

PENGARUH EFEKTIVITAS KINERJA MENGAJAR DOSEN DAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

Oleh:
Liris Raspatiningrum

Abstrak

UPI telah memberikan layanan berbentuk fisik bangunan, hingga layanan berbagai fasilitas, administrasi dan dosen yang bermutu kepada mahasiswanya. Namun data hasil kuisioner "Evaluasi Perkuliahan" online dan "Pendapat Alumni" menunjukkan layanan tersebut masih dikeluhkan mahasiswa/alumni. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan sejauhmana efektivitas kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Populasi sebanyak 4.765 orang. Penentuan sampel menggunakan metode simple random sampling. Data penelitian digali dengan menggunakan angket. Hasil analisa data, baik variabel efektivitas kinerja mengajar dosen (X_1) maupun variabel kualitas layanan administrasi (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada tingkat signifikansi 5%. Hasil uji regresi linier, 8,4% variabel Y dipengaruhi secara bersama-sama oleh variabel X_1 dan X_2 , sisanya 91,6% dipengaruhi oleh variabel lain. Nilai $F_{hitung} = 16,90$ dengan signifikansi $0,00 < \alpha = 0,05$. Artinya, kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Tingkat korelasi antara variabel X_1 dengan X_2 cukup kuat sebesar 0,50.

Kata Kunci: kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan tinggi di Indonesia dalam dekade terakhir mengalami perubahan panorama meliputi perubahan paradigma, pengelolaan, persaingan, dan sebagainya. Perubahan paradigma terutama dipicu oleh perkembangan teknologi informasi. Sementara perubahan pengelolaan menyangkut badan penyelenggara pendidikan tinggi, baik yang diselenggarakan pemerintah maupun swasta. Senada dengan hal tersebut, Alan Thomas (1971) dalam Buchari Alma (2007:15) telah memberi *warning* kepada pengelola pendidikan bahwa perubahan situasi yang belangsung sangat cepat ini menuntut administrator pendidikan untuk mempersiapkan diri agar dapat lebih antisipatif terhadap peningkatan ekspektasi masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

Oleh karena itu, perguruan tinggi tidak hanya perlu dilihat sebagai pusat pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat), tetapi juga suatu entitas korporat penghasil ilmu pengetahuan yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup. Persaingan, sebagaimana dialami oleh perusahaan *profit*, meliputi persaingan di bidang mutu, harga, dan layanan. Dalam hal ini perguruan tinggi sebagai entitas *nonprofit*, menghadapi hal yang sama pula (Indrajit, R. Eko & Djokopranoto, R, 2006).

Persoalan kualitas sudah menjadi harga yang harus dipenuhi baik oleh perusahaan *profit* maupun perguruan tinggi sebagai lembaga nirlaba agar dapat tetap bertahan. Melalui peningkatan kualitas jasa, lembaga pendidikan tinggi dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Dalam dunia pendidikan, pelanggan dibedakan menjadi pelanggan dalam (*internal customer*) dan pelanggan luar (*external customer*) (Sallis, Edward, 2006:6). Mahasiswa termasuk dalam pelanggan luar. Mereka membentuk harapan tentang nilai yang akan diperoleh (*value expectation*) (Kotler, 1997 dalam Lupiyoadi & Hamdani, 2009:173). Dari nilai tersebut kemudian dapat diukur seberapa besar kepuasan pelanggan tersebut. Oleh karena itu, persyaratan konsumen, suara pelanggan, maupun umpan balik dari pelanggan menjadi dasar dalam mengembangkan sistem manajemen kualitas jasa sebuah organisasi sesuai ISO 9001.

Banyak peneliti menganjurkan untuk mengevaluasi persepsi siswa terhadap mutu layanan pendidikan. Mutu layanan pendidikan (*educational service quality*) didefinisikan oleh Holdford and Reinders (2001) sebagai mengevaluasi layanan yang diterima (*service received*) oleh mahasiswa secara menyeluruh sebagai bagian dari pengalaman pendidikan (*educational experience*) mereka, meliputi bermacam-macam kegiatan di dalam dan di luar kelas, seperti pengajaran di kelas, interaksi antara mahasiswa dan fakultas, fasilitas pendidikan, dan hubungan antara mahasiswa dengan tenaga administrasi lembaga.

