

# PENGARUH LAYANAN MENGAJAR DOSEN DAN PEMANFAATAN FASILITAS BELAJAR TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS PASUNDAN

Oleh:

Utami Dewi Nastiti

Program Studi Administrasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana

(e-mail : [utami.d@student.upi.edu](mailto:utami.d@student.upi.edu))

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kondisi layanan mengajar dosen di UNPAS, (2) kondisi pemanfaatan fasilitas belajar di UNPAS, (3) kondisi kepuasan mahasiswa di UNPAS, (4) pengaruh layanan mengajar dosen terhadap kepuasan mahasiswa di UNPAS, (5) pengaruh pemanfaatan fasilitas belajar di UNPAS, dan (6) pengaruh layanan mengajar dosen dan pemanfaatan fasilitas belajar secara bersama-sama di UNPAS. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Adapun subjek yang dijadikan sampel adalah mahasiswa S1 dari 25 jurusan yang ada di UNPAS dengan jumlah 357 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gambaran umum kepuasan mahasiswa di UNPAS berada pada kategori sedang. Sedangkan untuk layanan mengajar dosen berada pada kategori tinggi dan pemanfaatan fasilitas belajar berada pada kategori sedang. Layanan mengajar dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di UNPAS dengan kategori hubungan kuat, pemanfaatan fasilitas belajar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di UNPAS dengan kategori hubungan kuat, serta layanan mengajar dosen dan pemanfaatan fasilitas belajar secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di UNPAS dengan kategori hubungan sangat kuat.

**Kata kunci:** *kepuasan mahasiswa, layanan dosen, fasilitas belajar*

## Abstract

This study aims to determine (1) the condition of teaching faculty in UNPAS services, (2) the condition of use of learning facilities in UNPAS, (3) the condition of student satisfaction in UNPAS, (4) the effect of service teaching faculty to student satisfaction in UNPAS, (5) influence the utilization of learning facilities in UNPAS, and (6) the effect of teaching faculty services and facilities utilization study together in UNPAS. The method used in this study is a survey method with quantitative approach. The data collection technique used was a questionnaire. The subject was sampled S1 students from 25 departments in the University of Sundanese with number 357 responden. Hasil these studies show that the general picture of student satisfaction in UNPAS in middle category. As for service teaching faculty at the high category and use of learning facilities in middle category. Service teaching faculty significant effect on student satisfaction in UNPAS with strong relationship category, use of learning facilities significantly influence student satisfaction in UNPAS with strong relationship category, as well as teaching faculty services and use of learning facilities jointly significant effect on student satisfaction in UNPAS with category of relationship is very strong.

**Keywords:** *student satisfaction, service lecturers, learning facilities*

## PENDAHULUAN

Dunia pendidikan semakin dituntut untuk meningkatkan kemampuan daya pikir peserta didiknya demi menghadapi tantangan zaman dengan kemajuan teknologi yang begitu pesat. Relevansinya dengan pendidikan adalah proses belajar mengajar harus dikembangkan dengan mengajar siswa agar mampu berpikir kritis, mengambil keputusan, dan memanfaatkan informasi yang ada untuk menghadapi transformasi teknologi.

Peran ini hendak dibawakan oleh perguruan tinggi, baik Perguruan Tinggi Negeri

(PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS) sebagai mitra PTN. Diharapkan Perguruan Tinggi (PT) dapat menghasilkan lulusan-lulusan yang berkualitas, tidak hanya memiliki gelar sarjana formal, melainkan lulusan yang sanggup menjadi pelaku aktif dalam dunia pembangunan, terutama dalam perubahan budaya dan persepsi masyarakat. Perguruan tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi sendiri adalah pendidikan yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program

doktor, program profesi, program spesialis, dan program sub spesialis yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia. Perguruan tinggi merupakan industri jasa non profit yang berusaha menghasilkan produk berupa jasa sesuai dengan kebutuhan para *stakeholder* nya. *Stakeholder* perguruan tinggi sendiri terdiri dari mahasiswa, orang tua, pemerintah, dunia pekerjaan, dan lingkungan. Penyelenggaraan jasa-jasa PT dapat berjalan dengan bermutu jika SDM dan sarana-sarana pendukung yang tersedia memiliki mutu yang baik. Namun, untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas dan mutu jasa yang diterima oleh *stakeholder* agar mereka terpuaskan tidaklah mudah dan sederhana. Kualitas jasa lebih sukar dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang. Oleh karena itu, agar kualitas jasa pendidikan dapat terjaga dengan baik diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh mereka dengan cara menumbuhkan budaya mutu pada seluruh warga perguruan tinggi untuk selalu memenuhi kebutuhan mereka. Tampubolon (2001, hlm. 108) dalam bukunya menyebutkan bahwa mutu adalah paduan sifat-sifat produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan para *stakeholder* nya baik langsung maupun tidak langsung, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat, masa kini dan masa depan. PT bermutu dipahami sebagai lembaga pendidikan tinggi yang terkelola sedemikian rupa sehingga mampu menghasilkan jasa pendidikan tinggi sesuai dengan kebutuhan para *stakeholder* nya.

Semua layanan yang disediakan oleh PT berorientasi kepada kebutuhan *stakeholder* nya, yaitu mahasiswa. PT selaku lembaga yang bergerak di bidang jasa non profit sudah seharusnya selalu memperhatikan kepentingan *stakeholder* sebelum mengambil suatu kebijakan, hal ini untuk mencapai titik kepuasan maksimal dari mereka. PTS selaku mitra PTN perlu memperhatikan hal ini, karena tak jarang mahasiswa lebih memprioritaskan PTN dibandingkan dengan PTS. Jika PTS tidak memiliki kelebihan yang dapat dicitrakan kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan jumlah peminat akan berkurang setiap tahunnya. PTS di kota Malang contohnya (Yayuk Sri Rahayu, 2014, hlm. 14), mahasiswa memberikan penilaian mengenai kualitas jasa yang diterima masih berada dibawah kualitas jasa yang diharapkan, terdapat kesenjangan sebesar 10,91% sehingga dirasakan belum memuaskan oleh mahasiswa. Selanjutnya terdapat empat atribut kualitas jasa yang dinilai kurang oleh mahasiswa PTS di kota Malang, yaitu keakuratan dosen dalam

memberikan nilai, kemauan dosen dan karyawan dalam mendengarkan sumbang saran dari mahasiswa, kemudahan dalam menemui dosen, serta kinerja dosen & karyawan dalam hal melayani mahasiswa dengan baik.

