

# HUBUNGAN MUTU PELAYANAN AKADEMIK DAN DISIPLIN KERJA DOSEN DENGAN KEPUASAN MAHASISWA FKIP – UKI JAKARTA

**Herlina Sianipar**

herlinafkpuki@gmail.com

Dosen FKIP Biologi UKI Jakarta

## **Abstract**

*The research is aimed at revealing the relationship between the academic quality service (X1) and lecturer's work discipline (X2) with the students' satisfaction (Y) of Faculty of Education and Teacher's Training, Christian University of Indonesia, Jakarta. The research was conducted on the sixth semester students of the faculty of Education and Teachers Training, Christian University of Indonesia. Sixty students were taken samples with random sampling technique. The independent variable of this research is academic service quality (X1) and lecturers' work discipline (X2), and the dependent variable is students' satisfaction (Y). The research was descriptively analyzed using survey method and correlation techniques. The data were collected through questionnaires with likert scale, each of which consists of 35 items. The calculation of the validity and reliability revealed 28 items of X1, 26 items of X2, and 29 items of the questionnaires. The analytical requirement was tested using Liliefors's normality test. The result shows that data were normally distributed the regression linearity test also reveals a linear regression.*

*Based on the analysis result it is concluded that the academic quality service contributed 40,1% to the students' satisfaction the lecturer's work discipline contributed 47%, while the academic quality service along with the lecturer's work discipline contributed 61,7% to the student's satisfaction.*

**Keywords:** *relationship, academic service quality, work discipline, satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam pembangunan masyarakat terutama dalam era globalisasi. Sektor pendidikan berperan sentral dalam setiap upaya menghasilkan Sumber Daya Manusia berkualitas. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) UKI yang berkonsentrasi dalam penyiapan Sumber Daya Manusia selalu memutakhirkan program yang berorientasi ke depan agar selaras dengan tantangan di masa yang akan datang dan Fakultas yang bagus selalu mempunyai pola kerja atau kinerja yang bagus. Kinerja yang bagus berdampak pada pelayanan yang bagus sehingga menghadirkan kepuasan pelanggan (mahasiswa). Hal ini sangat penting bagi fakultas sebagai sarana mempromosikan eksistensinya di masyarakat. Semakin bagus pelayanan fakultas kepada masyarakat semakin bagus pula atensi masyarakat kepada fakultas. Orang tua bersemangat untuk menguliahkan anak-anaknya di fakultas bersangkutan.

Berdasarkan data jumlah mahasiswa aktif di FKIP dari enam program studi jumlahnya relatif sedikit, hal ini kemungkinan dipengaruhi oleh faktor kurangnya kepercayaan dan kepuasan pelanggan (mahasiswa) terhadap layanan FKIP atau kemungkinan lain. Apapun alasan mahasiswa memilih FKIP, hal terpenting yang harus diberikan adalah pelayanan terbaik. Pelayanan terbaik ini dapat diberikan jika kinerja dan pola kerja seluruh karyawan, dosen dan staf mendukung hal tersebut.

Kinerja merupakan kata kunci dan sikap kunci yang harus dimiliki oleh seluruh karyawan baik dosen dan karyawan. Hal ini relatif dapat menarik minat masyarakat dari tahun ke tahun. Perbaikan dari tahun ke tahun terus dilakukan, diarahkan kepada usaha untuk memuaskan masyarakat sehingga mendorong masyarakat untuk menuntut ilmu pada FKIP.

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat dirumuskan permasalahan yang akan dipecahkan dalam penelitian ini, sebagai berikut: (1) Apakah

terdapat hubungan antara mutu pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa?, (2) Apakah terdapat hubungan antara disiplin kerja dosen dengan kepuasan mahasiswa?, (3) Apakah terdapat hubungan antara mutu pelayanan akademik dan disiplin kerja dosen secara bersama-sama dengan kepuasan mahasiswa? Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut: (1) mengetahui apakah terdapat hubungan positif antara Mutu Pelayanan Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa, (2) mengetahui apakah terdapat hubungan positif antara Disiplin Kerja Dosen dengan Kepuasan Mahasiswa, (3) mengetahui apakah terdapat hubungan positif antara Mutu Pelayanan Akademik dan Disiplin Kerja Dosen dengan Kepuasan Mahasiswa.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Hakikat Kepuasan Mahasiswa**

Dalam konteks teori customer behavior, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk/jasa. Richard Oliver seperti yang dikutip oleh (Handi Irawan, 2002: 15) mengatakan, kepuasan adalah respon pemenuhan kebutuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan tersebut telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Kepuasan sebagai persepsi terhadap produk/jasa yang telah memenuhi harapan, karena itu pelanggan tidak akan puas apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi atau harapannya belum sesuai dengan kenyataan yang terjadi. (Tjiptono, 2004:146) menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya.

Kotler 2002: 38, mendefinisikan bahwa nilai yang diterima pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai yang diterima dan biaya total pelanggan. Jumlah nilai bagi pelanggan adalah kumpulan manfaat yang diharapkan diperoleh dari produk atau jasa tertentu. Biaya total pelanggan adalah kumpulan pengorbanan yang

diperkirakan akan terjadi dalam mengevaluasi, memperoleh, dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Itu berarti konsumen akan membeli jasa dari perusahaan yang dianggap menawarkan nilai tertinggi yang diterima pelanggan.

Kepuasan dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan, sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk.

### **2. Mutu Pelayanan Akademik**

Pada era globalisasi ini nilai utama yang diinginkan oleh orang adalah mutu yang tinggi. Mutu atau kualitas menurut (Gaspersz, 2003: 4) adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Menurut Gaspersz, kualitas mengacu pada pengertian pokok:

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Batasan ini menjelaskan bahwa kualitas berfokus pada pelanggan dengan memberikan sesuatu yang terbaik, bebas dari kerusakan atau kekurangan.

Kualitas pelayanan menurut (Maister, 2004:71) pemberi pelayanan yang professional adalah (atau seharusnya) sebesar usaha manajemen pengalaman klien dengan rasa hormat untuk memberikan pelayanan professional seperti dalam menjalankan teknikal tugas dalam bisnis). Pemberi pelayanan harus memberlakukan pelanggannya dengan manajemen yang baik dengan rasa hormat dan memberikan pelayanan dengan professional.

Menurut (Zeithamal & Bitner, 2004: 34) pelayanan berkualitas mengandung makna pemberian yang terbaik melebihi dari harapan pelanggan. Keberhasilan pemberian pelayanan sangat ditentukan oleh pendekatan yang dilakukan organisasi, Zeithamal dkk,

memperkenalkan pendekatan lima dimensi pelayanan berkualitas yaitu,

- a. *Realibity*, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.
- b. *Responsiveness*, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi negative dalam kualitas pelayanan.
- c. *Assurance*, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan-santun.
- d. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan mengenai pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik Tangibles, yaitu kemampuan suatu perusahaan menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

### 3. Disiplin Kerja Dosen

Menurut (IG. Wursanto,2004:145) disiplin ialah merupakan suatu kepatuhan kepada aturan, norma, patokan hukum dan tata tertib yang berlaku. Disiplin merupakan bagian yang penting dalam organisasi, karena semakin baik disiplin karyawan maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi mencapai hasil yang optimal.

