.

Penelitian ini ada 2 dimensi kepuasan mahasiswa, dimana pada masing – masing dimensi tersebut terdapat beberapa atribut.

1. Fasilitas  
Berkaitan dengan kemampuan universitas untuk memberikan fasilitas yang dibutuhkan oleh mahasiswa guna menunjang pembelajaran mahasiswa. Atribut dari dimensi ini yaitu:
  - a. Kelengkapan buku di dalam perpustakaan
  - b. Ruangan belajar mengajar
  - c. Toilet
  - d. *Wifi*
  - e. Kantin

- f. Tempat parkir
  - g. Laboratorium komputer
2. Kinerja dosen  
Yakni kemampuan seorang dosen dalam mengembangkan potensi yang dimiliki oleh mahasiswa, baik dari segi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Atribut dari dimensi ini yaitu:
- a. Penyampaian materi
  - b. Penguasaan materi
  - c. Disiplin kerja
- Skala pengukuran data yang digunakan untuk mengukur atribut di atas dengan menggunakan skala likert, dengan rentang nilai 1-5.

**Metode Analisis Data**

1. Sikap *Fishbein*

Data dari variabel kinerja dan kepentingan ini akan memberikan informasi tanggapan terhadap variabel kinerja dan kepentingan yang masing-masing diberi bobot tertinggi adalah lima dan terendah adalah satu. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan pelaksanaannya.

$$AB = \sum_{i=1}^n (bi)(ei)$$

2. Tingkat Kesesuaian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakili variabel yang diwakili oleh X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa, adapun rumus yang digunakan adalah:

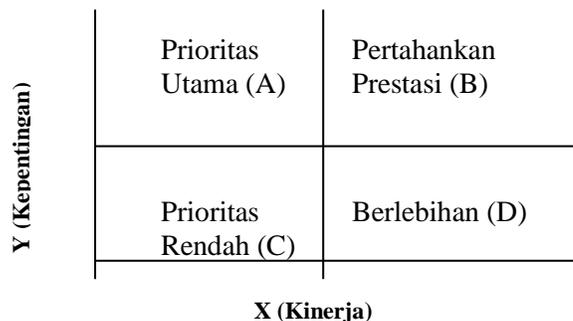
$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Dimana:

- Tki = Tingkat kesesuaian responden
- Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan pengelola
- Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Hasil dari seluruh perhitungan yang penulis lakukan akan dijabarkan ke dalam empat bagian diagram Kartesius.

**GAMBAR 1  
KONSEP DIAGRAM KARTESIUS**



Sumber: Kotler (2005:112)

Keterangan:

1. Kuadran A (Prioritas Pertama)  
 Prioritas pertama, menunjuk atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk atribut yang dianggap sangat penting tetapi perusahaan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan pelanggan atau tidak puas.
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi) Pertahankan prestasi, pada kuadran ini menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu perlu dipertahankan karena dianggap sangat penting dan memuaskan.
3. Kuadran C (Prioritas Rendah)  
 Prioritas rendah, menunjukkan atribut – atribut yang dianggap kurang penting pengaruhnya dan kurang memuaskan kinerjanya. Atribut ini perlu dipertimbangkan kembali karena manfaat yang dirasakan pelanggan sangat kecil.
4. Kuadran D (Berlebihan)  
 Berlebihan, menunjukkan atribut yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi kinerja sangat memuaskan.

#### 4. PEMBAHASAN

##### Hasil Uji Validitas

Dalam penelitian ini sebanyak 15 indikator dengan 82 responden dinyatakan valid karena memiliki nilai lebih besar dari 0,217.

