

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KAMPUS DAN KINERJA DOSEN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM DALAM MENGELOLA KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

Muslimin

Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, Indonesia
Email: mistermuslimin@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai keterkaitan antara variabel bebas yaitu; kualitas pelayanan (X1) dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar (X2) dengan variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa (Y) di Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Provinsi Jawa Barat, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama. Penelitian ini dilakukan di Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Provinsi Jawa Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Provinsi Jawa Barat yang berjumlah 163 orang. Sampel diambil sebanyak 50 orang mahasiswa yang diambil dari populasi yang ada. Sampel dipilih dengan teknik acak berimbang. Dalam penelitian ini terdapat tiga kesimpulan pokok, yaitu (1) terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Provinsi Jawa Barat. (2) terdapat pengaruh positif kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Provinsi Jawa Barat. (3) terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Provinsi Jawa Barat.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas, Pelayanan, Belajar.

Abstract

This study aims to obtain information about the relationship between the independent variables, namely; service quality (X1) and lecturer performance in managing learning activities (X2) with the dependent variable being student satisfaction (Y) in the Public Health Study Program of the Cirebon Health Sciences College (STIKes) West Java Province, both individually and collectively. same. This research was conducted at the Public Health Study Program of the College of Health Sciences (STIKes) Cirebon, West Java Province. The population in this study were all students of the Public Health Study Program at the Cirebon Health Sciences College (STIKes) of West Java Province,

totaling 163 people. Samples were taken as many as 50 students taken from the existing population. The sample was selected using a balanced random technique. In this study, there are three main conclusions, namely (1) there is a positive influence of service quality on student satisfaction of the Public Health Study Program, College of Health Sciences (STIKes) Cirebon, West Java Province. (2) there is a positive influence on the performance of lecturers in managing learning activities on student satisfaction of the Public Health Study Program of the High School of Health Sciences (STIKes) Cirebon, West Java Province. (3) there is a positive influence on service quality and lecturer performance in managing learning activities together on student satisfaction of the Public Health Study Program, Cirebon Health Sciences College (STIKes), West Java Province.

Keywords: Influence, Quality, Service, Learning.

Pendahuluan

Memasuki abad millenium ketiga tantangan global dalam persaingan antarbangsa semakin nyata sehingga menuntut sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang tinggi. Sumber daya yang berkualitas memiliki keunggulan dalam fisik, mental, penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, disiplin, berdedikasi, ulet, tangguh, jujur serta berorientasi ke masa depan.

Manusia memiliki banyak kelebihan dibanding makhluk lain ciptaan Tuhan Yang Maha Esa, terutama yang amat menonjol yaitu manusia memiliki kecerdasan untuk meningkatkan kemampuannya dalam memanfaatkan dan mendayagunakan secara optimal potensi yang ada dalam dirinya dan makhluk lain yang ada di sekitarnya. Kecerdasan manusia tersebut dapat lebih maju dan berkembang sejalan dengan pengalaman hidup manusia itu sendiri. Pengalaman hidup di sini yaitu segala sesuatu yang dirasakan, dialami dan dipelajari oleh manusia yang dapat mempengaruhi perkembangan fisik, sikap dan tingkah laku bahkan pandangan manusia terhadap diri sendiri dan lingkungannya.

Sarana yang dapat membentuk mempertahankan diri dalam menghadapi masa depan adalah pendidikan. Pendidikan merupakan usaha sadar untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan pendidikan, pengajaran dan atau latihan bagi peranannya di masa yang akan datang. Usaha tersebut dapat diselenggarakan di dalam dan di luar sekolah melalui berbagai jenis dan jenjang pendidikan serta berlangsung sepanjang hayat. Dengan demikian bidang pendidikan mempunyai peranan penting dan strategis untuk menghadapi tantangan masa datang.

Penyelenggaraan pendidikan melibatkan berbagai komponen antara lain tenaga kependidikan, peserta didik, sarana dan prasarana, kurikulum, biaya, tenaga administrasi, cara dan teknologi yang memerlukan pengolahan secara sistematis agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Berbagai upaya telah dilakukan dalam meningkatkan kecerdasan manusia, antara lain melalui pendidikan terencana yang diselenggarakan oleh badan formal baik pemerintah maupun swasta, mulai dari Taman Kanak-kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama, Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (Sekolah Menengah Umum dan Sekolah Menengah Kejuruan), dan

Perdosenan Tinggi. Upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan manusia dalam memanfaatkan dan mendayagunakan secara optimal potensi yang ada dalam dirinya dan makhluk lain untuk kemakmuran dan kesejahteraan manusia.

Pendidikan merupakan suatu sistem dimana proses untuk menghasilkan keluaran sangat menentukan kualitas keluaran sangat berperan sekali. Salah satu sistem proses yang bersifat instrumental adalah ketua STIKes Cirebon, Dosen, staf akademik dan kurikulum. Ketua STIKes Cirebon merupakan pemimpin yang menjalankan organisasi kampus. Tugas-tugas kepemimpinan harus dijalankan untuk mencapai tujuan yakni menghasilkan lulusan yang berkualitas. Oleh karena itu diperlukan suatu Ketua STIKes Cirebon yang mempunyai kemampuan kepemimpinan yang baik.

Dosen yang berkualitas memainkan peranan sentral dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan tinggi. Namun, saat ini masih banyak dosen yang belum memiliki kualifikasi pendidikan S-2 atau Spesialis seperti yang disyaratkan oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen. Dari hasil survei pendidikan yang dilakukan oleh Pendidikan Nasional (Diknas) tahun 2016 diperoleh informasi bahwa rata-rata kualifikasi pendidikan tinggi jenjang Diploma I, II dan III baik negeri maupun swasta yang memiliki ijazah D-4 atau sarjana (S-1) adalah 35,6 persen. Dosen-dosen yang belum memenuhi standar kualifikasi yang disyaratkan umumnya pada jenjang diploma; sebagian besar dari mereka masih berpendidikan Diploma 1-3. Selain itu, dijumpai pula dosen yang mengajar tidak sesuai dengan latar belakang bidang ilmu yang dimilikinya atau lazim disebut mismatch, misalnya dosen dengan latar belakang ilmu sosial tentu saja tidak memiliki kompetensi akademik untuk mengajar mata kuliah kesehatan. Fenomena mismatch ini sangat berpengaruh terhadap kualitas proses belajar-mengajar dan hasil pembelajaran di sekolah tinggi atau perguruan tinggi baik negeri atau swasta.

Selain itu, diperlukan sistem evaluasi untuk mengukur kinerja satuan pendidikan dan sistem pengujian untuk mengukur prestasi setiap peserta didik atau mahasiswa. Selama ini, sistem evaluasi kinerja para pendidik dan standarisasi prestasi peserta didik atau mahasiswa masih belum sepenuhnya memenuhi seperti yang diamanatkan di dalam Standar Nasional Pendidikan. Sistem evaluasi dan sistem pengujian ini sangat penting untuk melihat tingkat keberhasilan penyelenggaraan pendidikan secara nasional, dengan membuat perbandingan antardaerah dan antarsatuan pendidikan sebagai landasan bagi perencanaan pembangunan pendidikan lebih lanjut.