Beberapa data hasil kuesioner "Evaluasi Perkuliahan" online dan "Pendapat Alumni" yang dilakukan di FPMIPA UPI dengan responden mahasiswa dan alumni, menunjukkan bahwa mahasiswa/alumni masih mengeluhkan kinerja layanan dosen dan tenaga administrasi.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian di atas, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas kinerja mengajar dosen pada umumnya di lingkungan UPI?
2. Bagaimana kualitas layanan administrasi akademik di UPI?
3. Seberapa besar pengaruh efektivitas kinerja mengajar dosen terhadap kepuasan mahasiswa?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa?
5. Seberapa besar pengaruh efektivitas kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa?

1.3 Definisi Operasional

- a. Kinerja Mengajar Dosen adalah kemampuan dosen untuk memenuhi secara optimal segala tuntutan tugas dan tanggung jawabnya selama ia berada di dalam situasi mengajar, baik menyangkut perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi perkuliahan sebagaimana dimaksudkan oleh Tri Dharma Perguruan Tinggi.
- b. Kualitas Layanan Administrasi Akademik adalah tingkat keunggulan segala bentuk penyelenggaraan layanan administrasi akademik yang diberikan oleh setiap unit pelayanan secara maksimal dan sesuai dengan ukuran atau standar tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.
- c. Kepuasan Mahasiswa adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh mahasiswa setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectation*) (Kotler, 1997).

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan sampai sejauhmana efektivitas kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan manfaat penelitian antara lain:

- a. Memberikan kontribusi yang berarti bagi perkembangan ilmu Administrasi Pendidikan, khususnya pengembangan sumber daya manusia.
- b. Memberikan acuan yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi penelitian-penelitian sejenis berikutnya.

- c. Dapat digunakan sebagai referensi oleh para pembuat keputusan di lingkungan UPI dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan.
- d. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu tolok ukur untuk menilai derajat efektivitas proses belajar mengajar dan kualitas layanan administrasi akademik yang dilaksanakan di UPI.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah istilah yang populer di dalam manajemen, dan didefinisikan dengan istilah *performance*, prestasi kerja dan hasil kerja. Kinerja memiliki makna yang beragam. Berdasarkan berbagai pengertian yang dikemukakan oleh para ahli, kinerja dapat diartikan sebagai penampilan kerja seseorang atau kelompok orang dalam melakukan dan menghasilkan sesuatu, baik bersifat fisik maupun non fisik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya serta didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan didorong oleh motivasi selama periode waktu tertentu.

Penilaian kinerja terdiri dari tiga langkah, yaitu: mendefinisikan pekerjaan, menilai kinerja, dan memberikan umpan balik (Gary, 1997:3). Penilaian kinerja ini dilakukan oleh orang yang benar-benar memiliki kesempatan untuk mengamati perilaku secara langsung. Mahasiswa termasuk orang yang secara langsung dapat melihat, mengamati dan menilai kinerja dosen dan tenaga administrasi.

Secara umum tujuan penilaian kinerja adalah untuk memberikan umpan balik kepada dosen maupun tenaga administrasi berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan mereka. Selain itu juga, sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan.

2.2 Konsep Kualitas

Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, tergantung dari perspektif yang digunakan dalam menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Oleh karena itu, kualitas memiliki pengertian yang bervariasi. Para ahli pun tidak semua sependapat dengan pengertian kualitas dalam arti yang sama.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan pelanggan. Kualitas dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan terhadap institusi yang memberikan mutu memuaskan.

ISO 9000 (dalam Lupiyoadi & Hamdani, 2008:175) mendefinisikan kualitas sebagai “*degree to which a set of inherent characteristics fulfil requirements*” (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan yang dimaksud adalah “*need of expectation that is stated, generally implied or obligatory*”. Jadi, kualitas merupakan perpaduan sifat dan karakteristik yang menentukan sejauhmana *output* dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.

2.3 Kualitas Pelayanan

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas lembaga pendidikan tinggi adalah kemampuan lembaga tersebut dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai pelanggan. Salah satu pengukuran kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam berbagai riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Zeithmal, Berry, dan Parasuraman.

SERVQUAL dibangun berdasarkan adanya perbandingan antara dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan (*expected service*). Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL, Parasuraman (1988) dalam Lupiyoadi & Hamdani (2008:182) mengemukakan ada lima dimensi SERVQUAL, yaitu

- 1) Bukti nyata (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu institusi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti nyata ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, laboratorium, kantin, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2) Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.
- 3) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 4) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas, tanpa membiarkan pelanggan menunggu serta akhirnya mempunyai persepsi yang negatif terhadap layanan yang diterimanya.

