

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pendidikan adalah suatu proses pembelajaran pengetahuan, keterampilan dan kebiasaan sekumpulan manusia yang diwariskan dari satu generasi ke generasi selanjutnya melalui pengajaran dan pelatihan. Salah satu jenis pendidikan yaitu pendidikan formal, dimana pendidikan formal adalah pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah dan perguruan tinggi.

Fenomena yang terjadi saat ini yaitu perguruan tinggi menjadi suatu komoditas yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dengan demikian perguruan tinggi harus terus menerus meningkatkan kualitasnya agar apa yang dibutuhkan masyarakat dapat tercapai. Dimana perguruan tinggi yang berkualitas dilihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki, serta kepuasan mahasiswa yang berada di dalam lingkungan perguruan tinggi itu sendiri.

Perguruan tinggi adalah sebuah perusahaan yang menghasilkan output berupa lulusan yang berkualitas yaitu mahasiswa, itulah yang menjadi pelanggan. Dengan demikian dalam suatu perusahaan kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam menjamin keberlangsungan suatu perusahaan, karena kepuasan pelanggan cenderung berefek positif pada peningkatan angka penjualan suatu produk barang dan jasa. Menciptakan kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan salah satu inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang bagi

perusahaan. Dengan demikian dapat menetapkan kebijakan untuk mengambil langkah-langkah perbaikan terhadap sistem yang ada. Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat dalam rangka mengevaluasi posisi keberhasilan suatu pelayanan sekaligus menetapkan kebijakan untuk mengambil langkah-langkah yang tepat terhadap sistem yang ada.

Universitas HKBP Nommensen khususnya Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Ekonomi merupakan salah satu institusi yang bergerak di bidang pendidikan formal, dapat dipandang sebagai perusahaan yang melayani pelanggan, yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Determinasi pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa melalui dosen terdiri dari keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati dosen itu sendiri.

Selain faktor pelayanan dosen, fasilitas kampus juga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Fasilitas belajar dapat membantu dosen dan mahasiswa dalam melaksanakan proses belajar mengajar di kampus. Dengan demikian dosen dapat menyampaikan dan menyajikan materi pelajaran dengan baik sehingga mahasiswa juga dapat dengan mudah memahami materi tersebut.

Berdasarkan pengamatan awal penulis, terhadap fasilitas di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan, penulis menggambarkan data fasilitas yaitu sebagai berikut; Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan memiliki beberapa ruang kelas, namun khusus program studi ekonomi sendiri disediakan 4 ruang kelas belajar mengajar. Dimana setiap kelas memiliki masing-masing 1 buah infocus, 2 buah whiteboard, 2 buah kipas angin, sebuah meja dan kursi dosen, dan kursi mahasiswa 60-80 per

ruang kelas. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan juga menyediakan fasilitas *wi-fi* gratis kepada mahasiswa, laboratorium komputer dan laboratorium microteaching dan perpustakaan baik langsung maupun online. Untuk sarana penunjang lainnya kampus menyediakan 1 buah kantin, toilet di setiap lantai, parkir, taman, penerangan jalan, dan klinik.

Dari uraian di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan dosen dan fasilitas kampus merupakan unsur penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan Universitas HKBP Nommensen Medan khususnya Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Ekonomi. Pelayanan dosen yang bermutu, konsisten, teratur, dan tepat waktu serta penyediaan fasilitas yang mendukung sesuai dengan persyaratan yang diinginkan mahasiswa, akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Pelayanan dosen dan ketersediaan fasilitas yang diuraikan di atas tentu bertujuan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Akan tetapi berdasarkan pengamatan peneliti, masih terdapat beberapa keluhan yang dikemukakan oleh mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Ekonomi. Untuk lebih jelasnya keluhan tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1 Keluhan Mahasiswa FKIP Program Studi Ekonomi

No	Hasil Pemantauan Peneliti
1	Adanya kursi yang kurang nyaman untuk dipakai dalam proses pembelajaran
2	Kamar mandi yang kurang terjaga kebersihannya

3	Kondisi parkir yang belum tertata rapi
4	Cara mengajar dosen yang terlalu cepat dalam materi hitungan
5	Cara mengajar dosen yang kurang menarik
6	Kondisi ruangan yang tidak kondusif saat proses belajar mengajar

Sumber : Diolah peneliti.

