

**UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN – INDONESIA**

Dengan ini diterangkan bahwa Skripsi Sarjana Manajemen Program Sastra Satu (S1) dari mahasiswa:

Nama : BELLA ANGGREINI SIHALOHO
NPM : 20520158
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : MENCUKUR KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP UANG KULIAH MENGGUNAKAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX*
(Studi Kasus: UNIVERSITAS HKBP
NOMMENSEN MEDAN)

Telah diterima dan terdaftar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan. Dengan diterimanya Skripsi ini, maka telah dilengkapi syarat-syarat akademik untuk menempuh Ujian Skripsi dan Lisan Komprehensif guna menyelesaikan studi.

Sarjana Manajemen Program Studi Strata Satu (S1)

Program Studi Manajemen

Pembimbing Utama

Dekan



Prof. Dr. Pasaman Silaban, SE, MSBA



Dr. E. Hamonangan Siallagan, SE, MSI

Pembimbing Pendamping

Ketua Program Studi



Dr. Raya Panjaitan, SE, MM



Romindo M. Pasaribu, S.E., M.B.A.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, Peraturan Perundang-undangan yang mengatur mengenai otonomi pendidikan tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan. PP SNP menetapkan bahwa pendidikan nasional adalah pendidikan yang berakar pada kebudayaan bangsa Indonesia dan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Standar nasional pendidikan adalah keseluruhan komponen pendidikan yang saling terkait secara terpadu untuk mencapai tujuan pendidikan nasional.

Bagian kedua dari PP No. 26 Tahun 2015 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum, pasal 11 ayat 1 menyatakan bahwa pendanaan PTN Badan Hukum yang bersumber dari selain anggaran pendapatan dan belanja negara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b bersumber salah satu nya dari masyarakat. Masyarakat yang di maksud dalam hal ini adalah mahasiswa. Mahasiswa adalah individu yang belajar di sebuah perguruan tinggi (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2018). Pernyataan tersebut juga tertuang pada pasal 15 ayat 1 PP No. 26 Tahun 2015, di mana menyatakan bahwa PTN Badan Hukum dapat memungut uang kuliah dari mahasiswa. Mahasiswa merupakan *stakeholders* yang mengikuti dan memanfaatkan hasil pendidikan tinggi. Mahasiswa dalam mengikuti dan memanfaatkan hasil pendidikan tinggi di bebani oleh biaya-biaya yang harus di keluarkan per semesternya. Beban atau biaya tersebut di atur dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Dalam pasal 42 Permendikbud ini dinyatakan biaya operasional pendidikan tinggi baik biaya bahan operasional pembelajaran, dan biaya operasional tidak langsung menjadi dasar bagi setiap Perguruan Tinggi untuk menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja Perguruan Tinggi tahunan dan menetapkan biaya yang ditanggung oleh mahasiswa.

UKT atau Uang Kuliah Tunggal adalah uang yang di kenakan pada mahasiswa perguruan tinggi negeri (PTN) sejak tahun ajaran 2013. Hal ini tertuang dalam Permendikbud No. 55 Tahun 2013 yang kemudian di revisi dalam Permenristekdikti No. 25 Tahun 2020 tentang Standar Biaya Operasional Pendidikan Tinggi pada Perguruan Tinggi Negeri di Lingkungan Kemendikbud. Berdasarkan PP No. 26 Tahun 2015 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum, pasal 9 ayat 1 menyatakan penetapan tarif biaya pendidikan pada PTN Badan Hukum berdasarkan pedoman teknis penetapan tarif yang ditetapkan oleh Menteri. Perguruan tinggi swasta (PTS) umumnya tidak mengenal UKT, namun Sumbangan Pengembangan Pendidikan (SPP). SPP adalah biaya yang harus dibayar oleh mahasiswa kepada perguruan tinggi atau universitas tempat mengenyam pendidikan. Besaran biaya yang telah ditetapkan menjadi indikator kualitas universitas. Biaya tersebut digunakan untuk mengembangkan pendidikan dan fasilitas seperti gedung perkuliahan, laboratorium, perpustakaan, dan lain sebagainya.

Uang kuliah biasanya dibayarkan setiap semester atau tahun akademik tergantung pada kebijakan universitas. Besar uang kuliah juga bervariasi tergantung pada jenis program studi, jenjang pendidikan, dan fasilitas yang disediakan oleh universitas. Uang kuliah merupakan salah satu sumber pendapatan bagi universitas dalam membiayai operasionalnya, sehingga sangat penting bagi mahasiswa untuk membayarnya tepat waktu agar dapat terus melanjutkan studinya dengan lancar. Besarannya sama untuk seluruh mahasiswa aktif, terlepas dari berapa pun penghasilan orangtua. Biaya kuliah per semester ini pun beragam antar jurusan maupun antar perguruan tinggi swasta.

Adapula perasaan puas dan tidak puas mahasiswa terhadap ketetapan uang kuliah tersebut. Perasaan puas yang dimaksud adalah sesuai atau tidak nya, besaran biaya yang sudah dibayarkan mahasiswa kepada universitas. Menurut Kotler dan Keller (2016:153), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap harapan mereka. Kepuasan banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah menggunakan produk atau jasa. Dengan

demikian, kepuasan dapat diartikan sebagai hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan memberikan kesesuaian antara apa yang dirasakan oleh konsumen sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam rangka memberikan kepuasan yang tinggi kepada konsumen atau pelanggan internal (mahasiswa) diperlukan pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen itu sendiri. Umpan balik dari mahasiswa secara langsung dari keluhan mahasiswa yang merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan. Kepuasan mahasiswa terhadap uang kuliah tidak hanya memengaruhi persepsi mereka terhadap institusi, tetapi juga dapat berdampak pada retensi dan kesuksesan akademis mereka. Mengingat pentingnya penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa sebagai *stakeholder* utama dan proses akademik merupakan proses inti dalam perguruan tinggi.

Dalam hal pembayaran uang kuliah, universitas terkhususnya perguruan tinggi swasta biasanya memberikan beberapa opsi pembayaran seperti pembayaran satu kali atau pembayaran cicilan. Sama halnya ketentuan tersebut berlaku di Universitas HKBP Nommensen Medan dengan menetapkan beban atau biaya yang harus di bayarkan oleh mahasiswa yang aktif seperti uang kuliah per SKS, BOP dan uang laboratorium. Tabel dibawah ini menunjukkan biaya yang harus di keluarkan oleh mahasiswa baru TA 2023-2024 Universitas HKBP Nommensen Medan.