Sedangkan penilaian mahasiswa tentang PTS di kota Bandung (Tepi Mulyaniapi, 2011, hlm. 176-177) adalah budaya organisasi PTS di kota Bandung sudah sangat baik dengan menerapkan hal-hal berikut; (1) visi dan tujuan bersama; (2) norma, nilai, kepercayaan, dan asumsi; (3) ritual, tradisi, dan seremonial; (4) sejarah dan cerita; (5) hubungan baik; serta (6) arsitektur, artefak, dan simbol. Kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh PTS di kota Bandung telah berjalan dengan baik serta memperhatikan unsur-unsur bauran pemasaran seperti produk, harga, tempat, promosi, proses, orang-orang yang terlibat, dan bangunan fisik. Layanan akademik yang dilakukan oleh pihak PTS di kota Bandung berjalan dengan baik dan telah memenuhi unsur TERRA (*Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance*). Mahasiswa PTS di kota Bandung merasa puas terhadap proses produk layanan di lembaga pendidikannya, hal ini terlihat dari dimensi yang menjadi alat ukur seperti, *curriculum, teaching, analytical skills, communication skill, social skill, dan personal growth*.

Universitas Pasundan adalah salah satu PTS swasta yang berdomisili di Bandung. Sebagai lembaga pendidikan tinggi yang melayani jasa pendidikan dan menyiapkan tenaga kependidikan serta ilmuwan, UNPAS mempunyai konsekuensi untuk memiliki kinerja yang tinggi. UNPAS termasuk dalam lima puluh PT yang menjanjikan di Indonesia dari sejumlah 2838 PTN dan PTS di Indonesia (50 *Promising Indonesian Universities*) dan termasuk dalam empat besar PTS sepulau Jawa terbaik akreditasinya dari BAN PT (Majalah Swa 2007). UNPAS telah membuktikan diri sebagai salah satu PT bermutu dengan memiliki akreditasi BAN-PT "A" terbanyak dibandingkan dengan PTS lain di Jawa Barat dan Propinsi Banten. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa non profit, UNPAS berkewajiban untuk memuaskan *stakeholder* nya melalui pemberian pelayanan yang cepat dan ramah, memberikan bantuan keuangan, menyediakan sarana & prasarana, dan sebagainya.

Namun, kenyataan menunjukkan bahwa ada sebagian mahasiswa merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini berbeda dari hasil penelitian Tepi Mulyaniapi tahun 2011 yang meneliti PTS se kota Bandung. Penulis

melihat beberapa fenomena yang ditemukan dilapangan. Pertama, dengan kondisi kampus yang terbagi menjadi 4 lokasi berbeda, menyebabkan mahasiswa mendapatkan layanan yang beragam. Terdapat beberapa mahasiswa yang kurang puas terhadap layanan universitas tersebut. Layanan disini dapat berupa administrasi, akademik, kondisi kampus, dan dosen.

Kedua, di semua lokasi kampus, permasalahan yang menjadi sorotan adalah kondisi lahan parkir yang kurang memadai. Lahan parkir kampus tidak dapat menampung banyaknya kendaraan yang dibawa oleh mahasiswa dan dosen. Hal ini menyebabkan mahasiswa berebut parkir dengan dosen, bahkan terkadang dosenlah yang harus mengalah dengan parkir diluar kampus.

Ketiga, pada salah satu lokasi kampus ukuran tempat ibadah tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa, hal ini mengakibatkan antrian yang sangat panjang ketika mahasiswa akan melaksanakan wudhu saat shalat dzuhur di siang hari. Apalagi melaksanakan shalat Jumat, adalah hal yang tidak mungkin untuk dilakukan. Begitupun dengan perpustakaan yang menurut beberapa mahasiswa tempatnya kurang luas untuk menampung jumlah mahasiswa yang saat ini sangat banyak.

Keempat, di beberapa jurusan terdapat dosen yang jarang masuk. Menurut paparan mahasiswa bahkan ada dosen yang hanya masuk 2 kali saja selama 1 semester. Hal ini menghambat para mahasiswa untuk belajar juga melaksanakan bimbingan akademik ketika dosen yang bersangkutan kebetulan adalah pembimbing akademiknya.

Kelima, penggunaan fasilitas internet masih belum bisa maksimal. Hal yang paling krusial dalam permasalahan penggunaan fasilitas ini adalah penggunaan *wifi* di lingkungan kampus. Di beberapa lokasi kampus tidak semua mahasiswa dapat menggunakan *wifi* dengan lancar, padahal penggunaan *wifi* sudah termasuk dalam pembayaran kuliah tiap semester. Hal ini sangat mengganggu kegiatan akademik mahasiswa karena informasi yang diperlukan oleh mahasiswa tidak hanya dari buku saja melainkan dari media internet juga.

Mencermati fenomena sebagaimana tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa mahasiswa mempunyai harapan dan kriteria terhadap fasilitas dan proses belajar mengajar yang diberikan oleh dosen. Oleh karena itu, mutu jasa yang diberikan harus dimulai dari kebutuhan mahasiswa terhadap jasa yang akan diberikan dan dikahiri pada persepsi mahasiswa terhadap mutu jasa tersebut.

Persepsi dan sikap mahasiswa sangat bermanfaat untuk pengambilan kebijakan di berbagai aspek, misalnya untuk program perbaikan mutu pendidikan dan alat strategik untuk program pemasaran pendidikan.

Kepuasan Mahasiswa Sebagai Stakeholder Perguruan Tinggi

Ketika mahasiswa mengikuti perkuliahan, dia akan merasakan tingkat kepuasan atau tingkat ketidakpuasan tertentu. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang ia rasakan dengan harapannya. Sedangkan kepuasan mahasiswa adalah sikap mahasiswa atas terpenuhinya harapan dan kebutuhan melalui layanan yang didapatkan/diterima dari PT.

Mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas; (2) kalau kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas; dan (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas, senang, atau bahagia.

Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya. Mahasiswa yang merasa puas akan menyampaikan secara positif tentang jasa yang ia gunakan atau konsumsi. Mahasiswa yang tidak puas akan bereaksi secara berlainan. Mereka yang tidak puas akan mengambil satu dari dua tindakan berikut ini : (1) mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan tersebut dengan meninggalkan atau pindah ke program studi lain atau ke perguruan tinggi (PT) lain. Mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan dengan mencari informasi yang dapat memperkuat nilai tinggi jasa tersebut (menghindari informasi yang mungkin memperkuat nilai rendahnya).

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

Harapan mahasiswa dibentuk oleh komentar teman dan kenalannya, serta informasi dan janji perguruan tinggi (PT), dan pesaingnya. Apabila PT menaikkan harapan mahasiswa terlalu tinggi, mereka mungkin akan kecewa jika PT gagal dalam memenuhinya. Di lain pihak jika PT menetapkan harapan mahasiswa terlalu rendah, maka PT tidak dapat menarik cukup banyak calon mahasiswa meskipun mahasiswa akan puas. Tingkat kepuasan atau kesenangan yang tinggi

akan menciptakan ikatan emosional yang tinggi. PT perlu membentuk budayanya sedemikian rupa sehingga orang dalam PT bertujuan menyenangkan mahasiswa.

