

KEPUASAN MAHASISWA ATAS PELAYANAN DOSEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP PRESTASI MAHASISWA

Oleh:

Deliana

(Mahasiswa Program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Pajajaran Bandung)

Rini Indahwati

(Dosen Prodi Akuntansi Politeknik Negeri Medan)

Abstract

Purpose of this research is to exam effect of student's satisfaction to lecture's service on student's performance. Population of this research is all students in the accounting department, and samples are 212 students who has been in the fifth semester in accounting department. The results of this research are student's satisfaction to accounting lecture's service not influence to student's performance, it's also with student's satisfaction to non accounting lecturue's service not influence to student's performance, but student's satisfaction to accounting and non accounting lecture's service influence to student's performance.

Keywords : student's satisfaction, student's performance, lecture's service

Latar Belakang

Perkembangan dunia pendidikan di Indonesia saat ini sangat tinggi, hal ini dapat dilihat dari banyaknya pendirian perguruan tinggi baru. Semakin banyaknya perguruan tinggi akan menimbulkan persaingan antara satu perguruan tinggi dengan perguruan tinggi lainnya. Adanya persaingan ini menuntut suatu perguruan tinggi untuk menjadikan dirinya menjadi suatu perguruan tinggi pilihan atau perguruan tinggi tujuan bagi masyarakat. Mewujudkan ini banyak hal yang dapat dilakukan oleh suatu perguruan tinggi, diantaranya dengan memperhatikan kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Menurut Sugito (2005) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan. Kepuasan mahasiswa dapat ditinjau dari sudut mutu pendidikan yang mereka dapatkan, dari pelayanan dosen dan pegawai administrasi dan dapat dilihat dari fasilitas dan kenyamanan yang mereka peroleh. Cravens (Handayani,dkk,2003) menyatakan bahwa "Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen". Pada perguruan tinggi sangat diperlukan komitmen dosen untuk dapat bekerja sesuai dengan kompetensinya secara profesional agar dapat memuaskan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan : 1) untuk menguji perbedaan kepuasan mahasiswa laki laki dan mahasiswa perempuan terhadap pelayanan dosen akuntansi dan dosen non akuntansi, 2)

pengaruh kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen akuntansi dan dosen non akuntansi terhadap kinerja mahasiswa.

Kerangka Pemikiran

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Day Tse dan Wilton dalam Tjiptono, 2004).

Selanjutnya Wilkie dalam Tjiptono (2000) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi atau produk atau jasa, sedangkan Engel, et.al. (1995) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Di perguruan tinggi mahasiswa merupakan pihak yang harus dipuaskan sebagai pemakai jasa pelayanan perguruan tinggi. Untuk itu, suatu perguruan tinggi harus mengetahui faktor apa yang dominan yang dapat memuaskan mahasiswa sehingga bisa sebagai alat evaluasi bagi suatu perguruan tinggi untuk menentukan kebijakan di masa mendatang.

Pembelajaran merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dirasakan mahasiswa, maka pihak perguruan tinggi harus terus meningkatkan mutu pembelajaran di institusinya. Menurut Sudarwan, 1995 ada empat faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pembelajaran yaitu metode mengajar, mutu pembelajaran, penerapan ilmu yang dipelajari dan kegiatan pembelajaran membentuk mahasiswa untuk dapat berdiri sendiri secara akademis melalui pola pikir analitis.

Kotler (2000) mengungkapkan lima faktor yang menentukan mutu pelayanan jasa meliputi : (1) *tangible* (bukti langsung) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, (2) *realibility* (reliability) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, (3) *responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, (4) *assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan, (5) *emphaty* meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.