Tabel 1.1. Usul Besaran Biaya Pendidikan TA 2023-2024

Prodi	Uang Penyarikan Masuk	Uang Kuliah / SKS	Jlh SKS		Total Uang Kuliah Per Tahun					
			Sem 1	Sem 2	U. Pendaftaran	U. Almet	U. Kuliah SKS	BOP	U. Lab	Total
Pend. Fisika	250.000	91.000	20	16	300.000	250.000	3.276.000	3.925.000	306.000	8.057.000
Pend. B. Ind	250.000	91.000	18	20	300.000	250.000	3.458.000	3.925.000	306.000	8.239.000
Pend. B. Ing	250.000	91.000	19	19	300.000	250.000	3.458.000	3.925.000	306.000	8.239.000
Pend. PPKn	250.000	91.000	17	17	300.000	250.000	3.094.000	3.925.000	306.000	7.875.000
Pend. Eko	250.000	91.000	19	17	300.000	250.000	3.276.000	3.925.000	306.000	8.057.000
Pend. Mate	250.000	91.000	19	16	300.000	250.000	3.185.000	3.925.000	306.000	7.966.000

PAK	250.000	91.000	18	17	300.000	250.000	3.185.000	3.925.000	306.000	7.966.000
Adm Bisnis	250.000	86.000	16	16	300.000	250.000	2.752.000	3.925.000	206.000	7.433.000
Adm Publik	250.000	86.000	16	16	300.000	250.000	2.752.000	3.925.000	206.000	7.433.000
Tek. Sipil	250.000	135.000	16	18	300.000	250.000	4.590.000	3.925.000	856.000	9.921.000
Tek. Mesin	250.000	135.000	16	16	300.000	250.000	4.320.000	3.925.000	856.000	9.651.000
Tek. Elektro	250.000	135.000	18	19	300.000	250.000	4.995.000	3.925.000	856.000	10.326.000
Prod. Ternak	250.000	85.000	18	18	300.000	250.000	3.600.000	3.925.000	506.000	8.041.000
Akunta nsi	250.000	125.500	18	18	300.000	250.000	4.518.000	3.925.000	356.000	9.349.000
Manaje men	250.000	125.500	18	18	300.000	250.000	4.518.000	3.925.000	356.000	9.349.000
Ek. Pemban gunan	250.000	111.000	18	18	300.000	250.000	3.996.000	3.925.000	356.000	8.827.000
Adm Pajak	250.000	86.000	18	18	300.000	250.000	3.096.000	3.925.000	456.000	8.027.000
Ilmu Hukum	250.000	108.000	17	17	300.000	250.000	3.672.000	3.925.000	206.000	8.353.000
Agroek oteknol ogi	250.000	86.000	18	18	300.000	250.000	3.096.000	3.925.000	556.000	8.127.000
Agrobis nis	250.000	86.000	18	18	300.000	250.000	3.096.000	3.925.000	556.000	8.127.000
THP	250.000	86.000	18	18	300.000	250.000	3.096.000	3.925.000	556.000	8.127.000
Seni Musik	250.000	131.000	18	18	300.000	250.000	4.716.000	3.925.000	100.000	10.191.000
Sastra Inggris	250.000	96.000	18	18	300.000	250.000	3.456.000	3.925.000	306.000	8.237.000
Psikolo gi	250.000	96.500	18	19	300.000	250.000	3.570.500	3.925.000	306.000	8.351.500
Prodi	Penyaringan Masuk				U. Pendaft aran	U. Almet	U. Pembangun an (Paket)	U. Kuliah (Paket)		Total
Pend. Dokter	1.000.000	-	-	-	300.000	250.000	200.000.000	60.000.000		260.550.000

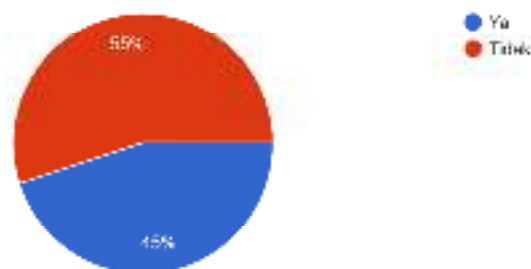
Sumber: Universitas HKBP Nommensen Medan, 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat besaran biaya pendidikan mahasiswa baru Universitas HKBP Nommensen Medan tahun akademik 2023/2024. Di mana biaya tersebut mencakup uang penyaringan masuk, uang kuliah per SKS, uang pendaftaran, uang jaket almamater, biaya operasi pendidikan (BOP) dan uang laboratorium. Universitas HKBP Nommensen Medan memberlakukan pembayaran cicilan, sesuai dengan Surat Keputusan No. 635/SK/R/VII/2023

tentang kalender akademik Universitas HKBP Nommensen Medan T.A. 2023/2024. Di mana cicilan tersebut terbagi menjadi 6 (enam) cicilan dalam setahun, 3 (tiga) kali disemester ganjil dan 3 (tiga) kali disemester genap. Dalam jangka waktu 2 bulan sekali tiap membayar cicilan tersebut. Cicilan pembayaran uang kuliah dapat membantu mahasiswa dalam mengatasi beban biaya kuliah yang besar. Dengan itu, mahasiswa dapat membayar uang kuliah secara bertahap, sehingga tidak perlu membayar seluruh biaya kuliah sekaligus. Hal ini dapat meringankan beban keuangan mahasiswa dan keluarganya. Cicilan juga memberikan fleksibilitas kepada mahasiswa dalam mengatur keuangan mereka. Selain itu, mahasiswa dapat menghindari keterlambatan pembayaran dan denda yang mungkin timbul akibat keterlambatan tersebut.

Dengan demikian peneliti melakukan pra survey yang tersebar pada tiap prodi melalui *google form* guna menggambarkan kepuasan mahasiswa terhadap kebijakan uang kuliah yang ditetapkan Universitas HKBP Nommensen Medan. Perhitungan hasil didasarkan pada pra survey yang telah dilakukan terhadap 20 responden dengan fokus ataupun batasan penelitian. Hasil kuesioner awal yang di dapatkan oleh peneliti sebagai berikut:

Apakah anda puas terhadap kebijakan uang kuliah yang ditetapkan Universitas HKBP Nommensen Medan?
20 jawaban

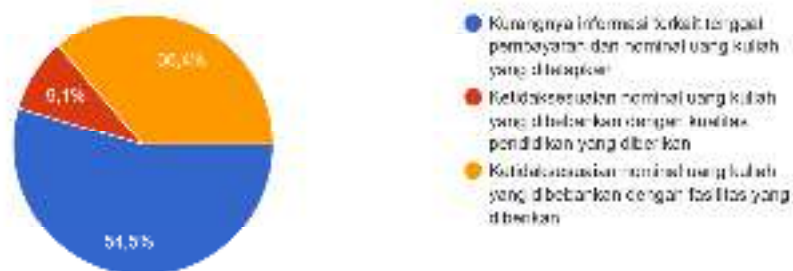


Gambar 1.1. Hasil Pra Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Uang Kuliah
Sumber: Data Primer, diolah (2023)

Berdasarkan gambar dari hasil pra survey tersebut, ditemukan bahwa 55% yaitu 11 responden tidak puas terhadap kebijakan uang kuliah yang ditetapkan dan 45% yaitu 9 responden puas terhadap kebijakan uang kuliah yang ditetapkan.