**TABEL 1**  
**HASIL PENGUJIAN VALIDITAS INSTRUMEN KINERJA**

Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Kriteria	Keterangan
1	0,481	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
2	0,395	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
3	0,629	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
4	0,552	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
5	0,657	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
6	0,529	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
7	0,360	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
8	0,471	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
9	0,578	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
10	0,601	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
11	0,497	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
12	0,535	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
13	0,530	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
14	0,491	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
15	0,468	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid

**TABEL 2**  
**HASIL PENGUJIAN VALIDITAS INSTRUMEN KEPENTINGAN**

Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Kriteria	Keterangan
1	0,763	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
2	0,750	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
3	0,637	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
4	0,761	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
5	0,758	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
6	0,758	0,217	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid

7	0,597	0,217	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0,749	0,217	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	0,758	0,217	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	0,735	0,217	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
11	0,670	0,217	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
12	0,662	0,217	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
13	0,660	0,217	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
14	0,776	0,217	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
15	0,762	0,217	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

### Hasil Uji Reliabilitas

Seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dimana keseluruhan instrumen layak digunakan untuk mengumpulkan data.

**TABEL 3**  
**HASIL PENGUJIAN REABILITAS**

VARIABEL	BUTIR PERNYATAAN VALID	ALPHA CRONBACH	KETERANGAN
Kepentingan	17	0,932	Reliabel
Kinerja	17	0,850	Reliabel

### Analisis Data

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kepuasan mahasiswa FE UKI terhadap fasilitas dan kinerja dosen FE di UKI. Analisis data yang digunakan adalah sikap *Fishbein* & Diagram Kartesius yang diperoleh dari data penelitian:

#### 1. Sikap *Fishbein*

**TABEL 4**  
**PERHITUNGAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA FE TERHADAP FASILITAS DAN KINERJA DOSEN FE DI UKI**

NO	PERNYATAAN	KEPENTINGAN	EVALUASI	TOTAL
1	Toilet selalu dalam keadaan bersih dan berfungsi	4,47	5	22,35
2	Wifi selalu berfungsi dengan baik	4,50	5	22,50
3	Kantin UKI dalam keadaan bersih dan nyaman	4,25	5	21,25
4	Ruang Kuliah bersih dan nyaman dilengkapi dengan perlengkapan IT ( <i>infocus</i> dan <i>Wifi</i> )	4,54	5	22,70
5	Buku yang tersedia di perpustakaan lengkap	4,48	5	22,40
6	Kapasitas Laboratorium di UKI dapat menampung jumlah mahasiswa	4,30	5	21,50
7	Tempat parkir UKI luas	4,47	5	22,35
8	Dosen memberikan contoh –	4,69	5	23,45

	contoh yang relevan dalam menjelaskan materi perkuliahan			
9	Dosen memberikan jawaban yang jelas dan tepat terhadap setiap pertanyaan mahasiswa	4,64	5	23,20
10	Dosen mampu menyampaikan materi perkuliahan serta mudah dimengerti	4,58	5	22,90
11	Dosen memulai perkuliahan tepat waktu	4,29	5	21,45
12	Dosen mengakhiri perkuliahan tepat waktu	4,23	5	21,15
13	Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai SAP	4,51	5	22,55
14	Dosen mengembangkan komunikasi timbal balik (dua arah) dengan mahasiswa	4,35	5	21,75
15	Dosen mendorong serta memberi waktu kepada mahasiswa untuk bertanya	4,41	5	22,05
	TOTAL	66,71		333,55

Dalam mempermudah penilaian sikap responden, maka digunakan salah satu metode skala pengukuran sikap, yaitu skala *Likert* dimana skor lima sangat penting, dan satu sangat tidak penting, maka nilai jumlah sikap maksimum 333,55 dan nilai jumlah sikap minimum 66,71. Berdasarkan skala tersebut maka nilai hasil penelitian yang dinilai  $\leq 229,14$ .

**GAMBAR 2**  
**GRAFIK KEPUASAN *FISHBEIN***



Persentase Nilai Sikap:

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Nilai Sikap hasil penelitian} - \text{Nilai minimum}}{\text{Nilai sikap maksimum} - \text{Nilai minimum}} \times 100\% \\
 &= \frac{244,97 - 66,71}{333,55 - 66,71} \times 100\% \\
 &= \frac{178,26}{266,84} \times 100\% \\
 &= 66,80\%
 \end{aligned}$$