Menurut (Werther dan Davis, 2002: 515) disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar organisasi. Sesuai dengan pendapat Werther dan Davis, (Dessler, 2003: 598) mengartikan bahwa disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum

seseorang bawahan karena melanggar aturan atau prosedur yang telah ditentukan dan disepakati. Adanya koreksi dan hukuman pada seseorang akan membuat karyawan menjadi loyal dan bertanggungjawab.

Dari beberapa pengertian di atas, maka disiplin adalah kesediaan dan kesadaran seseorang untuk menjalankan peraturan yang berlaku di lingkungan organisasinya. Kesadaran disini adalah sikap seseorang yang secara suka rela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Sedangkan kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak.

Pengawasan diperlukan guna menegakkan peraturan, ketaatan atau suatu bentuk pelatihan bagi para anggota kelompok agar mereka mampu mensosialisasikan semua peraturan Tujuan disiplin adalah untuk mendorong karyawan berperilaku bijaksana di tempat kerja dan untuk menciptakan keharmonisan serta kewajaran dalam kehidupan organisasi formal maupun non formal.

## METODOLOGI

### Metode

Penelitian ini dilaksanakan pada semua jurusan semester enam FKIP-UKI Jakarta yaitu jurusan Bimbingan Konseling, Bahasa Mandarin, PAK, Bahasa Inggris, Matematika, Biologi pada bulan April sampai dengan bulan Mei 2011.

### Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa semester enam FKIP-UKI Jakarta, sedangkan populasi adalah mahasiswa FKIP-UKI semester enam yang berjumlah 81 orang.

### Instrumentasi dan Teknik Pengumpulan Data

Secara teknik data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan instrumen kuisisioner atau angket. Penyusunan instrumen dituangkan dalam kisi – kisi.

### 1. Variabel Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas,

maka ditetapkan instrumen penelitian kepuasan mahasiswa sebanyak 29 butir pernyataan.

**Tabel 1.1 Instrumen Penelitian Kepuasan Mahasiswa**

No	Indikator	Sebaran Butir Pernyataan Penelitian
1	Kesesuaian harapan dan kenyataan	8, 17*, 18, 29
2	Ketersediaan sarana dan prasarana	1, 2, 3*, 4*, 6, 7
3	Ketertarikan	5, 11*, 15
4	Respon	10, 13, 25, 28
5	Komitmen	14, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 27
6	Hubungan individu	9, 12, 16, 24*
	Jumlah	29

## 2. Variabel Mutu Pelayanan Akademik

Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas, maka ditetapkan instrumen penelitian mutu pelayanan akademik sebanyak 28 butir pernyataan yang setelah diurutkan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.2 Instrumen Penelitian Mutu Pelayanan Akademik**

No	Indikator	Sebaran Butir Pernyataan Penelitian
1	Kecekatan bekerja	8*, 13, 15, 19, 24, 26,
2	Ketepatan waktu pelayanan	1*, 4, 7*, 9, 20
3	Keramahan pelayanan	3*, 14, 16
4	Cepat tanggap terhadap keluhan	2, 12*, 18, 23*, 25, 28
5	Perhatian khusus	5*, 6, 17*, 21, 22
6	Penyediaan sarana dan prasarana	10*, 11, 27
	Jumlah	28

## 3. Variabel Disiplin Kerja Dosen

Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas, maka ditetapkan instrumen penelitian disiplin kerja dosen sebanyak 26 butir pernyataan yang setelah diurutkan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.3 Instrumen Penelitian Disiplin Kerja Dosen**

No	Indikator	Sebaran Butir Pernyataan Penelitian
1	Ketepatan waktu	1*, 3, 9, 11
2	Penggunaan Fasilitas	2, 8
3	Kesanggupan	5, 7*, 13, 15, 17, 18, 20, 23, 34
4	Kesungguhan	4, 6, 10*, 12, 14, 16, 22, 26
5	Kepatuhan	19, 21, 25
	Jumlah	26

## Teknik Analisa Data

Analisis data penelitian dilakukan dengan statistik deskriptif dan statistik inferensial.

## Deskripsi Data

Data penelitian diperoleh dari hasil pemberian angket (kuesioner) terhadap mahasiswa FKIP – UKI Jakarta semester enam jurusan Bimbingan Konseling, Bahasa Mandarin, PAK, Bahasa Inggris, Matematika dan Biologi untuk mengungkapkan kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan akademik, dan disiplin kerja dosen. Data yang diperoleh selanjutnya dideskripsikan dalam ukuran statistik dasar seperti nilai rata-rata, median, distribusi frekuensi dan poligon.

## 1. Variabel Kepuasan Mahasiswa

Sampel penelitian terdiri dari 61 orang diperoleh skor tertinggi 100 dan skor terendah 57. Selanjutnya rata-rata skor kepuasan mahasiswa adalah 79,97 dengan simpangan baku 12,51, median 79,60, modus 74,79 dan varians 156,53.

**Tabel 1.4 Deskripsi Statistik Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Deskripsi Statistik	Nilai
Banyak Data	61
Rata-rata (Mean)	79,97
Nilai Tengah (Median)	79,60
Nilai Sering Muncul (Modus)	74,79

Simpangan Baku (Std. Deviation)	12,51
Varians (Variance)	156,53
Rentang Skor (Range)	43
Minimal (Minimum)	57
Maksimal (Maximum)	100

**Tabel 1.5 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)**

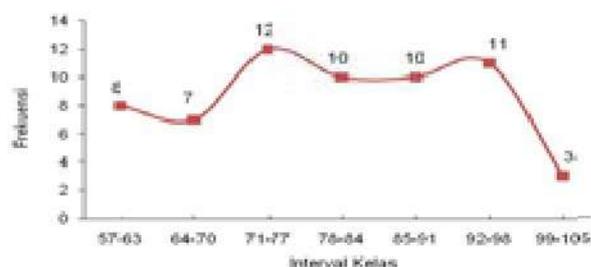
Kelas	Interval Kelas	Batas Kelas		Frekuensi			Nilai Tengah (Xi)	Xi <sup>2</sup>	fiXi	fiXi <sup>2</sup>
		Bawah	Atas	Absolut	Relatif (%)	Kumulatif				
1	57 – 63	56,5	63,5	8	13,11	8	60	3600	480	28800
2	64 – 70	63,5	70,5	7	11,48	15	67	4489	469	31423
3	71 – 77	70,5	77,5	12	19,67	27	74	5476	888	65712
4	78 – 84	77,5	84,5	10	16,39	37	81	6561	810	65610
5	85 – 91	84,5	91,5	10	16,39	47	88	7744	880	77440
6	92 – 98	91,5	98,5	11	18,03	58	95	9025	1045	99275
7	99 – 105	98,5	105,5	3	4,92	61	102	10404	306	31212
	Total			61	100		567	47299	4878	399472