Hasil persentase tersebut menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa yang masih rendah. Melalui survey awal ini, peneliti juga mendapatkan beberapa faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan mahasiswa terhadap kebijakan uang kuliah yang ditetapkan Universitas HKBP Nommensen Medan, sebagai berikut:

Jika anda memilih 'tidak', faktor apa yang mempengaruhi ketidakpuasan anda terhadap kebijakan uang kuliah yang ditetapkan Universitas HKBP Nommensen Medan?
11 jawaban



Gambar 1.2. Hasil Pra Survey Faktor Yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Mahasiswa

Sumber: Data Primer, diolah (2023)

Peneliti mendapatkan hasil bahwa faktor kurangnya informasi terkait tenggat pembayaran dan nominal uang kuliah yang ditetapkan memiliki persentase tertinggi yaitu sebesar 54,5%. Faktor lainnya seperti ketidaksesuaian nominal uang kuliah yang dibebankan dengan fasilitas yang diberikan sebesar 36,4% dan ketidaksesuaian nominal uang kuliah yang dibebankan dengan kualitas pendidikan yang diberikan sebesar 9,1%. Berdasarkan hasil dari pra survey yang telah dilakukan, maka mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan dapat mendukung penelitian ini.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ay Maryani, Nur Wachidah Yulianti, 2023) terhadap mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Dalam penelitian tersebut, peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian pada tahap pengolahan metode IPA yaitu pertama dengan menentukan skor rata-rata indikator tingkat harapan dan kepuasan dan yang kedua dengan menentukan skor rata-rata indikator harapan dan kepuasan secara keseluruhan.

Dari hasil tersebut, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kuadran 2 (mempertahankan kinerja yang bagus) dan kuadran 3 (prioritas rendah). Sedangkan dengan menggunakan metode CSI, tingkat kepuasan mahasiswa berada di level puas dengan skor 60%.

Melalui gambaran fenomena di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan terhadap uang kuliah tergolong rendah. Sebagai langkah awal dari mengukur apakah mahasiswa puas terhadap uang kuliah yang telah ditetapkan oleh Universitas HKBP Nommensen Medan selama ini telah sesuai dengan harapan. Maka dari itu diperlukan analisis lebih dalam untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap uang kuliah yang telah diterimanya. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mengambil Judul “**MENGUKUR KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP UANG KULIAH MENGGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (Studi Kasus: UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN MEDAN)**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat diformulasikan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Uang Kuliah menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) di Universitas HKBP Nommensen Medan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Uang Kuliah menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Universitas HKBP Nommensen Medan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Uang Kuliah menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) di Universitas HKBP Nommensen Medan.

2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Uang Kuliah menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Universitas HKBP Nommensen Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat pada penelitian ini di antaranya:

1.4.1. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan, referensi, informasi dan pertimbangan bagi Universitas HKBP Nommensen Medan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap uang kuliah.

1.4.2. Manfaat Teoritis

1) Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan serta sebagai syarat menyelesaikan pendidikan program studi manajemen Strata 1 di Universitas HKBP Nommensen Medan.

2) Bagi Universitas HKBP Nommensen Medan

Sebagai masukan atau sumbangan pemikiran dan sumber informasi dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap uang kuliah.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan maupun referensi bagi penelitian selanjutnya dalam pengembangan teori mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap uang kuliah menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Landasan Teori dan Pengertian Variabel

2.1.1. Uang Kuliah

2.1.1.1. Pengertian Uang Kuliah

Uang Kuliah menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia adalah biaya yang dikenakan kepada setiap mahasiswa untuk digunakan dalam proses pembelajaran. Pada Perguruan Tinggi Negeri, uang kuliah disebut dengan istilah UKT (Uang Kuliah Tunggal) dimana penentuan UKT biasanya berdasarkan besaran gaji orang tua serta aspek lain seperti informasi luas tanah yang dimiliki, banyaknya kendaraan, jumlah rumah, dan pengeluaran yang dilakukan untuk keluarga. Inilah yang membuat UKT memiliki 5 sampai 8 golongan, tujuannya agar mahasiswa bisa mendapatkan nominal UKT yang sesuai dengan kondisi ekonominya. Hal ini terjadi karena terdapat subsidi dari pemerintah melalui Bantuan Operasional Perguruan Tinggi Negeri (BOPTN).

Lain halnya pada Perguruan Tinggi Swasta, uang kuliah disebut dengan istilah SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan). Pada dasarnya, SPP merupakan sistem pembayaran yang sama seperti UKT di PTN, yaitu biaya pendidikan yang dibayar di tiap semester oleh mahasiswa. Besaran SPP yang diterapkan di masing-masing PTS pun memiliki besaran yang sama untuk seluruh mahasiswa aktif, terlepas dari berapapun penghasilan orang tua dari mahasiswa.

2.1.1.2. Klasifikasi Kategori Pembayaran Uang Kuliah

Pada tiap perguruan tinggi memiliki standar satuan biaya operasional pendidikan tinggi (SSBOPT) yang mengatur berbagai klasifikasi biaya, secara umum biaya tersebut yaitu:

1. Program Studi; Biaya SPP bisa berbeda tergantung pada program studi yang diambil.
2. Status Mahasiswa; Mahasiswa reguler, mahasiswa ekstensi, atau mahasiswa internasional.

3. Jenjang Pendidikan; Biaya SPP juga berbeda untuk jenjang sarjana, magister, atau doktor.
4. Komponen Layanan; Beberapa perguruan tinggi membedakan biaya SPP berdasarkan layanan tambahan seperti akses perpustakaan, fasilitas olahraga, dan lainnya.

2.1.1.3. Tujuan Uang Kuliah

Biaya Sumbangan Pengembangan Pendidikan (SPP) pada perguruan tinggi swasta memiliki tujuan yang penting dalam mendukung proses pendidikan dan fasilitas di kampus. Berikut adalah beberapa teori dan penjelasan mengenai tujuan biaya SPP:

1. Mendukung Operasional Pendidikan
SPP digunakan untuk membiayai kebutuhan operasional dalam proses belajar-mengajar, seperti biaya sewa gedung/kampus, listrik, air, dan kebutuhan administratif lainnya.
2. Pengembangan Fasilitas
Biaya SPP juga digunakan untuk mengembangkan fasilitas di kampus, termasuk gedung perkuliahan, laboratorium, perpustakaan, dan lain sebagainya. Dengan membayar SPP, mahasiswa turut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan lingkungan belajar.
3. Indikator Kualitas Perguruan Tinggi
Kampus dengan SPP yang tinggi umumnya memiliki fasilitas dan kualitas pendidikan yang lebih baik. Oleh karena itu, SPP juga menjadi indikator kualitas perguruan tinggi atau universitas.
4. Sumber Pendapatan
SPP merupakan salah satu sumber pendapatan bagi kampus dalam membiayai operasionalnya. Kampus memanfaatkan dana dari SPP untuk mengelola dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan.
5. Pilihan Pembayaran
Kampus biasanya memberikan beberapa opsi pembayaran SPP, seperti pembayaran satu kali atau pembayaran cicilan. Mahasiswa juga bisa

memperoleh potongan harga atau beasiswa sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh kampus.