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa masih ada keluhan-keluhan mahasiswa setelah mengikuti perkuliahan . Hal ini berarti masih ada mahasiswa yang belum puas terhadap pelayanan dosen dan fasilitas kampus Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan. Sementara keberhasilan sebuah perguruan tinggi dapat dilihat dari kepuasan mahasiswa yang ada di dalamnya.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan pelayanan dosen dan fasilitas kampus FKIP Universitas HKBP Nommensen Medan. Lingkup penelitian ini hanya pada program studi ekonomi mahasiswa stambuk 2017 karena adanya keterbatasan waktu dan materi penelitian. Dengan demikian penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Dosen dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Perspektif Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Ekonomi Stambuk 2017 Universitas HKBP Nommensen Medan T.A 2018/2019”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan dosen dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa
2. Fasilitas kampus dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa
3. Pelayanan dosen dan fasilitas kampus dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa
4. Kepuasan mahasiswa dapat mempengaruhi peningkatan atau penurunan jumlah mahasiswa setiap tahunnya
5. Fasilitas belajar dapat mempengaruhi dosen dalam menyampaikan dan menyajikan materi pelajaran

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Mengingat adanya keterbatasan waktu penulis dan menghindari kesimpangsiuran dalam penelitian ini, maka yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini difokuskan kepada bagaimana pengaruh pelayanan dosen dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa dengan penelitian di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan T.A 2018/2019. Adapun pembatasan objek yang diteliti yaitu mahasiswa program studi ekonomi stambuk 2017.

## **1.4 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah hal yang penting dalam melakukan penelitian. Dengan perumusan masalah, maka masalah-masalah yang akan dibahas akan

lebih mudah untuk diidentifikasi dan dipecahkan oleh peneliti sehingga pengumpulan data lebih terarah. Berdasarkan pembatasan masalah, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan
2. Apakah ada pengaruh fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan
3. Apakah ada pengaruh pelayanan dosen dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dosen dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi FKIP Program Studi Ekonomi Universitas HKBP Nommensen

Penelitian dapat dijadikan sebagai alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu dibenahi dan dipertahankan di program studi ekonomi dipandang dari sudut pandang mahasiswa.

### 2. Bagi pengajar program studi ekonomi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk memperbaiki diri dan mempertahankan hal-hal yang sudah dianggap baik.

### 3. Bagi pimpinan program studi ekonomi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam perencanaan strategis untuk kemajuan program studi ekonomi.

### 4. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teoritis**

##### **2.1.1. Konsep Kepuasan Mahasiswa**

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Menurut Priansa (2018:197) “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang di peroleh dengan harapan yang dimiliki konsumen”. Menurut M.Manullang dan Esterlina (2016:54) “kepuasan adalah perbedaan antara harapan dan unjuk kerja (yang senyatanya diterima)”. Dan menurut Giese & Cote dalam Tjiptono (2017:204) “Kepuasan merupakan respon (emosional atau kognitif),respon tersebut menyangkut focus tertentu(ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya) dan respon terjadi pada waktu tertentu(setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain”. Dalam perguruan tinggi, kepuasan pelanggan berwujud sebagai kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan.

Mahasiswa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai orang yang belajar di perguruan tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan kepuasan mahasiswa adalah tingkat perasaan mahasiswa setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang ia rasakan dengan harapannya selama perkuliahan.



### 2.1.2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa

*Contrast theory* menurut Chiou dalam Tjiptono dan Chandra (2017:205) yaitu

berasumsi bahwa konsumen akan membandingkan kinerja produk aktual dengan ekspektasi pra-pembelian. Apabila kinerja aktual lebih besar atau sama dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Sebaliknya, jika kinerja aktual lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka konsumen tidak akan puas

Dengan demikian mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu:

1. Jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas
2. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas
3. Apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas.

Rating kepuasan konsumen dari skala satu sampai lima menurut Kotler dan Ketler dalam Priansa (2016:199) yaitu ,

pada tingkat kepuasan konsumen yang terendah (tingkat satu), konsumen mungkin akan meninggalkan perusahaan dan juga mungkin mengatakan hal-hal yang jelek mengenai perusahaan. Pada tingkat kedua sampai empat, konsumen merasas sedikit puas tetapi masih mudah untuk berpindah ketika penawaran lebih baik datang. Pada tingkat kelima, konsumen sangat mungkin membeli ulang dan juga mengatakan hal-hal baik mengenai perusahaan

Berdasarkan rating di atas, perasaan tidak puas, puas, dan sangat puas akan mempengaruhi tindakan selanjutnya. Bagi mahasiswa yang merasa puas akan menyampaikan secara positif tentang jasa yang ia terima/konsumsi. Sementara mahasiswa yang tidak puas akan bereaksi secara berlainan. Mahasiswa yang tidak puas akan mengambil satu dari dua tindakan berikut ini :

1. Mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan tersebut dengan meninggalkan atau pindah ke program studi lain atau ke perguruan tinggi lain.

2. Mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan dengan mencari informasi yang dapat memperkuat nilai tinggi jasa tersebut (menghindari informasi yang mungkin memperkuat nilai rendahnya).

Pimpinan / manajemen dapat mengambil langkah untuk meminimalkan jumlah ketidakpuasan mahasiswa, misalnya dengan mengadakan komunikasi secara periodik. Komunikasi dengan para mahasiswa dapat dilakukan dengan menyediakan forum komunikasi yang baik bagi keluhan mahasiswa dan menangani keluhan tersebut dengan cepat.

Harapan mahasiswa dibentuk oleh komentar teman dan kenalannya, serta informasi dan janji lembaga, dan pesaingnya. Apabila lembaga menaikkan harapan mahasiswa terlalu tinggi, mahasiswa mungkin akan kecewa jika lembaga gagal dalam memenuhinya. Di lain pihak jika lembaga menetapkan harapan mahasiswa terlalu rendah, maka lembaga tidak dapat menarik cukup banyak calon mahasiswa meskipun mahasiswa akan puas. Tingkat kepuasan atau kesenangan yang tinggi akan menciptakan ikatan emosional yang tinggi. Lembaga perlu membentuk budayanya sedemikian rupa sehingga orang dalam lembaga bertujuan menyenangkan mahasiswa.

### **2.1.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa**

Pelanggan dapat didefinisikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan, baik produksi maupun jasa. Kadangkala definisi pelanggan dapat di anggap sama dengan konsumen. Konsumen adalah mereka yang memanfaatkan hasil dari suatu badan, perusahaan, institusi atau sering juga disebut sebagai orang yang membelanjakan uangnya untuk membeli

sesuatu yang ditawarkan oleh suatu badan. Dalam konteks ini mahasiswa di anggap sebagai pelanggan.

Meningkatkan kepuasan pelanggan/mahasiswa tentu akan memberi manfaat atau keuntungan bagi sebuah perguruan tinggi. Dalam praktiknya apabila pelanggan/mahasiswa puas atas pelayanan yang diberikan, maka menurut Kasmir (2017:238) ada dua keuntungan yang diterima yaitu “mempertahankan nasabah lama dan kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru”.

Selain pendapat di atas, H.Nandan dan Togi (2017:155) menyatakan bahwa “manfaat kepuasan pelanggan yaitu dapat meningkatkan pendapatan, mendukung keperluan pembiayaan masa depan, meningkatkan definisi operasional dan meningkatkan ukuran kinerja”.

Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa manfaat kepuasan mahasiswa yaitu dapat mempertahankan mahasiswa yang sudah masuk ke sebuah lembaga perguruan tinggi supaya tidak pindah ke perguruan tinggi lain, dan akan mempengaruhi ke mahasiswa baru. Selain itu kepuasan mahasiswa juga akan meningkatkan pendapatan perguruan tinggi tersebut karena mahasiswa baru akan lebih banyak masuk yang dipengaruhi karena kepuasan mahasiswa lama. Dengan peningkatan pendapatan tersebut tentu juga akan mendukung untuk pembiayaan berbagai kebutuhan di masa yang akan datang. Manfaat kepuasan mahasiswa juga dapat dijadikan acuan untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan atau kinerja dari para dosen yang ada di perguruan tinggi tersebut.

#### 2.1.4. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Philip Kotler dalam Tjiptono(2017:2019) ada beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Kesetiaan  
Kesetiaan seseorang terhadap suatu layanan adalah refleksi dari hasil pelayanan yang memuaskan. Ukuran kepuasan dapat diukur kesetiannya untuk selalu menggunakan produk/jasa tersebut.
- b. Keluhan ( komplain)  
Keluhan merupakan suatu keadaan dimana seorang pelanggan merasa tidak puas dengan keadaan yang diterima dari hasil suatu produk atau jasa tertentu sehingga dapat menimbulkan larinya pelanggan ke tempat lain apabila keluhan ini tidak ditangani segera.
- c. Partisipasi  
Pada dasarnya dapat diukur dari kesadarannya dalam memikul kewajiban menjalankan haknya sebagai pelanggan yang dimiliki dengan rasa tanggung jawab.

Sedangkan menurut McNeal & Lamb dalam Tjiptono (2017:220) mengukur kepuasan pelanggan yaitu dengan “menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung”. Selain pendapat sebelumnya, Martila dan James dalam Priansa (2018:205) juga menyatakan bahwa “ pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan PtT X pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan mengukur kesetiaan, partisipasi, dan survei pelanggan.