Sallis (2010) mengemukakan beberapa dimensi terkait kepuasan mahasiswa, diantaranya; (1) pelayanan yang diterima/didapatkan dari dosen kepada mahasiswa dan (2) pelayanan terhadap fasilitas belajar di kampus. Sedangkan Robbins (2003, hlm. 105) menambahkan beberapa dimensi yang juga harus diperhatikan dalam hal kepuasan mahasiswa; (1) *exit*, perilaku ini terkait kepada *stakeholder* yang kurang puas dengan layanan PT sehingga ia meninggalkan tempat ia melangsungkan kegiatan belajar. Namun bagi *stakeholder* yang puas dengan layanan yang diberikan, tentu ia akan nyaman dan betah berada di lingkungan kampus; (2) *voice* (suara), hal ini terkait dengan pemberitaan yang dilontarkan mahasiswa kepada keluarga dan masyarakat luas akan pelayanan dan fasilitas yang ia dapatkan selama ia berada di lingkungan kampus. Pemberitaan yang dilontarkan bisa positif ataupun negatif; (3) *loyalty* (kesetiaan), dampak dari pelayanan yang memuaskan menimbulkan kesetiaan dari *stakeholder*, mungkin tidak hanya untuk dirinya saja, tetapi ia akan memasukan anak dan cucunya pada PT yang sama; dan (4) *neglect* (pengabaian), hal ini terkait dengan tidak dilakukannya komplein oleh *stakeholder* atas pelayanan yang diberikan, ketika *stakeholder* tidak puas atas pelayanan tersebut ia akan menyatakannya dengan membiarkan kondisi memburuk.

#### Layanan Mengajar Dosen

Dosen adalah salah satu elemen TSM (*Total Service Management*) yang perlu diperhatikan oleh PT (Alma, 2003, hlm. 72). Dosen merupakan sumber daya yang sangat potensial bagi PT, karena dosen dapat memberikan pelayanan dengan mutu tinggi kepada mahasiswa serta menimbulkan daya tarik tersendiri bagi para mahasiswa. Permasalahan ini sangat peka serta mudah menyentuh rasa simpati mahasiswa terhadap kegiatan akademik dan akan membangun dan memberikan cap tersendiri terhadap lembaga.

Dosen juga ujung tombak guna mencapai sasaran keberhasilan PT dalam melaksanakan tugas Tri Dharma Perguruan Tinggi. Apabila dosen memiliki komitmen yang tinggi, maka citra lembaga akan baik dan mahasiswa akan menginformasikannya kepada masyarakat sekelilingnya, sehingga membawa keuntungan bagi pribadi dosen dan lembaga.

Alma (2003, hlm. 72) menempatkan *productivity & quality* sebagai elemen terakhir dalam TSM. Lovelock (2007, hlm 109) mendefinisikan produktivitas sebagai ukuran keefisienan institusi untuk mengubah input menjadi output. Input berbeda-beda menurut sifatnya, tetapi dapat berupa tenaga kerja (fisik maupun intelektual), bahan, energi, dan modal (tanah, bangunan, peralatan, sistem informasi, dan aset finansial). Output adalah hasil akhir proses penyerahan jasa seperti yang dipahami dan dinilai oleh pelanggan. Berdasarkan konsep Lovelock tersebut, pengembangan dosen merupakan salah satu usaha untuk peningkatan produktivitas PT. Jika pengembangan personal dosen ini sudah merata dan membawa dampak terhadap mutu bahan kuliah dan mutu pengajarnya, maka akan terciptalah para mahasiswa dan alumnus yang bermutu. Pada akhirnya, layanan mengajar yang diberikan dosen kepada mahasiswa berupa jasa intelektual (kegiatan pembelajaran baik di dalam maupun diluar kelas) menjadi salah satu komponen penting yang dijadikan pertimbangan oleh mahasiswa ketika akan menilai mutu PT.

Penilaian mutu suatu layanan dapat dilihat dari lima dimensi yang sering disebut TERRA (Lovelock, 2007, hlm. 107). Kelima dimensi ini adalah *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Layanan mengajar yang diberikan oleh dosen berupa; (1) *tangible*, dalam bentuk berpakaian rapih ketika mengajar, menggunakan teknologi-teknologi presentasi, dan menggunakan sumber-sumber bahan ajar yang terkini; (2) *emphaty*, dalam bentuk melakukan interaksi dengan mahasiswa di dalam kelas, bersikap ramah terhadap mahasiswa (tidak emosional), dan menciptakan komunikasi yang baik; (3) *reliability*, dalam bentuk hadir tepat waktu saat perkuliahan, tingkat kehadiran, dan kesesuaian pelaksanaan jadwal kuliah; (4) *responsiveness*, dalam bentuk membantu mahasiswa dalam menghadapi kesulitan, menyediakan waktu untuk berkonsultasi diluar jam mengajar, dan memotivasi belajar siswa; dan (5) *assurance*, dalam bentuk menguasai materi ajar, dapat menguasai kelas, dan menguasai keterampilan mengajar di dalam kelas.

#### Pemanfaatan Fasilitas Belajar

Pemanfaatan adalah salah satu siklus dalam manajemen sarana dan prasarana. Siklus manajemen sarana dan prasarana sendiri terdiri dari perencanaan, pengadaan, pengaturan, penggunaan, dan penghapusan. Proses perencanaan dilakukan untuk mengetahui sarana dan prasarana apa saja yang dibutuhkan di

sekolah. Proses berikutnya adalah pengadaan, yakni serangkaian kegiatan menyediakan berbagai jenis sarana dan prasarana sesuai dengan apa yang sudah direncanakan. Proses selanjutnya ialah pengaturan. Dalam pengaturan, terdapat kegiatan inventarisasi, penyimpanan, dan pemeliharaan. Kemudian prosesnya lagi ialah penggunaan, yakni pemanfaatan sarana dan prasarana pendidikan untuk mendukung proses pendidikan. Dalam proses ini harus diperhatikan prinsip efektifitas dan efisiensinya. Terakhir adalah proses penghapusan, yakni kegiatan menghilangkan sarana dan prasarana dari daftar inventaris.

Sedangkan pemanfaatan fasilitas belajar adalah penggunaan sarana dan prasarana pendidikan untuk mendukung proses pendidikan demi tercapainya tujuan pendidikan atau penggunaan seluruh perabot, peralatan, dan komponen baik langsung maupun tidak langsung yang mendukung aktifitas belajar di kampus demi tercapainya tujuan pendidikan. PT merupakan institusi pendidikan yang bergerak dalam bidang layanan, sehinggaperlu memperhatikan yang namanya mutu, salah satu indikator tercapainya mutu dalam PT adalah berorientasi pada kebutuhan pelanggan (mahasiswa). Dalam kegiatan belajar mengajar di luar maupun di ruang kelas, mahasiswa membutuhkan fasilitas sebagai pendukung kegiatan belajar mereka.