2.1.1.4. Indikator Uang Kuliah

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Pemerintah menetapkan SSBOPT (Standar Satuan Biaya Operasional Pendidikan Tinggi) secara berkala. SSBOPT dihitung berdasarkan kebutuhan biaya operasional penyelenggaraan pendidikan tinggi yang disusun dengan memperhitungkan 3 (tiga) parameter yaitu:

1. Capaian Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
2. Jenis Program Studi; dan
3. Indeks kemahalan wilayah.

Biaya operasional dimaksud adalah untuk penyelenggaraan program sarjana dan program diploma. Dalam menghitung SSBOPT digunakan metode penghitungan biaya berdasarkan aktivitas (*activity-based costing*) dengan model pembiayaan yaitu biaya langsung dan biaya tidak langsung dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Sehubungan dengan hal tersebut maka SSBOPT disesuaikan untuk setiap jenis Program Studi yang diselenggarakan, indeks kemahalan wilayah, dan pemenuhan Standar Nasional Pendidikan Tinggi meliputi capaian akreditasi Program Studi, akreditasi institusi dan akreditasi internasional.

2.1.1.5. Biaya Operasional Pendidikan Tinggi

Pada Permendikbud No. 25 Tahun 2020, Biaya Operasional Pendidikan Tinggi (BOPT) dikelompokkan ke dalam 2 (dua) komponen utama, yaitu:

1. Biaya Langsung (BL); dan
2. Biaya Tidak Langsung (BTL).

BL merupakan biaya operasional yang terkait langsung dengan penyelenggaraan Program Studi, sedangkan BTL merupakan biaya operasional pengelolaan institusi yang diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan Program Studi. BOPT dihitung berdasarkan aktivitas pendidikan sesuai dengan

kurikulum, jumlah Mahasiswa per aktivitas, dan aktivitas pendukung pendidikan untuk setiap Program Studi yang diselenggarakan oleh Universitas. Selanjutnya, BOPT keseluruhan dari penghitungan BL dan BTL dibagi dengan lama masa studi untuk memperoleh BOPT per tahun, yang kemudian dijadikan sebagai Satuan Biaya Operasional Pendidikan Tinggi (SBOPT). Dalam hal ini SBOPT menjadi standar biaya operasional pendidikan yang dibutuhkan oleh Program Studi dalam satuan per Mahasiswa per tahun.

Untuk menyederhanakan penghitungan BL, Program Studi dikelompokkan berdasarkan keragaman struktur biaya operasional penyelenggaraan Program Studi, mulai dari Program Studi yang penyelenggaraannya didominasi kegiatan perkuliahan di kelas, hingga Program Studi yang memerlukan kegiatan praktikum dengan bahan dan peralatan yang membutuhkan biaya tinggi.

2.1.2. Kepuasan Mahasiswa

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan biasa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu jika kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Menurut Kotler & Keller (dalam Donni Juni Priansah, 2017:196), kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Dalam menentukan standar kepuasan, maka pihak pembentuk jasa hanya akan mampu memperkirakan dan mencoba mengarahkan jasanya kearah kepuasan pelanggan berdasarkan tanggapan dari pengalaman yang dirasakan setelah mendapatkan suatu pelayanan. Apabila pelanggan tidak puas dengan kinerja produk, dampak ketidakpuasan akan langsung terjadi. Hal tersebut juga berpotensi membuat perusahaan kehilangan kemampuannya untuk

membangun citra merek. Kepuasan atau ketidakpuasan pada tahap ini secara signifikan dapat mempengaruhi loyalitas merek dan tentunya berujung pada loyalitas pelanggan.

Pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus. Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah mahasiswa. Mahasiswa adalah peserta didik pada jenjang pendidikan tinggi (Permendikbud, 2020). Menurut Knopfemacher (2012) mahasiswa ialah seseorang calon sarjana dalam keterlibatannya dengan perguruan tinggi yang dididik dan diharapkan untuk menjadi calon-calon yang intelektual. Dilihat dari segi kepuasan, mahasiswa merupakan setiap orang yang menuntut pemberian jasa untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performa pemberi jasa tersebut.

Menurut Richard Oliver (dalam Zeithaml., dkk 2018) kepuasan adalah respon pemenuhan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Hal ini berarti penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah atau melebihi harapan pelanggan. Artinya tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan atau ketetapan yang diberikan. Setelah harapan mahasiswa terpenuhi lahirlah kepuasan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa adalah perbedaan antara yang diharapkan mahasiswa (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perguruan tinggi di dalam usaha memenuhi harapan mahasiswa (Rahmawati D, 2013). Sejauh ini kepuasan pelanggan dapat dianggap sebagai investasi usaha atau bisnis. Artinya mahasiswa merupakan aset berharga untuk perguruan tinggi dalam rangka mencapai tujuan dan sebagai tolak ukur bagus tidaknya perguruan tinggi tersebut. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan diupayakan terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

2.1.2.1. Indikator Kepuasan Mahasiswa

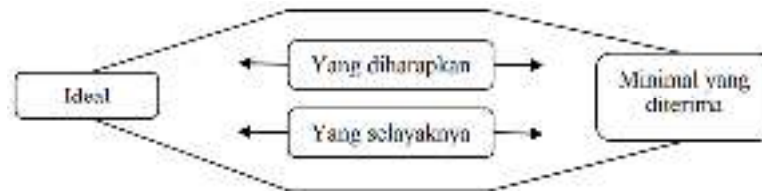
Menurut Tjiptono (dalam Yusa, M., dkk 2021) terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

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

2.1.3. Harapan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Pendidikan

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

dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah. Berikut gambar pengaruh harapan terhadap kepuasan mahasiswa.



Gambar 2.1. Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Mahasiswa
Sumber: Middie (Nasution dalam Sopiadin, 2010: 36)

Dari gambar diatas dapat dikatakan bahwa antara yang diharapkan dengan yang ideal tidak boleh terlalu jauh dengan yang diterima. Semakin dekat yang diterima dengan yang selayaknya atau yang ideal, akan semakin dapat dipenuhi kepuasan mahasiswa.