Dari tabel 1.5 di atas diketahui bahwa mahasiswa yang memiliki skor di bawah rata-rata sebanyak 27 orang atau 44,26%. Mahasiswa pada nilai rata-rata sebanyak 10 orang atau 16,39%. Sedangkan mahasiswa di atas rata-rata sebanyak 24 orang atau 39,35%. Poligon variabel kepuasan mahasiswa (Y) dapat dilihat pada gambar 1.1 di bawah ini.

yang terdiri dari 61 orang diperoleh skor tertinggi 96 dan skor terendah 55. Selanjutnya rata-rata skor mutu pelayanan akademik adalah 75,21 dengan simpangan baku 10,43, median 73,26, modus 71,83 dan varians 108,74. Lebih lengkapnya data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

## 2. Variabel Mutu Pelayanan Akademik

Dari pemberian kuesioner variabel mutu pelayanan akademik untuk sampel penelitian



Gambar 1.1 Poligon Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

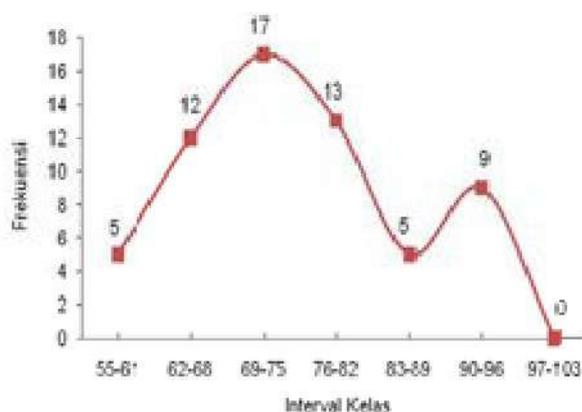
**Tabel 1.6 Deskripsi Statistik Variabel Mutu Pelayanan Akademik (X1)**

Deskripsi Statistik	Nilai
Banyak Data	61
Rata-rata (Mean)	75,21
Nilai Tengah (Median)	73,26
Nilai Sering Muncul (Modus)	71,83
Simpangan Baku (Std. Deviation)	10,43
Varians (Variance)	108,74
Rentang Skor (Range)	41
Minimal (Minimum)	55
Maksimal (Maximum)	96

**Tabel 1.7 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Mutu Pelayanan Akademik (X1)**

Kelas	Interval Kelas	Batas Kelas		Frekuensi			Nilai Tengah (Xi)	Xi <sup>2</sup>	fiXi	fiXi <sup>2</sup>
		Bawah	Atas	Absolut	Relatif (%)	Kumulatif				
1	55 – 61	54,5	61,5	5	8,20	5	58	3364	290	16820
2	62 – 68	61,5	68,5	12	19,67	17	65	4225	780	50700
3	69 – 75	68,5	75,5	17	27,87	34	72	5184	1224	88128
4	76 – 82	75,5	82,5	13	21,31	47	79	6241	1027	81133
5	83 – 89	82,5	89,5	5	8,20	52	86	7396	430	36980
6	90 – 96	89,5	96,5	9	14,75	61	93	8649	837	77841
7	97 – 103	96,5	103,5	0	0	61	100	10000	0	0
	Total			61	100		553	45059	4588	351602

Dari tabel 1.7 diketahui bahwa mahasiswa dengan skor di bawah rata-rata sebanyak 17 orang atau 27,87%, pada nilai rata-rata sebanyak 17 orang atau 27,87%. Sedangkan mahasiswa di atas rata-rata sebanyak 27 orang atau 44,26%. Poligon variabel mutu pelayanan akademik (X1) dapat dilihat pada gambar 1.2 di bawah ini:



**Tabel 1.8 Deskripsi Statistik Variabel Disiplin Kerja Dosen (X2)**

Deskripsi Statistik	Nilai
Banyak Data	61
Nilai Tengah (Median)	77,30
Nilai Sering Muncul (Modus)	76,83
Simpangan Baku (Std. Deviation)	10,68
Varians (Variance)	114,07
Rentang Skor (Range)	44
Minimal (Minimum)	55
Maksimal (Maximum)	99

### 3. Variabel Disiplin Kerja Dosen

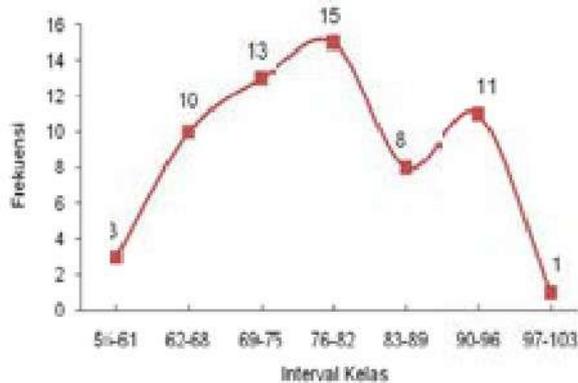
Sampel terdiri dari 61 orang, sehingga diperoleh data dengan skor nilai tertinggi adalah 99 dan skor nilai terendah adalah 55. Rata-rata skor disiplin kerja dosen adalah 77,85 dengan simpangan baku 10,32, median 77, modus 70 dan varians 106,56. Data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.9 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Disiplin Kerja Dosen (X2)**

Kelas	Interval Kelas	Batas Kelas		Frekuensi			Nilai Tengah (Xi)	Xi <sup>2</sup>	fiXi	fiXi <sup>2</sup>
		Bawah	Atas	Absolut	Relatif (%)	Kumulatif				
1	55 – 61	54.5	61.5	3	4.92	3	58	3364	174	10092
2	62 – 68	61.5	68.5	10	16.39	13	65	4225	650	42250
3	69 – 75	68.5	75.5	13	21.31	26	72	5184	936	67392
4	76 – 82	75.5	82.5	15	24.59	41	79	6241	1185	93615
5	83 – 89	82.5	89.5	8	13.11	49	86	7396	688	59168
6	90 – 96	89.5	96.5	11	18.03	60	93	8649	1023	95139
7	97 – 103	96.5	103.5	1	1.64	61	100	10000	100	10000
	Total			61	100		553	45059	4756	377656

Dari tabel 1.9 di atas diketahui bahwa mahasiswa dengan skor di bawah rata-rata sebanyak 26 orang atau 42,62%. Mahasiswa skor rata-rata 15 orang atau 24,59%. Sedangkan mahasiswa di atas rata-rata 20 orang atau 32,79%.

Poligon variabel disiplin kerja dosen (X2) dapat dilihat pada gambar 1.3 di bawah ini.



Gambar 1.3 Poligon Variabel Disiplin Kerja Dosen (X2)

### A. Uji Persyaratan Analisis Data

Untuk dapat dilakukan analisis terhadap data penelitian yang berhasil dikumpulkan guna pengujian hipotesis penelitian, dilakukan uji persyaratan analisis meliputi uji normalitas, homogenitas dan linearitas.

#### 1. Uji Normalitas

Untuk menguji normal tidaknya sampel digunakan uji Lilliefors (Kolmogorov-Sumirnov) pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Adapun maksud pengujian persyaratan normalitas ini adalah untuk mengetahui apakah sampel penelitian diambil dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak.