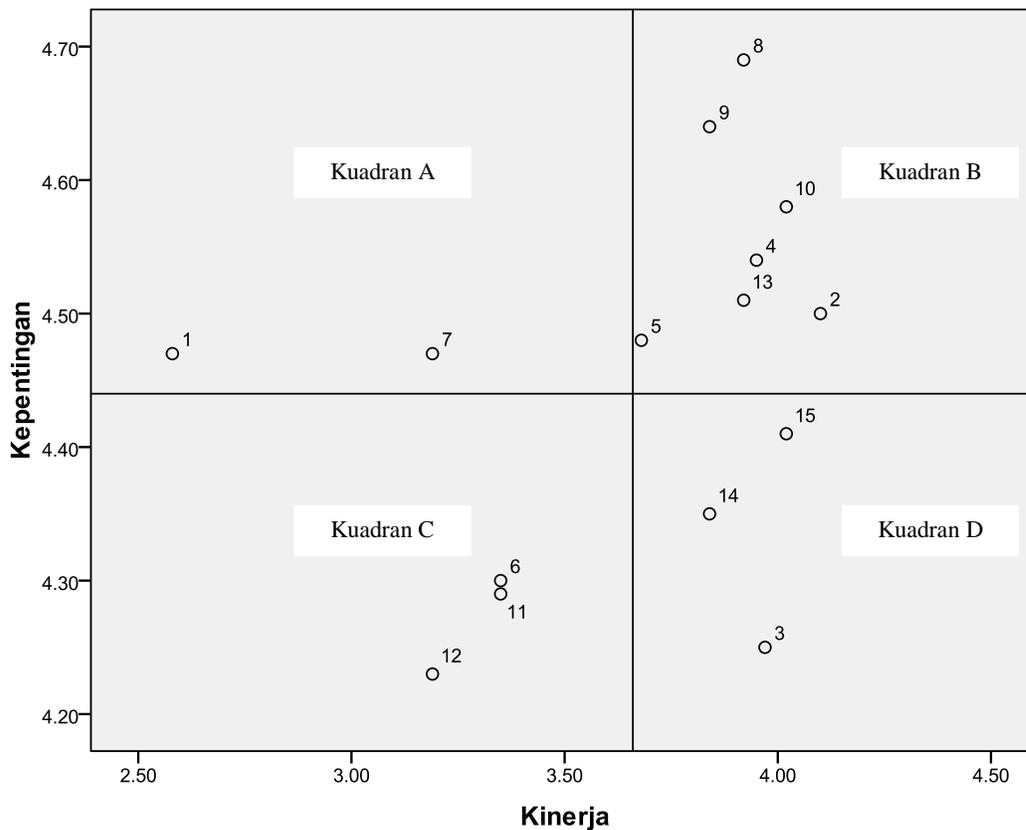
Karena hasil persentase nilai sikap tersebut lebih dari 60%, maka tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan kinerja dosen dianggap puas.

## 2. Diagram Kartesius

**TABEL 5**  
**PERHITUNGAN RATA-RATA DARI PENILAIAN KINERJA DAN KEPENTINGAN PADA**  
**ATRIBUT YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA FE TERHADAP FASILITAS**  
**DAN KINERJA DOSEN FE DI UKI**

NO	PERNYATAAN	KINERJA	KEPENTINGAN	X	Y
1	Toilet selalu dalam keadaan bersih dan berfungsi	212	367	2,58	4,47
2	Wifi selalu berfungsi dengan baik	337	369	4,10	4,50
3	Kantin UKI dalam keadaan bersih dan nyaman	326	349	3,97	4,25
4	Ruang Kuliah bersih dan nyaman dilengkapi dengan perlengkapan IT ( <i>infocus</i> dan <i>Wifi</i> )	324	373	3,95	4,54
NO	PERNYATAAN	KINERJA	KEPENTINGAN	X	Y
5	Buku yang tersedia di perpustakaan lengkap	302	368	3,68	4,48
6	Kapasitas Laboratorium di UKI dapat menampung jumlah mahasiswa	275	353	3,35	4,30
7	Tempat parkir UKI luas	262	365	3,19	4,47
8	Dosen memberikan contoh – contoh yang relevan dalam menjelaskan materi perkuliahan	322	385	3,92	4,69
9	Dosen memberikan jawaban yang jelas dan tepat terhadap setiap pertanyaan mahasiswa	315	381	3,84	4,64
10	Dosen mampu menyampaikan materi perkuliahan serta mudah dimengerti	330	376	4,02	4,58
11	Dosen memulai perkuliahan tepat waktu	275	352	3,35	4,29
12	Dosen mengakhiri perkuliahan tepat waktu	262	347	3,19	4,23
13	Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai SAP	322	370	3,92	4,51
14	Dosen mengembangkan komunikasi timbal balik (dua arah) dengan mahasiswa	315	357	3,84	4,35
15	Dosen mendorong serta memberi waktu kepada mahasiswa untuk bertanya	330	362	4,02	4,41
Nilai rata rata X dan Y				3,66	4,44