2.1.4. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant. IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja analysis menurut Brant dan Latu Everett. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Important Performance Analysis merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat atribut kinerja. Evaluasi tingkat kinerja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diwakili oleh huruf X, dan evaluasi tingkat kepentingan diwakili oleh huruf Y. Total penilaian tingkat kinerja dan kepentingan diperoleh dengan cara menjumlahkan skor penilaian yang diberikan konsumen. Hasil perhitungan akan digambarkan dalam diagram kartisius. Masing-masing atribut diposisikan dalam diagram tersebut berdasarkan

skor rata-rata, di mana skor rata-rata penilaian kinerja (X) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sedangkan posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan (Y). Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$XI = \frac{\sum XI}{n} \quad YI = \frac{\sum YI}{n}$$

Keterangan:

X = Skor rata-rata penilaian kinerja

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

N = Jumlah data konsumen

Diagram Kartesius adalah ruang yang dibagi menjadi empat bagian dan ditentukan oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada suatu titik (a, b). Titik tersebut diperoleh dari rumus Yi.

$$X = \frac{\sum XI}{k} \quad Y = \frac{\sum YI}{k}$$

Keterangan:

a = Batas sumbu X (tingkat kinerja)

b = Batas sumbu Y (tingkat kepentingan)

k = Banyaknya atribut yang diteliti

Selanjutnya setiap atribut tersebut dijabarkan dalam diagram kartesius seperti yang terlihat pada Gambar 2.2



Gambar 2.2. Diagram Kartesius

Hasil perhitungan nilai X_i dan Y_i digunakan sebagai pasangan koordinat untuk memposisikan beberapa titik ukuran pada grafik persegi panjang. Setiap hasil akan menempati salah satu kuadran di diagram kertesius, yang meliputi:

1) Kuadran I (Prioritas Utama)

Menunjukkan letak beberapa atribut kualitas layanan Kepentingan atribut tersebut sangat tinggi, namun tingkat kinerjanya masih rendah sehingga kepuasan terhadap respon atau respon yang diterima pelanggan masih rendah. Hal ini menuntut perusahaan untuk melakukan perbaikan dan perbaikan secara berkelanjutan dari berbagai atribut guna meningkatkan kinerja atribut tersebut.

2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan letak beberapa atribut kualitas layanan, atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang lebih tinggi, sehingga respon atau kepuasan tanggapan pelanggan lebih tinggi. Area yang mengandung atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen. Menurut persepsi konsumen, atribut-atribut tersebut sesuai dengan perasaan mereka.

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Beberapa atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah, oleh karena itu perlu diperhatikan dan dikelola secara serius, karena ketidakpuasan terhadap tanggapan pelanggan biasanya bermula dari keadaan tersebut.

4) Kuadran IV (Berlebihan)

Tingkat minat beberapa dimensi atribut pada kuadran ini relatif rendah, namun tingkat kinerja sangat tinggi sehingga kinerja beberapa dimensi pada kuadran ini dapat disederhanakan dan dialokasikan untuk memperbaiki dan menyempurnakan dimensi atribut lainnya.

Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas produk melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

TKi = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan

2.1.5. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks kepuasan konsumen merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih (Widodo dan Sutopo, 2018).

Menurut Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, Indeks kepuasan masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan survey kepuasan masyarakat berupa angka, dimana angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). *Customer satisfaction* disebut juga dengan kepuasan pelanggan. Arti kepuasan menurut kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Tingkat kepuasan juga merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas. Kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan

informasi dari berbagai media. Menurut Kotler dalam Lestari (2016), pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana yaitu sebagai berikut:

1) Sistem keluhan dan usulan

Artinya seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan pelanggan dalam suatu periode, semakin banyak keluhan dari pelanggan berarti makin kurang baik layanan yang diberikan.

2) Survei kepuasan konsumen.

Dalam hal ini perusahaan perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan tempat pelanggan melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan pelanggan.

3) Konsumen samaran

Perusahaan dapat mengirim orang lain untuk berpura-pura menjadi pelanggan guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani pelanggan sesungguhnya.

4) Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan pelanggan yang pernah menjadi konsumen di perusahaan tersebut guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi pelanggan di perusahaan itu.

Salah satu upaya untuk mempertahankan kualitas perusahaan adalah dengan menciptakan kepuasan pada pelanggan karena kepuasan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha.

Ada beberapa strategi meningkatkan kepuasan konsumen:

- 1) Berikan kualitas pelayanan yang ramah, ketepatan waktu penyampaian, serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para konsumen. Sehingga para konsumen tidak merasa kesulitan dengan pelayanan yang diberikan.

- 2) Fokus pada kepentingan atau pencapaian kepuasan konsumen, sehingga produk serta pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan konsumen.
- 3) Memperhatikan harga produk maupun biaya pelayanan yang sesuai dengan kondisi pasar saat ini, serta sesuaikan dengan nilai produk atau jasa yang ditawarkan.
- 4) Berikan jaminan keamanan dari produk maupun pelayanan yang diberikan, sehingga para konsumen percaya atas jasa yang ditawarkan dan akan terus menjadi konsumen setia perusahaan.

Kepuasan yang dirasakan tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pelanggan kurang puas. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan (Harfika, 2017).

Untuk mengetahui besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menghitung *Weighting Factors* (WF), yaitu fungsi dari median tingkat kepentingan masing-masing atribut dalam bentuk persentase (%) dari total skor mediantingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji.
- 2) Menghitung *Weighted Score* (WS), yaitu fungsi dari skor median tingkat kepuasan masing-masing atribut dikalikan dengan *Weighting Factors* (WF) masing-masing atribut.
- 3) Menghitung *Weight Median Total* (WMT), yaitu total dari nilai *Weighted Score* (WS) secara keseluruhan.
- 4) Menghitung indeks kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Index*), yaitu perhitungan dari *Weight Median Total* (WMT) dibagi skala maksimum, kemudian dikali 100%.
- 5) Kriteria tingkat kepuasan konsumen yang mewakili kepuasan konsumen adalah:

- a. $0,81 - 1,00 =$ Sangat Puas
- b. $0,66 - 0,80 =$ Puas
- c. $0,51 - 0,06 =$ Cukup Puas
- d. $0,35 - 0,50 =$ Kurang Puas
- e. $0,00 - 0,34 =$ Tidak Puas

2.2. Telaah Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didasarkan pada penelitian yang ada sebelumnya, dan beberapa variabel dan metode yang digunakan dalam penelitian ini dapat ditinjau dari makalah, jurnal dan skripsi. Penelitian ini mengutip dari penelitian sebelumnya yaitu:

(Maryani, A., & Yulianti, N. W., 2023) Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai bagaimana pelaksanaan UKT yang telah diberikan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai salah satu *stakeholders* utama yang ikut terlibat langsung dalam proses penyelenggaraan pendidikan. Penelitian ini juga merupakan tolok ukur internal tentang penilaian mahasiswa, bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan UKT dengan membandingkan antara *expected service* (harapan) dengan *perceived service* (kepuasan). Hasil penelitian dengan metode IPA menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kuadran 2 (mempertahankan kinerja yang bagus) dan kuadran 3 (prioritas rendah). Sedangkan dengan menggunakan metode CSI, tingkat kepuasan mahasiswa berada di level puas dengan skor 66%.

Selain itu, adapula penelitian yang menggunakan metode CSI dan IPA yaitu (Syukri, S. H. A., 2014) Penelitian ini memiliki tujuan mengukur kepuasan pelanggan Trans Jogja yang secara keseluruhan masih rendah. Hal ini juga dibuktikan dengan nilai negatif kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Oleh karena itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan prioritas yang telah dihasilkan oleh penelitian ini guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, kepuasan Konsumen PT. Tugu Trans Jogja secara keseluruhan masih rendah. Hal

ini dibuktikan dengan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) yang diperoleh berada diantara 64% - 71%, yaitu sebesar 68,75420687 %. Selain itu rendahnya kepuasan konsumen terhadap pelayanan Trans Jogja juga dibuktikan dengan negatifnya nilai gap antara harapan dan persepsi konsumen terhadap pelayanan Trans Jogja.