Pengertian kinerja menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1997) adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. Menurut Waldman (1994) kinerja merupakan gabungan perilaku dengan prestasi dari apa yang diharapkan dan pilihannya atau bagian syarat-syarat tugas yang ada pada masing-masing individu dalam organisasi, selanjutnya Mangkunegara (2001) kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

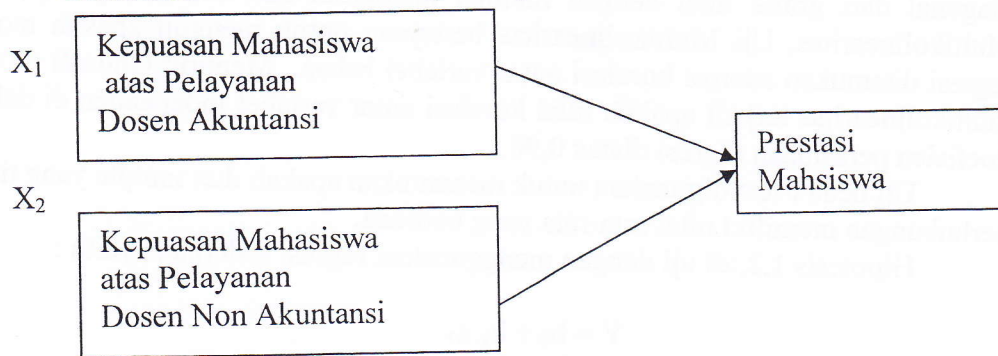
Soeprihantono (1988) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan

berbagai kemungkinan, misalnya standard, target/sasaran/kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Kinerja mahasiswa diartikan sebagai prestasi yang telah dicapai mahasiswa sebagai hasil dalam bentuk nilai yang diperoleh dari proses belajar mengajar selama satu semester.

Mahasiswa sebagai pengguna jasa suatu perguruan tinggi harus mendapatkan pelayanan yang baik dari suatu perguruan tinggi. Pelayanan dari suatu perguruan tinggi dapat diberikan oleh dosen melalui proses belajar mengajar,. Mahasiswa yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan dosen cenderung akan termotivasi untuk belajar lebih giat dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja mahasiswa (prestasi) yang ditunjukkan dalam bentuk nilai pada akhir semester, kepuasan dapat dirasakan oleh mahasiswa apabila dosen yang memberikan materi mempunyai kompetensi, disiplin, komunikasi yang baik, memberikan nilai secara transparan, memiliki rasa empati kepada mahasiswa, hal ini akan menimbulkan rasa puas dan merasa dihargai. Dari uraian di atas peneliti membuat hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Ada pengaruh kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen akuntansi terhadap kinerja Mahasiswa
- H2 : Ada pengaruh kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen non akuntansi terhadap Kinerja mahasiswa.
- H3 : Ada pengaruh kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen akuntansi dan dosen non Akuntansi terhadap kinerja mahasiswa.



Metode Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Diploma 3 program studi akuntansi di Politeknik Negeri Medan. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa program studi akuntansi semester 5 (lima) sebanyak 220 orang mahasiswa.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan mengedarkan kuesioner kepada mahasiswa prodi akuntansi yang sedang beraqda di semester 5 (lima) , kusioner dibagi kepada 220 orang mahasiswa yang berada di semester 5, seluruh kusioner yang diedarkan kembali dan dapat diolah.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen akuntansi dan kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen non akuntansi sebagai variabel bebas (*independent variable*). Prestasi Mahasiswa sebagai variabel terikat (*dependent variable*),

Kepuasan pelanggan, pada penelitian ini disebut kepuasan mahasiswa. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Day Tse dan Wilton dalam Tjiptono, 2004). Kepuasan mahasiswa diukur dengan menggunakan kuesioner yang dikembangkan dari tim ISO Politeknik Negeri Medan. Kuesioner ini mengajukan 16 item pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert Kuesioner terlebih dahulu di uji validitas dan reliabilitasnya kepada 80 orang mahasiswa program studi akuntansi.

Kinerja mahasiswa diartikan sebagai prestasi yang telah dicapai mahasiswa sebagai hasil dalam bentuk nilai yang diperoleh dari proses belajar mengajar selama satu semester.