Wacana strategi bersaing menjadi topik sentral dalam beberapa dekade terakhir, khususnya dalam menghadapi era globalisasi. Wacana tersebut tidak bisa dilepaskan dari tiga bahasan utama yaitu jasa atau layanan (service), kualitas (quality), dan kepuasan (satisfaction). Hal tersebut juga berlaku untuk dunia pendidikan, khususnya dunia pendidikan Indonesia yang sedang berjuang demi peningkatan kualitas. Menanggapi hal tersebut, berbagai institusi pendidikan mulai berbenah diri dan melakukan perubahan-perubahan demi meningkatnya kualitas institusinya.

Perubahan-perubahan yang dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas, salah

satunya menggunakan model pengelolaan pendidikan berbasis industri, khususnya bagi institusi pendidikan swasta untuk mengatasi semakin ketatnya persaingan di bisnis pendidikan. Pengelolaan model ini menjabarkan adanya upaya pihak pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Dasar dari manajemen ini adalah konsep total quality management yang secara filosofis menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Strategi yang dikembangkan adalah, institusi memosisikan dirinya sebagai institusi jasa, yakni institusi yang memberikan pelayanan (service) sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan institusi sangat mempengaruhi penilaian yang diberikan pelanggan.

Dalam studi mengenai kualitas pelayanan, terdapat beberapa model yang digunakan untuk menjabarkan kualitas pelayanan. Model kualitas pelayanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa yaitu reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan ritel, dan pialang sekuritas. Model SERVQUAL ini dikembangkan dengan maksud membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas pelayanan jasa.

Kepuasan dan ketidakpuasan adalah bentuk perwujudan kesenjangan hubungan kepuasan antara harapan dan kenyataan atau tindakan yang diterima. Jika kenyataan lebih besar dari harapan maka konsumen sangat puas, jika kenyataan sesuai dengan harapan maka konsumen puas, tetapi jika kenyataan tidak sesuai dengan harapan maka konsumen akan kecewa atau tidak puas. Harapan-harapan yang tidak terpenuhi tersebut diawali dengan suatu keluhan.

Kebijaksanaan pemerintah sejak Orde Baru adalah meningkatkan mutu, cakupan dan efisiensi pelayanan di berbagai kelas pelayanan kesehatan dengan jalan pemanfaatan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien dengan tetap memperhatikan fungsi sosialnya. Mutu pelayanan suatu sekolah merupakan produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang saling terikat antara berbagai komponen atau aspek sekolah sebagai suatu sistem.

Dalam rangka meningkatkan fasilitas dan pelayanan, perlu dilaksanakan usaha perbaikan yang terus menerus untuk perbaikan fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Untuk melakukan perbaikan-perbaikan tersebut, perlu diketahui kelemahan dan kekurangan pihak kampus/sekolah, yang antara lain dapat dilaksanakan dengan melakukan penilaian kepuasan mahasiswa.

Kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan kampus/sekolah. Di sisi lain, dalam bentuk pelayanan yang berkembang sekarang ini, mutu pelayanan menjadi semakin rumit dan cukup sulit diukur, karena hasil yang terlihat merupakan resultante dari berbagai faktor yang

berpengaruh.

Oleh sebab itu, tercapainya mutu pelayanan kampus yang baik memerlukan upaya yang sungguh-sungguh dari berbagai pihak, dalam hal ini kerjasama dari setiap unit yang terkait mengambil peran yang sangat penting. Kualitas pelayanan kampus yang baik tidak cukup hanya dicapai, tetapi juga dipelihara dan dipertahankan (quality assurance) mengingat adanya pergeseran kebutuhan, harapan dan keinginan pelanggan dan berbagai pihak yang berkepentingan. Karena itu, mutu pelayanan, seharusnya merupakan suatu kegiatan yang berkelanjutan untuk memantau kualitas layanan yang diberikan, dalam bentuk kewajaran pelayanan pendidikan yang diberikan terhadap mahasiswa disertai upaya untuk senantiasa meningkatkan pola pelayanan pendidikan dan mencari pemecahan atas masalah-masalah pelayanan yang terjadi.

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai keterkaitan antara variabel bebas yaitu; kinerja dosen PAI dalam mengelola kegiatan belajar (X1) dan kualitas pelayanan (X2) dengan variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa (Y) Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Provinsi Jawa Barat, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama. Adapun tujuan khusus penelitian ini yaitu, memperoleh informasi mengenai ada pengaruh kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Provinsi Jawa Barat. Lalu, memperoleh informasi mengenai ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Provinsi Jawa Barat. Serta, memperoleh informasi mengenai ada pengaruh kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Provinsi Jawa Barat..

Metode Penelitian

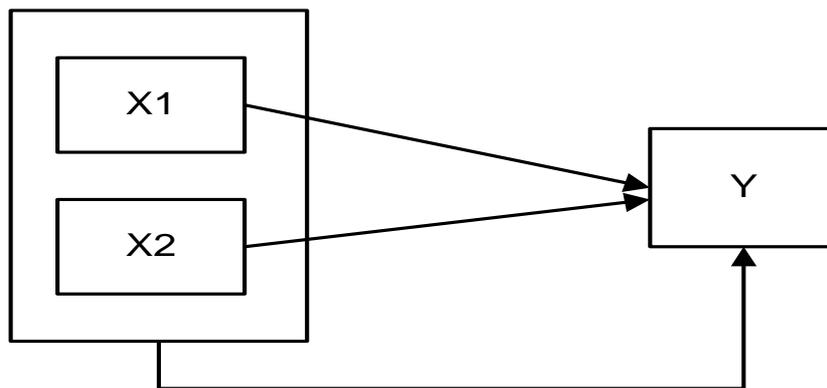
Penelitian ini dilakukan di Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Provinsi Jawa Barat yang beralamat di Jalan Raya Brigjend Dharsono 12B Cirebon 45253, Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan Juni 2022, dan melalui beberapa tahap antara lain yaitu; studi pendahuluan, pengumpulan data, hingga pembuatan laporan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Metode survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah.

Metode survei digunakan bukan saja untuk melukiskan kondisi yang ada, melainkan juga untuk membandingkan kondisi-kondisi tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya atau untuk menilai keefektifan program, metode survei juga dapat digunakan untuk menyelidiki hubungan atau untuk menguji hipotesis-hipotesis.

Berdasarkan bentuk permasalahannya, maka penelitian ini termasuk penelitian deskriptif korelasional sebab semua variabel yang akan diamati dideskripsikan, selanjutnya dikorelasikan antara variabel bebas dengan variabel terikat baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama.

Konstansi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara skematis dapat dilihat pada gambar berikut.



Keterangan:

X1 = Kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar

X2 = Kualitas pelayanan

Y = Kepuasan mahasiswa

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Provinsi Jawa Barat yang berjumlah 163 mahasiswa. Sampel diambil sebanyak 50 mahasiswa yang dipilih secara acak berimbang atau teknik proportional random sampling, dimana setiap kelas memiliki perwakilan yang sama.