Produksi dan penyajian jasa-jasa PT dapat berjalan dengan bermutu jika SDM (dalam hal ini dosen) dan sarana-sarana pendukung (dalam hal ini fasilitas belajar) yang bermutu tersedia. Fasilitas belajar merupakan satu dari sebelas kebutuhan mahasiswa (telah dibahas dalam sub bab sebelumnya) yang wajib dipenuhi oleh PT.

Dimensi yang dijadikan ukuran dari pemanfaatan fasilitas belajar adalah prinsip-prinsip pengelolaan sarana dan prasarana. Prinsip-prinsip ini menjabarkan tentang keharusan adanya standarisasi yang berkenaan dengan fasilitas belajar, pengadaan, serta optimalisasi penggunaan fasilitas belajar secara efektif dan efisien. Prinsip-prinsip tersebut terdiri dari (Ali Imron, 2003 dan Barnawi, 2012); efisiensi, efektifitas, pencapaian tujuan, administratif, kejelasan tanggung jawab, dan kekohesian.

Dari enam prinsip manajemen sarana dan prasarana, diambil dua prinsip yang dijadikan dimensi pengukuran pemanfaatan fasilitas belajar, yaitu prinsip administratif, terkait ketersediaan fasilitas belajar dengan memperhatikan undang-undang, peraturan, instruksi, dan petunjuk teknis yang diberlakukan oleh yang berwenang dan prinsip efektifitas, yaitu optimalisasi penggunaan fasilitas belajar sesuai dengan fungsi dan kegunaannya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket (*questionnaire*) berjenis angket tertutup dengan

instrumennya berupa pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden. Angket disebarikan kepada 357 responden pada 25 jurusan berbeda di Universitas Pasundan.

## TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Penemuan serta pembahasan disajikan secara deskriptif untuk setiap variabel dan setiap hubungan antar variabel yang dibahas sebagai berikut,

Gambaran Umum Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pasundan

Layanan yang diterima/didapatkan oleh mahasiswa terdiri dari layanan mengajar dosen dan layanan fasilitas belajar di kampus yang berada pada kriteria tinggi dengan skor 3,63. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan mengajar dosen berada pada kriteria tinggi dengan skor 3,78. Hal ini mencakup kepuasan terhadap layanan mengajar dosen MKDU dan kepuasan terhadap layanan mengajar dosen bidang studi (BS). Kepuasan mahasiswa terhadap layanan mengajar dosen MKDU memiliki skor rata-rata

yang lebih rendah dibandingkan dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan mengajar dosen BS (3,73 : 3,82). Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa lebih puas ketika diajar oleh dosen BS dibandingkan diajar oleh dosen MKDU meskipun skor akhirnya hanya berbeda sedikit (0,09).

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan fasilitas belajar berada pada kriteria tinggi dengan skor 3,49. Hal ini mencakup kepuasan terhadap prasarana dan kepuasan terhadap sarana. Kepuasan mahasiswa terhadap prasarana kampus memiliki skor rata-rata yang lebih rendah dibandingkan dengan kepuasan mahasiswa terhadap sarana kampus (3,41 : 3,56). Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa sudah puas

dengan sarana yang berada di kampus, namun perlu diikuti dengan prasarananya juga.

Bila dilihat dari indikator sebelumnya; layanan yang diterima/didapatkan oleh mahasiswa, baik layanan mengajar dosen maupun fasilitas belajar sudah berada dalam kriteria yang tinggi. Namun, menurut Robbins (2003, hlm. 105) untuk mengukur kepuasan seseorang tidak cukup hanya dengan hal tersebut saja tetapi melalui respon yang diberikan oleh mahasiswa itu sendiri. Respon tersebut memiliki dua dimensi; konstruktif/destruktif dan aktif/pasif yang didefinisikan sebagai berikut; (a) *exit*, kenyamanan dan kebetahan berada di lingkungan kampus; (b) *voice* (suara), penyampaian/pemberitaan hal positif; (c) *loyalty* (kesetiaan); dan (d) *neglect* (pengabaian) tidak melakukan komplein.

Dari hasil penelitian, respon yang diberikan oleh mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima/dapatkan berada pada kriteria sedang dengan skor rata-rata 3,05. Kenyamanan dan kebetahan mahasiswa berada di lingkungan kampus berada pada kriteria sedang dengan skor 3,29. Penyampaian/pemberitaan hal positif berada pada kriteria sedang dengan skor 3,15. Kesetiaan berada pada kriteria sedang dengan skor 2,88. Sedangkan tidak melakukan komplein atas layanan yang diterima/didapatkan berada pada kriteria sedang dengan skor 3,07.

Berdasarkan deskripsi tersebut dapat dilihat bahwa meskipun mahasiswa merasa puas dengan layanan yang mereka terima/dapatkan tidak diikuti dengan perilaku dan tindakan yang diperlihatkan. Perilaku yang terlihat tidak sebaik dengan sikap (yang dirasakan) oleh mahasiswa. Hal ini terlihat dari perbedaan skor yang cukup jauh yaitu (3,63 : 3,05) sekitar 0,58 poin yang mengakibatkan skor untuk kepuasan mahasiswa secara keseluruhan tidak terlalu besar yaitu 3,34 dan menempati kriteria sedang.

Hal tersebut mengindikasikan bahwa masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan PT terlebih faktor yang tidak hanya dapat mempengaruhi dari sisi sikap namun dapat pula mempengaruhi perilaku dan tindakan nyatanya.

### **Gambaran Umum Layanan Mengajar Dosen di Universitas Pasundan**

Layanan mengajar dosen di Universitas Pasundan berdasarkan penelitian ini berada pada kriteria tinggi dengan skor rata-rata 3,92. Hal ini mencakup kelima indikator yang telah disebutkan diatas (*tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*).

*Tangible* (berwujud) adalah unsur yang terkait dengan bentuk fisik pada dosen saat melaksanakan proses perkuliahan yang bisa dirasakan serta dapat dilihat langsung oleh mahasiswa. Tanggapan mahasiswa terkait unsur ini berada pada kriteria tinggi dengan skor rata-rata 4,12.

*Emphaty* (empati) adalah unsur yang terkait dengan sikap dan perilaku dosen selama berinteraksi dengan mahasiswanya. Tanggapan mahasiswa terkait unsur ini berada pada kriteria tinggi dengan skor rata-rata 3,92.