Uji kualitas data menggunakan uji reliabilitas dan validitas. Instrumen yang dipakai dalam pengukuran variabel dikatakan andal (reliable) apabila mempunyai nilai cronbach's alpha lebih dari 0,70 (Nunaly, 1994). Uji validitas konstruk menggunakan analisis korelasi dengan metode pearson correlation.

Uji Asumsi Klasik terdiri dari: (a) Uji normalitas, Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas, keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk melihat normalitas data dapat dilakukan dengan melihat histogram atau normal probability plot. Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya; (b) Uji Multikolinearitas, Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Menurut Ghozali (2001) multikolinearitas terjadi apabila nilai korelasi antar variabel independen di dalam koefisien persamaan regresi diatas 0,90.

Uji beda t-test digunakan untuk menentukan apakah dua sample yang tidak berhubungan memiliki nilai rata-rata yang berbeda.

Hipotesis 1,2, di uji dengan menggunakan regresi sederhana yaitu :

$$Y = b_0 + b_1 \cdot x_1$$

$$Y = b_0 + b_1 \cdot x_2$$

Y = Kinerja Mahasiswa

b_0 = intersep

x_1 = Kepuasan Mahasiswa atas pelayanan dosen akuntansi

x_2 = Kepuasan Mahasiswa atas pelayanan dosen non akuntansi

Hipotesis 3 diuji dengan menggunakan regresi berganda (multiple regression). Persamaan regresi yang digunakan :

$$Y = b_0 + b_1 \cdot x_1 + b_2 \cdot x_2$$

Y = kinerja mahasiswa

b_0 = intersep

x_1 = kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen akuntansi

x_2 = kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen non akuntansi

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji validitas menggunakan Pearson Correlation test, menunjukkan bahwa semua variable valid, hal ini dapat dilihat bahwa korelasi antara masing-masing indicator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan (lihat lampiran1).

Uji Reliability

Semua variable diukur dengan menggunakan Cronbach Alpha untuk mengukur reliabilitas. Dari hasil pengujian yang dilakukan terhadap variable kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen akuntansi diperoleh nilai cronbach alpha sebesar 0.92 (lampiran 2), dan variable kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen non akuntansi diperoleh nilai 0.85 (lampiran 3). Ini menunjukkan bahwa semua variable reliable karena mempunyai nilai > 0.70 (Nunally, 1994).

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendeteksi distribusi normal. Dengan melihat grafik histogram maupun grafik normal plot dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang normal, sedangkan pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi sudah memenuhi asumsi normalitas (lihat lampiran 4).

Uji Multikolinearitas

Ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dengan: (1) menganalisis matrik korelasi antar variable independen; (2) melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Dari hasil output SPSS (lampiran 5) dapat dilihat bahwa nilai korelasi antar variable tidak ada yang di atas 0,90, dan dapat dilihat bahwa tidak ada variable independen yang memiliki nilai kurang dari 0.10, hasil perhitungan nilai VIF juga tidak ada variable independen yang memiliki nilai lebih dari 10. Ini menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas

Uji Beda T-test

Ada atau tidaknya perbedaan kepuasan mahasiswa laki laki dan mahasiswa perempuan terhadap pelayanan dosen akuntansi dan dosen non akuntansi dapat dilakukan dengan indepenbence T-test. Pada lampiran 6 dapat dilihat bahwa nilai rata rata kepuasan mahasiswa laki laki terhadap pelayanan dosen akuntansi sebesar 3.5, sedangkan rata rata kepuasan mahasiswa perempuan terhadap pelayanan dosen akuntansi sebesar 3.6. Dilihat dari F hitung levene test sebesar 1.132 dengan prpbabilitas 0.289, karena probabilitas > 0.05 , maka tidak ada perbedaan kepuasan mahasiswa laki laki dan mahasiswa perempuan terhadap pelayanan dosen akuntansi. Pada lampiran 7 terlihat bahwa rata rata kepuasan mahasiswa laki laki terhadap pelayanan dosen non akuntansi sebesar 3.9,

sedangkan rata rata kepuasan mahasiswa perempuan atas pelayanan dosen non akuntansi sebesar 3.8. Dilihat dari F hitung levene test sebesar 0.286 dengan probabilitas 0.593, karena probabilitas >0.05 , maka tidak ada perbedaan kepuasan mahasiswa laki laki dan mahasiswa perempuan terhadap pelayanan dosen non akuntansi.