- 5) Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai institusi untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada insitisi pemberi jasa. Komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun merupakan komponen dari jaminan.

2.4 Administrasi Akademik

Dalam Pedoman Akademik UPI 2010 (2010:19) administrasi akademik memiliki tujuan untuk menciptakan mekanisme layanan administrasi akademik yang tertib, efisien, dan efektif. Sehingga dengan demikian diharapkan akan terbina kesatuan pemahaman dan tindakan serta disiplin di kalangan mahasiswa, dosen, dan tenaga administrasi.

Proses administrasi akademik itu sendiri merupakan seluruh rangkaian kegiatan administrasi yang dimulai dari proses seleksi calon mahasiswa dan penerimaan mahasiswa, proses pembelajaran dan ujian, serta diakhiri dengan proses penyerahan dan pengesahan gelar dalam upacara wisuda (Pedoman Akademik UPI 2010, 2010:19).

2.5 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan memiliki makna yang beragam. Jika mutu adalah keinginan untuk memuaskan, dan kepuasan adalah rasa senang atau kecewa atas kinerja suatu jasa yang dihasilkan, maka jika mutu jasa dibandingkan dengan tingkat kepuasan didapat suatu hubungan bahwa kepuasan pelanggan dengan mutu jasa jika dipertemukan akan menghasilkan penerimaan atau penolakan pelayanan. Dengan kata lain, menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan. Formulasi yang dikembangkan berdasarkan teori tersebut adalah:

$\begin{aligned} \text{Kinerja} > \text{Harapan} &= \text{Kepuasan} \\ \text{Kinerja} < \text{Harapan} &= \text{Ketidakpuasan} \end{aligned}$

Secara umum dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode survey yang bertujuan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, menguji teori dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif.

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa angkatan 2007 berstatus terdaftar (membayar SPP dan melakukan kontrak kredit) pada semester Genap 2009/2010 dari tujuh Fakultas Universitas Pendidikan Indonesia, yaitu FIP, FPIPS, FPBS, FPMIPA, FPTK, FPOK, dan FPEB sebanyak 4.765 orang.

Penarikan sampel menggunakan sampel secara acak (*Simple Random Sampling*). Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari *Taro Yamane* atau *Slovin* (dalam Riduwan, 2005:65), yaitu sebanyak 370 responden.

3.2 Instrumen Penelitian

Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara membagikan instrumen utama berupa kuesioner yang berbentuk angket tertutup. Studi dokumentasi digunakan untuk menjangkau data sekunder yang relevan dengan obyek penelitian. Penelitian ini dilakukan di Universitas Pendidikan Indonesia beralamat di Jalan Dr. Setiabudhi Nomor 229 Bandung 40154.

3.3 Teknik Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan berkenaan dengan ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan rumus *Pearson Product Moment*.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan (keterandalan atau keajegan) alat pengumpul data (instrumen) yang digunakan. Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan rumus alpha.

Uji Regresi Linier

Analisis regresi linier dilakukan pada ketiga variabel (X_1 , X_2 , dan Y) dimaksudkan untuk meramal kecenderungan atas variabel terikat (Y) sebagai akibat dari terjadinya perubahan atas variabel bebas (X_1 dan X_2).

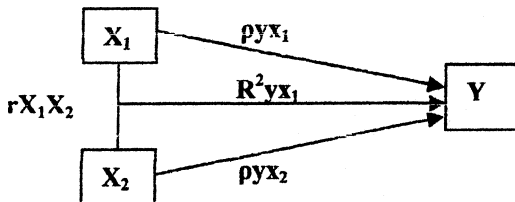
Uji F (F-test)

Untuk mengetahui mengetahui makna nilai F-test dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi F dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Apabila $\text{sig.F} \leq 0,05$, maka hipotesis diterima. Artinya, variabel bebas (X_1 dan X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Uji Korelasi antar Variabel

Analisis korelasi ganda adalah suatu uji statistik yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh atau derajat hubungan antara dua variabel independen, kinerja mengajar dosen (X_1) dan kualitas layanan administrasi akademik (X_2) secara bersama-sama (simultan) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y). Interpretasi nilai r dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Kerangka hubungan kausal empiris antara jalur (X_1 terhadap Y , X_2 terhadap Y dan X_1, X_2 terhadap Y) dapat dibuat melalui persamaan struktural sebagai berikut: $Y = a + \rho_{yx_1}X_1 + \rho_{yx_2}X_2$