## **2.2. Hakekat Pelayanan**

### **2.2.1. Defenisi Pelayanan Dosen**

Menurut Kasmir (2017:47) pelayanan diartikan “sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan”. Pelanggan artinya tidak hanya kepada pelanggan atau nasabah yang membeli produk perusahaan, akan tetapi juga pelanggan di dalam perusahaan (karyawan dan pimpinan) yaitu melayani sesama karyawan atau pimpinan yang saling memberikan pelayanan.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Moenir (2015:26) mendefinisikan “pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Dosen adalah tenaga pengajar pada perguruan tinggi. Sedangkan dalam UU Republik Indonesia No.14 tahun 2005 pasal 1 tentang guru dan dosen, dosen adalah pendidik profesional dan ilmuan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Berdasarkan pendapat ahli dan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan dosen adalah aktivitas yang dilakukan tenaga pengajar dalam perguruan tinggi untuk memenuhi kepentingan pelanggan yang dalam hal ini adalah mahasiswa, dengan menyebarkan ilmu pengetahuan.

### 2.2.2. Karakteristik Pelayanan

Dalam UU Republik Indonesia No.14 tahun 2005 pasal 1 tentang guru dan dosen, dosen adalah pendidik profesional dan ilmunan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Tugas utama tersebut merupakan bentuk pelayanan yang diberikan dosen kepada mahasiswa. Pelayanan yang di berikan lembaga kepada pelanggan atau mahasiswa memiliki beberapa karakteristik. Menurut Tjiptono (2018:25) karakteristik pelayanan ada 4 yaitu :

- 1) *Intangibility*, yaitu pelayanan merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman., proses, kinerja, atau usaha. Pelayan hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki.
- 2) *Variability*, yaitu pelayanan bersifat sangat variable karena merupakan *non-standardized output*, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana pelayanan tersebut diproduksi.
- 3) *Inseparability*, pelayanan umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian di produksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.
- 4) *Perishability*, pelayan merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat di simpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, di jual kembali, atau di kembalikan.

Menurut M.Manullang dan Esterlina (2016:34) karakteristik pelayanan ada 4 yaitu:

- 1) *Intangibility*, yaitu pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar atau dicium, sebelum pelayanan tersebut dibeli
- 2) *Inseparability*, pada umumnya, aktivitas pelayanan proses produksi dan konsumsi, terjadi secara bersamaan.
- 3) *Heterogeneity*, output pelayanan adalah bervariasi sehingga sulit distandarisasi, karena variasi keinginan konsumen yang berbeda-beda.
- 4) *Perishability*, tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan.

Dari pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa karakteristik pelayanan yang diberikan dosen kepada mahasiswa sebagai konsumen yaitu merupakan sebuah perbuatan, memiliki variasi yang berbeda-beda, dan aktivitas pelayanan terjadi pada saat yang bersamaan antara produksi dan konsumsi.

### 2.2.3. Dimensi Pelayanan

Mahasiswa sebagai konsumen akan memiliki harapan bagaimana jasa yang diberikan perguruan tinggi seharusnya berfungsi (*performance expectation*), harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi atau kualitas jasa yang sesungguhnya di rasakan mahasiswa. Fungsi jasa yang sesungguhnya dirasakan mahasiswa (*actual performance*) sebenarnya adalah persepsi mahasiswa terhadap kualitas jasa tersebut. Menurut Sumarwan (2012:323) dimensi pelayanan untuk mengevaluasi kualitas suatu jasa adalah “sarana fisik, keandalan, responsif, meyakinkan, dan menaruh perhatian”.

Menurut Kotler dan Keller dalam Priansa (2018:56) dimensi pelayanan terdiri dari :

- 1) Keandalan (*Reliability*)  
Merupakan kemampuan untuk melakukan atau menyediakan jasa yang di janjikan dengan cepat dan terpercaya.
- 2) Keresponsifan (*Responsiveness*)

Merupakan kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan

3) Keyakinan (*Confidence*)

Merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.

4) Empati (*Empathy*).

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan dan personilnya untuk merasakan apa yang dirasakan oleh konsumen

5) Berwujud (*Tangible*)

Tangible berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Dari uraian para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap
3. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya
4. Empati (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan para konsumen

## **2.3. Fasilitas Kampus**

### **2.3.1. Hakekat Fasilitas Kampus**

Secara umum fasilitas merupakan alat atau segala sesuatu yang dipergunakan untuk mempermudah dan memperlancar suatu usaha atau pekerjaan.