Uji Hipotesis

Pada hipotesis 1 dinyatakan bahwa ada pengaruh kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen akuntansi terhadap prestasi mahasiswa. Dari hasil regresi pada lampiran 8 dapat dilihat bahwa nilai R square sebesar 0.014, dengan probabilitas >0.05 ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen akuntansi tidak berpengaruh terhadap prestasi mahasiswa.

Pada hipotesis 2 dinyatakan bahwa ada pengaruh kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen non akuntansi terhadap prestasi mahasiswa. Dari hasil regresi pada lampiran 9 dapat dilihat bahwa nilai R square sebesar 0.13, dengan probabilitas >0.05 ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen non akuntansi tidak berpengaruh terhadap prestasi mahasiswa.

Hipotesis 3 menyatakan bahwa ada pengaruh kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen akuntansi dan dosen non akuntansi terhadap prestasi mahasiswa. Dari hasil regresi pada lampiran 10 dapat dilihat bahwa nilai R square sebesar 0.029, dengan probabilitas <0.05 , ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen akuntansi dan dosen non akuntansi hanya mampu menjelaskan sebesar 3% terhadap prestasi mahasiswa.

Simpulan

Dari hasil pengujian independent sample test terhadap variable kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen akuntansi dan dosen non akuntansi, di dapat hasil bahwa tidak ada perbedaan kepuasan mahasiswa laki-laki dan mahasiswa perempuan atas pelayanan dosen akuntansi dan dosen non akuntansi.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan, menolak H1 dan H2, dimana kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen akuntansi tidak berpengaruh terhadap prestasi mahasiswa, begitu juga dengan kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen non akuntansi tidak berpengaruh terhadap prestasi mahasiswa. Hasil penelitian ini menerima H3, dimana kepuasan mahasiswa atas pelayanan dosen akuntansi dan dosen non akuntansi berpengaruh terhadap prestasi mahasiswa, walaupun pengaruhnya hanya sebesar 3%.

Daftar Pustaka

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1997, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Tim Penyusunan Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (Edisi Kedua), Jakarta : Penerbit Balai Pustaka.
- Ghozali, Imam, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Badan Pemerintah Universitas Diponegoro 2001.
- Handayani, R, Yermias T.K., dan Rahminto, 2003, "Analisis Kepuasan Pemakai Terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa

- Yogyakarta”, *Sosiosains*, Volume 17 Nomor 2, April 2003, Pasca Sarjana Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Handoko, TH, 2001, “Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia”, Yogyakarta : BPFE Press.
- Hasibuan M, 2003, “Manajemen Sumber Daya Manusia”, Jakarta : Bumi Aksara.
- Kotler, P., 2000, “Marketing Management”, Millennium Edition, New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Luthans, F., 2002, “Organizational Behaviour”, Ninth Edition, New York: McGraw Hill.
- Mangkunegara, 2001, AA Anwar Prabu, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : PT Rewajaya Rosdakarya.
- Martoyo, S, 2000, “Manajemen Sumber Daya Manusia” Yogyakarta : BPFE.
- Nasarudin, 2001, *Job Satisfaction and Organizational Commitment Among The Malaysian Workforce*, Proceeding of 5 th Asian Academic of Management Conference Klantan Pahang PP. 270 – 276.
- Nunally, J., *Psicometric Theory*, New York: Mc Graw-Hall, 1967.
- Suprihantono, S, 1998, “Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan dan Pengembangan Karyawan”, Yogyakarta : BPFE – Yogyakarta.
- Sharma, Subhash, “Identification and Analysis of Moderator Variables”, *Journal of Marketing Research*, Vol. XVIII, Agustus, 1981.
- Sudarman, D, 1995, “Pendidikan Media Komunikasi”, Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandi, 2000, “Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer”, Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi, 1998, “Strategi Pemasaran”, Jakarta: Gramedia.