Adapun beberapa penelitian yang berkaitan dengan UKT diantaranya:

- 1) (Retnoningsih, Yenni Dyah; Marom, 2017) Penelitian ini memiliki tujuan mengkaji dan menganalisis formulasi rumusan kebijakan pendidikan UKT di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, mengkaji dan menganalisis implementasi kebijakan pendidikan UKT di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro serta mengkaji dan merumuskan model alternatif implementasi kebijakan pendidikan UKT di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Dengan hasil penelitian di lapangan yang belum optimal, karena masih ditemukan beberapa permasalahan atau kelemahan, baik dari rumusan kebijakan maupun pada tataran implementasi kebijakan.
- 2) (Maisyaroh, 2017) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) beserta faktor penghambat implementasi kebijakan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara semi terstruktur, observasi non partisipan, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data interaktif model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) telah berjalan sesuai sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Permenristekdikti) Nomor 39 Tahun 2016

tentang Biaya Kuliah Tunggal (BKT) dan Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada Perguruan Tinggi Negeri.

- 3) (Perianto, Ricky; Anwar, 2016) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tindakan-tindakan apa saja yang akan dilakukan oleh aktor-aktor yang beroperasi serta mengetahui alat dan sumber daya apa yang digunakan dalam pelaksanaan *The Single Tuition*. Hasil penelitian menunjukkan belum optimalnya pelaksanaan Program Kuliah Tunggal Universitas Riau. Hal ini terlihat karena pemahaman pelaku kebijakan Uang Kuliah Tunggal dalam hal sosialisasi masih terbatas dan belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberikan oleh pelaku.
- 4) (Wardi, 2019) Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh UKT terhadap keinginan pindah mahasiswa Universitas Negeri Padang (UNP) ke perguruan tinggi lain, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keinginan pindah mahasiswa UNP ke perguruan tinggi lain serta mengetahui keterkaitan antara kualitas pelayanan dan UKT dalam mempengaruhi keinginan pindah mahasiswa UNP ke perguruan tinggi lain.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Maryani, A., & Yulianti, N. W. (2023) <i>INOVASI</i> , 19(3), 620-631	Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Uang Kuliah Tunggal Menggunakan <i>Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index</i>	Penelitian ini termasuk jenis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan statistik deskriptif karena penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai bagaimana pelaksanaan UKT yang telah diberikan.	Hasil penelitian dengan metode IPA menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kuadran 2 (mempertahankan kinerja yang bagus) dan kuadran 3 (prioritas rendah). Sedangkan dengan menggunakan metode CSI, tingkat kepuasan mahasiswa berada di level puas dengan skor 66%.
2.	Syukri, S. H. A. (2014)	Penerapan <i>Customer</i>	Pada penelitian ini adalah gabungan	Setelah dilakukan penelitian dan dilakukan perhitungan CSI, diketahui

	<i>Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 13, No. 2, Des 2014</i>	<i>Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja.</i>	data kualitatif dan kuantitatif yang diperoleh melalui wawancara dan survey menggunakan kuesioner.	bahwa nilai CSI yang dihasilkan dari penelitian ini adalah 68,75420687 %. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Trans Jogja secara keseluruhan masih rendah.
3.	Retnoningsih, Y. D., & Marom, A. (2017) <i>Journal of Public Policy and Management Review, 6(2), 482-497.</i>	Analisis Kebijakan Penyelenggaraan Pendidikan Berbasis Uang Kuliah Tunggal Bagi Perguruan Tinggi Negeri Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang Jawa Tengah.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif-deskriptif.	Hasil penelitian belum optimal, karena masih ditemukan beberapa permasalahan atau kelemahan, baik dari rumusan kebijakan maupun pada tataran implementasi kebijakan.
4.	Maisyaroh, R. (2017) <i>Journal of Public Policy and Administration Research, 2(6), 640-649</i>	Implementasi Kebijakan Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) telah berjalan sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Permenristekdikti) Nomor 39 Tahun 2016 tentang Biaya Kuliah Tunggal (BKT) dan Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada Perguruan Tinggi Negeri.
5.	Perianto, R., & Anwar, K. (2016) <i>Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang</i>	Pemetaan Stakeholders dalam Penetapan Kebijakan Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Universitas Riau	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode analisis kualitatif.	Penerapan UKT pada tahun 2013 di Universitas Riau belum optimal karena ditentukan oleh pemahaman aktor kebijakan Uang Kuliah Tunggal dalam hal sosialisasi yang masih terbatas dan tidak adanya Standar Operasional Procedure (SOP) yang

	<i>Ilmu Sosial dan Ilmu Politik</i> , 3(1), 1-13	Tahun 2013		diberikan oleh aktor-aktor yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan Uang Kuliah Tunggal kepada masing-masing Fakultas, Jurusan, dan Program Studi mengakibatkan kebijakan Uang Kuliah Tunggal belum dapat berjalan dengan efektif.
6.	Wardi, Y. (2015).	Pengaruh Uang Kuliah Tunggal (UKT) dan Kualitas Pelayanan terhadap Keinginan Pindah Mahasiswa Universitas Negeri Padang (UNP) Keprguruan Tinggi Lain	Jenis penelitian yang akan dilaksanakan adalah penelitian verifikatif yaitu melihat pengaruh antar variabel yang satu dengan variabel yang lainnya	Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa secara keseluruhan melalui Uji-F diketahui bahwa $F_{hit} < F_{tab}$ ($0,05 < 3,86$). Ini berarti bahwa secara keseluruhan UKT dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keinginan Pindah Mahasiswa UNP ke PT lain pada $\alpha 0,05$. Kontribusi pengaruh secara keseluruhan adalah 12.30%, sedangkan 87.70% kontribusi pengaruh ditentukan oleh variabel lain.

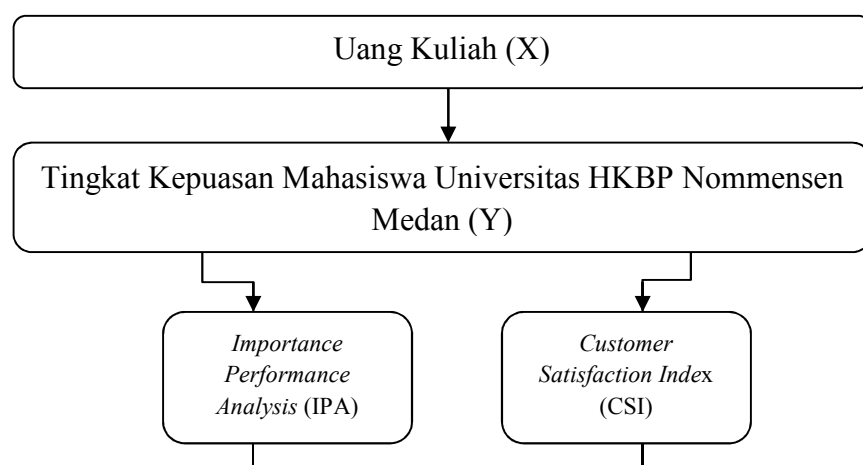
Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2023

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2018: 60) merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Untuk menciptakan kepuasan kepada mahasiswa dalam penetapan suatu biaya kuliah dapat diukur menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Adapun hubungan variabel yang akan diteliti dijelaskan di dalam kerangka pemikiran.

Kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:





Hasil dan Pembahasan

Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran
Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2023

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Maksudnya adalah dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan, memo dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dalam penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realitas empiris dalam memahami makna, memahami keunikan dan mengkonstruksi fenomena. Oleh karena itu, pendekatan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mencocokkan antara realitas empirik dengan teori yang telah berlaku.

Penelitian ini juga menggunakan metode studi kasus. Menurut Sukmadinata (2016:77) menyatakan bahwa studi kasus merupakan metode untuk menganalisis data yang berkenaan dengan suatu kasus. Sesuatu biasanya dijadikan kasus karena ada masalah, kesulitan, hambatan, penyimpangan, tetapi bisa juga sesuatu dijadikan kasus meskipun tidak ada masalah, yang dijadikan kasus karena keunggulan atau keberhasilannya.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Universitas HKBP Nommensen Jl. Sutomo No.4A, Perintis, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20235. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini dimulai pada saat pengambilan data pertama yaitu pada bulan November 2023 sampai dengan April 2024.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam konteks penelitian, populasi merujuk pada keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah inferensi atau generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subjek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. Ketika membahas mengenai populasi dalam penelitian, maka akan mengacu pada

semua individu atau objek yang relevan dengan pertanyaan penelitian. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Berdasarkan obyek penelitian, maka populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa baru T.A 2023/2024 yang dikenakan biaya pendidikan sebanyak 1.761 mahasiswa. Populasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1. Jumlah Mahasiswa Baru Universitas HKBP Nommensen T.A 2023/2024

Fakultas	Program Studi	Jumlah Mahasiswa
FKIP	Pend. Fisika	3
	Pend. B. Ind	53
	Pend. B. Ing	29
	Pend. PPKn	40
	Pend. Eko	29
	Pend. Mate	40
	PAK	24
FISIPOL	Adm Bisnis	45
	Adm Publik	48
TEKNIK	Tek. Sipil	75
	Tek. Mesin	89
	Tek. Elektro	45
PETERNAKAN	Prod. Ternak	29
EKONOMI & BISNIS	Akuntansi	181
	Manajemen	258
	Ek. Pemb.	23
	Adm. Pajak	21
HUKUM	Ilmu Hukum	334
PERTANIAN	Agroekotek	42
	Agrobisnis	54
	THP	8
BAHASA & SENI	Seni Musik	26
	Sastra Inggris	14
PSIKOLOGI	Psikologi	117
KEDOKTERAN	Pend. Dokter	67
JUMLAH		1.761

Sumber: PSI Universitas HKBP Nommensen, 2023

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019:127). Beberapa teknik pengambilan sampel (*sampling techniques*) yang biasa

dikenal antara lain adalah: sampling acak (*random sampling*), sampling kelompok (*cluster sampling*), sampling berstrata (*stratified sampling*), sampling bertujuan (*puposive sampling*), sampling daerah atau sampling wilayah (*area sampling*), sampling kembar (*double sampling*) dan sampling berimbang (*proportional sampling*).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* teknik ini menunjuk pada ukuran besarnya bagian sampel dan penggunaannya selalu dikombinasikan dengan teknik lain yang berhubungan dengan populasi yang tidak homogen. Untuk mengambil sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Hair et al* (2014) yang menyatakan bahwa bahwa jumlah sampel yang baik berkisar antara 100-200 responden dan dapat disesuaikan dengan jumlah indikator yang digunakan pada kuesioner dengan asumsi 5-10 kali jumlah indikator yang ada. Pada penelitian ini jumlah indikator yang digunakan sebanyak 25 indikator. Maka dari itu, penelitian ini menggunakan rumus *hair*:

- 5×25 **sampai** 10×25 sampel
- $5 \times 25 = 125$ **sampai** $10 \times 25 = 250$

Berdasarkan perhitungan diatas, batas minimum sampel 125 sampai dengan maksimum 250 sampel, maka peneliti dapat menyesuaikan dengan kondisi penelitian dengan menggunakan asumsi 7 kali jumlah indikator atau sebanyak 175 responden yang akan mewakili populasi dalam penelitian ini.

Berikut akan disajikan perhitungan sampel pada tiap strata (prodi) pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. *Stratified Random Sampling*

Strata (Prodi)	Anggota Populasi	Persentase (%)	Sampel
Pend. Fisika	3	0.002	0
Pend. B. Ind	53	0.031	5
Pend. B. Ing	29	0.017	3
Pend. PPKn	40	0.024	4
Pend. Eko	29	0.017	3
Pend. Mate	40	0.024	4
PAK	24	0.014	2
Adm Bisnis	45	0.027	5

Adm Publik	48	0.028	5
Tek. Sipil	75	0.044	8
Tek. Mesin	89	0.053	9
Tek. Elektro	45	0.027	5
Prod. Ternak	29	0.017	3
Akuntansi	181	0.107	19
Manajemen	258	0.152	27
Ek. Pembangunan	23	0.014	2
Adm Pajak	21	0.012	2
Ilmu Hukum	334	0.197	35
Agroekoteknologi	42	0.025	4
Agrobisnis	54	0.032	6
THP	8	0.005	1
Seni Musik	26	0.015	3
Sastra Inggris	14	0.008	1
Psikologi	117	0.069	12
Pend Kedokteran	67	0.040	7
Jumlah	1694	1	175

Sumber: Data Sekunder, diolah, 2024

3.4. Jenis Data Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut:

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama, dengan kata lain data yang pengumpulannya dilakukan sendiri oleh peneliti secara langsung. Dalam penelitian ini sumber data primer didapatkan dari informasi yang dikumpulkan dari jawaban responden melalui pembagian angket atau kuesioner.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua, atau data yang sudah dikumpulkan dan diolah lebih lanjut. Dalam penelitian ini sumber data sekunder di dapatkan dari informasi yang dikumpulkan dari jurnal, buku, surat kabar, internet, dan sumber lainnya yang relevan sebagai penunjang penelitian yang berkaitan dengan pembahasan ini.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sangat berpengaruh sekali dalam hasil penelitian karena pemilihan metode pengumpulan data yang tepat akan dapat diperoleh data yang relevan dan akurat. Dalam penelitian penulis berusaha menganalisis data yang ada di lapangan, sehingga antara pengertian dan teori yang ada dapat dibuktikan relevansinya. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

1) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis pada respon dan untuk di jawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui internet. Dalam penelitian ini variabelnya adalah kepuasan mahasiswa, untuk dapat melakukan pengukuran terhadap kepuasan, maka digunakan 2 (dua) sub variabel yaitu tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Indikator yang digunakan dalam penelitian tingkat kepuasan mahasiswa ini adalah keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan bukti fisik. Pengukuran variabel dilakukan melalui penilaian responden terhadap atribut-atribut dan tiap indikator kepuasan mahasiswa. Tingkat kepentingan dari dimensi-dimensi kepuasan mahasiswa adalah untuk mewakili tingkat pelayanan/kinerja yang diharapkan oleh tiap mahasiswa. Sedangkan tingkat pelaksanaan/kinerja, dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap uang kuliah yang telah ditetapkan di Universitas HKBP Nommensen Medan. Terdapat 2 (dua) variabel yang digunakan yaitu diwakili X (tingkat kerja) dan Y (tingkat

kepentingan). Untuk memudahkan dalam perhitungan skor penilaian, maka penilaian Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) diseragamkan penentuan skor penilaiannya. Skor penilaiannya dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.3. Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Skor (Bobot)	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)
1	Tidak Puas	Tidak Penting
2	Kurang Puas	Kurang Penting
3	Cukup Puas	Cukup Penting
4	Puas	Penting
5	Sangat Puas	Sangat Penting

Sumber: Lovelock and Wright

3.6. Pengukuran Variabel Penelitian

Penelitian ini mengukur kepuasan mahasiswa universitas HKBP Nommensen Medan terhadap uang kuliah. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kepuasan mahasiswa HKBP Nommensen Medan, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu uang kuliah.

3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Tabel 3.4. Operasional Variabel Dalam Penelitian

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator
Uang Kuliah (X)	Uang Kuliah adalah biaya yang dikenakan kepada setiap mahasiswa untuk digunakan dalam proses pembelajaran.	Biaya pendidikan yang dibayar di tiap semester oleh mahasiswa.	1. Capaian standar nasional pendidikan tinggi 2. Jenis program studi 3. Indeks kemahalan wilayah (Permendikbud No. 25 Tahun, 2020)
Kepuasan	Perbedaan antara yang	Harapan mahasiswa yang	1. Keandalan

Mahasiswa (Y)	diharapkan mahasiswa (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perguruan tinggi di dalam usaha memenuhi harapan mahasiswa	sudah terpenuhi	2. Daya Tanggap 3. Kepastian 4. Empati 5. Bukti Fisik (Berry dan Parasuraman dalam Hardiyansyah, 2011:11)
---------------	---	-----------------	---

3.8. Analisis Data

Data dari kuesioner diolah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Melalui *Importance Performance Analysis* (IPA) akan diperoleh informasi yang berhubungan dengan kualitas atribut yang perlu ditingkatkan, dipertahankan dan dikurangi sehingga dapat diketahui prioritas perbaikan untuk mencapai kepuasan konsumen (mahasiswa). Skor dari setiap atribut tersebut juga digunakan untuk menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI), sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas atribut penelitian.

3.8.1. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan salah satu alat analisis yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kinerja. Metode ini merupakan suatu teknik penerapan yang mudah dilakukan untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tingkat kepentingan diukur dari harapan konsumen, sedangkan tingkat kinerja diukur dari pelaksanaan. Tahapan pertama dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan.

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

TK_i = Tingkat kesesuaian

X_i = Skor penilaian tingkat kinerja

Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan

Tahap kedua yaitu menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh konsumen, dengan rumus:

$$XI = \frac{\sum XI}{n} \quad YI = \frac{\sum YI}{n}$$

Keterangan:

XI = Skor rata-rata tingkat kinerja

YI = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus:

$$X = \frac{\sum XI}{k} \quad Y = \frac{\sum YI}{k}$$

Keterangan:

X = Rata-rata skor tingkat kinerja seluruh faktor atau atribut

Y = Rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan

k = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

Tahapan terakhir yaitu penjabaran tiap atribut dalam diagram kartesius. Masing-masing wilayah memiliki ketentuan tertentu untuk setiap atribut agar dapat masuk kategori salah satu dari keempat kuadran dalam diagram kartesius. Adapun ketentuannya adalah sebagai berikut:

1) Kuadran I (Prioritas Utama)

Menunjukkan letak beberapa atribut kualitas layanan Kepentingan atribut tersebut sangat tinggi, namun tingkat kinerjanya masih rendah sehingga kepuasan terhadap respon atau respon yang diterima pelanggan masih rendah. Hal ini menuntut perusahaan untuk melakukan perbaikan dan perbaikan secara berkelanjutan dari berbagai atribut guna meningkatkan kinerja atribut tersebut.

2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan letak beberapa atribut kualitas layanan, atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang lebih tinggi, sehingga respon atau kepuasan tanggapan pelanggan lebih tinggi. Area yang mengandung atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen. Menurut persepsi konsumen, atribut-atribut tersebut sesuai dengan perasaan mereka.

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Beberapa atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah, oleh karena itu perlu diperhatikan dan dikelola secara serius, karena ketidakpuasan terhadap tanggapan pelanggan biasanya bermula dari keadaan tersebut.

4) Kuadran IV (Berlebihan)

Tingkat minat beberapa dimensi atribut pada kuadran ini relatif rendah, namun tingkat kinerja sangat tinggi sehingga kinerja beberapa dimensi pada kuadran ini dapat disederhanakan dan dialokasikan untuk memperbaiki dan menyempurnakan dimensi atribut lainnya.

3.8.2. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Pengukuran terhadap indeks kepuasan pelanggan (CSI) diperlukan, karena hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun mendatang. Selain itu, indeks diperlukan karena proses pengukuran kepuasan konsumen bersifat terus menerus (*continuous*). Indeks kepuasan pelanggan (CSI) dapat dihitung dengan tahapan berikut:

- 1) Menghitung *Weighting Factors* (WF), yaitu fungsi dari median tingkat kepentingan masing-masing atribut dalam bentuk persentase (%) dari total skor median tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji.
- 2) Menghitung *Weighted Score* (WS), yaitu fungsi dari skor median tingkat kepuasan masing-masing atribut dikalikan dengan *Weighting Factors* (WF) masing-masing atribut.
- 3) Menghitung *Weight Median Total* (WMT), yaitu total dari nilai *Weighted Score* (WS) secara keseluruhan.
- 4) Menghitung indeks kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Index*), yaitu perhitungan dari *Weight Median Total* (WMT) dibagi skala maksimum, kemudian dikali 100%.
- 5) Kriteria tingkat kepuasan konsumen yang mewakili kepuasan konsumen adalah:
 - a. $0.81 - 1.00 =$ Sangat Puas
 - b. $0.66 - 0.80 =$ Puas
 - c. $0.51 - 0.66 =$ Cukup Puas
 - d. $0.35 - 0.50 =$ Kurang Puas
 - e. $0.00 - 0.34 =$ Tidak Puas