Menurut Mauling dalam Rusdiana (2015:211) “Fasilitas adalah prasarana atau



wahana untuk melakukan atau mempermudah sesuatu”. Dan menurut Wahyuningrum dalam Rusdiana (2015:212) “Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha”. Sementara menurut Rusdiana sendiri (2015:212) “Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan”

Kampus merupakan lembaga publik yang tugas utamanya untuk memberikan pelayanan fasilitas belajar. Dimana fasilitas tersebut memiliki peran yang sangat penting dalam membantu mahasiswa memahami materi pelajaran. Penilaian terhadap fasilitas perguruan tinggi meliputi kesesuaian jumlah, ukuran, bentuk dan lokasi ruang, kondisi lingkungan, perabot yang digunakan, teknologi yang dipergunakan, faktor kesehatan, keaman dan pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fasilitas kampus adalah sarana dan prasarana yang disediakan oleh kampus seperti ruangan, teknologi, perabot, dll untuk melancarkan atau memudahkan proses pembelajaran di kampus.

### **2.3.2. Jenis-jenis Fasilitas Kampus**

Dalam proses belajar mengajar fasilitas merupakan salah satu faktor yang penting. Proses belajar akan semakin sukses apabila ditunjang dengan fasilitas yang memadai. Menurut Sanjaya (2013:55) fasilitas ada 2 macam yaitu :

Sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang mendukung secara langsung terhadap kelancaran proses pembelajaran, perlengkapan sekolah, dan lain sebagainya ; sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang secara tidak langsung dapat mendukung keberhasilan proses pembelajaran, misalnya jalan menuju sekolah, penerangan sekolah, kamar kecil, dan lain sebagainya.

Rusdiana (2015:213) juga membagi fasilitas menjadi 2 macam yaitu sebagai berikut :

1. Sarana , dapat dibedakan menjadi alat pelajaran, alat peraga, dan media pembelajaran
2. Prasarana. Prasarana dapat diklasifikasikan menjadi dua macam. Pertama, prasarana yang secara langsung digunakan untuk proses belajar mengajar, seperti ruang teori, ruang perpustakaan, ruang praktik keterampilan, dan laboratorium. Kedua, prasarana yang keberadaannya tidak digunakan untuk proses belajar mengajar, tetapi secara langsung sangat menunjang terjadinya proses belajar mengajar . Contoh dari prasarana yang kedua ini adalah ruang kantor, ruang kepala sekolah, ruang guru, kamar kecil, dan kantin

Adapun penjelasan secara terperinci mengenai sarana dan prasarana yang tersedia di sekolah menurut Rusdiana (2015:214) adalah sebagai berikut :

1. Ditinjau dari Fungsinya Terhadap Proses Belajar Mengajar (PBM),
  - a. Berfungsi tidak langsung (kehadirannya tidak sangat menentukan). Contoh :tanah, halaman, pagar, tanaman, gedung/bangunan.
  - b. Berfungsi langsung (kehadirannya sangat menentukan) terhadap PBM , seperti alat pelajaran, alat peraga, alat praktik, dan media pendidikan.
2. Ditinjau dari jenisnya
  - a. Fasilitas fisik datau fasilitas materiil, yaitu segala sesuatu yang berwujud benda mati atau dibendakan yang mempunyai peran untuk memudahkan atau melancarkan suatu usaha ,seperti kendaraan, mesin tulis, computer, perabot, alat peraga, model,media, dan sebagainya.
  - b. Fasilitas nonfisik, yaitu sesuatu yang bukan benda mati atau kurang dapat disebut benda atau dibendakan, yang mempunyai perananan untuk memudahkan atau melancarkan suatu usaha, seperti manusia, jasa, dan uang.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis fasilitas kampus ada dua yaitu sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang mendukung secara langsung terhadap kelancaran proses pembelajaran seperti alat pelajaran, alat peraga, dan media pembelajaran. Sementara prasarana adalah segala sesuatu yang tidak secara langsung menunjang terjadinya proses belajar mengajar seperti penerangan, kamar kecil, kantin,dll.

## 2.4. Penelitian Relevan

Tabel 2.1 Penelitian Relevan

Tahun	Judul	Hipotesis	Hasil
2016	Holong Melisa Sari Pasaribu dengan judul Pengaruh pelayanan dosen dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa berdasarkan perspektif mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Medan T.P 2015/2016	Ada pengaruh pelayanan dosen dan fasilitas kampus secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Medan T.P 2015/2016	Secara parsial (Uji t) Menunjukkan ada pengaruh pelayanan dosen ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) dengan membandingkan $t_{hitung} = 10.466 \geq t_{tabel} = 2.002$ ( $10.466 \geq 2.002$ ) dengan nilai signifikansi $0.000 \leq 0.05$ . Uji t Fasilitas kampus ( $X_2$ ) dengan membandingkan antara $t_{hitung}$ dengan $t_{tabel}$ dimana diperoleh $t_{hitung} = 16.408 \geq t_{tabel} = 2.002$ . Dengan nilai signifikansi $0.000 \leq 0.05$ . Secara simultan (Uji F) bahwa pelayanan dosen ( $X_1$ ) dan fasilitas kampus ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) dilihat dengan membandingkan $F_{hitung} = 468.758 \geq F_{tabel} = (24.842 \geq 2.76)$ . Dengan nilai signifikansi $0.000 \leq 0.05$ . Dapat disimpulkan bahwa variable pelayanan dosen dan fasilitas kampus berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa


Sumber: Skripsi Holong Melisa Sari Pasaribu 2016

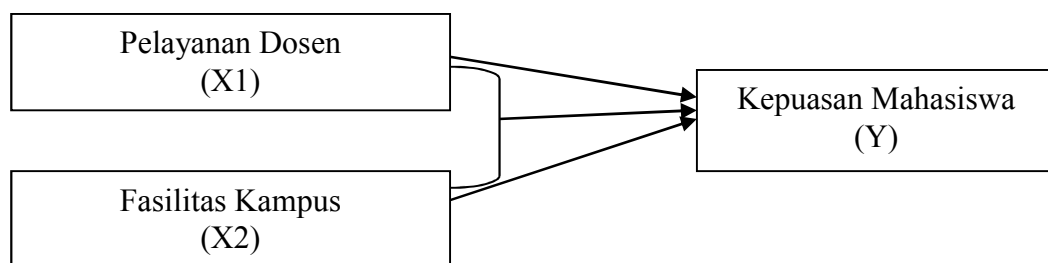
## 2.5 Kerangka Berpikir

Pelayanan dosen adalah aktivitas yang dilakukan tenaga pengajar dalam perguruan tinggi untuk memenuhi kepentingan pelanggan yang dalam hal ini adalah mahasiswa, dengan menyebarkan ilmu pengetahuan melalui kompetensi yang dimilikinya. Pelayanan dosen tersebut dapat dilihat dari keandalan, bukti fisik, jaminan, empati, dan daya tanggap.

Fasilitas merupakan alat atau segala sesuatu yang dipergunakan untuk mempermudah dan memperlancar suatu usaha atau pekerjaan. Fasilitas tersebut dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang di sediakan oleh kampus untuk menunjang proses belajar mengajar agar mahasiswa lebih mudah memahami materi pelajaran.

Kepuasan mahasiswa adalah tingkat perasaan mahasiswa setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang ia rasakan dengan harapannya yang dapat diukur dengan indeks prestasi selama perkuliahan.

Pelayanan dosen dan fasilitas kampus merupakan faktor yang mendukung peningkatan kepuasan mahasiswa. Dengan demikian peneliti menduga adanya pengaruh antara pelayanan dosen dan fasilitas kampus terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Kerangka berpikir tersebut dapat di tuangkan dalam bagan berikut ini



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir  
Sumber: Diolah Peneliti

## 2.6 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu anggapan sementara yang kebenarannya perlu dibuktikan dalam suatu penelitian. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ada pengaruh Pelayanan Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Ekonomi Stambuk 2017 Universitas HKBP Nommensen Medan T.A 2018-2019.
2. Ada pengaruh Fasilitas Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Ekonomi Stambuk 2017 Universitas HKBP Nommensen Medan T.A 2018-2019.

3. Ada pengaruh Pelayanan Dosen dan Fasilitas Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Ekonomi Stambuk 2017 Universitas HKBP Nommensen Medan T.A 2018-2019.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.1.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Universitas HKBP Nommensen yang terletak di Jl. Sutomo No.4A Medan Sumatera Utara.

##### **3.1.2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada semester genap tahun ajaran 2018/2019.

#### **3.2. Populasi Dan Sampel Penelitian**

##### **3.2.1. Populasi Penelitian**

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa fakultas keguruan dan ilmu pendidikan program studi ekonomi stambuk 2017 Tahun Akademik 2018/2019 yang terdiri dari 2 grup dengan jumlah 51 orang.

Tabel 3.1 Populasi Penelitian

<b>Kelas</b>	<b>Jumlah</b>
GRUP A	26
GRUP B	25
<b>Jumlah</b>	<b>51 Mahasiswa</b>

Sumber : Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas HKBP Nommensen

### 3.2.2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila subjek penelitian kurang dari 100 orang maka lebih baik diambil semua.