Data yang diperoleh dari hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Analisis statistik deskriptif dilakukan dengan mendeskripsikan semua data dari semua variabel dalam bentuk; distribusi frekuensi, histogram, modus, median, harga rata-rata serta simpangan baku (standar deviasi). Sedangkan analisis statistik inferensial dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Sebelum pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan pengujian persyaratan analisis terutama mengenai uji normalitas dan uji homogenitas data.

Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Data

Berdasarkan banyaknya variabel dan merujuk kepada masalah penelitian, maka deskripsi data dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian yakni; (1) kualitas

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kampus dan Kinerja Dosen Pendidikan Agama Islam dalam Mengelola Kegiatan Belajar Mengajar terhadap Kepuasan Mahasiswa

pelayanan, (2) kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar, dan (3) kepuasan mahasiswa. Uraian singkat hasil perhitungan statistik deskriptif tersebut akan dikemukakan berikut ini:

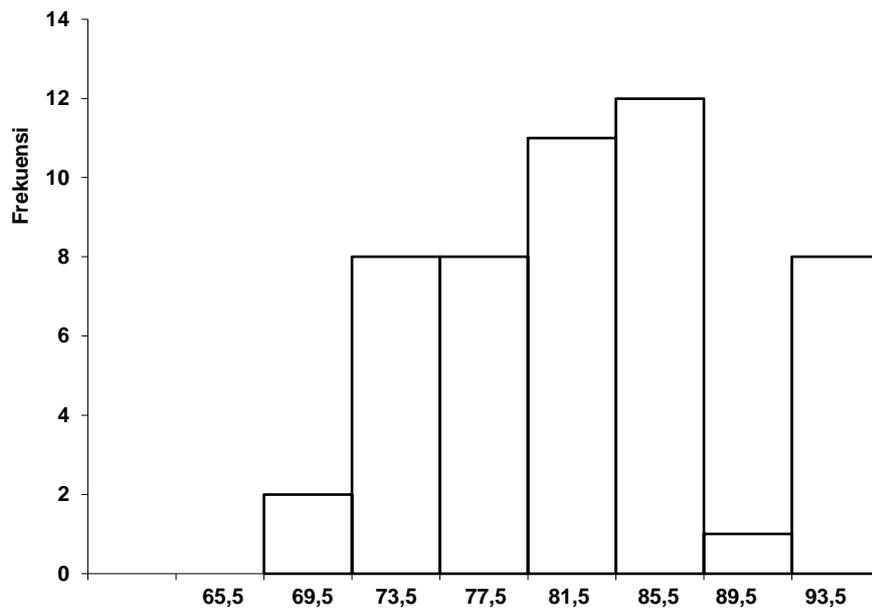
a. Kualitas Pelayanan

Skor teoretik yang diharapkan diperoleh mahasiswa dari variabel kualitas pelayanan adalah terletak pada rentangan skor antara 30 sampai 150. Ternyata hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan hanya berada antara 66 sampai dengan 93, skor rata-rata sebesar 80,16 simpangan baku atau standar deviasi sebesar 6,78, median sebesar 80, modus sebesar 80, 82 dan 83. Distribusi frekuensi dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

No.	Kelas Interval	Frek. Absolut	Frek. Relatif
1.	66 – 69	2	4,00
2.	70 – 73	8	16,00
3.	74 – 77	8	16,00
4.	78 – 81	11	22,00
5.	82 – 85	12	24,00
6.	86 – 89	1	2,00
7.	90 – 93	8	16,00
Jumlah		50	100,00

Dari data yang terlihat pada tabel distribusi frekuensi di atas, jika dibandingkan dengan harga rata-rata menunjukkan bahwa skor kualitas pelayanan yang berada di bawah harga rata-rata sebanyak 18 responden (36,00 %), sedang yang berada pada kelompok kelas harga rata-rata adalah sebanyak 11 responden (22,00 %) dan yang berada di atas harga rata-rata 21 responden (42,00 %). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada mahasiswa di Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Jawa Barat termasuk dalam kategori tinggi. Selanjutnya histogram variabel ini dapat ditunjukkan pada Gambar 1. berikut ini.



Grafik 1. Histogram Frekuensi Kualitas Pelayanan

b. Kinerja Dosen dalam Mengelola Kegiatan Belajar Mengajar

Skor teoretik yang diharapkan diperoleh dari penelitian untuk variabel kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar adalah berada pada rentangan skor antara 30 sampai 150. Ternyata hasil penelitian menunjukkan bahwa skor kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar hanya berada antara 63 sampai dengan 91, skor rata-rata sebesar 76,56, simpangan baku atau standar deviasi sebesar 6,79, median sebesar 75, modus sebesar 76. Sedangkan distribusi frekuensi dapat dilihat pada Tabel 2.

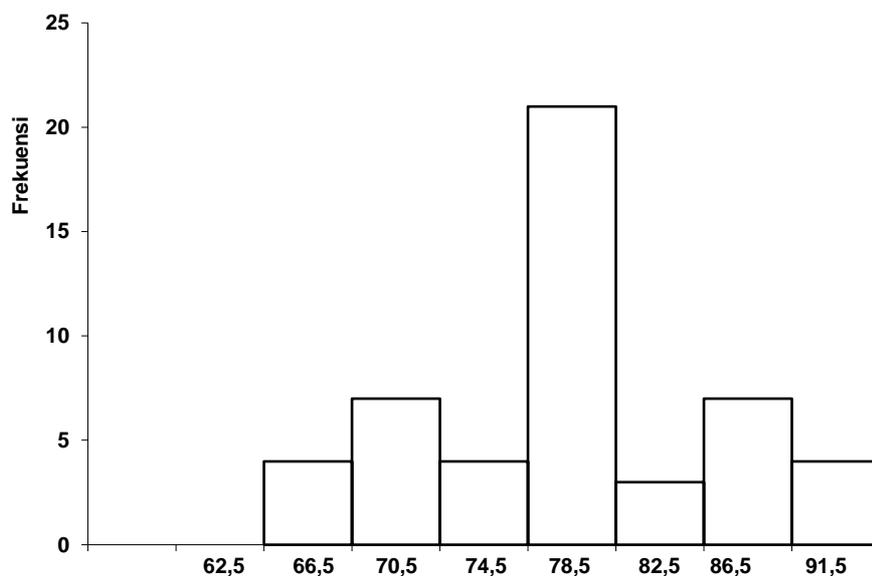
Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kinerja Dosen dalam Mengelola Kegiatan Belajar

No.	Kelas Interval	Frek. Absolut	Frek. Relatif
1.	63 – 66	4	8,00
2.	67 – 70	7	14,00
3.	71 – 74	4	8,00
4.	75 – 78	21	42,00
5.	79 – 82	3	6,00
6.	83 – 86	7	14,00
7.	87 – 91	4	8,00
Jumlah		50	100,00

Dari data yang terlihat pada tabel distribusi frekuensi di atas, jika dibandingkan dengan harga rata-rata menunjukkan bahwa skor kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar yang berada di bawah harga rata-rata sebanyak 15 responden (30,00 %), sedang yang berada pada kelompok kelas harga rata-rata adalah sebanyak 21 responden (42,00 %) dan yang berada di atas

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kampus dan Kinerja Dosen Pendidikan Agama Islam dalam Mengelola Kegiatan Belajar Mengajar terhadap Kepuasan Mahasiswa

harga rata-rata 14 responden (28,00 %). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar di Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Provinsi Jawa Barat termasuk dalam kategori rendah. Selanjutnya histogram variabel ini dapat ditunjukkan pada Gambar 2. berikut ini.