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 1.10 di bawah ini

**Tabel 1.10 Uji Normalitas Variabel-variabel Penelitian**  
**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smimov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan Mahasiswa (Y)	.096	61	.200 <sup>*</sup>	.958	61	.036
Mutu Pelayanan Akademik (X1)	.076	61	.200 <sup>*</sup>	.971	61	.148
Disiplin Kerja Dosen (X2)	.077	61	.200 <sup>*</sup>	.981	61	.467

#### a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai probabilitas (sig.) kepuasan mahasiswa sebesar 0,200, mutu pelayanan akademik 0,200, dan disiplin kerja dosen 0,200. Ketiga variabel lebih besar dari taraf signifikan ( $\alpha$ ) 0,05, maka

data ketiga variabel berdistribusi normal.

#### 2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas untuk mengetahui data dua sampel memiliki varians yang sama (homogen) atau tidak. Uji homogenitas antara X1 dengan Y

#### a. Uji homogenitas antara X2 dengan Y

**Tabel 1.11 Uji Homogenitas Variabel Mutu Pelayanan Akademik (X1)**  
**dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)**  
**Test of Homogeneity of Variance**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.	
X1-Y	Based on Mean	3.224	1	120	.075
X1	Based on Median	3.267	1	120	.073
	Based on Median and with adjusted df	3.267	1	119.944	.073
	Based on trimmed mean	3.247	1	120	.074

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai probabilitas (Sig.) 0,75 lebih besar dari taraf signifikan ( $\alpha$ ) 0,05. Hal ini berarti bahwa data kedua variabel memiliki varians yang sama atau homogen.

**Tabel 1.12 Uji Homogenitas Variabel Disiplin Kerja Dosen (X2) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Test of Homogeneity of Variance

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
$\frac{Y^2}{X2}$	Based on Mean	3.650	1	.058
	Based on Median	3.542	1	.062
	Based on Median and with adjusted df	3.542	1	.062
	Based on trimmed mean	3.659	1	.058

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai probabilitas (Sig.) 0,058 lebih besar dari taraf signifikan ( $\alpha$ ) 0,05. Hal ini berarti bahwa data kedua variabel memiliki varians yang sama atau homogen.

### 3. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk menguji apakah kedua variabel memiliki hubungan yang bersifat linear atau tidak.

**Tabel 1.13 Analisis Kelinearan Variabel Mutu Pelayanan Akademik (X1) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)**  
ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Kepuasan Mahasiswa (Y) * Mutu Pelayanan Akademik (X1)	Between Groups	5850.390	30	195.013	1.860	.047
	Linearity	3605.182	1	3605.182	34.377	.000
	Deviation from Linearity	2245.208	29	77.421	.738	.792
	Within Groups	3146.200	30	104.873		
	Total	8996.590	60			

Berdasarkan di atas diketahui bahwa nilai probabilitas (sig.) Deviation from Linearity sebesar 0,792 lebih besar dari taraf signifikan ( $\alpha$ ) 0,05, maka disimpulkan bahwa hubungan mutu pelayanan akademik (X1) dengan kepuasan mahasiswa (Y) bersifat linier.

### a. Uji kelinearan antara X2 dengan Y

**Tabel 1.14 Analisis Kelinearan Variabel Disiplin Kerja Dosen (X2) Dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)**

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
Kepuasan Mahasiswa (Y) * Disiplin Kerja Dosen (X2)	Between Groups	6024.257	31	194.331	1.896	.043
	Linearity	4231.235	1	4231.235	41.283	.000
	Deviation from Linearity	1793.022	30	59.767	.583	.926
	Within Groups	2972.333	29	102.494		
	Total	8996.590	60			

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai probabilitas (sig.) Deviation from linearity sebesar 0,926 lebih besar dari taraf signifikan ( $\alpha$ ) 0,05, maka disimpulkan bahwa hubungan disiplin kerja dosen (X2) dengan kepuasan mahasiswa (Y) bersifat linear.

### Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

#### 1. Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis yang pertama berbunyi terdapat hubungan positif antara mutu pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa. Sehingga hipotesis yang akan diuji adalah :

$$H_0 : \rho_{y1} = 0,$$

$$H_1 : \rho_{y1} > 0$$

Keadaan tersebut menginformasikan  $H_0$  (hipotesis nol) bahwa tidak terdapat hubungan positif antara mutu pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa, melawan alternatif  $H_1$  (hipotesis alternatif) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara mutu pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi dan korelasi sederhana.

#### a. Uji Signifikansi Koefisien Regresi

Dari hasil perhitungan dan analisis terhadap data hasil penelitian diperoleh nilai koefisien berikut :

**Tabel 1.15 Persamaan Regresi Variabel Y Atas X1 Coefficientsa**

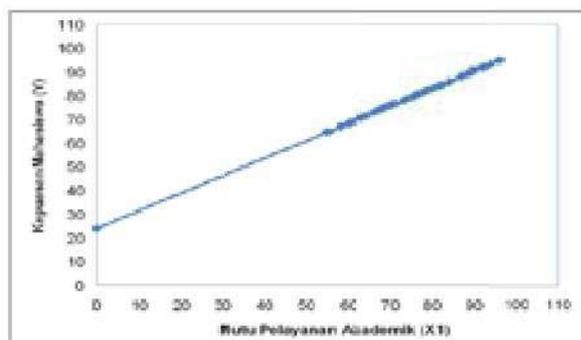
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.469	8.912		2.745	.008
	Mutu Pelayanan Akademik (X1)	.736	.117	.633	6.281	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y)

Dari tabel koefisien di atas diperoleh persamaan regresi variabel Y atas X1 adalah  $\hat{Y} = 24,469 + 0,736X_1$ , persamaan tersebut menginformasikan bahwa setiap peningkatan mutu pelayanan akademik sebesar satu satuan, maka secara bersamaan akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa FKIP UKI sebesar 0,736 dengan konstanta 24,469. Persamaan regresi  $\hat{Y} = 24,469 + 0,736X_1$  dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 1.4 Persamaan regresi

$$\hat{Y} = 24,469 + 0,736X_1$$



Uji signifikansi koefisien regresi dilakukan dengan hipotesis berikut:

$H_0$  : koefisien regresi tidak signifikan

$H_1$  : koefisien regresi signifikan

Kesimpulan didasarkan atas ketentuan sebagai berikut:

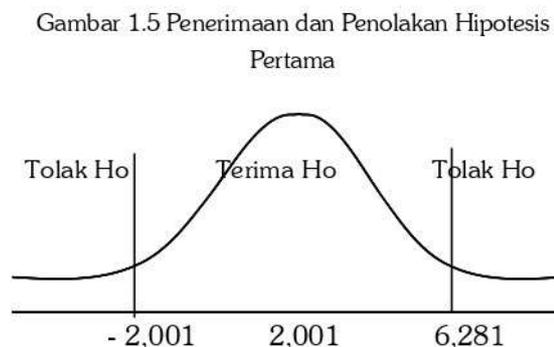
- Tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$  jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$
- Tolak  $H_1$  dan terima  $H_0$  jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Uji signifikansi koefisien regresi didasarkan atas derajat kebebasan (db)  $n - 2$  dengan signifikansi 5 %.