**GAMBAR 3**  
**DIAGRAM KARTESIUS**



Dari diagram kartesius tersebut dapat diketahui posisi penempatan data tingkat kepentingan mahasiswa dan kinerja dari tiap-tiap atribut yang telah dianalisis, diagram tersebut dibagi menjadi empat bagian sebagai berikut :

1. Kuadran A

Semua atribut yang berada di kuadran ini merupakan atribut yang memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata ( $<3,66$ ) namun memiliki penilaian responden mengenai tingkat kepentingan di atas rata-rata ( $>4,44$ ). Pada kuadran ini menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa bagi mahasiswa, tetapi dari pihak UKI belum mampu memenuhi keinginan mahasiswa, sehingga menimbulkan kekecewaan atau tidak puas. Adapun atribut yang termasuk di kuadran A :

- a. Toilet bersih dan berfungsi (1)
- b. Tempat parkir UKI luas (7)

2. Kuadran B

Semua atribut yang berada di kuadran ini merupakan atribut yang memiliki tingkat kinerja di atas ( $>3,66$ ) dengan tingkat kepentingan mahasiswa di atas rata-rata ( $>4,44$ ). Pada kuadran ini menunjukkan bahwa unsur jasa yang dianggap penting oleh mahasiswa telah dilaksanakan dengan baik dan telah sesuai oleh harapan mahasiswa, sehingga menimbulkan kepuasan mahasiswa, maka kini tugas dari pihak UKI adalah mempertahankan kinerjanya.

- a. *Wifi* selalu berfungsi dengan baik (2)
- b. Ruang kuliah bersih dan nyaman di lengkapi dengan IT (4)
- c. Buku yang tersedia dipergustakaan lengkap (5)
- d. Dosen memberikan contoh yang relevan dalam menjelaskan materi perkuliahan (8)
- e. Dosen memberikan jawaban yang jelas dan tepat terhadap setiap pertanyaan mahasiswa (9)

- f. Dosen mampu menyampaikan materi perkuliahan serta mudah dimengerti (10)
  - g. Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai SAP (13)
3. Kuadran C
- Semua atribut yang berada di kuadran ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata (<3,66) dan tingkat kepentingan mahasiswa juga dibawah rata-rata (<4,44). Pada kuadran ini menunjukkan bahwa beberapa atribut yang dianggap kurang penting bagi mahasiswa, pelaksanaannya oleh pihak UKI biasa-biasa saja, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- a. Kapasitas Laboratorium di UKI dapat menampung jumlah mahasiswa (6)
  - b. Dosen memulai perkuliahan tepat waktu (11)
  - c. Dosen mengakhiri perkuliahan tepat waktu (12)
4. Kuadran D
- Semua atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat kinerja di atas rata-rata (>3,66), tetapi tingkat kepentingan mahasiswa berada di bawah rata-rata (<4,44). Kuadran ini menunjukkan atribut yang mempengaruhi mahasiswa kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya kurang penting. Dianggap kurang penting, tetapi memuaskan. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini adalah
- a. Kantin UKI dalam keadaan bersih dan nyaman (3)
  - b. Dosen mengembangkan komunikasi timbal balik (dua arah) dengan mahasiswa (14)
  - c. Dosen mendorong serta memberi waktu kepada mahasiswa untuk bertanya (15)