Lampiran 1
 Uji validitas Kepuasa Mahasiswa atas Pelayanan Dosen Akuntansi

Correlations	relak1	relak2	relak3	relak4	relak5	resak1	resak2	resak3	assak1	assak2	assak3	assak4	emak1	emak2	tangak1	tangak2	tangak3	kepmhs
relak1 Pearson Correlation	1	.523**	.541**	.500**	.387**	.484**	.364**	.315**	.374**	.129	.358**	.384**	.237**	.298**	.137*	.284**	.274**	.151*
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.060	.000	.000	.000	.000	.047	.000	.000	.028
N	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212
relak2 Pearson Correlation	.523**	1	.658**	.440**	.367**	.491**	.418**	.297**	.455**	.213**	.364**	.475**	.399**	.308**	.150*	.300**	.196**	.225**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.029	.000	.004	.001
N	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212
relak3 Pearson Correlation	.541**	.658**	1	.499**	.429**	.459**	.428**	.320**	.535**	.339**	.423**	.498**	.407**	.419**	.273**	.320**	.196**	.227**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.001
N	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212
relak4 Pearson Correlation	.500**	.440**	.499**	1	.468**	.409**	.417**	.481**	.493**	.314**	.336**	.508**	.391**	.446**	.317**	.402**	.260**	.214**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002
N	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212
relak5 Pearson Correlation	.387**	.367**	.429**	.468**	1	.414**	.396**	.485**	.493**	.363**	.434**	.518**	.410**	.430**	.268**	.331**	.327**	.173*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.011
N	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212
resak1 Pearson Correlation	.484**	.491**	.459**	.409**	.414**	1	.529**	.392**	.479**	.312	.430**	.477**	.511**	.491**	.356**	.500**	.382**	.108
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.118
N	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212
resak2 Pearson Correlation	.364**	.418**	.428**	.417**	.396**	.529**	1	.570**	.453**	.446**	.567**	.586**	.541**	.462**	.456**	.478**	.402**	.224**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001
N	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212
resak3 Pearson Correlation	.315**	.297**	.320**	.481**	.485**	.392**	.570**	1	.473**	.461**	.403**	.483**	.467**	.417**	.393**	.458**	.403**	.158**

Sig. (2-tailed)		.000	.004	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.047
N		212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212
kepmps	Pearson Correlation	.151*	.225**	.227**	.214**	.173*	.108	.224**	.158*	.261**	.119	.283**	.305**	.201**	.199**	.154*	.205**	.000 <td>.000 <td>.000 <td>.136*</td> <td>.047</td> </td></td>	.000 <td>.000 <td>.136*</td> <td>.047</td> </td>	.000 <td>.136*</td> <td>.047</td>	.136*	.047
	Sig. (2-tailed)	.028	.001	.001	.002	.011	.118	.001	.021	.000	.083	.000	.000	.003	.004	.024	.003	.000 <td>.000 <td>.000 <td>.047</td> <td>.047</td> </td></td>	.000 <td>.000 <td>.047</td> <td>.047</td> </td>	.000 <td>.047</td> <td>.047</td>	.047	.047
	N	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212	212

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 2.
Reliability Kepuasan Mahasiswa atas Pelayanan Dosen Akuntansi

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	212	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		212	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.923	.924	17

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
relak1	3.7830	.87628	212
relak2	3.5613	.87677	212
relak3	3.6132	.82117	212
relak4	3.8915	.82181	212
relak5	3.7028	.81537	212
resak1	3.6840	.84266	212
resak2	3.6887	.84161	212
resak3	3.7736	.80027	212
assak1	3.5849	.76497	212
assak2	3.4057	.90578	212
assak3	3.4057	.93158	212
assak4	3.6698	.79955	212
emak1	3.3632	.90557	212
emak2	3.6745	.87228	212
tangak1	3.1132	.95710	212
tangak2	3.4575	.83926	212