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai  $t$  hitung dari mutu pelayanan akademik sebesar 6,281 dan nilai signifikan (Sig.) 0,000.

Pada derajat bebas (db)  $61 - 2 = 59$  dan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 diperoleh nilai

$t$  tabel sebesar 2,001. Batasan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Dengan membandingkan antara nilai  $t_{hitung}$  ( $6,281 > t_{tabel}$  (2,001) dan nilai signifikan ( $0,000 < \text{taraf signifikan}$  (0,05) disimpulkan bahwa koefisien regresi adalah signifikan.

Temuan tersebut menyimpulkan bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa FKIP UKI.

Pengujian signifikansi hubungan antara mutu pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1.16 ANOVA untuk Pengujian Keberartian Persamaan Regresi Mutu Pelayanan Akademik (X1) Dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3605.182	1	3605.182	39.453	.000 <sup>a</sup>
	Residual	5391.408	59	91.380		
	Total	8996.590	60			

a. Predictors: (Constant), Mutu Pelayanan Akademik (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y)

Dari tabel di atas didapat nilai  $F_{hitung}$  sebesar 39,453 dengan nilai probabilitas (Sig.) sebesar 0,000. Untuk menentukan keberartian persamaan regresi mutu pelayanan akademik (X1) dengan kepuasan mahasiswa (Y) dibandingkan dengan tabel distribusi F dengan menggunakan dk pembilang = 1 dan dk

penyebut = 59 dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) 0,05 maka diperoleh  $F_{tabel}(0,05)$  sebesar 4,004. Hal ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung}(39,453) > F_{tabel}(0,05)(4,004)$  dan nilai probabilitas (Sig.)  $0,000 < 0,05$  sehingga hubungan mutu pelayanan akademik ( $X_1$ ) dengan kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) adalah signifikan.

**b. Koefisien Korelasi dan Determinasi**

Kuatnya hubungan dan pengaruh antara mutu pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa dihitung dan diolah dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment*, seperti pada tabel di bawah ini.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.633 <sup>a</sup>	.401	.391	9.55928

a. Predictors: (Constant), Mutu Pelayanan Akademik ( $X_1$ )

Dari data tabel di atas diperoleh koefisien korelasi dengan angka sebesar 0,633 yang menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel bersifat kuat dan bernilai positif. Sedangkan koefisien determinasi dengan angka sebesar 0,401. Hal ini berarti bahwa 40,1% variasi yang terjadi dalam kecenderungan meningkatnya kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh kualitas dan tingkat baiknya mutu pelayanan akademik terhadap mahasiswa dan sisanya 59,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa semester enam FKIP UKI. Hal ini berarti semakin baik mutu pelayanan akademik di FKIP UKI, maka semakin meningkat kepuasan mahasiswa FKIP UKI terhadap pelayanan akademik.

Begitu pula sebaliknya, semakin tidak baik mutu pelayanan akademik maka akan semakin berkurang kepuasan mahasiswa semester enam FKIP UKI. Oleh karena itu, diperlukan adanya

usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan akademik di FKIP UKI agar kepuasan mahasiswa semakin meningkat.

**2. Pengujian Hipotesis Kedua**

Hipotesis yang kedua berbunyi terdapat hubungan positif antara disiplin kerja dosen dengan kepuasan mahasiswa. Uji Signifikansi Koefisien Regresi dari hasil perhitungan dan analisis terhadap data hasil penelitian, maka akan diperoleh nilai koefisien yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.18 Persamaan Regresi Variabel Y Atas  $X_2$**

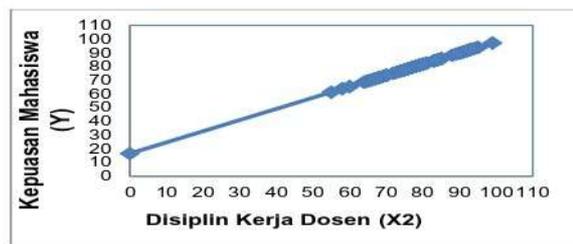
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	16.585	8.826		1.879	.065
	Disiplin Kerja Dosen ( $X_2$ )	.814	.112	.686	7.238	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ )

Dari tabel koefisien di atas diperoleh persamaan regresi variabel  $Y$  atas  $X_2$  adalah  $\hat{Y} = 16,585 + 0,814X_2$ , persamaan tersebut menginformasikan bahwa setiap peningkatan disiplin kerja dosen, maka secara bersamaan akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa FKIP UKI sebesar 0,814 dengan konstanta 16,585. Persamaan regresi  $\hat{Y} = 16,585 + 0,814X_2$  dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 1.6 Persamaan regresi  $\hat{Y} = 16,585 + 0,814X_2$



Uji signifikansi koefisien regresi dilakukan dengan hipotesis berikut:

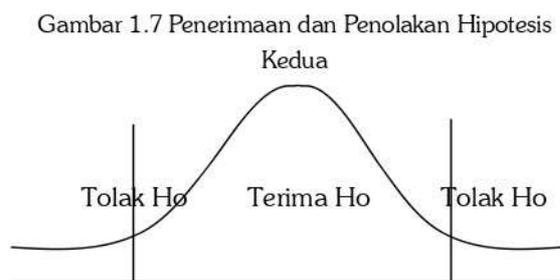
$H_0$  : koefisien regresi tidak signifikan

$H_1$  : koefisien regresi signifikan

Kesimpulan didasarkan atas ketentuan sebagai berikut:

- Tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$  jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$
  - Tolak  $H_1$  dan terima  $H_0$  jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$
- Uji signifikansi koefisien regresi didasarkan atas derajat kebebasan (db)  $n - 2$  dengan signifikansi 5 %.

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai  $t_{hitung}$  dari disiplin kerja dosen 7,238. Pada derajat bebas (db)  $61 - 2 = 59$  dan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,001. Batasan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Dengan membandingkan antara nilai  $t_{hitung}$  ( $7,238 > t_{tabel}$  ( $2,001$ )) dan nilai signifikan ( $0,000 < \text{taraf signifikan}$  ( $0,05$ )) disimpulkan bahwa koefisien regresi adalah signifikan.

Temuan tersebut menyimpulkan bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti terdapat hubungan positif dan signifikan antara disiplin kerja dosen dengan kepuasan mahasiswa.