*Reliability* (keandalan) adalah unsur yang terkait dengan respon atau ketepatan tindakan dari dosen dalam membantu mahasiswa mengatasi kesulitan serta kesediaan menyediakan waktu untuk berkonsultasi diluar jam mengajar. Tanggapan mahasiswa terkait unsur ini berada pada kriteria tinggi dengan skor rata-rata 3,94.

*Responsiveness* (daya tanggap) adalah unsur yang terkait dengan respon atau ketepatan tindakan dari dosen dalam membantu mahasiswa mengatasi kesulitan serta kesediaan menyediakan waktu untuk berkonsultasi diluar jam mengajar. Tanggapan mahasiswa terkait unsur ini berada pada kriteria tinggi dengan skor rata-rata 3,60.

*Assurance* (kepastian) adalah bukti tanggung jawab dosen kepada mahasiswa dari segi pelayanannya. Tanggapan mahasiswa terkait unsur ini berada pada kriteria tinggi dengan skor rata-rata 4,02.

Unsur *tangible* memiliki skor tertinggi dibandingkan dengan unsur yang lain, dari sini dapat dilihat bahwa sisi fisik dan penampilan dosen yang dilihat langsung oleh mahasiswa sudah baik dan menjadi prioritas. Sedangkan *responsiveness* memiliki skor terendah dibandingkan dengan unsur yang lain, respon dan tindakan dosen dalam hal membantu permasalahan mahasiswa masih perlu ditingkatkan meskipun sudah mencapai kriteria baik.

Variabel layanan dosen yang diteliti mencakup layanan mengajar dosen MKDU dan layanan mengajar dosen BS (bidang studi). Layanan mengajar dosen MKDU berada pada kriteria tinggi dengan skor rata-rata 3,86; *tangible* 4,04 (tinggi), *emphaty* 3,89 (tinggi), *reliability* 3,90 (tinggi), *responsiveness* 3,54 (tinggi), dan *assurance* 3,95 (tinggi). Sedangkan layanan mengajar dosen BS berada pada kriteria tinggi dengan skor 3,98; *tangible* 4,19 (sangat tinggi), *emphaty* 3,96 (tinggi), *reliability* 3,98 (tinggi), *responsiveness* 3,67 (tinggi), dan *assurance* 4,08 (tinggi). Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa mahasiswa lebih memberikan prioritas kepada dosen BS dibandingkan kepada dosen

MKDU. Bila digeneralisasikan, layanan mengajar dosen di Universitas Pasundan sudah baik, namun alangkah lebih baik lagi jika layanan yang sudah baik ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi guna memberikan kepuasan secara maksimal bagi mahasiswa selaku *stakeholder* PT.

### **Gambaran Umum Pemanfaatan Fasilitas Belajar di Universitas Pasundan**

Pemanfaatan fasilitas belajar berada pada kriteria sedang dengan skor rata-rata 2,32. Hal tersebut mencakup administratif/ketersediaan yang berada pada kriteria sedang dengan skor 2,29 dan efektifitas/optimalisasi yang berada pada kriteria sedang dengan skor 2,35. Dilihat dari sisi efektifitas, pemanfaatan fasilitas belajar sudah cukup baik, meskipun ketersediaannya masih perlu diperhatikan agar keberadaannya dapat lebih memadai. Hal ini demi memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas bagi mahasiswa.

Pemanfaatan fasilitas belajar terdiri dari pemanfaatan prasarana dan sarana. Prasarana yang dimaksud adalah ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, *hot spot area*, toilet, kantin, tempat ibadah (mushola), dan lahan parkir. Sedangkan sarana yang dimaksud adalah segala perabotan yang berada di dalam ruang belajar (ruang kelas, perpustakaan, dan laboratorium), *wifi*, gayung & air di toilet, aneka jajanan di kantin, perlengkapan shalat di mushola, dan rambu-rambu parkir. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, tanggapan mahasiswa terkait pemanfaatan prasarana kampus berada pada kriteria sedang dengan skor 2,25 sedangkan pemanfaatan sarana kampus berada pada kriteria tinggi dengan skor 2,39. Terjadi perbedaan kriteria antara pemanfaatan prasarana dan sarana, mahasiswa berpendapat bahwa prasarana yang berada di lingkungan kampus masih perlu di optimalkan lagi agar dapat menampung mahasiswa dengan jumlah yang banyak atau prasarana yang berada di lingkungan kampus perlu disesuaikan dengan jumlah mahasiswa yang sedang menjalankan studi di sana. Sedangkan sarana sebagai pendukung kegiatan belajar dinilai sudah cukup optimal dan menjadi prioritas. Secara keseluruhan, pemanfaatan fasilitas belajar di Universitas Pasundan sudah cukup baik, namun perlu peningkatan yang signifikan agar kegiatan belajar mengajar baik mahasiswa maupun dosen tidak terganggu dan fungsi fasilitas belajar sebagai pendukung pembelajaran pun dapat lebih maksimal.

Analisis Pengaruh Layanan Mengajar Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pasundan

Hasil pengolahan data berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan antara pengaruh layanan mengajar dosen ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) diperoleh persamaan regresi  $Y = 40,095 + 1,220 X_1$  dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,694 di taraf signifikansi  $t_{hitung} (18,141) > t_{tabel} (1,90)$ . Hal ini menandakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel layanan dosen ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) dan berada pada kategori kuat. Pendapat tersebut didasarkan pada kategori yang berlaku dengan perolehan nilai  $r_{hitung}$  sebesar 0,694 yang berada pada interval 0,60 – 0,799.

Adapun koefisien determinasi yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebesar 48,1%, sedangkan 51,9% dipengaruhi oleh faktor lain (epsilon). Hal ini sejalan dengan pendapat Tampubolon (2001, hlm. 71-73) yang mengemukakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dari sisi ekstern yang tidak diteliti dalam penelitian ini, diantaranya jasa kurikuler, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, jasa administrasi, dan jasa ekstrakurikuler.