Grafik 2. Histogram Frekuensi Kinerja Dosen dalam Mengelola Kegiatan Belajar Mengajar

c. Kepuasan Mahasiswa

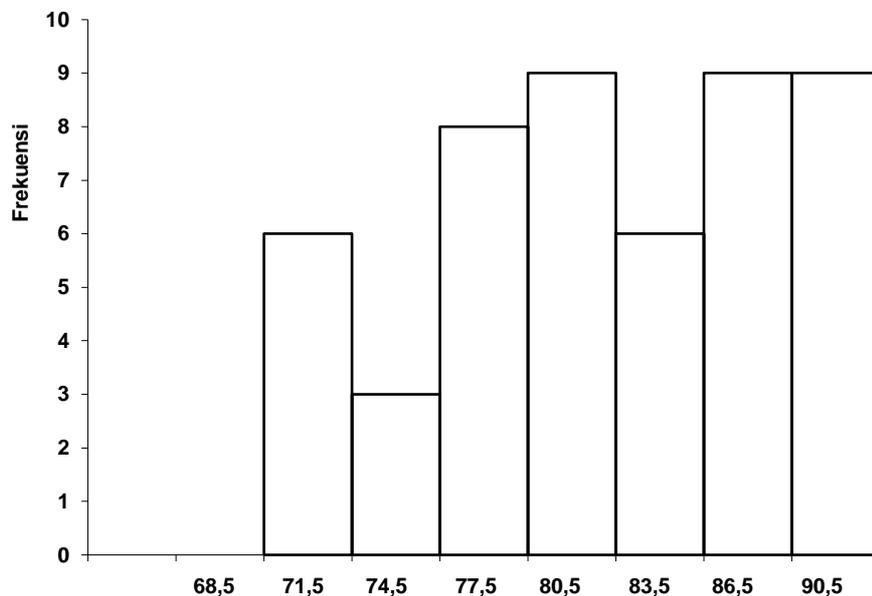
Skor teoretik yang diharapkan diperoleh mahasiswa dari variabel kepuasan adalah terletak pada rentangan skor antara 30 sampai 150. Ternyata hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa hanya berada antara 69 sampai dengan 90, harga rata-rata sebesar 80,04, simpangan baku atau standar deviasi sebesar 6,01, median sebesar 80, modus sebesar 75, 78, 79 dan 87. Sedangkan distribusi frekuensi dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa

No.	Kelas Interval	Frek. Absolut	Frek. Relatif
1.	69 – 71	6	12,00
2.	72 – 74	3	6,00
3.	75 – 77	8	16,00
4.	78 – 80	9	18,00
5.	81 – 83	6	12,00
6.	84 – 86	9	18,00

7.	87 – 90	9	18,00
Jumlah		50	100,00

Dari data yang terlihat pada tabel distribusi frekuensi di atas, jika dibandingkan dengan harga rata-rata menunjukkan bahwa skor kepuasan mahasiswa yang berada di bawah harga rata-rata sebanyak 17 responden (34,00 %), sedang yang berada pada kelompok kelas harga rata-rata adalah sebanyak 9 responden (18,00 %) dan yang berada di atas harga rata-rata 24 responden (48,00 %). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Provinsi Jawa Barat Jawa Barat termasuk dalam kategori tinggi. Selanjutnya histogram variabel ini dapat ditunjukkan pada Gambar 3. berikut ini.



Grafik 3. Histogram Frekuensi Kepuasan Mahasiswa

2. Pengujian Persyaratan Analisis

Data variabel penelitian yang dianalisis dengan menggunakan analisis statistik inferensial melalui teknik korelasi sederhana dan regresi ganda harus memenuhi beberapa persyaratan. Di antara persyaratan tersebut adalah sebagai berikut:

- Data bersumber dari sampel berupa pasangan data variabel X dan variabel Y harus diambil secara acak dan memenuhi sampel minimum.
- Untuk setiap kelompok harga variabel X, dan variabel Y harus independen dan berdistribusi normal.
- Hubungan pasangan data variabel X dan variabel Y harus linear.
- Untuk setiap kelompok harga variabel X, variansinya harus sama.

Untuk memenuhi persyaratan tersebut telah dilakukan pengujian persyaratan analisis, yaitu pengujian normalitas distribusi data dan pengujian homogenitas data. Hasil pengujian dikemukakan berikut ini:

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas masing-masing variabel dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah sebaran data dari setiap variabel tidak menyimpang dari ciri-ciri data yang berdistribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan terhadap galat taksiran regresi Y atas X₁, dan Y atas X₂ dengan menggunakan statistik Uji Lilliefors.

Pengujian galat taksiran regresi Y atas X₁ menghasilkan harga L_{hitung} maksimum sebesar 0,060 sedangkan L_{tabel} pada taraf nyata alpha 0,05 diperoleh nilai sebesar 0,125. Ternyata L_{hitung} < L_{tabel} atau 0,060 < 0,125. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa galat taksiran Y atas X₁ berdistribusi normal.

Untuk pengujian galat taksiran regresi Y atas X₂ menghasilkan harga L_{hitung} maksimum sebesar 0,068 sedangkan L_{tabel} pada taraf nyata alpha 0,05 diperoleh nilai sebesar 0,125. Ternyata L_{hitung} < L_{tabel} atau 0,068 < 0,125. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa galat taksiran Y atas X₂ juga berdistribusi normal. Oleh karena itu galat taksiran Y atas X₁ dan Y atas X₂ berdistribusi normal. Dengan demikian pengujian hipotesis yang menggunakan analisis korelasi dan regresi dapat dilakukan. Rangkuman hasil pengujian normalitas secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Rangkuman Uji Normalitas Galat Taksiran $Y - \hat{Y}$

No	Galat Taksiran	L ₀	L _{tabel(0.05)}	Keputusan	Keterangan
1.	Y atas X ₁	0,060	0,125	Terima H ₀	Normal
2.	Y atas X ₂	0,068	0,125	Terima H ₀	Normal

b. Uji Homogenitas

Pengujian homogenitas dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah sebaran data dari setiap variabel tidak menyimpang dari ciri-ciri data yang homogen. Pengujian homogen dilakukan terhadap varians regresi Y atas X₁ dan Y atas X₂ dilakukan dengan menggunakan uji Bartlett.

Pengujian varians regresi Y atas X₁ menghasilkan harga χ^2_{hitung} sebesar 25,638 sedangkan χ^2_{tabel} pada taraf nyata alpha 0,05 diperoleh nilai sebesar 26,296. Ternyata $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$ atau 25,638 < 26,296. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa varians Y atas X₁ homogen.