Pengujian signifikansi hubungan antara disiplin kerja dosen dengan kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1.19 ANOVA untuk Pengujian Keberartian Persamaan Regresi Disiplin Kerja Dosen ( $X_2$ ) Dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4231.235	1	4231.235	52.387	.000 <sup>a</sup>
	Residual	4765.355	59	80.769		
	Total	8996.590	60			

- Predictors: (Constant), Disiplin Kerja Dosen ( $X_2$ )
- Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y)

Dari tabel di atas didapat nilai  $F_{hitung}$  sebesar 52,387 dengan nilai probabilitas (Sig.) sebesar 0,000. Untuk menentukan keberartian persamaan regresi disiplin kerja dosen ( $X_2$ ) dengan kepuasan mahasiswa (Y) dibandingkan dengan tabel distribusi F dengan menggunakan dk pembilang = 1 dan dk penyebut = 59 dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) 0,05 maka diperoleh  $F_{tabel}$  (0,05) sebesar 4,004. Hal ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  ( $52,387 > F_{tabel}$  (0,05) ( $4,004$ )) dan nilai probabilitas (Sig.)  $0,000 < 0,05$  sehingga hubungan disiplin kerja dosen ( $X_2$ ) dengan kepuasan mahasiswa (Y) adalah signifikan.

**a. Koefisien Korelasi dan Determinasi**

Kuatnya hubungan antara disiplin kerja dosen dengan kepuasan mahasiswa dihitung menggunakan teknik korelasi Product Moment, seperti pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.20 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Variabel Disiplin Kerja Dosen ( $X_2$ ) Dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.686 <sup>a</sup>	.470	.461	8.98714

- Predictors: (Constant), Disiplin Kerja Dosen ( $X_2$ )

Dari tabel di atas diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,686 yang menunjukkan hubungan kedua variabel bersifat kuat dan bernilai positif. Sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,470 berarti bahwa 47% variasi yang terjadi dalam kecenderungan meningkatnya kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh baiknya disiplin kerja dosen dan sisanya 53% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara disiplin kerja dosen dengan kepuasan mahasiswa semester enam FKIP UKI. Hal ini berarti semakin baik disiplin kerja dosen maka semakin meningkat kepuasan mahasiswa semester enam FKIP UKI. Begitu pula sebaliknya, semakin tidak baik disiplin kerja dosen maka akan semakin

berkurang kepuasan mahasiswa semester enam FKIP UKI. Oleh karena itu perlunya meningkatkan disiplin kerja dosen agar kepuasan mahasiswa semakin meningkat.

### 3. Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis yang ketiga berbunyi terdapat hubungan positif antara mutu pelayanan akademik dan disiplin kerja dosen dengan kepuasan mahasiswa. Sehingga hipotesis yang akan diuji adalah :

$$H_0 : \rho_{y1.2} = 0$$

$$H_1 : \rho_{y1.2} > 0$$

#### a. Uji Signifikansi Koefisien Regresi

Dari hasil perhitungan dan analisis terhadap data hasil penelitian diperoleh nilai koefisien berikut:

**Tabel 1.21 Persamaan Regresi Variabel Y Atas X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	-4.151	8.756		-.474	.637
Mutu Pelayanan Akademik (X <sub>1</sub> )	.489	.104	.421	4.712	.000
Disiplin Kerja Dosen (X <sub>2</sub> )	.606	.106	.511	5.722	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y)

Dari tabel koefisien di atas diperoleh persamaan regresi berganda adalah  $\hat{Y} = -4,151 + 0,489X_1 + 0,606X_2$ . Persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Konstanta -4,151 menunjukkan bahwa dalam keadaan variabel independen yaitu variabel mutu pelayanan akademik dan variabel disiplin kerja dosen tidak mengalami perubahan atau konstan (sama dengan nol) maka perubahan kepuasan mahasiswa mengalami penurunan sebesar 4,151.

Koefisien regresi dari 0,489 menunjukkan bahwa variabel independen yaitu variabel mutu pelayanan akademik mengalami kenaikan sebesar 1 satuan dan variabel disiplin kerja dosen tidak mengalami perubahan maka kepuasan

mahasiswa mengalami penurunan sebesar 3,662.

Koefisien regresi 0,606 menunjukkan bahwa jika variabel independen yaitu variabel mutu pelayanan akademik tidak mengalami perubahan (sama dengan nol) sedangkan variabel disiplin kerja dosen mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa mengalami penurunan sebesar 3,545.

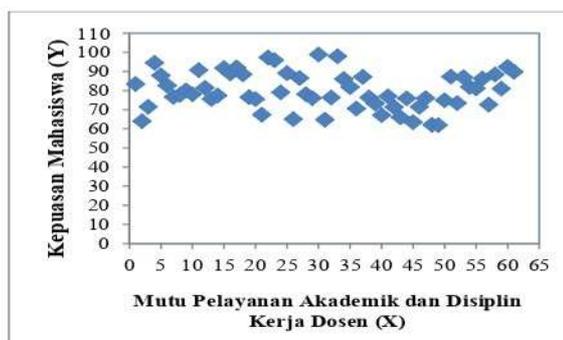
Selanjutnya jika variabel independen yaitu mutu pelayanan akademik mengalami kenaikan sebesar 1 satuan dan variabel disiplin kerja dosen mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka maka kepuasan mahasiswa mengalami penurunan rata-rata hasil belajar sebesar 3,056.

Persamaan regresi  $\hat{Y} = -4,151 + 0,489 X_1 + 0,606 X_2$  menginformasikan bahwa, kepuasan mahasiswa yang tidak mendapatkan mutu pelayanan akademik yang baik dan didukung oleh disiplin kerja dosen maka kepuasan mahasiswa akan mengalami penurunan sebesar 4,151.

Lebih jelasnya persamaan  $\hat{Y} = -4,151 + 0,489 X_1 + 0,606 X_2$  dapat dilihat pada gambar di bawah ini

Gambar 1.8. Diagram Pencar Persamaan

$$\hat{Y} = -4,151 + 0,489 X_1 + 0,606 X_2$$



Persamaan regresi yang menyatakan pengaruh mutu pelayanan akademik, disiplin kerja dosen dengan kepuasan mahasiswa, perlu diuji signifikansinya. Hipotesis penelitian diuji dengan membandingkan antara nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ , dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$  jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$
- Tolak  $H_1$  dan terima  $H_0$  jika nilai  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , atau ;
- Tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$  jika nilai signifikan

(sig.) < 0,05

- Tolak  $H_1$  dan terima  $H_0$  jika nilai signifikan (sig.)  $\geq 0,05$

Perhitungan nilai F didasarkan pada hasil perhitungan pada tabel ANOVA berikut:

**Tabel 1.22 ANOVA untuk Pengujian Keberartian Persamaan Regresi Ganda**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5550.536	2	2775.268	46.710	.000 <sup>a</sup>
	Residual	3446.054	58	59.415		
	Total	8996.590	60			

- a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja Dosen (X2), Mutu Pelayanan Akademik (X1)
- b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa F hitung sebesar 46,710 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Maka sesuai dengan analisis dan persyaratan yang telah ditentukan dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) 0,05 dan dk pembilang = 2, dk penyebut = 58, maka diperoleh nilai F tabel adalah 3,156 (Lampiran 24 hal 153).

Dengan membandingkan nilai F hitung (46,710) > F tabel (3,156) dan nilai signifikan (0,000) < 0,05, maka diperoleh kesimpulan tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$  dengan kesimpulan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara mutu pelayanan akademik dan disiplin kerja dosen dengan kepuasan mahasiswa semester enam FKIP UKI.