Gambar Struktur Hubungan Kausal X_1 , dan X_2 terhadap Y

4. PEMBAHASAN

Pertama, berdasarkan hasil uji t dimana $t_{hitung} X_1 = 1,611$ dengan nilai $p-value = 0,008$ lebih kecil dari $\alpha=0,05$ maka koefisien regresi signifikan dan hipotesis diterima. Dengan kata lain, efektivitas kinerja mengajar dosen (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada tingkat signifikansi 5% atau kepercayaan 95%.

Kedua, hasil uji t terhadap variabel X_2 diperoleh $t_{hitung} = 4,032$ dengan nilai $p-value = 0,00$ yang lebih kecil dari $\alpha=0,05$. Artinya, kualitas layanan administrasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y), maka hipotesis diterima.

Ketiga, berdasarkan perhitungan uji regresi linier diperoleh koefisien determinasi (R^2) = 0,084. Hal ini menunjukkan bahwa 8,4% Variabel kepuasan mahasiswa (Y) dipengaruhi secara bersama-sama oleh variabel kinerja mengajar dosen (X_1) dan variabel kualitas layanan administrasi akademik (X_2), sedangkan sisanya 91,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

Keempat, berdasarkan uji F (F -test), diperoleh hasil bahwa kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada tingkat signifikansi 5% atau kepercayaan 95%.

Kelima, nilai korelasi antara variabel kinerja mengajar dosen (X_1) dengan kualitas layanan administrasi akademik (X_2) sebesar 0,50 atau tingkat korelasi cukup kuat. Sementara, nilai korelasi antara variabel kinerja mengajar dosen (X_1) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,209 atau 20,9% dan termasuk dalam kriteria rendah. Demikian pula dengan korelasi antara variabel kualitas layanan administrasi akademik (X_2) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,279 atau 27,9%, juga menunjukkan tingkat korelasi yang rendah.

Untuk meramalkan kepuasan mahasiswa jika dikaitkan dengan kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik, persamaan matematis yang dapat digunakan sebagai hasil dari analisis regresi adalah $Y = -88,90 + 0,217X_1 + 0,456X_2$.

5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Pengujian hipotesis penelitian membuktikan bahwa: (a) efektivitas kinerja mengajar dosen (X_1) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), (b) kualitas layanan administrasi akademik (X_2) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, (c) efektivitas kinerja mengajar dosen (X_1) dan kualitas layanan administrasi akademik (X_2) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dan (d) ada hubungan yang cukup kuat antara efektivitas kinerja mengajar dosen (X_1) dan layanan administrasi akademik (X_2).

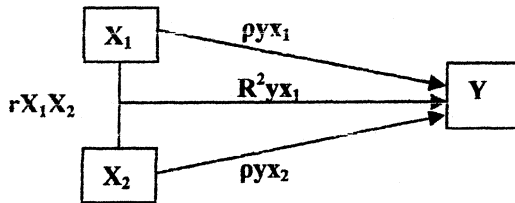
5.2 Saran

- a. Dalam upaya perbaikan dan pembenahan sistem manajemen mutu di lingkungan UPI diperlukan komitmen dan peran nyata dari para pimpinan.
- b. Perlu dilakukan perubahan dari orientasi birokrasi ke pendekatan baru yang berorientasi kepada mahasiswa sebagai pelanggan.
- c. Fakultas hendaknya mengembangkan dan mentradisikan instrumen survey kepuasan agar dapat mengungkap persepsi mahasiswa terhadap seberapa baik kualitas layanan akademik yang telah diberikan.
- d. Penerapan ISO 9001:2000 dalam sistem manajemen mutu di setiap fakultas untuk menjamin bahwa lembaga akan memberikan layanan akademik yang memenuhi standar pelayanan.