Hasil pengolahan data tersebut berdampak terhadap pengajuan hipotesis penelitian yaitu “terdapat pengaruh antara layanan mengajar dosen terhadap kepuasan mahasiswa” dapat diterima. Penelitian ini juga didukung dengan beberapa hasil penelitian lain diantaranya; hasil penelitian A. Ijaz, S.M Irfan, S. Shahbaz, M. Awan, dan M. Sabir (2011, hlm. 109) yang mengatakan, *...students perceives that service quality dimensions like tangibles, cooperation and support, responsiveness, reputation, and reliability had a significant positive impact on service quality and thus these parameters leads towards students satisfaction*. Hal senada juga dikatakan oleh Muhammed Ehsan Malik, Rizwan Qaiser Danish, dan Ali Usman (2010, hlm. 7) dalam penelitiannya, *service quality greatly influences the students' satisfaction in multiple dimensions. The students want to be taught by those teachers whose knowledge, expertise, liberality and reasonability up to the mark. The teaching methodologies and understanding with course and tasks with a friendly attitude of teaching are the key factors affecting the academic environment of an institution*. Kualitas layanan terlebih layanan yang diberikan oleh dosen dapat mempengaruhi persepsi mahasiswa tentang PT tempat mereka belajar yang akan berdampak langsung terhadap kepuasan mereka. Hal ini dikuatkan oleh

penelitian Azleen Ilias, Rahida Abd Rahman, dan Mohd Zulkeflee Abd Razak (2008, hlm. 169) yang juga mengemukakan tentang layanan yang berkualitas, *...by improving service quality, it may potentially improve the students' satisfaction as well and that is the priority of the private higher institutions due to the fact that they have to compete to earn interest from the students to study there.*

### **Analisis Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pasundan**

Hasil pengolahan data berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan antara pengaruh pemanfaatan fasilitas belajar ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) diperoleh persamaan regresi  $Y = 59,956 + 2,169 X_2$  dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,719 di taraf signifikansi  $t_{hitung} (19,510) > t_{tabel} (1,90)$ . Hal ini menandakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pemanfaatan fasilitas belajar ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) dan berada pada kategori kuat. Pendapat tersebut didasarkan pada kategori yang berlaku dengan perolehan nilai  $r_{hitung}$  sebesar 0,719 yang berada pada interval 0,60 – 0,799.

Adapun koefisien determinasi yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebesar 51,7%, sedangkan 48,3% dipengaruhi oleh faktor lain (epsilon). Hal ini sejalan dengan pendapat Tampubolon (2001, hlm. 71-73) yang mengemukakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dari sisi ekstern yang tidak diteliti dalam penelitian ini, diantaranya jasa kurikuler, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, jasa administrasi, dan jasa ekstrakurikuler.

Hasil pengolahan data tersebut berdampak terhadap pengajuan hipotesis penelitian yaitu “terdapat pengaruh antara pemanfaatan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa” dapat diterima. Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Muhammed Ehsan Malik, Rizwan Qaiser Danish, dan Ali Usman (2010, hlm. 7) yang mengatakan, *the tangible facilities like class setup, digital labs and libraries, quality and reliability of the infrastructure and other assured facilities do contribute increating the image of excellence and student satisfaction. ... essential facilities which are also important for the students i.e. the well managed cafeteria, parking facilities, play grounds and other arrangements of physical and mental health e.g. clubs, gymnasiums etc. Assuring all the facilities and quality of services with excellence and reliability, an institution can*

*satisfy a lot of students...* Berbagai fasilitas yang disediakan oleh PT, terlebih fasilitas yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan proses belajar mengajar dapat berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu dari sisi ketersediaan dan pengoptimalannya harus selalu menjadi prioritas.

### **Analisis Pengaruh Layanan Mengajar Dosen dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar secara Bersama-Sama terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pasundan**

Hasil pengolahan data berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan antara pengaruh layanan mengajar dosen ( $X_1$ ) dan pemanfaatan fasilitas belajar ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) diperoleh persamaan regresi  $Y = 19,028 + 0,793X_1 + 1,510X_2$  dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,820 di taraf signifikansi  $F_{hitung}$  sebesar 364,363  $> F_{tabel}$  atau nilai signifikansi (*Sig.*) 0,000  $< 0,05$ . Hal ini menandakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel layanan mengajar dosen ( $X_1$ ) dan pemanfaatan fasilitas belajar ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) dan berada pada kategori sangat kuat. Pendapat tersebut didasarkan pada kategori yang berlaku dengan perolehan nilai  $r_{hitung}$  sebesar 0,820 yang berada pada interval 0,80 – 1,000.

Adapun koefisien determinasi yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebesar 67,3%, sedangkan 32,7% dipengaruhi oleh faktor lain (epsilon). Hal ini sejalan dengan pendapat Tampubolon (2001, hlm. 71-73) yang mengemukakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dari sisi ekstern yang tidak diteliti dalam penelitian ini, diantaranya jasa kurikuler, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, jasa administrasi, dan jasa ekstrakurikuler.

Hasil pengolahan data tersebut berdampak terhadap pengajuan hipotesis penelitian yaitu “terdapat pengaruh antara layanan mengajar dosen dan pemanfaatan fasilitas belajar secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa” dapat diterima. Penelitian ini juga didukung dengan beberapa hasil penelitian diantaranya; hasil penelitian Sabarudin Zakaria dan Wan Fadzilah Wan Yusoff (2011, hlm. 315) yang mengatakan, *student satisfaction is not just the ability of lecturers or educators to deliver lessons effectively and competently but also include conducive physical environment, good and up to date facilities...* Hal senada juga dikatakan oleh Alma (2003, hlm. 99) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, diantaranya; dosen, gedung,



laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas lain. Dari kelima faktor tersebut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, empat diantaranya terkait fasilitas dan sisanya dosen. Sedangkan Maimunah Sapri, Ammar Kaka, dan Edward Finch (2009, hlm. 48) mengemukakan suatu model dalam pengalaman belajar mahasiswa (dalam hal ini kepuasan) yang dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu penyedia layanan kinerja dalam hal ini dosen, layanan atau proses yang terlibat dalam pemberian layanan dan fasilitas; *the model has demonstrated that student's learning experience is influenced by three major factors, namely service provider's performance e.g. the lecturer; service or process that is involved in delivery of the service; and facilities which act as an enabler and support the core business process. These three factors will give an impact on student's learning experience and will lead to satisfaction levels pertaining to service performance.*

Kualitas layanan yang diberikan oleh PT akan sangat membantu dalam mendapatkan respon yang positif dari mahasiswa seperti yang dikemukakan oleh Robbins (2003, hlm. 105) penyampaian hal-hal positif, loyalitas, rasa nyaman berada di lingkungan kampus, dan minimnya keluhan dari mahasiswa. Di sisi lain, kepuasan yang diperoleh dari kualitas layanan menjamin kepercayaan diri mahasiswa dalam peningkatan kemampuan belajarnya. Hal ini didukung oleh penelitian A. Ijaz, S.M Irfan, S. Shahbaz, M. Awan, dan M. Sabir (2011, hlm. 109) yang mengatakan, *...the service quality of these institutions is helpful in gaining student satisfaction in terms of student loyalty with the institution, student attraction, positive word of mouth, image building and student. Recognition both at local level as well as international level. Satisfaction with service quality, guarantees the students in increased student learning confidence and impact on student loyalty.*

## SIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Simpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pengolahan data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut,