**b. Koefisien Korelasi Berganda dan Determinasi**

Hubungan antara mutu pelayanan akademik dan disiplin kerja dosen secara bersama-sama dengan kepuasan mahasiswa adalah kuat, hal ini ditandai oleh koefisien korelasi R = 0,785, seperti yang tercantum dalam tabel berikut:

**Tabel 1.23. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Antara Mutu Pelayanan Akademik (X<sub>1</sub>) dan Disiplin Kerja Dosen (X<sub>2</sub>) Secara Bersama-sama Dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 <sup>a</sup>	.617	.604	7.70809

- a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja Dosen (X<sub>2</sub>), Mutu Pelayanan Akademik (X<sub>1</sub>)

Berdasarkan koefisien korelasi (R) 0,785 dapat disimpulkan bahwa hubungan mutu pelayanan akademik dan disiplin kerja dosen secara bersama-sama dengan kepuasan mahasiswa adalah kuat. Bahkan dengan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) 0,617, menunjukkan bahwa 61,7% variasi yang terjadi dalam kecenderungan meningkatnya kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi secara bersama-sama antara baiknya mutu pelayanan akademik dan disiplin kerja dosen dan sisanya 38,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan akademik dan disiplin kerja dosen secara bersama-sama dengan kepuasan mahasiswa semester enam FKIP UKI. Oleh karena itu perlunya pihak universitas untuk meningkatkan mutu pelayanan akademik dan disiplin kerja dosen agar kepuasan mahasiswa meningkat.

**KESIMPULAN**

- a. Berdasarkan pengujian hipotesis diketahui terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan akademik (X<sub>1</sub>) dengan kepuasan mahasiswa (Y) semester enam FKIP UKI. Koefisien korelasi sebesar 0,633 dan koefisien determinasi 0,401 atau 40,1% variasi yang terjadi dalam kecenderungan meningkatnya kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh baiknya mutu pelayanan akademik dan sisanya 59,9% dipengaruhi oleh faktor lain.
- b. Berdasarkan pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara disiplin kerja dosen (X<sub>2</sub>) dengan kepuasan mahasiswa (Y) semester enam FKIP UKI. Dengan koefisien korelasi sebesar 0,686 dan koefisien determinasi sebesar 0,470 yang berarti bahwa 47% variasi yang terjadi dalam kecenderungan meningkatnya kepuasan mahasiswa dapat

- dipengaruhi oleh baiknya disiplin kerja dosen dan sisanya 53% dipengaruhi oleh faktor lain.
- c. Berdasarkan pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan akademik ( $X_1$ ) dan disiplin kerja dosen ( $X_2$ ) dengan kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) semester enam FKIP UKI. Dengan koefisien korelasi berganda sebesar 0,785 dan koefisien determinasi sebesar 0,617 yang berarti 61,7% variasi kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) dapat dipengaruhi oleh mutu pelayanan akademik ( $X_1$ ) dan disiplin kerja dosen ( $X_2$ ) secara bersama-sama, dan sisanya 38,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

### **1. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan, peneliti mengemukakan implikasi:

1. Mahasiswa merupakan pelanggan bagi dunia kampus, oleh karena itu mahasiswa perlu mendapatkan mutu pelayanan yang baik dan disiplin kerja yang tinggi dari dosen dan karyawan, sehingga akan diperoleh pendidikan yang bermutu. Untuk mencapai tujuan pendidikan tersebut dosen dan karyawan harus menjalankan disiplin kerja dengan baik. Disiplin kerja merupakan aturan-aturan atau ketentuan kampus yang harus ditaati dan dijalankan oleh semua pihak yang terkait. Kepuasan mahasiswa akan terbina apabila mutu pelayanan akademik terus ditingkatkan begitu juga dengan disiplin kerja dosen.

Pelaksanaan disiplin kerja dosen hendaknya terus terbina, karena dengan disiplin kerja yang baik merupakan cermin karyawan dan dosen memiliki moral yang tinggi dalam menyelesaikan tanggung jawabnya. Disiplin kerja dosen akan terbina dengan baik bila setiap karyawan menjalankan disiplin diri.

Pada dunia pendidikan masalah pelayanan dan disiplin kerja merupakan hal yang sangat penting, karena menyangkut dengan kepuasan mahasiswa. Keterlambatan waktu pelayanan, tidak terpenuhinya fasilitas, pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur dan kejujuran yang diharapkan kurang pada dosen dan karyawan, merupakan akibat dari karyawan

dan dosen tidak menjalankan disiplin dengan baik. Keterlambatan waktu pelayanan dapat disebabkan pelaksana datang terlambat ke tempat kerja ataupun waktu istirahat yang melampaui batas. Cara pelayanan yang tidak sesuai prosedur, melayani dengan perasaan yang tidak senang, tidak ramah dan tidak sopan. Hal-hal tersebut diatas dapat dihindari dengan meningkatkan disiplin kerja dosen dan mutu pelayanan itu sendiri.

2. Potensi yang dimiliki oleh mahasiswa berbeda satu sama lainnya, hal tersebut perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan dalam usaha menggali semua potensi yang dimiliki mahasiswa. Dengan demikian kemampuan mahasiswa dapat terus ditingkatkan dan perbedaan yang ada dapat diperkecil. Penggalan potensi mahasiswa di kampus memegang peranan yang penting dalam hal peningkatan kualitas kompetensi mahasiswa.

Dalam dunia pendidikan mahasiswa merupakan tolak ukur dari keberhasilan proses mengajar sesuai secara keseluruhan. Disebut proses belajar mengajar secara keseluruhan karena proses belajar mengajar bukan saja proses tatap muka di depan kelas misalnya proses pelayanan yang menyangkut pelayanan akademik dan non akademik serta proses didalam kelas yaitu proses belajar mengajar dengan tatap muka.

Jika mahasiswa dapat menyelesaikan kuliahnya dengan baik dan memuaskan tentu ini tidak terlepas dari baiknya mutu pelayanan yang diberikan kampus serta baiknya disiplin kerja dosen.