Uji Korelasi antar Variabel

Analisis korelasi ganda adalah suatu uji statistik yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh atau derajat hubungan antara dua variabel independen, kinerja mengajar dosen (X_1) dan kualitas layanan administrasi akademik (X_2) secara bersama-sama (simultan) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y). Interpretasi nilai r dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Kerangka hubungan kausal empiris antara jalur (X_1 terhadap Y , X_2 terhadap Y dan X_1, X_2 terhadap Y) dapat dibuat melalui persamaan struktural sebagai berikut: $Y = a + \beta_{YX_1}X_1 + \beta_{YX_2}X_2$



Gambar Struktur Hubungan Kausal X_1 , dan X_2 terhadap Y

4. PEMBAHASAN

Pertama, berdasarkan hasil uji t dimana $t_{hitung} X_1 = 1,611$ dengan nilai $p-value = 0,008$ lebih kecil dari $\alpha=0,05$ maka koefisien regresi signifikan dan hipotesis diterima. Dengan kata lain, efektivitas kinerja mengajar dosen (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada tingkat signifikansi 5% atau kepercayaan 95%.

Kedua, hasil uji t terhadap variabel X_2 diperoleh $t_{hitung} = 4,032$ dengan nilai $p-value = 0,00$ yang lebih kecil dari $\alpha=0,05$. Artinya, kualitas layanan administrasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y), maka hipotesis diterima.

Ketiga, berdasarkan perhitungan uji regresi linier diperoleh koefisien determinasi (R^2) = 0,084. Hal ini menunjukkan bahwa 8,4% Variabel kepuasan mahasiswa (Y) dipengaruhi secara bersama-sama oleh variabel kinerja mengajar dosen (X_1) dan variabel kualitas layanan administrasi akademik (X_2), sedangkan sisanya 91,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

Keempat, berdasarkan uji F (F -test), diperoleh hasil bahwa kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada tingkat signifikansi 5% atau kepercayaan 95%.

Kelima, nilai korelasi antara variabel kinerja mengajar dosen (X_1) dengan kualitas layanan administrasi akademik (X_2) sebesar 0,50 atau tingkat korelasi cukup kuat. Sementara, nilai korelasi antara variabel kinerja mengajar dosen (X_1) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,209 atau 20,9% dan termasuk dalam kriteria rendah. Demikian pula dengan korelasi antara variabel kualitas layanan administrasi akademik (X_2) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,279 atau 27,9%, juga menunjukkan tingkat korelasi yang rendah.

Untuk meramalkan kepuasan mahasiswa jika dikaitkan dengan kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik, persamaan matematis yang dapat digunakan sebagai hasil dari analisis regresi adalah $Y = -88,90 + 0,217X_1 + 0,456X_2$.

5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Pengujian hipotesis penelitian membuktikan bahwa: (a) efektivitas kinerja mengajar dosen (X_1) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), (b) kualitas layanan administrasi akademik (X_2) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, (c) efektivitas kinerja mengajar dosen (X_1) dan kualitas layanan administrasi akademik (X_2) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dan (d) ada hubungan yang cukup kuat antara efektivitas kinerja mengajar dosen (X_1) dan layanan administrasi akademik (X_2).

5.2 Saran

- a. Dalam upaya perbaikan dan pembenahan sistem manajemen mutu di lingkungan UPI diperlukan komitmen dan peran nyata dari para pimpinan.
- b. Perlu dilakukan perubahan dari orientasi birokrasi ke pendekatan baru yang berorientasi kepada mahasiswa sebagai pelanggan.
- c. Fakultas hendaknya mengembangkan dan mentradisikan instrumen survey kepuasan agar dapat mengungkap persepsi mahasiswa terhadap seberapa baik kualitas layanan akademik yang telah diberikan.
- d. Penerapan ISO 9001:2000 dalam sistem manajemen mutu di setiap fakultas untuk menjamin bahwa lembaga akan memberikan layanan akademik yang memenuhi standar pelayanan.

- e. UPI perlu memperhatikan kebutuhan tenaga administrasi untuk mengikuti berbagai *training*/pelatihan pengembangan kepribadian dan motivasi, *workshop* berbagai keterampilan, serta studi lanjut dalam rangka meningkatkan kemampuan dan kompetensi tenaga administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari (2005) *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Akdon. (2008). *Aplikasi Statistik dan Metode Penelitian untuk Administrasi Pendidikan*. Bandung: Penerbit Dewa Ruci.
- Berry, L. and Parasuraman. (1991). *Marketing Service Competing Through Quality*. New York: The Free Press.
- Indrajit, R.Eko & Djokopranoto, R. (2006). *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management Millenium Edition*. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 2. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Pedoman Akademik Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2010.
- Sallis, Edward. (2006). *Total Quality Management in Education* (Terjemahan). Jogjakarta: Penerbit IRCiSoD.