- a. Layanan mengajar dosen yang meliputi *tangible* (berwujud), *emphaty* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (kepastian) berada pada kategori tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa layanan mengajar dosen di Universitas Pasundan sudah baik, namun alangkah lebih bijak jika prestasi yang sudah baik ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan guna memberikan layanan yang lebih prima bagi mahasiswa selaku *stakeholder* PT.
- b. Pemanfaatan fasilitas belajar yang meliputi prinsip administratif (ketersediaan) dan prinsip efektifitas (optimalisasi) berada pada kategori sedang. Hal ini menggambarkan bahwa perlu adanya peningkatan yang signifikan terhadap pemanfaatan fasilitas belajar di Universitas Pasundan agar kegiatan belajar mengajar mahasiswa dan dosen tidak terganggu serta fungsi fasilitas belajar sebagai pendukung pembelajaran pun dapat lebih maksimal.
- c. Kepuasan mahasiswa yang meliputi layanan yang diterima/didapatkan dan respon yang diberikan berada pada kategori sedang. Hal ini menggambarkan bahwa perlu usaha yang lebih maksimal dari PT untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa selaku *stakeholder* nya.

- d. Layanan mengajar dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pasundan dengan kategori hubungan kuat.
- e. Pemanfaatan fasilitas belajar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pasundan dengan kategori hubungan kuat.
- f. Layanan mengajar dosen dan pemanfaatan fasilitas belajar secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pasundan dengan kategori hubungan sangat kuat.

### Implikasi

Implikasi dapat didefinisikan sebagai akibat langsung atau konsekuensi dari temuan dan hasil suatu penelitian. Dapat juga diartikan sebagai dampak yang akan muncul ketika temuan atau hasil penelitian tidak ditindaklanjuti. Oleh karena itu, hasil penelitian ini perlu ditindaklanjuti khususnya mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran yang diberikan oleh dosen dan fasilitas belajar.

Gejala yang akan timbul ketika kepuasan mahasiswa tidak menjadi suatu prioritas adalah gejala konsumerisme (Alma, 2003, hlm. 56 – 58). Konsumerisme adalah suatu kegiatan protes dari pihak mahasiswa yang mempunyai posisi lemah menghadapi pihak universitas, mereka menuntut adanya perlindungan. Mahasiswa merasa dirugikan, karena pihak PT ternyata memberikan layanan kurang terjamin, kurang bermutu, tidak

sesuai dengan apa yang diiklankan dan tidak ada pilihan lain kecuali menerima layanan tersebut, akhirnya timbul gerakan protes. Dalam dunia pendidikan seringkali masalah mutu layanan belum dapat diperhatikan secara penuh karena alasan serba keterbatasan. Nada negatif ini seharusnya mendapat jawaban positif dari PT. PT perlu memberikan layanan pendidikan yang memuaskan kepada *stakeholdernya* yaitu para mahasiswa.

#### Rekomendasi

Dari hasil temuan yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat beberapa rekomendasi baik bagi dosen, pihak pimpinan PT, maupun bagi peneliti selanjutnya. Rekomendasi yang diajukan berhubungan dengan dimensi terkecil dari setiap variabel hasil penelitian.

- a. Layanan mengajar dosen dinilai sudah baik oleh mahasiswa, namun terdapat beberapa hal yang masih perlu diperhatikan. Hal ini menyangkut daya tanggap (*responsiveness*); bantuan yang diberikan kepada mahasiswa dalam menghadapi kesulitan, penyediaan waktu konsultasi diluar jam mengajar, serta pemberian motivasi belajar kepada mahasiswa. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah salah satu dimensi terpenting dalam proses pembelajaran namun berada pada kriteria terendah dari segi layanan mengajar dosen, oleh karena itu perlu dilakukan peningkatan dan perbaikan. Beberapa rekomendasi yang diajukan diantaranya,
  - 1) Dosen perlu memahami lima dimensi *service quality* (SERVQUAL), yaitu *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.
  - 2) Dosen perlu memiliki komitmen yang kuat terhadap lembaga, mahasiswa, pekerjaan dan tugas-tugasnya serta menyadari bahwa pemberian layanan yang berkualitas (*Total Quality Management*) merupakan tanggung jawab setiap warga PT.
  - 3) PT melakukan evaluasi dan perbaikan, terutama dalam hal layanan pembelajaran secara berkesinambungan (*continue improvement*).
  - 4) PT mengadakan penataran-penataran teknik PBM (Proses Belajar Mengajar) bagi para dosen dengan cara mendatangkan pakar-pakar pendidikan dan meneruskan kegiatan-kegiatan model pembelajaran secara periodik.
  - 5) PT perlu memperhatikan masalah ekonomi; masalah kesejahteraan dosen. Kemungkinan dosen memiliki kesibukan

mengajar dibanyak tempat karena upah yang minim atau lebih memprioritaskan mengajar di PT lain karena upahnya lebih besar, sehingga berdampak pada minimnya waktu untuk berinteraksi/daya tanggap (*responsiveness*) dosen dengan mahasiswa.

- b. Pemanfaatan fasilitas belajar menjadi hal yang diprioritaskan untuk dibenahi karena berada pada kriteria sedang. Dimensi dari variabel pemanfaatan fasilitas belajar yang memiliki nilai terendah adalah prinsip administrasi (ketersediaan). Mahasiswa memberi tanggapan yang baik dari sisi ketersediaan sarana, namun dari sisi prasarana masih perlu dilakukan peningkatan seperti; lahan parkir, tempat ibadah, kantin, dan perpustakaan. Beberapa rekomendasi yang diajukan kepada PT untuk meningkatkan dimensi ini adalah,
  - 1) Memperluas lahan parkir atau membuat *sistem basement parking* yang luas di semua wilayah kampus agar mahasiswa, dosen, dan tamu PT dapat lebih nyaman untuk memarkirkan kendaraannya di sekitar lingkungan kampus.
  - 2) Memperluas tempat ibadah di beberapa lokasi kampus, minimalnya mengurangi antrian mahasiswa saat akan melaksanakan shalat pada jam istirahat.
  - 3) Menambah koleksi perpustakaan dengan buku-buku terkini (*up to date*).
  - 4) Pembangunan gedung atau ruangan disesuaikan dengan jumlah mahasiswa saat ini dan proyeksi masa mendatang sehingga mahasiswa merasa nyaman untuk belajar (tidak berdesak-desakan) dan dosen pun dapat melaksanakan kegiatan pembelajaran dengan lancar.
- c. Kepuasan mahasiswa yang berada pada kriteria sedang memberikan pekerjaan rumah bagi Universitas Pasundan. Sebenarnya kepuasan dari sisi layanan yang diterima oleh mahasiswa sudah berada pada kategori tinggi, namun ketika dipengaruhi oleh respon yang diberikan oleh mahasiswa hasilnya berubah menjadi lebih rendah. Ini memberi pengertian bahwa kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh PT belum sampai pada titik dimana jasa yang diinginkan dan yang memadai terpenuhi secara keseluruhan, baru sampai zona toleransi (*zone of tolerance*) dimana mahasiswa bersedia menerima variasi penyerahan atau pemberian jasa tanpa

merasa tidak puas. Hal tersebut dapat dilihat dari dimensi loyalitas (*loyalty*) yang rendah, masih tertarik kepada fasilitas yang dimiliki oleh PT lain bahkan menginginkan pindah PT. Beberapa rekomendasi yang diajukan kepada PT untuk meningkatkan dimensi ini adalah,