Dosen harus memahami tugasnya di kampus dan luar kampus. Dosen juga harus memahami kemampuan mahasiswanya. Perhatian yang diberikan oleh dosen harus merata tanpa membeda-bedakan mahasiswa satu dengan yang lainnya. Dengan perhatian dari dosen mahasiswa akan merasa inisiatif dan kepercayaan yang ada pada dirinya dapat dihargai oleh kampus. Kesempatan untuk mengemukakan pendapat dapat membuat mahasiswa merasa haknya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dapat terpenuhi, sehingga peningkatan tersebut dapat dijadikan semangat dalam

menyelesaikan kuliahnya dengan baik dan tepat waktu. Kemampuan mahasiswa akan lebih jelas apabila dosen memberikan tugas yang dapat memupuk rasa tanggung jawab dari mahasiswa

3. Dosen sebaiknya merupakan sahabat bagi mahasiswanya untuk membangkitkan semangat belajar mahasiswa, dosen memerlukan bantuan untuk membangkitkan minat mahasiswa pada mata kuliah yang disampaikan. Agar mahasiswa mau melaksanakan apa yang diinstruksikan dosennya, hendaknya dosen menunjukkan sikap yang baik dalam hal kedisiplinan kerja, agar sikap tersebut dijadikan contoh atau keteladanan oleh mahasiswanya sebagai mahasiswa merasa puas dengan apa yang mereka terima dari kampus. Begitu juga dalam hal pelayanan pegawai staf administrasi harus memperlihatkan kemampuannya dalam hal melayani mahasiswa sehingga mahasiswa merasa hak mereka sebagai seorang mahasiswa dihargai dan diperhatikan tentunya juga akan meningkatkan rasa kepercayaan dari mahasiswa kepada kampusnya. Pengawasan dalam menjalankan tugasnya, misalnya melihat apakah tugas dijalankan sesuai instruksi, membuat kesalahan pada waktu bekerja, bekerja sesuai prosedur yang berlaku dan seberapa besar pekerjaan telah dilaksanakan. Apabila dalam pelaksanaan pekerjaan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, maka dengan pengawasan dapat diadakan pengarahan kepada karyawan dan dosen. Pengarahan dapat dilaksanakan pada saat atasan melihat penyimpangan, sebelum dan sesudah bawahan menyelesaikan pekerjaannya. Pengarahan ditujukan untuk menjaga agar bawahan bekerja sesuai dengan aturan yang telah ditentukan kampus.

Apa yang dilakukan mahasiswa seharusnya tetap dihargai sebagai hasil yang dilakukan secara maksimal. Penghargaan tersebut tidak hanya dapat diberikan dalam bentuk penilaian dengan angka tetapi juga dengan ucapan. Dalam mengikuti perkuliahan seandainya mahasiswa mengalami kesulitan, sebaiknya dosen dapat membantu menyelesaikannya. Kerjasama yang baik antara karyawan, dosen dan mahasiswa dapat membuat suasana belajar mengajar

menyenangkan. Dengan suasana belajar yang menyenangkan, mahasiswa akan merasa belajar bukan lagi merupakan beban tapi merupakan suatu kesenangan.

## **2. Saran**

Sehubungan dengan kesimpulan yang sudah dijelaskan di atas, maka peneliti mengemukakan saran-saran yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan akademik antara lain:

- a. Agar staff memahami tugas dan tanggung jawabnya.
- b. Setiap staff yang bertanggung jawab pada bidang akademik agar diberi pengetahuan tentang pelayanan khususnya pelayanan akademik.
- c. Tersedianya SDM yang memadai.
- d. Adanya evaluasi dari atasan langsung terhadap kinerja staf akademik.

Selanjutnya untuk meningkatkan disiplin kerja dosen, peneliti menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Setiap dosen agar mengetahui dan memahami tugas dan tanggung jawabnya.
2. Diadakan evaluasi dari Dekan terhadap kinerja dosen.
3. Diadakan komunikasi antara dosen dan seluruh staf.
4. Tersedianya tenaga dosen yang berkualitas.

Kemudian peneliti juga menyarankan hal-hal yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah :

1. Kepuasan mahasiswa perlu terus ditingkatkan terutama dalam bidang pelayanan akademik dan disiplin kerja dosen.
2. Mahasiswa harus dihargai sebagai sahabat/pelanggan dari institusi, sehingga anggapan bahwa mahasiswa adalah tamu yang tidak diundang datang ke kampus dapat dihilangkan.
3. Menumbuhkan rasa memiliki dari mahasiswa akan kampusnya, sehingga mahasiswa akan bertanggung jawab terhadap tindakannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Prabu A.A. Mangkunegara, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Brown, Stanley A., Total Quality Service, Canada: Prentice Hall Canada Inc, 2002.
- Brown, Stephen W. dkk, Service Quality, Canada: Lexinton Books, 2003.
- Buchari, Alma, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2000.
- Budi, Triton. P, SPSS 13.0 Terapan Riset Statistik Parametrik, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2006.
- Cathy, Moment of Truth, New York: Ballinger Publication Co, 2001.
- Dessler, Gary, Human Resource Management, Englewood Cliff, New Jersey: Prentice Hall, 2003.
- Engel et al, Costumer Behavior, International Edition: The Dryden, 2002.
- Eric, Berkowitz, et all, Marketing Ed II, New Yersey: Prentice Hall International Inc, 2000.
- Flippo, Edwin B., Manajemen Personalia, terjemahan oleh Moh. Masud, Jakarta : Erlangga, 2004.
- Gasperrsz, Vincent, Total Quality Management, Jakarta Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Halloran, Jack, Personnel and Human Resource Management, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc., 2001.
- Hasibuan, Malayu S.P., Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: CV Haji Masagung, 2005.
- Imron, Ali, Pembinaan Guru di Indonesia, Jakarta: Dunia Pustaka Jaya, 2005.
- Irawan, Handi, Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Gramedia. 2002.
- Juran, J.M., On Quality by Design: The New Steps for Planning Qulity Into Goods and Service, New York: Juran Institute, 2002.
- Kaplan dan Norton, The Balance Scorecard, Boston : Havard Business School Press, 2004.
- Kotler, Philip, Marketing Management, New Yersey: Prentice Hall International Inc, 2002.
- Lindsay, William M.and Joseph Petrik, Total Quality and Organization Development, Ed, II, Florida: St. Lucie Press.2003.
- Lusch and Lusch, Principles of Marketing, New Yersey: Kent Publishing Company, 2002.
- Maister, David H., Managing The Professional Service Firm, Toronto: The Free Press, 2004.
- Moenir, A.S., Pendekatan Manusiawi terhadap Pembinaan Kepegawaian, Jakarta: PT Gunung Agung, 2005.
- Mondy, R. Wayne and Robert M. Noe, Human Resource Management, USA: Allyn and Bacon, 2003.
- Payne, Adrian, The Essence of Services Marketing, New York: Prentice-Hall, 2003.
- Rochaety, Ety, dkk, Sistem Informasi Manajemen Pendidikan, Jakarta: Penerbit Bumi Aksara. 2002.
- Sallis, Edward, Total Quality Management in Education,, London; Kogan Page, 2003.
- Smith, Douglas H., Total Quality in Higher Education, Florida: St.Lucia Press,2004.
- Steel, Robert G.D. and Torrie, James H., Prinsip dan Prosedur Statistika: Suatu Pendekatan Biometrik, Edisi Kedua, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1999.
- Sugiyono, Statistik Nonparametris: Untuk Penelitian, CV. Alfabeta, Bandung, 2008.
- Tjiptono, Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Andi, 2004.
- Werther Jr, William B. dan Keith Davis, Human Resource Management, USA: Mc GRaw Hill, 2002.
- Wursanto, I.G, Dasar-dasar Manajemen Personalia, Jakarta: Pustaka Dian, 2004.
- Zeithamal, Valarie A. and Mary Jo Bitner, Service Marketing, Singapore: Mc Graw-Hill International editions, 2004.
- Zeithamil et.al, Delivery Quality Service Balanching Costumer Perception and Expectassion, New York: The Free Press, 2002.