Untuk pengujian varians regresi Y atas X₂ menghasilkan harga χ^2_{hitung} sebesar 22,471 sedangkan χ^2_{tabel} pada taraf nyata alpha 0,05 diperoleh nilai sebesar 24,996. Ternyata $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$ atau 22,471 < 24,996. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa varians Y atas X2 homogen.

Secara keseluruhan varians regresi Y atas X1 dan Y atas X2 dapat dinyatakan homogen. Dengan demikian pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis korelasi dan regresi dapat dilakukan. Rangkuman hasil pengujian homogenitas secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Rangkuman Uji Homogenitas Varians Regresi Y atas X1 dan Y atas X2

No.	Varians	χ^2_{hitung}	k	χ^2_{tabel}	Keputusan	Keterangan
1.	Y atas X ₁	25,638	17	26,296	Terima H ₀	Homogen
2.	Y atas X ₂	22,471	16	24,996	Terima H ₀	Homogen

3. Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini telah diajukan tiga hipotesis, yang akan diuji dengan menggunakan statistik inferensial melalui teknik analisis regresi dan korelasi. Hipotesis pertama dan kedua diuji dengan teknik analisis regresi dan korelasi sederhana, sedangkan hipotesis ketiga diuji dengan menggunakan analisis regresi dan korelasi ganda. Masing-masing pengujian tersebut secara rinci diuraikan berikut ini:

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hipotesis pertama yang diajukan adalah “Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa”. Dengan kata lain semakin baik kualitas pelayanan pada seorang mahasiswa, semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa tersebut dan sebaliknya semakin kurang baik kualitas pelayanan pada seorang mahasiswa semakin rendah pula kepuasan mahasiswa tersebut.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana antara pasangan data kualitas pelayanan (variabel X₁) terhadap kepuasan mahasiswa (variabel Y), diketahui bahwa nilai koefisien regresi b yang diperoleh adalah sebesar 30,85 dan nilai konstanta a sebesar 0,61. Dengan demikian persamaan regresi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah $\hat{Y} = 30,85 + 0,61X_1$.

Untuk mengetahui apakah model persamaan regresi tersebut dapat digunakan untuk menarik kesimpulan atau apakah persamaan regresi yang telah diperoleh signifikan atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan analisis varians (uji-F). Oleh karena itu persamaan regresi $\hat{Y} = 30,85 + 0,61X_1$ dapat digunakan untuk menjelaskan dan mengambil kesimpulan lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

Untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh linear atau tidak dapat diketahui dengan menggunakan uji linearitas regresi dengan kriteria penilaian $F_{hitung} < F_{tabel (0,01) (19 : 29)}$. Oleh karena itu persamaan regresi tersebut dapat dinyatakan linear. Untuk lebih jelasnya rangkuman hasil analisis varians yang dimaksud dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Analisis Varians (ANOVA) Untuk Uji Signifikansi dan Linieritas

$$\text{Regresi } \hat{Y} = 30,85 + 0,61X_1$$

Sumber Varians	dk	JK	RJK	F _h	F _t	
					0,05	0,01
Total (T)	50	322090				
Regresi (a)	1	1769,920				
Regresi(b/a)	1	849,139	849,139	44,27**	4,04	7,19
Sisa	48	920,781	19,183			
Tuna Cocok	19	471,814	24,832			
Galat (G)	29	448,967	15,482	1,60	1,94	2,57

** : regresi sangat signifikan ($F_{hitung} > F_{tabel}$)

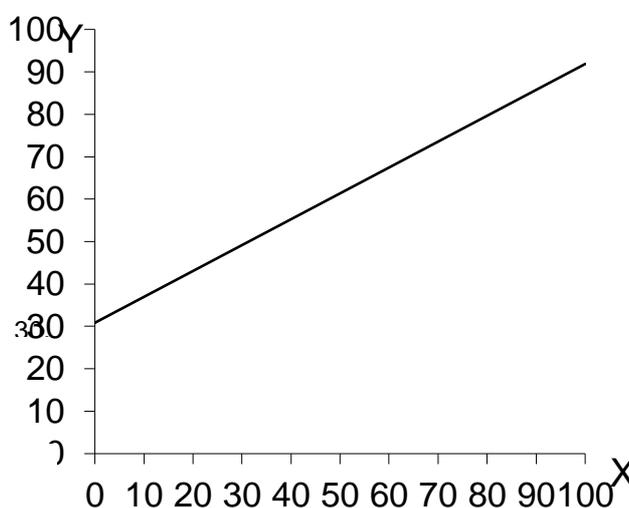
ns : bentuk regresi linear ($F_{hitung} < F_{tabel}$)

dk : derajat kebebasan

JK : jumlah kuadrat

RJK : rata-rata jumlah kuadrat

Berdasarkan pada tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa persamaan regresi pasangan data antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa adalah linear, karena F_{hitung} yang diperoleh lebih kecil dari F_{tabel} ($1,60 < 1,94$). Dari persamaan regresi sederhana pasangan data antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa ternyata bentuk hubungannya dapat dilukiskan seperti pada Grafik 4.



Grafik 4. Regresi Linear Sederhana $\hat{Y} = 30,85 + 0,61X_1$

Berdasarkan grafik di atas, maka dapat diartikan bahwa setiap perubahan satu unit kualitas pelayanan akan dapat mengakibatkan terjadinya perubahan kepuasan mahasiswa sebesar 0,61 pada konstanta 30,85.

Perhitungan korelasi sederhana terhadap pasangan data variabel kualitas

pelayanan (X1) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y), menghasilkan harga koefisien korelasi r sebesar 0,693. Angka ini mengisyaratkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah cukup kuat dan positif.

Untuk mengetahui apakah koefisien korelasi r yang diperoleh signifikan atau tidak, dilakukan pengujian dengan menggunakan analisis uji “t”. Pengujian signifikansi koefisien korelasi $r = 0,693$ terdapat pada Tabel 7.

Tabel 7. Rangkuman Hasil Analisis Korelasi Sederhana antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Mahasiswa dan Uji Signifikansi t

n	r	t _{hitung}	t _{tabel (0,05)}
50	0,693	6,653	1,680**

**sangat signifikan (t_{hitung} = 6,653 > t_{tabel (0,05)} = 1,680)

Hasil analisis hubungan sederhana tersebut berarti bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa makin baik kualitas pelayanan pada seorang mahasiswa makin tinggi pula kepuasan mahasiswa tersebut. Temuan dalam penelitian ini sekaligus menolak H_0 yang menyatakan “tidak terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan menerima H_1 yang menyatakan terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa”.

Kontribusi variabel kualitas pelayanan (variabel X1) terhadap kepuasan mahasiswa (variabel Y) dapat diketahui dari hasil perhitungan koefisien determinasinya. Nilai koefisien determinasi tersebut adalah sebesar 0,48. Nilai ini memberikan pengertian bahwa 48 persen variansi variabel kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, sisanya 52 persen oleh variabel lain.

b. Pengaruh Kinerja Dosen dalam Mengelola Kegiatan Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hipotesis kedua yang diajukan adalah “Terdapat pengaruh positif kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar terhadap kepuasan mahasiswa”. Dengan kata lain semakin baik kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar tempat mahasiswa belajar, semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa tersebut dan sebaliknya semakin kurang baik kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar tempat mahasiswa belajar semakin rendah kepuasan mahasiswa tersebut.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana antara pasangan data kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar (variabel X₂) terhadap kepuasan mahasiswa (variabel Y), diketahui bahwa nilai koefisien regresi b yang diperoleh adalah sebesar 33,34 dan nilai konstanta a sebesar 0,61. Dengan demikian bentuk pengaruh variabel kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar terhadap kepuasan mahasiswa dapat dinyatakan dalam persamaan garis arah regresi, yaitu:

$$\hat{Y} = 33,34 + 0,61X_2.$$

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kampus dan Kinerja Dosen Pendidikan Agama Islam dalam Mengelola Kegiatan Belajar Mengajar terhadap Kepuasan Mahasiswa

Untuk mengetahui apakah model persamaan regresi tersebut dapat digunakan untuk menarik kesimpulan atau apakah persamaan regresi yang telah diperoleh signifikan atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan analisis varians (uji-F). Oleh karena itu persamaan regresi $\hat{Y} = 33,34 + 0,61X_2$ dapat digunakan untuk menjelaskan dan mengambil kesimpulan lebih lanjut mengenai pengaruh kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar dan kepuasan mahasiswa.

Untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh linear atau tidak dapat diketahui dengan menggunakan uji linearitas regresi dengan kriteria penilaian $F_{hitung} < F_{tabel} (0,01) (22 : 26)$. Oleh karena itu persamaan regresi tersebut dapat dinyatakan linear. Untuk lebih jelasnya rangkuman hasil analisis varians yang dimaksud dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Analisis Varians (ANAVA) Untuk Uji Signifikansi dan Linieritas Regresi $\hat{Y} = 33,34 + 0,61X_2$

Sumber Varians	dk	JK	RJK	F _h	F _t	
					0,05	0,01
Total (T)	50	322090				
Regresi (a)	1	1769,920				
Regresi(b/a)	1	841,169	841,169	43,474**	4,04	7,19
Sisa	48	928,751	19,349			
Tuna Cocok	22	440,821	20,037	1,07	1,99	2,66
Galat (G)	26	487,931	18,767			

** : regresi sangat signifikan ($F_{hitung} > F_{tabel}$)

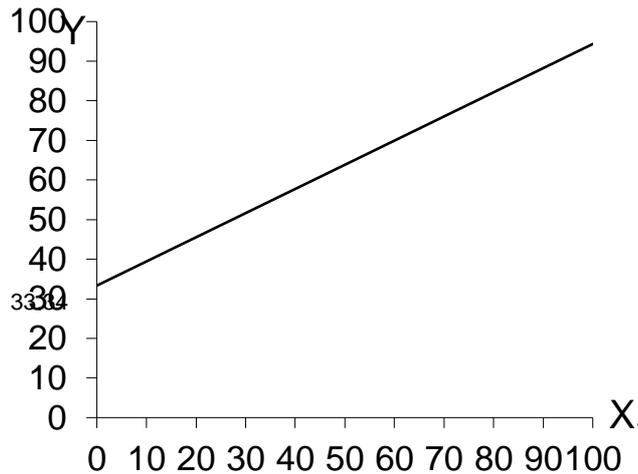
Ns : bentuk regresi linear ($F_{hitung} < F_{tabel}$)

Dk : derajat kebebasan

JK : jumlah kuadrat

RJK : rata-rata jumlah kuadrat

Berdasarkan pada tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa persamaan regresi pasangan data antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa adalah linear, karena F_{hitung} yang diperoleh lebih kecil dari F_{tabel} ($1,07 < 1,99$). Dari persamaan regresi sederhana pasangan data antara kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar dan kepuasan mahasiswa ternyata bentuk hubungannya dapat dilukiskan seperti pada Grafik 5.



Grafik 5. Regresi Linear Sederhana $\hat{Y} = 33,34 + 0,61X_2$

Dari persamaan regresi $\hat{Y} = 33,34 + 0,61X_2$ dapat diinterpretasikan bahwa apabila kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar dan kepuasan mahasiswa diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh peneliti dalam penelitian ini, maka setiap kenaikan skor kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar sebesar satu poin akan diikuti kenaikan skor kepuasan mahasiswa sebesar 0,61 pada arah yang sama pada konstanta 33,34.

Perhitungan korelasi sederhana terhadap pasangan data variabel kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar (X_2) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y) menghasilkan koefisien korelasi r sebesar 0,689. Angka ini mengisyaratkan bahwa pengaruh kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar terhadap kepuasan mahasiswa adalah cukup kuat dan positif.

Untuk mengetahui apakah koefisien korelasi r yang diperoleh dari hasil perhitungan signifikan atau tidak, dilakukan pengujian dengan menggunakan analisis uji "t". Pengujian signifikansi koefisien korelasi $r = 0,689$ terdapat pada Tabel 9.

Tabel 9. Rangkuman Hasil Analisis Korelasi Sederhana antara Kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar terhadap kepuasan Mahasiswa dan Uji Signifikansi t

n	r	t_{hitung}	$t_{tabel (0,05)}$
50	0,689	6,593	1,680**

**sangat signifikan ($t_{hitung} = 6,593 > t_{tabel (0,05)} = 1,680$)

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi antara X_2 dan Y adalah sangat signifikan. Artinya terdapat pengaruh positif kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kampus dan Kinerja Dosen Pendidikan Agama Islam dalam Mengelola Kegiatan Belajar Mengajar terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kontribusi variabel kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar (variabel X_2) terhadap kepuasan mahasiswa (variabel Y) dapat diketahui dari hasil perhitungan koefisien determinasinya. Nilai koefisien determinasi tersebut adalah sebesar 0,46. Nilai ini memberikan pengertian bahwa 46 persen variansi variabel kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh variabel kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar, sisanya 54 persen oleh variabel lain.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Dosen dalam Mengelola Kegiatan Belajar Secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hipotesis ketiga yang diajukan adalah “Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa”. Dengan kata lain diduga bahwa semakin baik kualitas pelayanan pada seorang mahasiswa dan semakin baik kinerja dosen dalam mengelola kegiatannya, semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa tersebut dan sebaliknya semakin kurang baik kualitas pelayanan pada seorang mahasiswa dan semakin kurang baik kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajarnya semakin rendah pula kepuasan mahasiswa tersebut.

Berdasarkan hasil analisis regresi ganda antara pasangan data kualitas pelayanan (variabel X_1) dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar (variabel X_2) secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa (variabel Y), diketahui bahwa nilai koefisien regresi ganda $b_1 = 0,40$ dan $b_2 = 0,39$ dengan nilai konstanta a sebesar 17,89. Dengan demikian bentuk pengaruh variabel kualitas pelayanan (variabel X_1) dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar (variabel X_2) terhadap kepuasan mahasiswa (variabel Y) digambarkan oleh persamaan regresi, yaitu: $\hat{Y} = 17,89 + 0,40X_1 + 0,39X_2$.