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
relak1	3.7830	.87628	212
relak2	3.5613	.87677	212
relak3	3.6132	.82117	212
relak4	3.8915	.82181	212
relak5	3.7028	.81537	212
resak1	3.6840	.84266	212
resak2	3.6887	.84161	212
resak3	3.7736	.80027	212
assak1	3.5849	.76497	212
assak2	3.4057	.90578	212
assak3	3.4057	.93158	212
assak4	3.6698	.79955	212
emak1	3.3632	.90557	212
emak2	3.6745	.87228	212
tangak1	3.1132	.95710	212
tangak2	3.4575	.83926	212
tangak3	3.9906	.85979	212

Lampiran 3

Reliability Kepuasan Mahasiswa atas Pelayanan Dosen Non Akuntansi

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	212	99.5
	Excluded ^a	1	.5
	Total	213	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

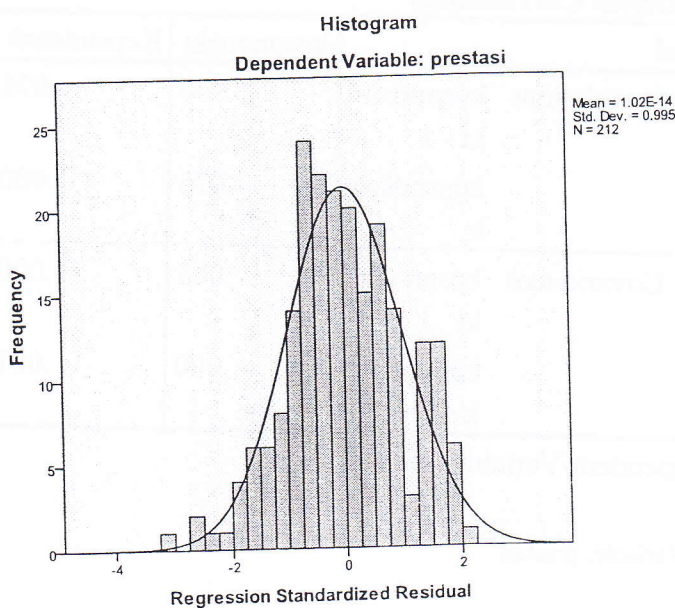
Reliability Statistics

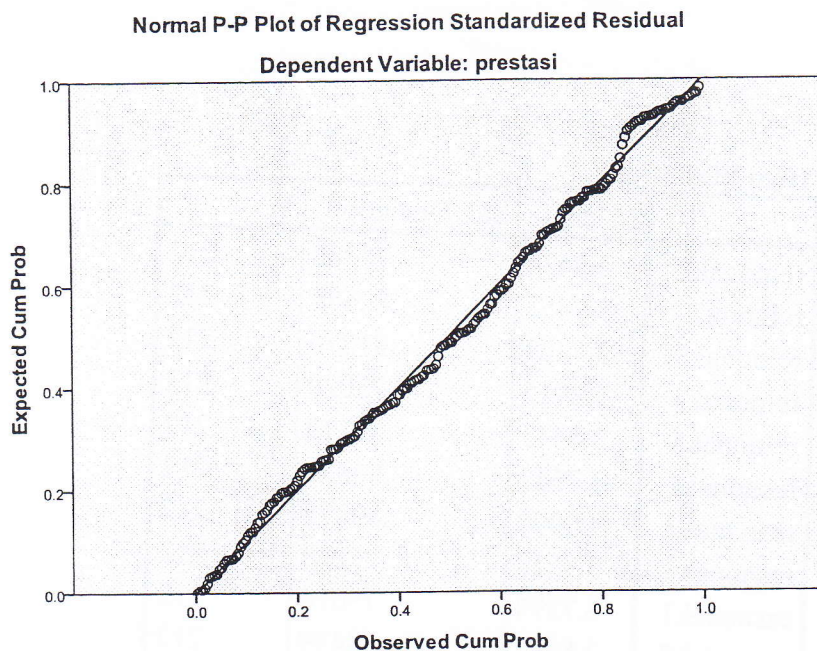
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.855	.856	17