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai sikap sebagai tanggapan mahasiswa FE UKI yaitu bernilai 244,97 berada pada kategori puas dengan persentase 66,80%
2. Atribut yang menjadi prioritas utama terdapat pada kuadran A dan harus di laksanakan sesuai dengan harapan mahasiswa, dikarenakan kinerja fasilitas di Universitas Kristen Indonesia belum optimal yang menyangkut:
  - a. Toilet bersih dan berfungsi
  - b. Tempat parkir UKI luas
3. Atribut yang terdapat di kuadran B merupakan yang perlu di pertahankan dalam pelaksanaannya, karena sesuai dengan harapan mahasiswa. Adapupun atribut tersebut adalah:
  - a. *Wifi* selalu berfungsi dengan baik.
  - b. Ruang kuliah bersih dan nyaman di lengkapi dengan IT.
  - c. Buku yang tersedia di perpustakaan lengkap.
  - d. Dosen memberikan contoh yang relevan dalam menjelaskan materi perkuliahan.
  - e. Dosen memberikan jawaban yang jelas dan tepat terhadap setiap pertanyaan mahasiswa.
  - f. Dosen mampu menyampaikan materi perkuliahan serta mudah dimengerti.
  - g. Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai SAP.
4. Atribut yang terdapat di kuadran C merupakan atribut prioritas rendah, atribut ini di nilai kurang penting pengaruhnya bagi mahasiswa dan pelaksanaannya di Universitas Kristen Indonesia di rasakan biasa-biasa saja. Adapun atribut tersebut adalah:
  - a. Kapasitas Laboratorium di UKI dapat menampung jumlah mahasiswa
  - b. Tempat parkir UKI luas
  - c. Dosen memulai perkuliahan tepat waktu
  - d. Dosen mengakhiri perkuliahan tepat waktu
5. Atribut yang terdapat pada kuadran D di nilai berlebihan oleh mahasiswa Universitas Kristen Indonesia, adapun atribut tersebut adalah :

- a. Kantin UKI dalam keadaan bersih dan nyaman
- b. Dosen mengembangkan komunikasi timbal balik (dua arah) dengan mahasiswa
- c. Dosen mendorong serta memberi waktu kepada mahasiswa untuk bertanya

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran kepada Universitas Kristen Indonesia adalah:

1. Untuk mempertahankan kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan kinerja dosen FE, hendaknya pihak UKI lebih memperhatikan fasilitas yang kurang baik dalam hal berikut ini:
  - a. Membersihkan toilet secara berkala.
  - b. Mengganti alat kelengkapan toilet yang lama dengan yang baru agar setiap mahasiswa bisa menggunakan alat kelengkapan toilet dengan baik.
  - c. Memperluas area parkir UKI
2. Berdasarkan diagram kartesius dapat dilihat bahwa mahasiswa cukup puas dengan atribut yang ada pada kuadran kedua, sehingga setiap atribut yang ada pada kuadran ini sebaiknya tetap dipertahankan kinerjanya, karena sudah sesuai dengan harapan mahasiswa.

### DAFTAR PUSTAKA

- Doyle, Peter and John Saunders, (1995). “*The Lead of Marketing Decision*. “*Journal of Marketing Research*”. Edition 22th
- Kotler, Philip, (2000) *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Buku I, Salemba IV, Jakarta
- , (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta. Bumi Aksara
- , (2000), *Konsep Pemasaran*, Jakarta : Erlangga.
- Lamb, Hair dan Me. Daniel, (2001). *Pemasaran*, Buku 2, Salemba Empat.
- Rambat, Lupiyoadi, (2001). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy, (2002) *Measuring Coustumers Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Simamora, Henry, (2002). *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat
- Staton, Wiliam J, (1978), *Fundamentals of Marketing*, Kogakarha, Me. Graw Hill Bokk Company Tokyo.
- Sugiyono. (2005), *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta
- Supriyono. (2000), *Akuntansi Biaya*, Buku 1, edisi dua. Yogyakarta: BPF
- Tjiptono, Fandy, (2004). *Kepuasan dalam Pelayanan*, Salemba Empat, Jakarta.
- , (2005), *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama. Malang: Bayu Media Publishing
- William J. Stanton, (1993), *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Malang
- Yamit, Zulian, (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta