

PERAN SENTRAL KINERJA DOSEN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA STIA-LAN BANDUNG

Budi Setiawan

Dosen STIA LAN Bandung
Jln. Cimandiri No.34 Bandung

Abstrak

Dalam jurnal ini penulis bertujuan untuk mengetahui persepsi kepuasan mahasiswa berdasarkan kinerja dosen di STIA-LAN Bandung, dengan menggunakan model pendekatan Analisis regresi dan korelasi. Model tersebut akan memanfaatkan Software SPSS yang secara luas sudah digunakan dalam berbagai jenis penelitian persepsi yang kemudian penulis kembangkan dari variabel bebas kinerja dosen dan variabel tak bebas nya yaitu kepuasan mahasiswa.

Metode pengumpulan data yaitu dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada mahasiswa sesuai jumlah sampel yang terpilih dengan menggunakan teknik sampling dari Slovin. Kuesioner diberikan kepada responden yaitu para mahasiswa tugas belajar dan izin belajar di STIA-LAN Bandung yang aktif mengikuti perkuliahan di STIA LAN Bandung. Isian kuesioner yang diterima kembali adalah sebanyak 100 mahasiswa dan yang dapat di analisis adalah 91 buah dan dianggap layak karena memenuhi jumlah sampel minimal untuk dianalisis. Setelah dilakukan analisis terhadap 91 kuesioner tersebut, diperoleh simpulan bahwa: Pengaruh dari Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 0,808, Korelasi antara Kinerja Dosen dengan kepuasan mahasiswa 0,808 dan masuk ke dalam kategori "Kuat".

Pengaruh variabel lain diluar model (error) sebesar 0,34. Model Persamaan regresi linier: $Y = 1,858 + 0,785 X$. Dengan mendapatkan koefisien arah regresi sebesar 0,785 yang positif nilainya, ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan mahasiswa ini akan di dorong oleh kinerja dosen yang lebih baik. Model Persamaan Strukturalnya: $Y = 0,808 X + 0,34$. Dengan mendapatkan nilai pengaruh yang positif ini tentunya mengindikasikan bahwa kontribusi dan peranan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa sangat menentukan sekali.

Kata Kunci: Kinerja, Kepuasan mahasiswa

CENTRAL ROLE IN IMPROVING THE PERFORMANCE OF TEACHING STUDENT SATISFACTION STIA LAN BANDUNG

Abstract

This paper the authors aims to determine the perceptions of student satisfaction based on performance-LAN STIA lecturer at Bandung, using regression models and correlation analysis approach. The model will utilize SPSS software which is widely used in many different types of research that later author developed perceptions of faculty performance independent variables and the dependent variable is the satisfaction of its students.

The method of data collection is by distributing questionnaires / questionnaire hello to students according to the number of samples selected using a sampling technique of Slovin. The questionnaire given to the respondents, the task of learning and permit students studying in Bandung STIA-LAN enabled LAN STIA follow lectures in Bandung. Received completed questionnaires were returned by 100 students and that can be analyzed is 91 pieces and was considered feasible due to meet the minimum number of samples to be analyzed. After analyzing the questionnaire to 91, be concluded that: Effect of Performance Lecturer on Student Satisfaction amounted to 0.808, with a Lecturer Performance Correlation between student satisfaction .808 and into the category of "Strong".

The influence of other variables outside the model (error) of 0.34. Model of linear regression equation: $Y = 1.858 + 0.785 X$. By getting directions regression coefficient of 0.785 which is positive value, it indicates that an increase in student satisfaction will be driven by the better performance of the lecturer. Structural equation model: $Y = 0.808 X + 0.34$. By getting a positive value effect is certainly indicates that the contribution and role of faculty performance is crucial to student satisfaction at all.

Keywords: Performance, Satisfaction students.

A. PENDAHULUAN

Sesuai dengan Rencana Strategis (Renstra) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi - Lembaga Administrasi Negara Bandung (STIA-LAN) tahun 2010 - 2014 lebih menekankan pada peningkatan Kinerja Dosen dan Peningkatan Kepuasan Mahasiswa yang diakibatkan oleh kualitas pelayanan Administrasi akademik serta pelayanan administrasi umum. Diharapkan ketiga aspek tersebut akan menambah akselerasi dan mendongkrak kinerja

Perguruan Tinggi Kedinasan STIA-LAN Bandung menuju penyelenggaraan pendidikan tinggi yang lebih profesional dan lebih efisien dalam proses penyelenggaraannya. Dengan sasaran utama pada aspek kinerja dosen yang mensyaratkan memiliki kemampuan praktis dan kemampuan akademis minimal berpendidikan jenjang pascasarjana (Magister), maka peningkatan kualitas pembelajaran di STIA-LAN Bandung dengan dosen pengajar yang mempunyai kemampuan akademis dan

kapasitas praktis dari pengalaman yang bersangkutan dalam memimpin suatu organisasi pemerintahan, akan lebih terasakan oleh para mahasiswa yang sekarang ini sedang mengikuti pendidikan di STIA-LAN Bandung. Untuk aspek pelayanan administratif umum, maka perbaikan dari sisi sarana dan prasarana pendukung proses pembelajaran telah dilakukan semaksimal mungkin, pengembangan *Information Communication Technology* (ICT) seperti misalnya; pemanfaatan SIMAK, *Hot Spot Area* di tempat-tempat strategis dalam proses pembelajaran, dan pemanfaatan *Information Technology* (IT) untuk setiap ruangan kelas, akan sangat membantu dosen dan mahasiswa dalam menggali informasi sebanyak-banyaknya mengenai keilmuan di bidang administrasi dan manajemen yang sedang dipelajarinya.

Sejalan dengan tuntutan masyarakat akan kompetensi aparatur yang akan menyokong tuntutan terhadap pengisian platform organisasi, maka STIA-LAN Bandung berusaha menjawabnya dengan menyelenggarakan dan mengembangkan beberapa jurusan dan program studi yang up to date, sesuai tuntutan kebutuhan pasar baik untuk jenjang Strata 1 (satu), maupun Strata 2. Perbaikan mendasar terus dilakukan melalui kegiatan dilingkungan internal seperti misalnya; melakukan Bedah Buku Aktual, Rapat-rapat pengembangan kurikulum, peningkatan mutu pendidikan dan tidak dilupakan melakukan benchmark ke beberapa perguruan tinggi ternama di dalam dan luar negeri. Dengan target dan tujuan yang cukup jelas yaitu mencetak setiap aparatur negara yang profesional di bidangnya melalui jenjang penyelenggaraan pendidikan tinggi, maka kebutuhan untuk menggunakan teknologi informasi di STIA-LAN Bandung menjadi persyaratan penting sebagai institusi yang responsif terhadap perkembangan di dunia pendidikan tinggi. Upaya pengembangan dan perbaikan sarana dan prasarana ini dilaksanakan melalui program yang telah dicanangkan oleh pihak manajemen yaitu program "*Quick Wins*" yang akan menjadi andalan dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan akademik dan pelayanan umum di STIA-LAN Bandung.

Berbagai upaya peningkatan kinerja dosen di STIA-LAN Bandung sudah mulai menuai hasil positif, salah satunya adalah dengan diberikannya penghargaan dalam bentuk sertifikasi dosen kepada 13 (tiga belas) orang

dosen tetap di STIA-LAN Bandung dan pada tahun 2013 ini untuk 2 (dua) program studi yaitu Manajemen Ekonomi Publik dan Manajemen Pembangunan Daerah telah dilakukan visitasi oleh Badan Akreditasi Nasional. Dengan demikian pengakuan secara yuridis tentang keberadaan STIA-LAN Bandung oleh Dirjen Pendidikan Tinggi dan peningkatan pengakuan masyarakat khususnya aparatur pegawai negeri di negara kita akan semakin meningkat. Kondisi seperti ini menjadikan citra STIA-LAN Bandung akan lebih baik lagi dan dipandang layak untuk para dosen tetapnya untuk mendapatkan tambahan *take home pay*, yang pada gilirannya akan mendorong individu dosen tersebut untuk berprestasi dan terus meningkatkan kinerjanya. Sedangkan yang tidak kalah fenomenalnya adalah bahwa rasio jumlah pegawai STIA-LAN Bandung, untuk 1 - 2 tahun ke depan STIA-LAN Bandung akan memiliki 11 (sebelas) orang pegawai yang bergelar Doktor (Strata-3) dengan total jumlah pegawai yang 47 (empat puluh tujuh) orang berarti ada 23% yang bergelar Doktor, 38% bergelar Magister, 19% bergelar Sarjana sedangkan sisanya 20% adalah lulusan Diploma dan SLTA (Sumber data kepegawaian STIA-LAN Bandung). Kondisi ini akan menjadi asset pegawai yang cukup baik dan dapat diandalkan bagi perkembangan STIA-LAN Bandung di masa yang akan datang dimana era persaingan antar perguruan tinggi yang sudah sedemikian ketat dalam dekade ini.

Menyimak dari hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan persepsi mahasiswa terhadap penyelenggaraan pendidikan di STIA-LAN Bandung (Budi Setiawan, JIA, Vol. 2 No. 4, 2005). Dari ke-empat faktor utama yang menjadi pendorong mahasiswa mengikuti pendidikan (Price-Harga, Image, Momen Pelayanan, dan Tahapan Pelayanan), menunjukkan bahwa Komponen "Harga" (*Price*) dan Komponen Momen Pelayanan (*Evidence of Service*) menjadi daya tarik mahasiswa mengikuti perkuliahan di STIA-LAN Bandung, hal ini di dukung oleh besarnya kontribusi dari komponen tersebut sebesar 64,84% dan 66,79%. Untuk Komponen Harga dari 6 (enam) atribut yang diamati ternyata untuk atribut Biaya Pendaftaran dan atribut Biaya SPP untuk setiap semester menjadi daya tarik utama mahasiswa mengikuti perkuliahan di STIA-LAN Bandung. Sedangkan untuk Komponen Momen Pelayanan yang menjadi faktor pendorong mahasiswa adalah kebersihan lingkungan tempat perkuliahan, kebersihan lingkungan area kampus dan

kemudahan/kesederhanaan dalam pelayanan Administratif. Untuk Komponen Citra (*Image*) dan Komponen Tahap Pelayanan (*Service Encounters*) masih banyak yang perlu diperbaiki dan terus dibenahi oleh manajemen, kontribusi dari ke-dua komponen tersebut masih relative kecil. Keadaan ini diperlihatkan oleh besaran kontribusi untuk ke-dua komponen tersebut adalah sebesar 48,056% dan sebesar 43,392%. Khususnya untuk komponen Citra (*Image*) dari STIA-LAN Bandung yang masih dinilai negatif oleh mahasiswa adalah masih belum mencukupinya kualitas hasil lulusan untuk dapat bersaing di pasar global dan masih adanya sebagian dosen yang masih memanfaatkan mahasiswa untuk kepentingan pribadi, kondisi ini jelas akan merugikan citra STIA-LAN Bandung di mata mahasiswa dan instansi pengirim mahasiswa. Jadi selama ini, Image mahasiswa terhadap kemudahan dalam menyelesaikan studi di STIA-LAN Bandung dikarenakan masih ada dalam pikiran para mahasiswa (dicitrakan) dengan cara melakukan pendekatan terhadap dosen dan petugas pelayanan administratif di STIA-LAN Bandung. Sedangkan untuk Tahapan Pelayanan yang dinilai masih menjadi kendala, dan hal ini menjadi penghambat dalam proses pembelajaran karena masih lemahnya pada atribut Pelayanan Her-Registrasi, Petugas Satpam dan Pelayanan pada saat mahasiswa akan mengajukan Seminar Rancangan Penelitian. Walaupun berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal her-registrasi dengan cara melalui pembayaran langsung melalui Bank dan perbaikan dalam mekanisme pelayanan akademik, tentunya upaya-upaya tersebut masih harus di jaga dan terus dilakukan evaluasi secara masif untuk menjaga citra STIA-LAN Bandung di benak para mahasiswa dan para dosennya.

Perlu disimak pula harapan yang cukup besar dari pimpinan tertinggi LAN yang disampaikan pada saat Pidatonya di Acara Wisuda XXXI STIA-LAN Bandung pada bulan Juli 2013, bahwa; "Almuni STIA-LAN Bandung harus mampu mendorong inovasi di sektor publik untuk menciptakan kebaruan dalam segala aspek dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diembannya. Kita hendaknya selalau bertanya tentang apa yang dapat dilakukan untuk dapat memperbaiki kualitas pelaksanaan tugas masing-masing. Dengan cara demikian, maka inisiatif untuk

melaksanakan inovasi akan muncul dengan sendirinya."

Dengan kondisi ini, maka penulis mencoba untuk membuat tulisan ilmiah yang mengambil topik pokok tentang Peran Kinerja Dosen dan Kepuasan Mahasiswa di STIA-LAN Bandung, dengan mengambil topik judul tulisan dalam jurnal ilmiah ini adalah: "Peranan Kinerja Dosen Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa STIA-LAN BANDUNG"

B. PROSES PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN

Mahasiswa, Dosen dan penyelenggara pendidikan adalah komponen-komponen yang tidak bisa dilepaskan dari proses pendidikan tinggi di STIA-LAN Bandung. Dimana peranan ke tiga komponen tersebut akan menjadi titik sentral dalam menciptakan kualitas pendidikan yang lebih baik. Sesuai dengan ketentuan yang ada dalam pedoman penyelenggaraan pendidikan STIA-LAN Bandung tahun 2012, yang didalamnya tertuang kebijakan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi kedinasan yaitu; selalu berupaya untuk menghasilkan lulusan yang profesional, memiliki keunggulan yang kompetitif, berwawasan global, berdaya saing dan siap mengelola sumber daya manusia aparatur. Dengan kebijakan mutu tersebut, maka STIA-LAN Bandung terus berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikannya dengan mencoba melakukan sinergi di ketiga komponen tersebut yaitu; mahasiswa, dosen dan penyelenggara pendidikan. Berbagai upaya tersebut antara lain dilakukan melalui peningkatan sarana proses pembelajaran melalui penggunaan ICT di lingkungan STIA-LAN Bandung, peningkatan kualitas ruangan perkuliahan dan peningkatan profesionalisme kinerja tenaga pengajar (dosen) yang pada gilirannya akan memberikan kepuasan kepada para mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan di STIA-LAN Bandung. Untuk keperluan tersebut, maka penulis akan memberikan terlebih dahulu kerangka tinjauan teori dalam bentuk definisi operasional kepada setiap variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian ini. Hal tersebut diharapkan dapat memperjelas serta akan memudahkan bagi peneliti serta para pembaca yang tertarik dalam kajian ini dan yang lebih penting lagi adalah untuk mengidentifikasi permasalahan penelitian yang akan dilakukan disini.

1. Kinerja Dosen

Dosen adalah sebutan yang seringkali kita dengar bagi seseorang yang mengajar di Perguruan Tinggi. Namun pada hakekatnya, sang dosen adalah pegawai dari suatu instansi apakh itu negeri atau swasta. Hamalik (2003:123) Dosen adalah tenaga kependidikan yang memiliki kompetensi kependidikan. Kompetensi disini sering diartikan sebagai *rational performance which satisfactorily meets the objectives for a desired condition*. Secara total kompetensi kependidikan disini meliputi kompetensi professional, kompetensi kemasyarakatan, dan kompetensi kepribadian. Tiap kompetensi itu mengandung aspek kognitif, afektif, psikomotor, produktif dan eksploratorik dengan macam-macam dimensi yang lengkap dan menyeluruh.

Dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab I pasal 1 ayat 6, dosen disebutkan sebagai pendidik termasuk pula di dalamnya guru, konselor, pamong belajar, dan sebagainya. Dalam Bab XI pasal 39 ayat 2 disebutkan "Pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik di perguruan tinggi ". Kemudian dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 1999 tentang pendidikan tinggi, Bab I pasal 1: "Dosen adalah tenaga pendidik atau kependidikan pada perguruan tinggi yang khusus diangkat dengan tugas utama mengajar". Atau dalam Bab IX pasal 101 ayat 2: "Dosen adalah seorang yang berdasarkan pendidikan dan keahliannya diangkat oleh penyelenggara perguruan tinggi dengan tugas utama mengajarpada perguruan tinggi yang bersangkutan".

Dengan demikian sebutan resmi bagi seorang yang mengajar di perguruan tinggi adalah dosen sebagaimana yang diamanatkan dalam undang-undang dan peraturan pemerintah. Oleh karena itu sangatlah mudah bagi kita untuk mengukur kinerja dosen berdasarkan definisi dosen seperti tersebut di atas. Selain memberikan materi pembelajaran kepada siswanya, dosen juga memberikan evaluasi terhadap mahasiswanya setelah melewati proses pembelajaran. Evaluasi dilakukan secara bertahap, setidaknya dua kali dalam satu semester, yaitu dengan melakukan Ujian Tengah Semester (UTA) dan Ujian Akhir

Semester (UAS). Namun kadangkala bagi dosen yang rajin biasanya melakukan evaluasi tambahan melalui kegiatan tugas-tugas kelompok maupun individu, quiz, dan kegiatan lainnya di dalam kelas.

Hamalik (2003:124-125) peranan dosen tidak hanya sebagai pengajar, tetapi juga sekaligus bertindak sebagai pembimbing. Di pihak lain dosen sebagai pemimpin dalam ruang kuliah, sebagai komunikator dengan masyarakat, sebagai pengembang ilmu dan penjabaran luasan ilmu (innovator), bahkan juga berperan sebagai pelaksana administrasi kurikulum di kampus atau lembaga perguruan tingginya.

Selanjutnya Hamalik (2003: 125-126) peranan yang mendasari dan mengarahkan tugas-tugas seorang dosen di perguruan tinggi antara lain sebagai berikut:

- 1) Tugas dalam Pendidikan dan Pengajaran
 - a. Memberi kuliah, termasuk memberi dan memeriksa ujian, makalah, dan skripsi
 - b. Membantu memberi kuliah dan mempersiapkan bahan-bahan kuliah
 - c. Membantu memeriksa makalh dan skripsi
 - d. Menjadi sponsor atau ko sponsor alam penyusunan makalah dan skripsi
 - e. Memimpin dan mengelola laboratorium dan studio
 - f. Memimpin dan membimbing praktek di laboratorium atau praktek kependidikan, praktek bengkel kerja, dan praktek di lapangan
 - g. Memberikan laboran praktek
 - h. Memberikan latihan responsi
 - i. Memberikan bimbingan dan pengajaran remedial
- 2) Tugas dalam Penelitian
Kegiatan penelitian meliputi:
 - a. Mengadakan penelitian ilmiah
 - b. Membimbing penelitian bagi mahasiswa dalam persiapan skripsi, tesis ataupun desertasi
 - c. Berpartisipasi dala kegiatan seminar dan berbagai kegiatan ilmiah lainnya
 - d. Membimbing penelitian untuk menjurus kepada spesialisasi dan pembuatan laporan ilmiah.
- 3) Kegiatan pengabdian kepada lembaga perguruan tinggi dan pengabdian kepada masyarakat:
 - a. Pembinaan institusional dan kader ilmiah
 - b. Turut menentukan kebijaksanaan dalam kerangka induk akademik
 - c. Pemegang otoritas dalam spesialisasinya
 - d. Merencanakan dan melaksanakan

- pembentukan serta pembinaan kader
- 4) Bimbingan kepada para mahasiswa dalam rangka memenuhi kebutuhan dan minat mahasiswa di dalam proses pendidikan.
 - 5) Tugas membantu kelancaran perkuliahan, ujian-ujian dan tugas lainnya yang dibebankan oleh ketua jurusan.

2. Kualitas Pelayanan

Untuk mempersiapkan pelayan yang berkualitas yang sesuai dengan yang diharapkan perlu berdasarkan pada sistem kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu. Suatu masyarakat pelanggan, akan selalu bertitik tolak kepada pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kaitan dengan kualitas pelayanan Fitzsimmons mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks dan rumit adanya, sehingga menentukan sejauhmana kualitas pelayanan tersebut, hal ini dapat dikemukakan dalam lima dimensi (Fitzsimmons, 1994:190) sebagai berikut:

- a. *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
- b. *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tepat.
- c. *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopanan-santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
- d. *Empathy*, kemampuan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- e. *Tangible*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Sedangkan tolok ukur akan kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, menurut Zethami, (1990:21-22) sebagai berikut:

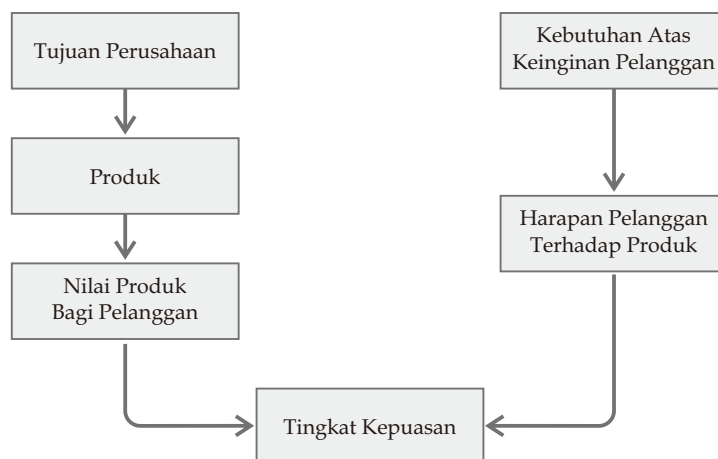
- a. *Tangible*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
- b. *Reliability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan
- d. *Competence*, tuntutan dimilikinya

- pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi
 - f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
 - g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan risiko.
 - h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
 - i. *Communications*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
 - j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Adapun yang dikembangkan oleh Garvin (Tjiptono dan Diana, 1998:27) ada 8 (delapan) dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, antara lain:

1. Kinerja (*Performance*) karakteristik operasi pokok dan produksi inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap
3. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Specification*), yaitu sejauhmana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan.
5. Daya tahan (*Durability*), berkaitan dengan berapa lama produksi tersebut dapat terus digunakan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas John Burk dan Gary Grundnitski (Jogiyanto, 1999:10) mengungkapkan: Kualitas dari suatu informasi (*Quality of Information*) tergantung dari 3 hal,



Gambar 1.
Konsep Kepuasan Pelanggan

yaitu informasi harus akurat, tepat waktu dan relevan. Akurat berarti sistem informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Tepat waktu artinya informasi yang datang dari penerima tidak boleh terlambat. Sedangkan relevan berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk memakainya.

Peningkatan kualitas produk/jasa merupakan fokus strategi peningkatan kualitas kerja Henry Simamora (2000:24) dalam bukunya *Manajemen Sumber Daya Manusia* mengemukakan bahwa: Dalam upaya memperoleh keunggulan kompetitif melalui strategi peningkatan kualitas kerja, maka praktik-praktik kunci manajemen sumber daya manusia yang dilakukan adalah:

1. Menyusun deskripsi pekerjaan yang relatif tetap dan dijabarkan secara eksplisit,
2. Meningkatkan partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan yang relevan dengan kondisi kerja dan pekerjaan itu sendiri.
3. Melakukan bauran antara kriteria individu dan kelompok untuk penilaian kinerja haruslah berjangka pendek dan berorientasi pada hasil.
4. Menerapkan keseragaman perlakuan terhadap karyawan dan jaminan keselamatan kerja karyawan.
5. Melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan yang ekstensif dan berkesinambungan.

Pratik-pratik seperti ini memungkinkan peningkatan kualitas pelayanan dengan membantu meyakinkan adanya perilaku yang sangat diandalkan dan individu yang dapat menentukan tujuan-tujuan organisasi, dan jika

diperlukan akan bersifat luwes dan adaptis terhadap tugas-tugas baru dalam mengantisipasi berkembangnya kemajuan teknologi.

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan terjadi karena adanya kesesuaian (titik temu) antara pelanggan dengan kinerja yang pelanggan rasakan. Harapan pelanggan merupakan pikiran atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi produk baik produk berbentuk barang ataupun jasa. Sedangkan, kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Untuk memperjelas konsep kepuasan ini, maka akan penulis tampilkan alur dari dari konsep kepuasan yang disampaikan oleh Arif; 2007;169 pada Gambar 1.

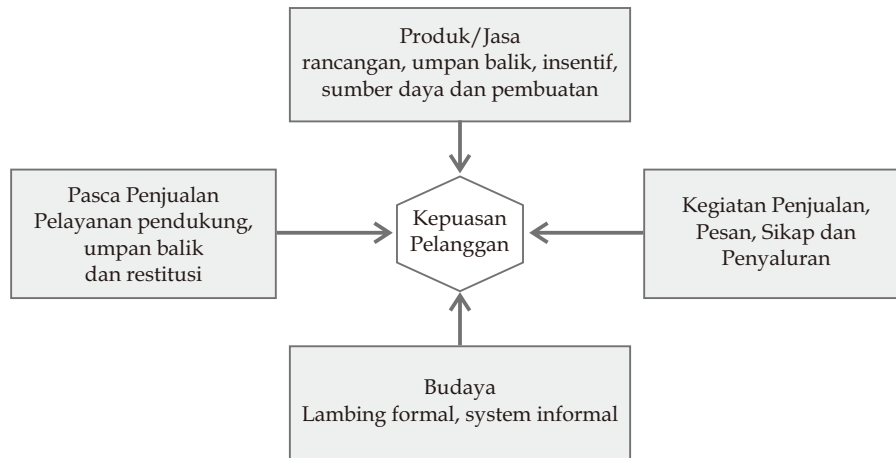
Menurut Lele (Arif, 2007:176) ada empat faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti yang terlihat pada Gambar 2.

Menurut Tjiptono, (2007: 224–225): Kepuasan adalah respon yang diberikan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan (*expectation*) dengan kinerja (*perceived performance*) yang dirasakan, yakni:

- Kinerja > Harapan = Kepuasan
- Kinerja < Harapan = Ketidakpuasan

Adapun ciri-ciri dari kepuasan dapat diindikasikan seperti berikut:

- 1) *Trust* (komponen relasi bisnis yang menentukan tingkat keyakinan)
- 2) *Bonding* (Komponen relasi bisnis yang mendorong dua pihak bertindak bersama



Gambar 2.
Konsep Kepuasan Pelanggan

dalam rangka mewujudkan tujuan yang diharapkan)

- 3) Komunikasi (pertukaran dan saling berbagi informasi)
- 4) *Share Value* (komponen yang menunjukkan sejauh mana para mitra bisnis memiliki kesamaan keyakinan)
- 5) Empati (komponen relasi bisnis yang memungkinkan kedua pihak untuk melihat situasi dari perspektif mitra bisnis masing-masing)
- 6) *Reciprocity* (komponen relasi bisnis yang merefleksikan kesediaan masing-masing pihak untuk saling membantu atau membalas kebaikan yang dilakukan salah satu pihak)

(Sin, et al. 2002, dalam Tjiptono, 2007:224-225)

Kepuasan yang telah dapat memuaskan kebutuhan konsumennya, dapat memperoleh beberapa manfaat dan keuntungan. Menurut Kotler dan Armstrong (2001), seorang konsumen yang merasa puas cenderung bersikap:

- 1) *Buy More and Stay Longer*, konsumen akan melakukan lebih banyak pembelian dan tinggal lebih lama
- 2) *Talk Favorably About Company and Its Product*, Konsumen yang merasa puas akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain, hal ini akan menimbulkan *World of Mouth* positif tentang perusahaan ataupun produknya.
- 3) *Pay Last Attention to Other Company's Brand and Advertising and Less Price Sensitivity*. Konsumen yang merasa puas tidak akan tergoda pemasaran dari pihak perusahaan lain. Konsumen yang puas tidak akan terlalu percaya dan langsung tertarik dengan harga

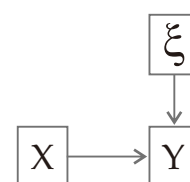
murah yang ditawarkan pesaing, konsumen percaya bahwa harga barang yang lebih mahal dikarenakan kualitas yang lebih bagus.

- 4) *Offers Product Improvement Suggest to The Company*, Konsumen yang merasa puas akan bersedia untuk memberikan saran yang dapat membangun dan memperbaiki kinerja perusahaan untuk lebih meningkatkan pelayanannya.
- 5) *Cost Less to Save Than New Consumer Because Transaction are Routine*. Perusahaan tidak buruh biaya besar untuk melayani kebutuhan konsumen karena transaksi sudah dilakukan secara rutin.

C. KERANGKA PEMIKIRAN UNTUK MODEL KINERJA DOSEN DAN KEPUASAN MAHASISWA

Dalam tulisan ilmiah ini untuk mengungkapkan hubungan - pengaruh antar variabel, yaitu suatu yang diarahkan untuk mengetahui hubungan berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner/angket. Variabel tersebut akan terdiri dari Kinerja Dosen (X), dan Kepuasan Mahasiswa (Y).

Secara umum Struktur Model yang akan penulis gunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 3.
Model Penelitian

Tabel 1. Daftar Populasi Mahasiswa Aktif STIA-LAN Bandung

Jenjang/Program Studi	Jumlah
Strata-2	281
a. Magister Pembangunan Daerah	37
b. Magister Ekonomi Publik	69
c. Magister Sumber Daya Aparatur	108
d. Magister Kebijakan Publik	67
Strata-1	665
a. Manajemen Pembangunan Daerah (MPD)	119
b. Manajemen Ekonomi Publik-Kuangan Publik (MEP-KP)	189
c. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	457
Total	946

Sumber: Data Mahasiswa di Sekretariat STIA-LAN Bandung Tahun 2013

Keterangan:

X = Kinerja Dosen

Y = Kepuasan Mahasiswa

D. METODE PENELITIAN YANG DIGUNAKAN

Adapun jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian peran kinerja dosen dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah menggunakan penelitian penjelasan (explanatory research) sebagaimana dijelaskan Singarimbun (1989:5) bahwa penelitian penjelasan adalah penelitian yang bermaksud untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel-variabel melalui pengujian hipotesis.

E. POPULASI DAN SAMPEL PENGAMATAN

Populasi dalam penelitian ini adalah "Mahasiswa STIA-LAN Bandung untuk program strata-1 dan strata-2 yang sedang aktif mengikuti perkuliahan". Berdasarkan catatan di bagian administrasi kemahasiswaan sampai dengan Semester Genap 2013 ada sebanyak 946 mahasiswa yang aktif dan terbagi dalam 2 (dua) Jenjang Studi: Strata-1 dan Strata-2.

Mengingat jumlah populasi mahasiswa aktif di STIA-LAN Bandung ada 946 mahasiswa yang tersebar di program Strata-2 dan Strata-1, maka dalam penelitian ini menggunakan teknik pemilihan sampel dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin (Sevila, 1993:161) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

e = nilai kritis (tingkat kesalahan sample, dalam hal ini ditetapkan 10%)

Dengan demikian dari populasi sebanyak 946 mahasiswa STIA-LAN Bandung posisi pada Semester Genap tahun akademik 2013, sampel ini dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{946}{1 + 946(0,1)^2}$$

$$n = \frac{946}{1 + (946 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{946}{1 + 9,46}$$

$$n = \frac{946}{10,46} = 90,44 \approx 91$$

dibulatkan

Jadi jumlah sampel sebagai responden dalam penelitian ini adalah 91 mahasiswa.

Secara proporsional komposisi jumlah sample berdasarkan jenjang Strata-2 dan Strata-1 adal pada Tabel 2.

G. TEKNIK PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Teknik pengumpulan data ini dilakukan melalui:

1. Studi Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku, laporan-laporan dan peraturan-peraturan yang memperkuat landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penulisan penelitian mandiri ini.
2. Kuesioner, yaitu pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pernyataan kepada responden, untuk kepentingan penelitian ini penulis menggunakan alternatif jawaban yang telah tersedia.

Adapun untuk menyusun instrumen kuesioner (angket) telah di desain ada pada Tabel 3.

Tabel 1. Daftar Populasi dan Proporsional Sampel Mahasiswa Aktif STIA-LAN Bandung

Jenjang/Program Studi	Populasi	Sample
Strata-2	281	27
a. Magister Pembangunan Daerah	37	4
b. Magister Ekonomi Publik	69	7
c. Magister Sumber Daya Aparatur	108	10
d. Magister Kebijakan Publik	67	6
Strata-1	665	64
a. Manajemen Pembangunan Daerah (MPD)	119	9
b. Manajemen Ekonomi Publik-Keuangan Publik (MEP-KP)	189	15
c. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	457	40
Total	946	91

Sumber: Data Mahasiswa di Sekretariat STIA-LAN Bandung Tahun 2013

Pengujian reliabilitas dan validitas instrumen ini telah dilakukan terhadap 27 mahasiswa, dengan cara melihat dari nilai Cronbach's Alpha atau Composite Reliability dan dapat disimpulkan

bahwa nilai korelasi antar konstruk yang menunjukkan keandalan dan validitasnya terhadap konstruk yang ada untuk beberapa item pernyataan sudah cukup memadai, kondisi

Tabel 3. Model Penyusunan Instrumen Kuesioner untuk Kinerja Dosen

Dimensi	Indikator	No. Item	Skala
<i>Quantity of Work</i> (kuantitas kerja)	Memberikan kuliah sesuai jadwal	1	ordinal
	Melaksanakan perkuliahan sebanyak 14 - 16 pertemuan	2	ordinal
	Membuat SAP, Silabus & hand out mata kuliah	3	ordinal
	Menggunakan sumber bacaan mutakhir (5 tahun terakhir dalam silabus)	4	ordinal
<i>Quality of Work</i> (kualitas kerja)	Menjelaskan SAP, silabus mata kuliah	5	ordinal
	Menjelaskan mengenai kontrak perkuliahan (sistem penilaian, perhitungan kehadiran, tugas-tugas dsb.	6	ordinal
	Kejelasan dosen dalam memberikan materi perkuliahan	7	ordinal
<i>Job Knowledge</i> (pengetahuan kerja)	Pengetahuan tentang contoh yang diberikan dosen untuk menjelaskan teori/konsep	8	ordinal
	Kejelasan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh mahasiswa	9	ordinal
	Menyampaikan variasi materi pembelajaran dengan jelas sesuai SAP	10	ordinal
	Kesempatan berdiskusi/mengajukan pertanyaan yang diberikan dosen	11	ordinal
	Menggunakan metode dan media pembelajaran (white board, OHP, LCD, alat peraga, dll) dalam perkuliahan	12	ordinal
<i>Creativeness</i> (kreativitas)	Mampu merespon kritik dan saran pertanyaan dari mahasiswa	13	ordinal
	Mampu mengkomunikasikan tugas dan latihan kepada mahasiswa sbg peningkatan pemahaman	14	ordinal
	Menyampaikan review materi sebelum mengakhiri perkuliahan	15	ordinal
<i>Cooperation</i> (kerjasama)	Solidaritas, sinergitas, koordinasi antar sesama tim pengajar dengan bahan ajar yang disampaikan	16	ordinal
	Kerjasama dengan dosen lain di luar team teaching	17	ordinal
	Kerjasama dengan mahasiswa dalam kelas (keterbukaan)	18	ordinal
<i>Dependedability</i> (kemandirian)	Memeriksa tugas dan mendiskusikan/membahas di kelas	19	ordinal
	Membuat soal UTS/UAS sesuai materi perkuliahan	20	ordinal
	Ketepatan waktu dalam memberikan nilai hasil ujian	21	ordinal
<i>Initiative</i> (Inisiatif)	Berinisiatif menambah pengetahuan melalui kegiatan seminar, lokakarya, bedah buku aktual dll,	22	ordinal
	Berinisiatif dalam menambah pertemuan/penambahan materi apabila dirasakan kurang	23	ordinal
<i>Personal qualities</i> (kualitas pribadi)	Kemampuan dosen dalam memotivasi minat belajar	24	ordinal
	Tingkat kepercayaan dosen terhadap materi yang diberikan kepada mahasiswa	25	ordinal

Tabel 4. Model Penyusunan Instrumen Kuesioner untuk Kepuasan Mahasiswa

Dimensi	Indikator	No. Item	Skala
Trust	Mahasiswa percaya terhadap kualitas dosen yang ada	1	ordinal
	Mahasiswa percaya terhadap layanan administratif	2	ordinal
	Mahasiswa dipercaya untuk hal-hal yang penting	3	ordinal
Bonding	Mahasiswa sama-sama berusaha untuk menjalin relasi jangka panjang	4	ordinal
	Mahasiswa saling bekerjasama dengan erat satu sama lain	5	ordinal
	Mahasiswa selalu berhubungan dengan sekretariat secara terus menerus	6	ordinal
Komunikasi	Mahasiswa melakukan komunikasi intensif dengan mengemukakan opini masing-masing ke sekretariat	7	ordinal
	Mahasiswa bisa saling mengungkapkan melalui proses komunikasi	8	ordinal
	Mahasiswa bisa melakukan komunikasi dengan baik dan jujur	9	ordinal
Share Value	Mahasiswa mempunyai prespektif yang sama	10	ordinal
	Mahasiswa mempunyai opini yang sama dalam menyikapi isu-isu actual	11	ordinal
	Mahasiswa memiliki perasaan yang sama terhadap berbagai hal yang ada di lingkungan akademik	12	ordinal
	Mahasiswa mempunyai misi dan system nilai yang sama	13	ordinal
Empathy	Mahasiswa memahami perasaan dari masing-masing pihak (Staf administrasi dan Dosen)	14	ordinal
	Mahasiswa saling memahami nilai dan tujuan masing-masing	15	ordinal
	Mahasiswa saling memahami perasaan masing-masing	16	ordinal
Receprocity	Mahasiswa bisa saling memenuhi janji dalam segala situasi	17	ordinal
	Mahasiswa bisa saling memberi/ menerima bantuan ketika mengalami kesulitan	18	ordinal

ini dapat dilihat dari hasil pengujian instrumen yang dimunculkan untuk variabel Kinerja Dosen dan variabel Kepuasan Mahasiswa telah memenuhi kriteria valid dan reliabel secara statistika.

Teknik pengolahan data dengan mengolah setiap jawaban dari kuesioner-kuesioner yang telah disebarkan kepada responden penelitian. Jawaban dari kuesioner telah diseragamkan menjadi lima kriteria jawaban berdasarkan skala Likert. Responden dapat mengisi kuesioner dengan memberikan angka 5 apabila persepsi terhadap pertanyaan yang diajukan sangat positif. Sebaliknya, apabila persepsi responden sangat negatif, skor jawaban yang diberikan adalah 1. Sedangkan bagi responden yang menjawab ragu-ragu atau tidak tahu dengan jawaban yang diberikannya, penulis memberikan angka penilaian dengan skor 3. Penulis berusaha untuk mengungkapkan bagaimanakah respon penilaian responden terhadap masing-masing variabel penelitian (X terhadap Y) secara langsung. Untuk menguji hipotesis secara statistika, teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Sederhana. Untuk memenuhi skala pengukuran interval, maka data ordinal dari hasil isian kuesioner akan ditransformasi terlebih dahulu ke dalam skala interval melalui

metode interval berurutan (*Method Successive Interval*) dari Thurstone (Harus Al Rasyid, 1993:131).

H. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 100 buah, ternyata kuesioner yang dikembalikan kepada penulis berjumlah 95 kuesioner, akan tetapi yang benar-benar dapat digunakan dalam analisis pembahasan adalah berjumlah 91 (sembilan puluh satu) kuesioner, dan telah sesuai dengan jumlah sampel yang terpilih dengan menggunakan teknik sampling yang telah dilakukan. Jumlah responden wanita dan pria yang mengisi kuesioner lengkap berimbang yaitu 43 responden wanita dan 48 responden pria. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengelompokan responden berdasarkan jenis kelaminnya sudah cukup terwakili. Mayoritas responden ternyata juga adalah mahasiswa yang benar-benar aktif mengikuti perkuliahan sehingga dengan ini mengindikasikan bahwa mereka benar-benar dapat menilai kinerja dosen, dan tentunya dapat merespon kepuasan mahasiswa dalam memperoleh pendidikan di STIA-LAN Bandung.

Dari tabel 5. menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki yang telah mengisi

Tabel 5. Profil Data Responden Untuk Jenis Kelamin dan Status Mahasiswa

Jenis Kelamin *Status Mahasiswa Crosstabulation

			Status Mahasiswa		Total
			Tugas Belajar	Ijin Belajar	
Jenis Kelamin	Laki-laki	Count % within Status Mahasiswa	17 _a 63,0%	31 _a 48,4%	48 63,0%
	Perempuan	Count % within Status Mahasiswa	10 _a 37,0%	33 _a 51,6%	43 37,0%
Total		Count % within Status Mahasiswa	27 100,0%	64 100,0%	91 100,0%

Each subscript denotes a subset of Status Mahasiswa categories whose column proportions do not differ significantly from each other at the .50 level

kuesioner adalah sebanyak 48 mahasiswa (52,7%) dan jumlah responden perempuan sebanyak 43 mahasiswa (47,3%). Sedangkan untuk status mahasiswa tugas belajar sebanyak 27 mahasiswa terdiri dari 17 mahasiswa laki-laki dan 10 mahasiswa perempuan, untuk yang ijin belajar sebanyak 64 mahasiswa terdiri dari 31 mahasiswa laki-laki dan 33 mahasiswa perempuan.

Dari Tabel 6. menunjukkan bahwa jumlah responden yang mengisi kuesioner dari jenjang studi Strata-1 sebanyak 64 mahasiswa yang terdiri dari responden laki-laki sebanyak 33 mahasiswa dan responden perempuan sebanyak 31 mahasiswa. Sedangkan jumlah responden yang telah mengisi kuesioner untuk jenjang studi Strata-2 adalah sebanyak 27 mahasiswa yang terdiri dari 15 mahasiswa laki-laki dan 12 mahasiswa perempuan.

Dari Tabel 7. menunjukkan bahwa jumlah responden yang telah mengisi kuesioner dari program Strata-1 adalah sebanyak 64 mahasiswa yang terdiri dari: program studi MPD 9 mahasiswa (14,1%), program studi MEP-KP 15 mahasiswa (23,4%) dan program studi MSDM 40

mahasiswa (62,5%). Sedangkan jumlah responden yang telah mengisi kuesioner untuk jenjang studi Strata-2 adalah sebanyak 27 mahasiswa yang terdiri dari: program studi Magister Pembangunan Daerah 4 mahasiswa (14,8%), program studi Magister Ekonomi Publik-Kuangan Publik 7 mahasiswa (25,9%), program studi Magister Sumber Daya Manusia 10 mahasiswa (37,0%) dan program studi Magister Kebijakan Publik 6 mahasiswa (22,2%).

1. Analisis Deskriptif Untuk Kinerja Dosen
a. Aspek Kuantitas Kerja

Dalam rangka memperoleh data mengenai aspek kuantitas kerja dosen, dilakukan penyebaran angket (kuesioner) kepada responden dengan diperoleh hasil tanggapan dari responden ada pada Tabel 8.

Total skor dari ke empat item pernyataan di atas diperoleh sebesar 1.495 atau 82,14% masuk dalam kategori "Setuju". Aspek kuantitas kerja dosen yang telah direspon dan diberikan penilaian oleh mahasiswa selama ini dirasakan sudah baik, dimana hasil tanggapan responden memberikan gambaran secara umum bahwa

Tabel 6. Profil Data Responden Untuk Jenis Kelamin dan Jenjang Studi Mahasiswa

Jenis Kelamin *Jenjang Studi Crosstabulation

			Status Mahasiswa		Total
			Tugas Belajar	Ijin Belajar	
Jenis Kelamin	Laki-laki	Count % within Jenjang Studi	33 _a 51,6%	15 _a 55,6%	48 63,0%
	Perempuan	Count % within Jenjang Studi	31 _a 48,4%	12 _a 44,4%	43 37,0%
Total		Count % within Jenjang Studi	64 100,0%	27 100,0%	91 100,0%

Each subscript denotes a subset of Jenjang Studi categories whose column proportions do not differ significantly from each other at the .50 level

Tabel 7. Profil Data Responden Untuk Program Studi dan Jenjang Studi Mahasiswa

Jenis Kelamin *Jenjang Studi Crosstabulation

			Jenjang Studi		Total
			Strata-1	Strata-2	
Program Studi	MPD	Count % within Jenjang Studi	9 _a 51,6%	0 _b .0%	9 9,9%
	MEP-KP	Count % within Jenjang Studi	31 _a 48,4%	0 _b .0%	15 16,5%
	MSDM	Count % within Jenjang Studi	31 _a 48,4%	0 _b .0%	40 44,0%
	Magister Pembangunan Daerah	Count % within Jenjang Studi	31 _a 48,4%	4 _b 14,8%	4 4,4%
	Magister Ekonomi Publik Keuangan Publik	Count % within Jenjang Studi	31 _a 48,4%	7 _b 25,9%	7 7,7%
	Magister Sumber Daya Aparatur	Count % within Jenjang Studi	31 _a 48,4%	10 _b 37,0%	10 11,0%
	Magister Kebijakan Publik	Count % within Jenjang Studi	31 _a 48,4%	6 _b 22,2%	6 6,6%
Total		Count % within Jenjang Studi	64 100,0%	27 100,0%	91 100,0%

Each subscript denotes a subset of Jenjang Studi categories whose column proportions differ significantly from each other at the .50 level

aspek kuantitas kerja dosen dalam memberikan materi perkuliahan berada dalam kategori yang setuju (82,14%), untuk itu agar tetap dipertahankan dan terus lebih ditingkatkan lagi khususnya pada ketepatan waktu dalam mengajar sesuai dengan jadwal waktu yang sudah ditentukan, sehingga kedepannya kuantitas dosen dalam memberikan perkuliahan kepada mahasiswa akan semakin baik.

b. Aspek Kualitas Kerja Dosen

Dari hasil tanggapan responden terhadap aspek kualitas kerja, diperoleh hasil pada Tabel 9.

Total skor dari ke tiga item pernyataan di atas diperoleh sebesar 1.091 atau 79,93% masuk

dalam kategori "Setuju". Aspek kualitas kerja dosen yang telah direspon dan diberikan penilaian oleh mahasiswa selama ini dirasakan sudah baik, dimana hasil tanggapan responden memberikan gambaran secara umum bahwa aspek kualitas kerja dosen dalam memberikan materi perkuliahan berada dalam kategori yang setuju (79,93%), untuk itu agar tetap dipertahankan dan terus lebih ditingkatkan lagi khususnya dalam hal kejelasan dosen dalam memberikan perkuliahan agar dibarengi dengan contoh-contoh kasus yang mudah dicerna oleh mahasiswa, sehingga kedepannya kualitas kerja dosen dalam memberikan perkuliahan kepada mahasiswa akan semakin baik.

Tabel 8. Aspek Kuantitas Kerja

	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
364	655,2	946,4	1.237,6	1.528,8	1.820

1.495 (82,14%)
↓

Tabel 9. Aspek Kualitas Kerja Dosen

	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
273	491,4	709,8	928,2	1.146,6	1.365

1.091 (79,93%)
↓

Tabel 10. Aspek Pengetahuan Kerja Dosen

1.790 (78,68%)
↓

	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
455	819	1.183	1.547	1.911	2.275

Tabel 11. Aspek Kreativitas Kerja Dosen

1.033 (75,68%)
↓

	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
273	491,4	709,8	928,2	1.146,6	1.365

c. Aspek Pengetahuan Kerja Dosen

Dari hasil tanggapan responden untuk aspek pengetahuan kerja, diperoleh gambaran ada Tabel 10.

Total skor dari ke lima item pernyataan di atas diperoleh sebesar 1.790 atau 78,68% masuk dalam kategori "Setuju". Aspek pengetahuan kerja dosen yang telah direspon dan diberikan penilaian oleh mahasiswa selama ini dirasakan sudah baik, dimana hasil tanggapan responden memberikan gambaran secara umum bahwa aspek pengetahuan kerja dosen dalam memberikan materi perkuliahan berada dalam kategori yang setuju (78,68%), untuk itu agar tetap dipertahankan dan terus lebih ditingkatkan lagi khususnya dalam hal menyampaikan variasi materi pembelajaran dengan jelas sesuai SAP yang mudah dicerna oleh mahasiswa, sehingga kedepannya pengetahuan kerja dosen dalam memberikan perkuliahan kepada mahasiswa akan semakin baik.

d. Aspek Kreativitas Kerja Dosen

Dari hasil tanggapan responden untuk aspek kreativitas kerja dosen, diperoleh hasil pada Tabel 11.

Total skor dari ke tiga item pernyataan di atas diperoleh sebesar 1.033 atau 75,68% masuk dalam kategori "Setuju". Aspek kreativitas kerja dosen yang telah direspon dan diberikan penilaian oleh mahasiswa selama ini dirasakan sudah baik, dimana hasil tanggapan responden memberikan gambaran secara umum bahwa aspek kreativitas kerja dosen dalam memberikan

materi perkuliahan berada dalam kategori yang setuju (75,68%), untuk itu agar tetap dipertahankan dan terus lebih ditingkatkan lagi khususnya dalam hal mampu merespon setiap kritik dan saran pertanyaan dari mahasiswa, sehingga kedepannya kreativitas kerja dosen dalam memberikan perkuliahan kepada mahasiswa akan semakin baik.

e. Aspek Kerjasama Dosen

Dari hasil tanggapan responden untuk aspek kerjasama antar dosen, diperoleh hasil pada Tabel 12.

Total skor dari ke tiga item pernyataan di atas diperoleh sebesar 889 atau 65,13% masuk dalam kategori "Kurang Setuju". Aspek kerjasama kerja antar dosen yang telah direspon dan diberikan penilaian oleh mahasiswa selama ini dirasakan kurang baik, dimana hasil tanggapan responden memberikan gambaran secara umum bahwa aspek kerjasama kerja antar dosen dalam memberikan materi perkuliahan berada dalam kategori yang kurang setuju (65,13%), untuk itu agar lebih ditingkatkan lagi khususnya dalam hal solidaritas, sinergitas, koordinasi antar sesama tim pengajar dengan bahan ajar yang disampaikan kepada mahasiswa, sehingga untuk kedepannya kerjasama kerja antar dosen dalam memberikan perkuliahan kepada mahasiswa akan semakin baik.

f. Aspek Kemandirian Dosen

Dari hasil tanggapan responden untuk aspek kemandirian dosen, diperoleh hasil Tabel 13.

Total skor dari ke tiga item pernyataan di atas

Tabel 12. Aspek Kerjasama Dosen

889 (65,13%)
↓

	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
273	491,4	709,8	928,2	1.146,6	1.365

Tabel 13. Aspek Kemandirian Dosen

	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
273	491,4	709,8	928,2	1.146,6	1.365

1.030 (75,48%)
↓

Tabel 14. Aspek Kerjasama Dosen

	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
182	327,6	473,2	618,8	764,4	910

578 (63,52%)
↓

diperoleh sebesar 1.030 atau 75,48% masuk dalam kategori "Setuju". Aspek kemandirian dosen yang telah direspon dan diberikan penilaian oleh mahasiswa selama ini dirasakan baik, dimana hasil tanggapan responden memberikan gambaran secara umum bahwa aspek kemandirian dosen dalam memberikan materi perkuliahan berada dalam kategori yang setuju (75,48%), untuk itu agar lebih ditingkatkan lagi khususnya dalam hal ketepatan waktu dalam memberikan nilai hasil ujian yang disampaikan kepada mahasiswa, sehingga untuk kedepannya kemandirian dosen dalam memberikan perkuliahan kepada mahasiswa akan semakin baik.

g. Aspek Inisiatif Kerja Dosen

Dari hasil tanggapan responden untuk aspek inisiatif kerja dosen, diperoleh hasil Tabel 14.

Total skor dari ke dua item pernyataan di atas diperoleh sebesar 578 atau 63,52% masuk dalam kategori "Kurang Setuju". Aspek inisiatif kerja dosen yang telah direspon dan diberikan penilaian oleh mahasiswa selama ini dirasakan kurang baik, dimana hasil tanggapan responden memberikan gambaran secara umum bahwa aspek inisiatif kerja dosen dalam memberikan materi perkuliahan berada dalam kategori yang kurang setuju (63,52%), untuk itu agar lebih ditingkatkan lagi khususnya dalam hal berinisiatif dalam menambah pengetahuan melalui kegiatan seminar, lokakarya, bedah buku aktual dan lain-lainnya, sehingga untuk kedepannya inisiatif kerja dosen dalam memberikan perkuliahan kepada mahasiswa

akan semakin baik.

h. Aspek Kualitas Pribadi Dosen

Dari hasil tanggapan responden untuk aspek kualitas pribadi dosen, diperoleh hasil Tabel 15.

Total skor dari ke dua item pernyataan di atas diperoleh sebesar 732 atau 80,44% masuk dalam kategori "Setuju". Aspek kualitas pribadi dosen yang telah direspon dan diberikan penilaian oleh mahasiswa selama ini dirasakan baik, dimana hasil tanggapan responden memberikan gambaran secara umum bahwa aspek kualitas pribadi dosen dalam memberikan materi perkuliahan berada dalam kategori yang setuju (80,44%), untuk itu agar lebih ditingkatkan lagi khususnya dalam hal kemampuan dosen dalam memotivasi minat belajar mahasiswa, sehingga untuk kedepannya kualitas pribadi dalam memberikan perkuliahan kepada mahasiswa akan semakin baik.

i. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Untuk Kinerja Dosen

Rekapitulasi data mengenai gambaran keseluruhan dari variabel kinerja dosen, diperoleh hasil Tabel 16.

Total skor dari ke dua puluh lima item pernyataan di atas diperoleh sebesar 8.638 atau 75,94% masuk dalam kategori "Setuju". Variabel Kinerja Dosen yang telah direspon dan diberikan penilaian oleh mahasiswa selama ini dirasakan baik, dimana hasil tanggapan responden memberikan gambaran secara umum bahwa variabel kinerja dosen dalam memberikan materi perkuliahan berada dalam kategori yang

Tabel 15. Aspek Kerjasama Dosen

	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
182	327,6	473,2	618,8	764,4	910

732 (80,44%)
↓

Tabel 16. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Dosen

Aspek-Aspek Kinerja Dosen	Nilai Skor	Persentase	Kriteria Hasil Tanggapan
Kuantitas Kerja	1.495	82,14%	Setuju
Kualitas Kerja	1.091	79,93%	Setuju
Pengetahuan Kerja	1.790	78,68%	Setuju
Kreativitas Kerja	1.033	75,68%	Setuju
Kerjasama	889	65,13%	Kurang Setuju
Kemandirian Kerja	1.030	75,46%	Setuju
Inisiatif Kerja	578	63,52%	Kurang Setuju
Kualitas Pribadi	732	80,44%	Setuju
Jumlah Skor	8.638	75,94%	Setuju

Sumber: Data Hasil Penelitian 2013

	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
2.275	4.095	5.915	7.735	9.555	11.375

8.638 (75,94%)
↓

setuju (75,94%), untuk itu agar lebih ditingkatkan lagi khususnya dalam hal aspek kerjasama antar dosen dan inisiatif kerja dosen, sehingga untuk kedepannya kinerja dosen dalam memberikan perkuliahan kepada mahasiswa akan semakin baik.

2. Analisis Deskriptif Untuk Kepuasan Mahasiswa

a. Aspek Trust

Dari hasil tanggapan responden untuk aspek trust, diperoleh hasil Tabel 17.

Total skor dari ke tiga item pernyataan di atas diperoleh sebesar 882 atau 64,62% masuk dalam kategori "Kurang Setuju". Untuk aspek trust yang telah direspon dan diberikan penilaian oleh mahasiswa dalam melihat tingkat kepuasannya selama ini dirasakan kurang baik, dimana hasil tanggapan responden memberikan gambaran secara umum bahwa aspek trust yang dirasakan oleh mahasiswa berada dalam kategori yang kurang setuju (64,62%), untuk itu agar mahasiswa dapat merasakan kepuasan selama mengikuti perkuliahan di STIA-LAN Bandung, maka untuk perihal keterpercayaan mahasiswa terhadap kualitas dosen dan keterpercayaan mahasiswa terhadap layanan administratif yang ada agar lebih ditingkatkan lagi, sehingga untuk kedepannya kepuasan mahasiswa akan semakin

meningkat.

b. Aspek Bonding

Dari hasil tanggapan responden untuk aspek bonding, diperoleh hasil Tabel 18.

Total skor dari ke tiga item pernyataan di atas diperoleh sebesar 966 atau 70,77% masuk dalam kategori "Setuju". Untuk aspek bonding yang telah direspon dan diberikan penilaian oleh mahasiswa dalam melihat tingkat kepuasannya selama ini dirasakan sudah baik, dimana hasil tanggapan responden memberikan gambaran secara umum bahwa aspek bonding yang dirasakan oleh mahasiswa berada dalam kategori yang setuju (70,77%), untuk itu agar mahasiswa dapat merasakan kepuasan selama mengikuti perkuliahan di STIA-LAN Bandung, maka untuk perihal upaya kampus dan mahasiswa secara bersama-sama untuk menjalin relasi jangka panjang agar lebih ditingkatkan lagi, sehingga untuk kedepannya kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat.

c. Aspek Komunikasi

Dari hasil tanggapan responden untuk aspek komunikasi, diperoleh hasil Tabel 19.

Total skor dari ke tiga item pernyataan di atas diperoleh sebesar 969 atau 70,99% masuk dalam kategori "Setuju". Untuk aspek komunikasi yang

Tabel 17. Aspek Trust

	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
273	491,4	709,8	928,2	1.146,6	1.365

882 (64,62%)
↓

Tabel 18. Aspek Bonding

	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
273	491,4	709,8	928,2	1.146,6	1.365

966 (70,77%)
↓

Tabel 19. Aspek Komunikasi

	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
273	491,4	709,8	928,2	1.146,6	1.365

969 (70,99%)
↓

telah direspon dan diberikan penilaian oleh mahasiswa dalam melihat tingkat kepuasannya selama ini dirasakan sudah baik, dimana hasil tanggapan responden memberikan gambaran secara umum bahwa aspek komunikasi yang dirasakan oleh mahasiswa berada dalam kategori yang setuju (70,99%), untuk itu agar mahasiswa dapat merasakan kepuasan selama mengikuti perkuliahan di STIA-LAN Bandung, maka untuk perihal mahasiswa dalam melakukan komunikasi secara intensif dengan cara mengemukakan opini masing-masing ke sekretariat agar lebih ditingkatkan lagi, sehingga untuk kedepannya kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat.

d. Aspek Share Value

Dari hasil tanggapan responden untuk aspek share value, diperoleh hasil Tabel 20.

Total skor dari ke empat item pernyataan di atas diperoleh sebesar 1.176 atau 64,62% masuk dalam kategori "Kurang Setuju". Untuk aspek share value yang telah direspon dan diberikan penilaian oleh mahasiswa dalam melihat tingkat kepuasannya selama ini dirasakan masih kurang baik, dimana hasil tanggapan responden memberikan gambaran secara umum bahwa aspek share value ini dirasakan oleh mahasiswa berada dalam kategori yang kurang setuju

(64,62%), untuk itu agar mahasiswa dapat merasakan kepuasan selama mengikuti perkuliahan di STIA-LAN Bandung, maka untuk perihal mahasiswa mempunyai opini yang sama dalam menyikapi isu-isu aktual dan mahasiswa memiliki perasaan yang sama terhadap berbagai hal yang ada di lingkungan akademik agar lebih ditingkatkan lagi, sehingga untuk kedepannya kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat.

e. Aspek Empathy

Dari hasil tanggapan responden untuk aspek empathy, diperoleh hasil Tabel 21.

Total skor dari ke tiga item pernyataan diperoleh sebesar 973 atau 71,28% masuk dalam kategori "Setuju". Untuk aspek empathy yang telah direspon dan diberikan penilaian oleh mahasiswa dalam melihat tingkat kepuasannya selama ini dirasakan sudah baik, dimana hasil tanggapan responden memberikan gambaran secara umum bahwa aspek empathy yang dirasakan oleh mahasiswa berada dalam kategori yang setuju (71,28%), untuk itu agar mahasiswa dapat merasakan kepuasan selama mengikuti perkuliahan di STIA-LAN Bandung, maka untuk perihal mahasiswa dalam memahami perasaan dari masing-masing pihak (staf administrasi dan dosen) agar lebih

Tabel 20. Aspek Share Value

	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
364	655,2	946,4	1.237,6	1.528,8	1.820

1.176 (64,62%)
↓

Tabel 21. Aspek Emphaty

	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
273	491,4	709,8	928,2	1.146,6	1.365

973 (71,28%)
↓

Tabel 22. Aspek Receptocity

	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
182	327,6	473,2	618,8	764,4	910

628 (69,01%)
↓

ditingkatkan lagi, sehingga untuk kedepannya kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat.

f. Aspek Receptocity

Dari hasil tanggapan responden untuk aspek receptocity, diperoleh hasil Tabel 22.

Total skor dari ke dua item pernyataan di atas diperoleh sebesar 628 atau 69,01% masuk dalam kategori "Setuju". Untuk aspek receptocity yang telah direspon dan diberikan penilaian oleh mahasiswa dalam melihat tingkat kepuasannya selama ini dirasakan sudah baik, dimana hasil tanggapan responden memberikan gambaran secara umum bahwa aspek receptocity yang dirasakan oleh mahasiswa berada dalam kategori yang setuju (69,01%), untuk itu agar mahasiswa dapat merasakan kepuasan selama mengikuti perkuliahan di STIA-LAN Bandung, maka untuk perihal mahasiswa bisa saling memberi/ menerima bantuan ketika mengalami kesulitan agar lebih ditingkatkan lagi, sehingga untuk kedepannya kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat.

g. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Untuk Kepuasan Mahasiswa

Rekapitulasi dari hasil tanggapan responden untuk variabel Kepuasan Mahasiswa, diperoleh hasil Tabel 23.

Total skor dari ke delapan belas item pernyataan di atas diperoleh sebesar 5.594 atau 68,30% masuk dalam kategori "Setuju". Variabel Kepuasan Mahasiswa yang telah direspon dan diberikan penilaian oleh mahasiswa selama ini dirasakan baik, dimana hasil tanggapan responden memberikan gambaran secara umum bahwa variabel kinerja dosen dalam memberikan materi perkuliahan berada dalam kategori yang setuju (68,30%), untuk itu agar lebih ditingkatkan lagi khususnya dalam hal aspek trust dan share value, sehingga untuk kedepannya kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan di STIA LAN Bandung akan semakin baik lagi.

3. Analisis Pengaruh Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Dalam jurnal ini penulis merasa tertarik untuk mengungkap peranan sikap untuk dua variabel di Perguruan Tinggi Kedinasan STIA-LAN Bandung yaitu: Kinerja Dosen dan Kepuasan Mahasiswa. Penulis menghipotesiskan sebuah model kausalitas mengenai variabel-variabel tersebut dengan mengajukan paradigma penelitian seperti dalam Gambar 4.

Model atau paradigma tersebut menghipotesiskan hubungan-hubungan sebagai berikut:

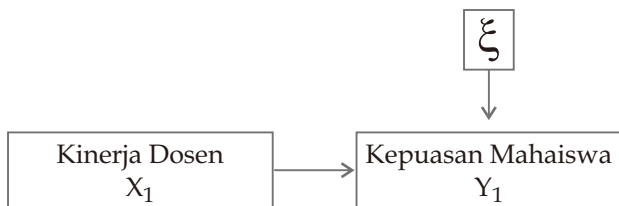
Tabel 23. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Mahasiswa

Aspek-Aspek Kinerja Dosen	Nilai Skor	Persentase	Kriteria Hasil Tanggapan
<i>Trust</i>	882	64,62%	Kurang Setuju
<i>Bonding</i>	966	70,77%	Setuju
Komunikasi	969	70,99%	Setuju
<i>Share Value</i>	1.176	64,62%	Kurang Setuju
<i>Emphaty</i>	973	71,28%	Setuju
<i>Receptocity</i>	628	69,01%	Setuju
Jumlah Skor	5.594	68.30%	Setuju

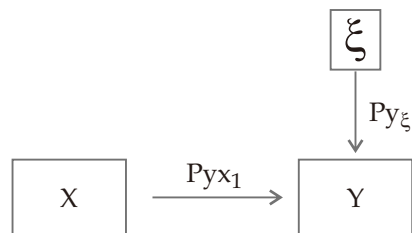
Sumber: Data Hasil Penelitian 2013

	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1.638	2.948,4	4.258,8	5.569,2	6.879,6	8.190

5.594 (68,30%)
↓



Gambar 4.
Variabel Kinerja Dosen dan Variabel
Kepuasan Mahasiswa



Gambar 5.
Diagram Jalur yang akan di hitung
besaran Pengaruhnya

“Terdapat hubungan korelasional antara Kinerja Dosen dan Kepuasan Mahasiswa.”

Model dan hipotesis yang diajukan di atas akan penulis coba untuk diuji secara empirik melalui sebuah penelitian berdasarkan sebuah sampel random berukuran 85 orang responden mahasiswa yang memenuhi kriteria untuk dapat dianalisis.

Ke-dua variabel tersebut diukur dengan menggunakan instrumen pengukuran yang dikembangkan berdasarkan berbagai teori yang mendukung, dengan memberikan skor yang skalanya interval.

Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur sehingga diagram jalur dengan menggunakan simbol ada pada Gambar 5..

Gambar 5. menyatakan bahwa diagram jalur hanya terdiri dari satu persamaan struktural. Dimana X sebagai variabel bebas dan Y sebagai variabel tak bebas. Adapun persamaan struktural dari diagram jalur tersebut dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = P_{yx}X + \xi$$

Untuk keperluan analisis data dengan menggunakan Statistika Parametrik,

mengisyaratkan skala pengukuran minimal interval, maka dengan melakukan transformasi variabel dengan menggunakan MSI (Method of Succesive Interval) untuk kedua variabel yang diukur dengan menggunakan kuesioner, maka akan terjadi peningkatan gradasi skala pengukuran dari ordinal ke interval. Setelah skala pengukuran berubah menjadi skala interval untuk selanjutnya dapat dilakukan perhitungan staitistika secara parametrik.

Dari hasil pengolahan data yang menggunakan SPSS Versi 19, maka Output SPSS diperoleh ada pada Tabel 24.

Tampak bahwa korfisien determinasi (R²) sebesar 0,656 berarti bahwa 65,6% variabilitas variabel Kepuasan Mahasiswa dapat diterangkan oleh variabel bebas dalam hal ini Kinerja Dosen.

Kemudian untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang kuat antara Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa maka dapat dilihat dari hasil pengujian pada Tabel 26.

Berdasarkan hasil pengolahan data data dapat dibuat dalam bentuk diagram jalur dan persamaan structural serta persamaan regresinya. Dengan menyertakan koefisien estimasi hasil pengolahan data, maka diagram jalur dan persamaan strukturalnya adalah

Tabel 24. Model Summary

Model	R	R Square	Std. Error of the Estimate	R Square change	F change	df ₁	df ₂	Sig. F change
1	0.808	0.656	11.180	0.486	84.118	1	89	.000

a. Predictors: (Constant), kinerja dosen

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	5391.211	1	5391.211	84.118	.000a
Residual	5704.086	89	64.091		
Total	11095.297	90			

a. Predictors: (Constant), Kinerja Dosen

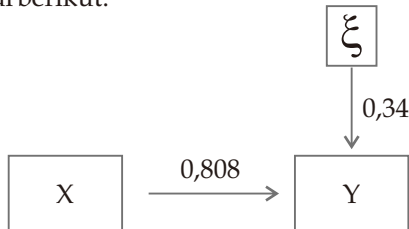
b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Coeff.	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)	1.858	1.653		1.027	0.307
Kinerja Dosen	0.785	0.080	0.808	9.172	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

sebagai berikut:



Dari hasil perhitungan analisis data tersebut dengan memperhatikan variabel kinerja dosen dan variabel kepuasan mahasiswa diperoleh gambaran sebagai berikut:

- Pengaruh dari Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 0,808
- Korelasi antara Kinerja Dosen dengan kepuasan mahasiswa 0,808 dan masuk ke dalam katagori "Kuat".
- Pengaruh variabel lain diluar model (error) sebesar 0,34, diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}\xi &= 1 - R^2 \\ &= 1 - 0,656 = 0.34\end{aligned}$$

- Model Persamaan regresi linier:

$$Y = 1,858 + 0,785 X$$

Dengan mendapatkan koefisien arah regresi sebesar 0,785 yang positif nilainya, ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan mahasiswa ini akan di dorong oleh kinerja dosen yang lebih baik.

- Model Persamaan Strukturalnya:

$$Y = 0,808 X + 0,34$$

Dengan mendapatkan nilai pengaruh yang positif ini tentunya mengindikasikan bahwa kontribusi dan peranan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa sangat menentukan sekali.

G. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan sebelumnya, maka dapat penulis simpulkan untuk dua variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

- Kinerja Dosen selama ini dinilai oleh mahasiswa sudah baik, hal tersebut diindikasikan dari sikap dosen dalam

memberikan materi kuliah sesuai dengan harapan mahasiswa, namun demikian masih ada penilaian yang dianggap kurang untuk beberapa aspek seperti misalnya;

- Kerjasama antar dosen dalam tim teaching dirasakan masih belum mendukung pelaksanaan proses pembelajaran. Kondisi tersebut diperoleh melalui gambaran dari hasil persepsi mahasiswa melalui kuesioner terhadap kinerja dosen masih dinilai kurang baik.
 - Inisiatif kerja dosen dirasakan oleh masih kurang baik, hal tersebut dilihat dari gambaran respon mahasiswa untuk aspek insiatif khususnya dalam hal keinginan dalam menambah pengetahuan melalui kegiatan seminar, lokakarya, bedah buku aktual masih dinilai rendah oleh mahasiswa. Kondisi ini dirasakan akan mengganggu oleh sebagian besar mahasiswa karena mahasiswa tentunya mengaharapkan penambahan pengetahuan yang banyak dari dosen pengajarnya.
- Kepuasan mahasiswa, secara keseluruhan aspek dinilai oleh mahasiswa sudah memuaskan, namun demikian untuk beberapa aspek masih dinilai kurang memuaskan, seperti misalnya:
 - Aspek Trust, mendapatkan penilaian menurut persepsi mahasiswa masih kurang memuaskan, khususnya dalam hal tingkat keterpercayaan mahasiswa terhadap kualitas dosen dan kualitas pelayanan administrative belum maksimal diyakini oleh mahasiswa. Kondisi ini menyebabkan kekurangan kepuasan mahasiswa dalam memperoleh pembelajaran.
 - Aspek *Share Value*, mendapatkan penilaian menurut persepsi mahasiswa masih kurang memuaskan, hal tersebut tercermin dari gambaran untuk item pertanyaan yang berkaitan dengan belum memilikinya perasaan yang sama terhadap berbagai hal yang ada di lingkungan akademik. Kondisi ini akan

mengakibatkan ketidakyakinan antar mahasiswa di dalam mengikuti kegiatan belajar mengajar di STIA-LAN Bandung.

3. Dari hasil pengujian hipotesis yang akan melihat keterkaitan variabel yang diteliti, maka dapat dilihat dari hasil analisis data sebagai berikut:
 - a. Pengaruh dari Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 0,808
 - b. Korelasi antara Kinerja Dosen dengan kepuasan mahasiswa 0,808 dan masuk ke dalam katagori "Kuat".
 - c. Pengaruh variabel lain diluar model (error) sebesar 0,34, diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$\xi = 1 - R^2 \\ = 1 - 0,656 = 0.34$$

- d. Model Persamaan regresi linier sederhananya:
 $Y = 1,858 + 0,785 X$
- e. Model Persamaan Strukturalnya:
 $Y = 0,808 X + 0,34$

Dalam upaya meningkatkan kinerja dosen dan kepuasan mahasiswa, maka saran dan rekomendasi yang dapat penulis sampaikan kepada manajemen STIA-LAN Bandung adalah sebagai berikut:

1. Dari beberapa temuan yang berkaitan dengan kinerja dosen, maka hal-hal lainnya yang perlu diperhatikan dan disarankan oleh penulis untuk meningkatkan kinerja dosen adalah sebagai berikut:
 - a. Tingkat kehadiran dan ketepatan waktu mengajar agar terus ditingkatkan.
 - b. Perlu penambahan dalam latihan melalui studi kasus dan pemecahan masalahnya.
 - c. Para dosen hendaknya memberikan kesimpulan di setiap akhir sesi perkuliahan mengenai pembahasan materi kuliah di setiap sesi pertemuannya.
 - d. Untuk kerjasama antar dosen khususnya dalam *team teaching* agar ditingkatkan melalui pertemuan antar dosen tersebut sebelum proses pembelajaran di mulai, pembagian jam mengajar juga perlu diperhatikan melalui koordinasi antar dosen dalam *team teaching*.
 - e. Inisiatif dosen dalam mengikuti kegiatan seminar, *workshop* dan bedah buku aktual agar lebih diperhatikan lagi, karena penambahn pengetahuan dan wawasan akan dapat diperoleh melalui kegiatan-

kegiatan tersebut yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja dosen.

2. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, maka ada beberapa hal penting yang perlu diperhatikan oleh pihak manajemen STIA-LAN Bandung antara lain adalah:
 - a. Pelayanan administratif agar lebih kreatif dalam upaya memberikan peraturan maupun ketentuan yang harus di jalankan oleh mahasiswa, dan menjaga keseragaman dalam memberikan teguran maupun peringatan kepada mahasiswa yang melanggar ketentuan yang sudah ditetapkan oleh lembaga.
 - b. Aspek *Trust* dan *Share Value* perlu diperhatikan lebih mendalam, hal ini dapat dilakukan melalui kegiatan sharing antar dosen dan mahasiswa, juga perlu peningkatan kepercayaan mahasiswa terhadap setiap dosen yang memberikan materi pelajaran dengan cara krativitas dosen dalam memberikan materi kuliah secara menarik dan dosen mampu memberikan kasus-kasus yang berkaitan dengan mata kuliahnya. Dengan sendirinya akan tumbuh keyakinan dan keterpercayaan mahasiswa kepada materi pelajaran yang disampaikan oleh setiap dosen.
3. Pengaruh pada variabel independen (variabel bebas) dalam hal ini Kinerja Dosen terhadap variabel *dependent* (variabel tak bebas) yang dalam hal ini Kepuasan Mahasiswa sudah sesuai dengan teori yang ada, sehingga untuk para peneliti yang tertarik dalam penelitian ini agar menambahkan variabel bebas lainnya agar lebih jelas variabel implisit yang tidak penulis teliti saat ini dapat dideteksi lebih jauh lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosin, 2006, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang, Bayu Media Publishing
- Arikunto, S, 2002, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta, Rineka Cipta
- Armstrong, Michael and Baron, Angela, 1998, *Performance Management*, Institute of Personel and Development
- Creswell, John W. 2009, *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Method Approaches*, University of Nebraska-Lincoln
- Bacal, Robert (alih bahasa Surya Dharma), 2001, *Performance Management*, Jakarta: PTSUN.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Services*, Yogyakarta, Andi

- Harun Al-Rasyid, 1994, *Teknik Penarikan Sampel Dan Penyusunan Skala*, Program Pasca Sarjana UNPAD.
- Milkovich, Geroge T., John W. Boudreau, 1997, *Human Resources Management*, Irwin.
- Nazir, Mohammad, 1988, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Normann, Richard, 1991, *Service Management*, England, Jhon Wiley & Sons.
- Rangkuti, Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta, PT. Gramedia
- Santoso Singgih dan Tjiptono Fandy, 2002, *Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta, PT. Gramedia.
- Sevilla, Condello, dkk, 1993, *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press)
- Silalahi, Ulber, 2008, *Metode dan Metodologi Penelitian*, Bandung, Penerbit Bina Budhaya
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta CV.