Tabel 3.2 Sampel Penelitian

Kelas	Populasi	Sampel
GRUP A	26	26
GRUP B	25	25
<b>Jumlah</b>	<b>51</b>	<b>51</b>

Sumber :Diolah Peneliti

### 3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

#### 3.3.1. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua. Yaitu variabel bebas dalam terikat, yang meliputi:

1. Variabel bebas (Independent Variabel) yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (Dependent variabel). (Sugiyono, 2016:39)
  - a. Pelayanan Dosen yang diberi simbol  $X_1$
  - b. Fasilitas Kampus yang diberi simbol  $X_2$
2. Variabel terikat (Dependent Variabel) yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016:39).  
Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Mahasiswa Y.



### **3.4. Definisi Operasional**

Defenisi operasional adalah defenisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasi kegiatan atau memberi suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut :

- **Pelayanan Dosen**

Pelayanan dosen adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas yang dilakukan tenaga pengajar dalam sebuah perguruan tinggi. Pelayanan tersebut dilakukan secara berkesinambungan melalui sebuah interaksi. Dimana pelayanan yang dilakukan bertujuan untuk memenuhi kepentingan dan kepuasan pelanggan yaitu mahasiswa dengan mentransformasikan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan.

- **Fasilitas Kampus**

Fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan kampus untuk dipakai atau dinikmati mahasiswa yang dapat menunjang dan mempermudah kegiatan belajar mengajar di kampus. Fasilitas yang disediakan yaitu berupa sarana dan prasarana seperti media pembelajaran, alat-alat pembelajaran, penerangan dan lain sebagainya. Dengan demikian, mahasiswa akan lebih mudah memahami materi yang disampaikan oleh dosen.

- **Tingkat Kepuasan Konsumen (Mahasiswa)**

Tingkat kepuasan konsumen (mahasiswa) adalah tingkat perasaan mahasiswa baik senang atau kecewa. Tingkat perasaan senang atau kecewa tersebut dapat diketahui setelah membuat perbandingan antara kenyataan

pelayanan yang mahasiswa rasakan dengan harapannya sebelumnya selama perkuliahan.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan angket/kuesioner.

#### **3.5.1. Dokumentasi**

Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data tentang identitas dari mahasiswa yang menjadi sampel dan populasi penelitian beserta keluhan mahasiswa. Dimana keluhan mahasiswa dapat dilihat dalam tabel keluhan mahasiswa FKIP Program Studi Ekonomi.

#### **3.5.2. Angket/Kuesioner**

Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan skalalickert. Skala likert adalah sebuah skala untuk mengukur suatu sikap dimana responden dihadapkan pada suatu kenyataan dan dapat memilih salah satu diantara empat alternative jawaban yaitu sangat baik, baik, tidak baik, sangat tidak baik dengan ketentuan sebagai berikut :

- Point pertama dengan skor (4)
- Point kedua dengan skor (3)
- Point ketiga dengan skor (2)
- Point keempat dengan skor (1)

Jumlah pertanyaan ada 30 item dengan ketentuan sebagai berikut :

- Pernyataan untuk pelayanan dosen ada 14 butir

- Pernyataan untuk fasilitas kampus ada 15 butir
- Pernyataan untuk kepuasan mahasiswa ada 8 butir

Dalam kuesioner ini digunakan 4 alternatif pilihan jawaban sehingga responden tinggal memberi tanda ( $\surd$ ) pada jawaban yang tersedia. Alasan digunakan alternative 4 jawaban adalah untuk menghindari jawaban yang cenderung pada nilai tengah (netral).

Berikut ini penskoran yang digunakan untuk menilai setiap jawaban responden:

Tabel 3.3SkorAlternatifJawaban

No	Alternatif Jawaban	Skor Item Pertanyaan
1	Sangat Baik(SB)	4
2	Baik (B)	3
3	Tidak Baik (TB)	2
4	Sangat Tidak Baik (STB)	1

Sumber: Diolah Peneliti

Berikut ini kisi – kisi instrument untuk mengukur pelayanan dosen dan fasilitas kampus, adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4 Layout Angket

No	Variabel Penelitian	Indikator Penelitian	Nomor Item	Keterangan
1	Pelayanan Dosen ( $X_1$ )	1. Reliable (Keandalan) 2. Assurance (Jaminan) 3. Empathy (Empati) 4. Responsiveness(Daya Tanggap)	1,2,3,4,5 6,7,8,9 10,11,12,13	Skala Likert

			14	
2	Fasilitas Kampus (X <sub>2</sub> )	1. Sarana Kampus - Alat dan Media Belajar - Fasilitas 2. Prasarana Kampus	1,2,3,4,5,6,7 ,8,9  10,11,12,13, 14,15	Skala Likert
3	Kepuasan Mahasiswa (Y)	1. Kesetiaan 2. Partisipasi 3. Survei Kepuasan Pelanggan	1,2  3  4,5,6,7,8	Skala Likert