- 1) Meningkatkan seluruh layanan yang berkaitan langsung dengan mahasiswa, khususnya layanan pembelajaran yang diberikan oleh dosen dan fasilitas belajar.
- 2) Membuat suatu sistem evaluasi pembelajaran terkait layanan dan fasilitas. Fungsi dari sistem ini adalah untuk mendapatkan umpan balik terhadap kepuasan mahasiswa, disamping itu dapat pula dijadikan alat evaluasi manajemen layanan dan fasilitas PT sehingga sistem kerja dapat ditingkatkan menjadi lebih baik.
- 3) Mengembangkan lembaga berdasarkan persepsi kualitas mahasiswa dengan memperhatikan standar pendidikan

berkualitas yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

- 4) Memiliki komitmen yang kuat dan langkah nyata dari pimpinan dan para staf untuk menerapkan sistem manajemen kualitas jasa sebagai upaya memperbaiki kinerja agar sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- d. Penelitian yang telah dilakukan sangat terbatas, diharapkan dapat dilanjutkan pada tahapan yang lebih jauh, mengenai tingkat jasa yang diinginkan dan yang memadai (*desired service*) serta zona toleransi (*zone of tolerance*) yang sesungguhnya sehingga berdampak kepada respon mahasiswa (loyalitas, penyampaian hal positif, kenyamanan, dan komplein). Selain itu perlu juga untuk menganalisa variabel-variabel lain (epsilon) yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dari sisi eksternal, diantaranya Jasa Kurikuler (JK), Jasa Penelitian (JP), Jasa Pengabdian pada Masyarakat (JPM), Jasa Administrasi (JA), dan Jasa Ekstrakurikuler (JE).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aina, Sola dan Oyeyemi Kayode. (2012). *Application of Total Quality Management in the Classroom*. British Journal of Arts and Social Sciences. Vol. 11, No. 1.
- Ali, Noor Azman dan Mohamed Zairi. (2014). *Service Quality in Higher Education*. International Journal of Applied Quality Management. Volume 2 Issue 2.
- Alma, Buchari. (2003). *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. (2009). *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan: Fokus pada Mutu Layanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arokiasamy, Anantha Raj A dan Abdul Ghani bin Abdullah. (2012). *Service Quality and Students Satisfaction at Higher Learning Institutions: A Case Study of Malaysian University Competitiveness*. International Journal of Management and Strategy. Vol. No. 3, Issue 5.
- Arshad, Muhammad dan Sabiha Hameed Rahmani. (2013). *Customers Satisfaction on Teaching Facility at University Level in Pakistan*. Far East Journal of Psychology and Business. Vol. 11. No. 1.
- Arwildayanto. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perguruan Tinggi: Pendekatan Budaya Kerja Dosen Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Barnawi & M. Arifin. (2012). *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Furqon. (2013). *Statistika Terapan untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Harsono. (2008). *Model-Model Pengelolaan Perguruan Tinggi: Perspektif Sosiopolitik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ibrahim. R dan Nana Syaodih S. (2010). *Perencanaan Pengajaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ijaz, A, S. M. Irfan, S. Shahbaz, M. Awan, dan M. Sabir. (2011). *An Empirical Model of Student Satisfaction: Case of Pakistan Public Sector Business Schools*. Journal

- of Quality and Technology Management. Volume VII, Issue II, Page 91-114.
- Ilias, Azleen, Rahida Abd Rahman, dan Mohd Zulkeflee Abd Razak. (2008). *Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions*. International Business Research. Vol. I, No. 3.
- Jamiyla. (2012). *Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Belajar Mengajar di Politeknik Darussalam Palembang*. Jurnal ILMIAH Volume IV, No. 2.
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Malik, Muhammed Ehsan, Rizwan Qaiser Danish, dan Ali Usman. (2010). *The Impact of Service Quality on Students Satisfaction in Higher Education Institute of Punjab*. Journal of Management Research. Vol. 2, No. 2: E10.
- McMillan, James H dan Sally Schumacher. (1997). *Research in Education*. New York Sanfransisco: Addison Wesley Longman. Inc.
- Nasution. (2010). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution. (2012). *Didaktik Asas-Asas Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Paz, Elfren B dan Pisit Viriyavadhana. (2002). *Facility Management*. Journal.au.edu au techno.
- Raspatiningrum, Liris. (2010). *Pengaruh Efektifitas Kinerja Mengajar Dosen dan Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia*. Tesis. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Riduwan. (2013). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2013). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2014). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Stephen P. (2003). *Perilaku Organisasi Jilid I*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Sallis, Edward. (2006). *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sapri, Maimunah, Ammar Kaka, dan Edward Finch. (2009). *Factors that Influence Students Level of Satisfaction with Regards to Higher Educational Facilities Services*. Malaysian Journal of Real Estate. Volume 4, No. 1.
- Satori, Djaman dan Asep Suryana. (2013). *Peningkatan Kualitas Kerja Melalui Pola Pembinaan (Capacity Building) Dosen Muda pada Program Studi Administrasi Pendidikan SPs UPI*. Jurnal Penelitian Pendidikan. Vol. 14, No. 1.
- Shafie, Fazira, Wan Zahari Wan Yusoff, dan Soeb Pawi. (2012). *Users Satisfaction towards Facilities Management, FM Help Desk in Public Higher Educational Institutions in Malaysia*. Advances in Management & Applied Economics. Vol. 2, No. 3, 59-69.
- Siagian, Sondang P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sudiyono. (2004). *Manajemen Pendidikan Tinggi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sukanti. (2009). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY*. Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia. Vol. VIII. No. 1.
- Tampubolon, Daulat P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI. (2011). *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Ulfa, Maria. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen dalam Pembelajaran pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Riau*. Universitas Riau.
- Wibowo, Agung Edy. (2012). *Aplikasi SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.

Zakaria, Sabarudin dan Wan Fadzilah Wan Yusoff. (2011). *The Importance of Teaching Management in Fulfilling the Satisfaction of Business Students in*

*Private Higher Institutions of Learning.* International Conference on Sociality and Economics Development. Vol. 10 IACSIT Press, Singapore.