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
relnonak1	3.9434	.78288	212
relnonak2	3.7453	.82682	212
relnonak3	3.7123	.81876	212
relnonak4	3.8915	.73020	212
relnonak5	3.8443	.83712	212
resnonak1	3.7547	.86874	212
resnonak2	4.0000	.80872	212
resnonak3	3.9528	.75265	212
assnonak1	3.7594	.75014	212
assnonak2	3.8632	.88439	212
assnonak3	3.7406	.94073	212
assnonak4	3.9245	.80517	212
emnonak1	3.6179	.90823	212
emnonak2	3.8632	.87902	212
tangnonak	3.8679	.91409	212
1			
tangnonak	3.7877	.83026	212
2			
tangnonak	4.1368	.75109	212
3			

Lampiran 4





Lampiran 5.
 Uji Multokolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.104	.193		16.074	.000		
kpsndsna	.069	.037	.127	1.856	.065	.994	1.006
kpsnnona	-.069	.039	-.123	-1.798	.074	.994	1.006

Coefficient Correlations^a

Model		kpsnnona	Kepsndsna
1	Correlations	kpsnnona	1.000
		kepsndsna	-.076
	Covariances	kpsnnona	.001
		kepsndsna	.000

a. Dependent Variable: prestasi

a. Dependent Variable: prestasi

Lampiran 6
 Uji Beda Kepuasan Mahasiswa atas Pelayanan Dosen Akuntansi

Group Statistics

gender	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
kepsndsnak Laki-laki	65	3.5056	.61724	.07656
Perempuan	147	3.6419	.57094	.04709

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				95% Confidence Interval of the Difference		
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
kpsn Equal variances assumed	.286	.593	1.542	210	.125	.12915	.08374	-.03593	.29423
nona Equal variances not assumed			1.627	139.57	.106	.12915	.07939	-.02780	.28610
kt assumed				7					

Lampiran 7. Uji Beda Kepuasan Mahasiswa atas Pelayanan Dosen Non Akuntansi

Group Statistics

gender	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
kpsnmonakt Laki-laki	65	3.9360	.50870	.06310
Perempuan	147	3.8068	.58410	.04818

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
kpsnmonakt	.286	.593	1.542	210	.125	.12915	.08374	Lower	Upper
Equal variances assumed									

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
kpsnn	Equal variances assumed	.286	.593	1.542	210	.125	.12915	.08374	-.03593	.29423
onakt	Equal variances not assumed			1.627	139.577	.106	.12915	.07939	-.02780	.28610

Lampiran 8
 Regresi Kepuasan Mahasiswa atas Pelayanan Dosen Akuntansi Terhadap Prestasi

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kepsndsna ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: prestasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.118 ^a	.014	.009	.31691

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.296	1	.296	2.943	.088 ^a
	Residual	21.090	210	.100		
	Total	21.386	211			

a. Predictors: (Constant), kepsndsna

b. Dependent Variable: prestasi

a. Predictors: (Constant), kepsndsna

Lampiran 9
 Kepuasan Mahasiswa atas Pelayanan Dosen Non Akuntansi Terhadap Prestasi

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kpsnnonakt ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: prestasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.113 ^a	.013	.008	.31706

a. Predictors: (Constant), kpsnnonakt

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.275	1	.275	2.731	.100 ^a
	Residual	21.111	210	.101		
	Total	21.386	211			

a. Predictors: (Constant), kpsnnonakt

b. Dependent Variable: prestasi

Lampiran 10

Kepuasan Mahasiswa atas Pelayanan Dosen Akuntansi dan Non Akuntansi Terhadap Pretasi

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kepsndsnak, kpsnnonakt		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: prestasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.170 ^a	.029	.020	.31523

a. Predictors: (Constant), kepsndsnak, kpsnnonakt

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.617	2	.308	3.103	.047 ^a
	Residual	20.769	209	.099		
	Total	21.386	211			

a. Predictors: (Constant), kepsndsna, kpsnnonakt

b. Dependent Variable: prestasi