Untuk mengetahui apakah model persamaan garis regresi tersebut dapat digunakan untuk menarik kesimpulan atau apakah persamaan garis regresi tersebut signifikan atau tidak, dapat diuji dengan menggunakan analisis varians (uji-F). Sedangkan rangkuman hasil analisis varians tersebut dapat diperlihatkan pada Tabel 10.

Tabel 10. Analisis Varians (ANOVA) untuk Regresi Ganda $\hat{Y} = 17,89 + 0,40X_1 + 0,39X_2$

Sumber Varians	dk	JK	RJK	F_h	F_t	
					0,05	0,01
Total direduksi	49	1769,920				
Regresi	2	1095,266	547,633			
Sisa	47	674,654	14,354	38,151**	3,19	5,08

** regresi sangat signifikan

Untuk mengetahui apakah model persamaan garis regresi tersebut dapat digunakan untuk menarik kesimpulan atau apakah persamaan garis regresi tersebut signifikan atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan analisis

varians (uji-F). Pengujian signifikansi regresi $\hat{Y} = 17,89 + 0,40X_1 + 0,39X_2$ diperoleh F_{hitung} sebesar 38,15 sedangkan $F_{tabel(0,05;2;47)} = 3,19$. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu $38,15 > 3,19$, maka dapat disimpulkan bahwa regresi $\hat{Y} = 17,89 + 0,40X_1 + 0,39X_2$ signifikan.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan rumus korelasi ganda atau jamak. Dari hasil perhitungan, diperoleh koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa menghasilkan koefisien korelasi R ganda sebesar 0,787. Hal ini menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi R sebesar 0,787 berarti kualitas pelayanan dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar secara bersama-sama mempunyai hubungan yang positif dan kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian berarti semakin baik kualitas pelayanan pada seorang mahasiswa dan semakin baik kinerja dosen dalam mengelola kegiatannya, semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa tersebut.

Untuk mengetahui apakah koefisien korelasi R yang diperoleh signifikan atau tidak, dapat di uji dengan menggunakan Uji F. Hasil analisis uji “F” diperoleh nilai sebesar 38,15. Nilai ini dikonsultasikan dengan nilai $t_{tabel(0,05)}$ diperoleh nilai sebesar 1,680, yang menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa sangat signifikan. Dengan demikian hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa diterima dan hasil ujinya dapat dinyatakan signifikan.

Untuk mengetahui besarnya sumbangan kualitas pelayanan dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar terhadap kepuasan mahasiswa dapat dilakukan dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi atau koefisien determinasi. Hasil pengkuadratan nilai tersebut diperoleh nilai sebesar 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa besarnya sumbangan kualitas pelayanan dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa adalah 60%, dalam arti bahwa 40 persen lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

4. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, ternyata ketiga hipotesis alternatif yang diajukan secara signifikan dapat diterima. Uraian masing-masing penerimaan ketiga hipotesis yang dimaksud dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pertama, pengujian hipotesis pertama menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang sangat signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa yang ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar 6,653 jauh lebih besar dari pada nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi alpha 0,05 yaitu 1,680 atau $6,653 > t_{0,05(48)} = 1,680$. Pola pengaruh kedua variabel ini dinyatakan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 30,85 + 0,61X_1$. Persamaan ini memberikan informasi bahwa setiap perubahan satu unit kualitas pelayanan akan dapat mengakibatkan terjadinya perubahan kepuasan mahasiswa

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kampus dan Kinerja Dosen Pendidikan Agama Islam dalam Mengelola Kegiatan Belajar Mengajar terhadap Kepuasan Mahasiswa

sebesar 0,61 pada konstanta 30,85.

Hasil analisis korelasi sederhana antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai koefisien korelasi r_{y1} sebesar 0,693. Nilai ini memberikan pengertian bahwa keterkaitan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa cukup dan positif, artinya semakin baik kualitas pelayanan pada seorang mahasiswa, akan semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa tersebut. Demikian pula sebaliknya, makin kurang baik kualitas pelayanan pada seorang mahasiswa, makin rendah pula kepuasan mahasiswa tersebut.

Besarnya sumbangan atau kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dapat diketahui dengan jalan mengkuadratkan peroleh nilai koefisien korelasi sederhananya. Hasil pengkuadratan nilai koefisien korelasi sederhananya adalah sebesar 0,47. Secara statistik nilai ini memberikan pengertian bahwa kurang lebih 47 persen variasi perubahan kepuasan seorang mahasiswa ditentukan/dijelaskan oleh kualitas pelayanan dengan pola hubungan fungsionalnya seperti ditunjukkan oleh persamaan regresi tersebut di atas. Artinya, jika seluruh mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Provinsi Jawa Barat Jawa Barat dites kualitas pelayanan dan kepuasannya, maka lebih kurang 47 persen variasi pasangan skor kedua variabel tersebut akan berdistribusi dan mengikuti pola pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sesuai persamaan garis regresi $\hat{Y} = 30,85 + 0,61X_1$.

Kedua, pengujian hipotesis kedua menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang sangat signifikan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar terhadap kepuasan mahasiswa yang ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar 6,593 jauh lebih besar dari pada nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi alpha 0,05 yaitu 1,680. atau $t = 6,593 > t_{0,05(48)} = 1,680$. Pola pengaruh kedua variabel ini dinyatakan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 33,34 + 0,61X_2$.

Persamaan ini memberikan informasi bahwa setiap perubahan satu unit skor kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar akan mengakibatkan terjadinya perubahan skor kepuasan mahasiswa sebesar 0,61 pada konstanta 33,34.

Hasil analisis korelasi sederhana antara kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai koefisien korelasi r_{y2} sebesar 0,689. Nilai ini memberikan pengertian bahwa keterkaitan antara kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar terhadap kepuasan mahasiswa tinggi dan positif, artinya makin baik kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar tempat mahasiswa belajar akan makin tinggi kepuasannya. Demikian pula sebaliknya, makin kurang baik kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar tempat mahasiswa belajar, makin rendah pula kepuasan mahasiswa tersebut.

Besarnya sumbangan atau kontribusi variabel kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar terhadap kepuasan mahasiswa dapat diketahui dengan jalan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi sederhananya. Hasil pengkuadratan nilai koefisien korelasi sederhananya adalah sebesar 0,46. Secara statistik nilai ini memberikan pengertian bahwa kurang lebih 46 persen variansi perubahan kepuasan

seorang mahasiswa ditentukan/dijelaskan oleh kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar yang dimiliki mahasiswa tersebut dengan pola hubungan fungsionalnya seperti ditunjukkan oleh persamaan regresi tersebut di atas. Artinya jika seluruh mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Provinsi Jawa Barat Jawa Barat diukur kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar dan kepuasannya, maka lebih kurang 46 persen variasi pasangan skor kedua variabel tersebut akan berdistribusi dan mengikuti pola pengaruh variabel kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar terhadap kepuasan mahasiswa melalui persamaan garis regresi $\hat{Y} = 33,34 + 0,61X_2$.

Ketiga, pengujian hipotesis menyimpulkan terdapat pengaruh positif yang sangat signifikan kualitas pelayanan dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa yang ditunjukkan oleh nilai F_{hitung} sebesar 38,15. Nilai ini jauh lebih besar dari pada nilai F_{hitung} pada taraf signifikansi alpha 0,05 yaitu 1,680, atau $F = 38,15 > F_{0,05(2;47)} = 1,680$. Pola pengaruh ketiga variabel yang dinyatakan oleh persamaan regresi ganda $\hat{Y} = 17,894 + 0,400X_1 + 0,393X_2$. Persamaan ini memberikan informasi bahwa setiap satu unit skor kualitas pelayanan dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar akan mengakibatkan terjadinya perubahan kepuasan mahasiswa sebesar 0,400 atau 0,393.

Hasil analisis korelasi ganda antara kualitas pelayanan dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar diperoleh nilai koefisien korelasi ganda sebesar R_{y12} sebesar 0,787. Nilai ini menunjukkan bahwa keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa tinggi dan positif. Dengan demikian berarti semakin baik kualitas pelayanan pada seorang mahasiswa dan baik kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajarnya, semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa tersebut. Sebaliknya semakin kurang baik kualitas pelayanan pada seorang mahasiswa dan semakin kurang baik kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajarnya, maka semakin rendah pula kepuasan mahasiswa tersebut.

Besarnya sumbangan atau kontribusi variabel kualitas pelayanan dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar secara bersama-sama dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi R_{y12}^2 sebesar 0,60. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa lebih kurang 60 persen variasi perubahan kepuasan mahasiswa ditentukan/dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar secara bersama-sama dengan pola hubungan fungsionalnya seperti ditunjukkan oleh persamaan regresi tersebut di atas. Artinya jika seluruh mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Jawa Barat Jawa Barat diteliti kualitas pelayanan dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajarnya secara bersama-sama dengan melihat kepuasannya, maka lebih kurang 60 persen variasi pasangan skor ketiga variabel akan mengikuti pola persamaan regresi $\hat{Y} = 17,894 + 0,400X_1 + 0,393X_2$.

Kesimpulan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ketiga hipotesis alternatif (H_a) yang diajukan dalam penelitian ini diterima, dan menolak hipotesis nol (H_0). Beberapa kesimpulan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

Pertama, terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Provinsi Jawa Barat Jawa Barat. Ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan pada seorang mahasiswa, semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa tersebut. Demikian pula sebaliknya, semakin kurang baik kualitas pelayanan pada seorang mahasiswa, semakin rendah pula kepuasan mahasiswa tersebut. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan variabel yang penting untuk diperhatikan di dalam memprediksi kepuasan mahasiswa.

Meskipun secara statistik berhasil diuji terdapat pengaruh yang positif antara kedua variabel, peneliti menyadari bahwa faktor kualitas pelayanan bukanlah satu-satunya faktor yang menentukan tinggi rendahnya kepuasan mahasiswa. Masih ada faktor lain yang mungkin berperan terhadap kepuasan mahasiswa seperti kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar, tingkat pendidikan, aktualisasi diri, sosial ekonomi, budaya, dan faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kedua, terdapat pengaruh positif kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Provinsi Jawa Barat Jawa Barat. Ini berarti bahwa makin baik kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar makin tinggi pula kepuasan mahasiswa tersebut. Demikian pula sebaliknya, makin kurang baik kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar, makin rendah pula kepuasan mahasiswa tersebut. Oleh karena itu kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar merupakan variabel yang penting untuk diperhatikan dalam memprediksi kepuasan mahasiswa.

Meskipun secara statistik berhasil diuji terdapat pengaruh yang positif antara kedua variabel, peneliti menyadari bahwa faktor kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar bukanlah satu-satunya faktor yang menentukan tinggi rendahnya kepuasan mahasiswa. Masih ada faktor lain yang mungkin berperan terhadap kepuasan mahasiswa seperti pelayanan, tingkat pendidikan dosen, aktualisasi diri, sosial ekonomi, budaya, dan faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Ketiga, terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Jawa Barat Jawa Barat. Dengan demikian berarti bahwa makin baik kualitas pelayanan pada seorang mahasiswa dan semakin baik kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajarnya, semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa tersebut. Sebaliknya makin kurang baik kualitas pelayanan pada seorang mahasiswa dan semakin kurang baik kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar pada seorang mahasiswa, semakin rendah pula kepuasan mahasiswa tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan belajar, merupakan

Muslimin

dua variabel yang penting untuk diperhatikan dalam menjelaskan peningkatan kepuasan mahasiswa.

BIBLIOGRAFI

- Ametembun, N. A. (2011). *Guru dalam Administrasi Sekolah*. Bandung: IKIP Bandung.
- Ary, D., & Jacobs, L. C. H. (2009). *Introduction in Research in Education*. Sydney: Hott Rinehart and Winston.
- As'ad, M. (2005). *Psikologi Sosial untuk Perusahaan dan Industri*. Jakarta: Rajawali.
- Barry, L. (2006). *Psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Cascio, W. F. (2005). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*. New York: McGraw.
- Cranny, C. J., Smith, P. C., & Stone, E. (2012). *Job Satisfaction: How People Feel About Their Jobs and How It Affects Their Performance*. New York: Maxwell Macmillan.
- Crider, A. B. (2013). *Psychology*. Illinois: Scott. Foresman and Co.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2010). *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Effendy, O. U. (2013). *Human Relations dan Public Relations*. Bandung: Mandar Maju.
- Gaspers, V. (2007). *Manajemen Kinerja Penerapan Konsep-Konsep Kinerja dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gordon, J. R. (2011). *A diagnostic approach to organizational behavior*. Boston: Allyn & Bacon.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2005). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work*. prentice hall.
- Hasibuan, M. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibrahim, B. (2007). *TQM (Total Quality Management): panduan untuk menghadapi persaingan global*. Jakarta: Djambatan.
- Khanka, S. S., Robbins, O. B., Judge, S. P., McShane, G. T. M. H., Luthans, F. M. G. H., TMH, O. B. N., Ashwathappa, K., & Prasad, L. M. (2012). *Organisational Behaviour*. New York: McGraw Hill.
- Kreitner, R., Kinicki, A., & Buelens, M. (2005). *Organizational behavior*. Irwin Homewood, IL.
- Nawawi, H. (2021). *Organisasi sekolah dan pengelolaan kelas sebagai lembaga pendidikan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Pamudji, S. (2014). *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan*

- Publik. Jakarta: Widyapraja.
- Roestiyah, N. K. (2011). Masalah-masalah Ilmu keguruan. Jakarta: Bina Aksara.
- Sahertian, P. A., & Sahertian, I. A. (2010). Supervisi pendidikan: Dalam rangka program inservice education. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sak, O., & Shaw John, J. (2007). International Marketing Analysis and Strategy. New Jersey: A Simon & Schuster Company.
- Sudjana, N. (2011). Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar, Cetakan Ketiga Belas. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Supriatna, T. (2010). Akuntabilitas Pemerintahan Dalam Administrasi Publik. Bandung: Indra Prahara.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2014). Total Quality Management. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (2010). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: Free Press.

Copyright holder:

Muslimin (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