Sumber: Diolah Peneliti

### 3.6 Pengujian Instrumen Penelitian

Ujian instrumen penelitian dilakukan sebelum angket diberikan kepada responden. Instrumen ditentukan oleh tingkat kesahian dan keterangan. Uji coba instrumen dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen sehingga dapat diketahui layak atau tidaknya instrumen tersebut digunakan dalam pengambilan data penelitian. Adapun uji instrument yang dilakukan yaitu:

#### 3.6.1 Uji Validitas Angket

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat kevalitan dan kesahian suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai tingkat validitas yang tinggi. Sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Uji validitas disebut juga uji kesahian butir. Sebuah item pertanyaan dikatakan mempunyai validitas yang tinggi jika memiliki tingkat korelasi yang tinggi terhadap skor total item. Dalam penelitian ini pengukuran validitas dilakukan dengan teknik korelasi *Product Moment*. Adapun pengukuran ini dilakukan menggunakan aplikasi SPSS Versi 25.

### **3.6.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur derajat konsistensi suatu alat ukur. Suatu alat ukur dikatakan reliable jika alat ukur tersebut menghasilkan hasil-hasil yang konsisten, sehingga instrument ini dapat dipakai dan bekerja dengan baik pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dalam instrument ini menggunakan aplikasi SPSS Versi 25.

### **3.7 Teknik Asumsi Klasik**

Metode analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Untuk memperoleh analisis yang lebih teliti dan terpercaya, penelitian menggunakan analisis data dengan menggunakan program *computer statistical product and service solution* (SPSS 25).

#### **3.7.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk memperhatikan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Uji normalitas dapat dideteksi dengan

menggunakan histogram dan plot normal yang di peroleh dengan bantuan SPSS 25 normalitas dipenuhi jika hasil uji tidak signifikan ( $\alpha$ ) tertentu (biasanya  $\alpha = 0.05$  atau  $0.01$ ). Sebaliknya jika hasil uji signifikan maka normalitas tidak terpenuhi, cara mengetahui signifikan atau tidak dapat dilihat pada kolom signifikan .

### **3.7.2 Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditentukan adanya kolerasi antar variabel bebas (dependen) dan jika terjadi hubungan maka dinamakan terdapat masalah multikolinieritas. Hal ini menyebabkan koefisien menjadi tak terhingga. Terdapat cara yang dilakukan untuk mendeteksi multikolinieritas dengan melihat toleransi variabel dan (*Variance Inplanation Factor* VIP) hitungannya. Model regresi dikatakan terbatas dari Multikolinieritas jika VIF-nya tidak lebih dari 10 toleransinya sekitar 1 atau mendekati 1.

## **3.8 Tehnik Analisis Data**

### **3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda**

Mengacu pada tujuan dan hipotesis penelitian, maka model analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda, model analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh pelayanan dosen( $X_1$ ), fasilitas kampus( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 25.

### 3.8.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial ( Uji t )

Pengujian ini dilakukan untuk :

1. Mengetahui hubungan signifikan pengaruh pelayanan dosen (X1) dan kepuasan mahasiswa belajar ekonomi (Y).
2. Mengetahui hubungan signifikan pengaruh fasilitas kampus (X2) dan kepuasan mahasiswa (Y).

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 25, dengan taraf signifikan 95% .

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada taraf signifikan 95% (  $\alpha = 0,05$ ) dengan  $dk = n-2$  maka hipotesis dapat diterima dan berpengaruh parsial. Jika sebaliknya  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis dapat ditolak .

### 3.8.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan ( Uji F)

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis secara keseluruhan ( simultan) digunakan uji F , yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas yang terdapat didalam model secara bersama-sama ( simultan ) terhadap variabel terikat. Untuk melakukan uji ini digunakan aplikasi SPSS Versi 25.

Apabila nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  pada taraf signifikan 95% (  $\alpha = 0,05$ ) maka hipotesis ditolak.

### 3.8.4 Pengujian Besarnya Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi adalah tingkat pengaruh variabel bebas ( $X_1$  maupun  $X_2$  terhadap variabel terikat (  $Y$  ). Koefisien determinasi menunjukkan tingkat ketepatan garis regresi. Uji ini dilakukan menggunakan aplikasi SPSS Versi 25.

Jadi pengaruh variabel bebas ( $X_1$  maupun  $X_2$  terhadap variabel terikat ( $Y$ ) sebesar kuadrat korelasi selanjutnya hasil koefisien determinasi dikalikan 100% untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam bentuk persentase.





