

Analisis Faktor Kepuasan Mahasiswa S1 UPH

Fardiansyah^{1*}, Innocentius Bernarto²

Universitas Pelita Harapan^{1,2}

This research discusses the six factors that influences student's satisfaction in UPH The six factors used in this study are the campus, administration, teacher, information, the SLIM system, and facility. The research data was obtained by distributing questionnaires to 300 students from batch 2008 and 2009. Purposive sampling technique was used. The analysis method was exploratory factor analysis using SPSS software version 15.0. The results of hypothesis testing in this study found out that administrative factor, lecturer factor, the factor of information, SLIM system factor and facility factor affecting students satisfaction in a particular class of batch 2008 and 2009 and that indicators in it should be noticed in providing service to students. Further research is expected to examine the students with different batches or S2 students so the result will be more general.

Key words : Factor analysis, College's attributes & Satisfaction

LATAR BELAKANG

Semakin pesatnya bisnis pendidikan pada era globalisasi seperti saat ini. Dimana persaingan dalam dunia kerja terbuka secara ketat sehingga membutuhkan tenaga-tenaga yang handal dalam menjalankan suatu bisnis yang menuntut para calon pekerja dalam hal ini mahasiswa yang harus siap menjadi tenaga kerja yang siap dipakai, sehingga menuntut universitas-universitas untuk tetap megedepankan persaingan secara sehat sesama universitas yang ada serta mengedepankan keunggulan-keunggulan yang dimiliki sehingga mempunyai nilai jual (*sale value*) yang dapat menjadi pembeda (*differentiation*) dengan universitas lainnya, Sampai saat ini citra perusahaan (*corporate image*) dalam hal ini universitas sudah dapat diidentifikasi sebagai suatu indikator yang sangat penting bagi costumers dalam hal ini mahasiswa. (Sohail dan Nassar 2004, 64).

Universitas merupakan perguruan tinggi yang mana di dalamnya terdapat sejumlah fakultas yang berfungsi sebagai penyelenggara pendidikan akademik dan atau professional dalam sejumlah disiplin ilmu tertentu (Purnama 2002, 177). Universitas pada saat ini memegang peranan yang sangat penting dimana berfungsi sebagai penyedia dan penghasil tenaga kerja yang handal bagi perusahaan-perusahaan yang membutuhkannya. Universitas sebagai usaha yang bergerak di dalam bidang jasa, di mana jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual sehingga harus dapat menawarkan program-program studi yang akan bermanfaat dan dipakai di dalam dunia kerja sehingga mahasiswa-mahasiswanya siap memasuki dunia kerja.

Kepuasan suatu konsumen adalah awal mula dari terjadinya loyalitas dimana menurut Kottler & Keller (2009,786) loyalitas adalah komitmen untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk atau

jasa yang sudah di pilih karena sudah pernah mendapatkan kepuasan sebelumnya, sehingga nantinya mahasiswa UPH akan merekomendasikan kampusnya kepada orang lain untuk melanjutkan studinya sehingga akan tercipta *organizational image* yang menurut Hoffman & Bateson (2006, 32) adalah bagaimana persepsi suatu organisasi di mata publik. Pelanggan dalam hal ini mahasiswa juga merasa bahwa penyedia jasa, lokasi dan staff kampus harus dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah (Tjiptono 2005, 14), sehingga kualitas jasa yang diberikan baik di mata mahasiswa. Kemudian agar konsumen puas dan loyal maka harus diperhatikan kualitas suatu jasa yang di berikan karena dari kualitas jasa akan dapat membentuk suatu keyakinan pada konsumen bahwa apa yang telah di rasakannya telah sesuai dengan apa yang diinginkannya. Jika konsumen telah puas dengan apa yang di alaminya maka konsumen akan terus menggunakan jasa tersebut (Zikmund & Barry 2007, 11). Oleh karena itu, dalam penelitian ini hendak diketahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa S1 UPH.

Deskripsi UPH. UPH berdiri pada tahun 1994 yang terletak di daerah Tangerang-Banten. UPH sendiri memiliki 16 jurusan didalamnya, UPH adalah kampus yang bertaraf internasional sesuai dengan slogannya *global campus* karena ditunjang dengan dosen-dosen yang berasal dari luar negeri dan UPH banyak melakukan kerjasama dengan universitas-universitas diluar negeri salah satunya adalah NUS yang berada di singapura UPH pun selalu mengadakan pertukaran pelajar dengan mahasiswa luar, UPH memiliki berbagai keunggulan dibandingkan dengan kampus yang bertaraf internasional lainnya di jakarta ini dapat dilihat dari dosen-dosen yang tersedia, berbagai fasilitas yang ada didalam UPH, kantin mahasiswa, fasilitas olah raga, perpustakaan yang memiliki

*alamat korespondensi: www.unklab.ac.id

kenyamanan dan koleksi buku yang lengkap sehingga dapat menunjang proses perkuliahan bagi para mahasiswanya, UPH juga selalu mengadakan *event-event* olah raga atau seni yang melibatkan universitas lain dan ada juga *event* yang diperuntukan bagi mahasiswa UPH itu sendiri.

Kepuasan. Menurut Kotler *et al* (2004) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya (Tjiptono 2008,169). Telah menjadi suatu kepercayaan umum, khususnya di dunia bisnis bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan, organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Karena kepercayaan tersebut, banyak studi dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas kinerja produk/jasa dalam memenuhi harapan pelanggan, pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian terhadap ciri khas suatu produk atau jasa dalam memberikan tingkat kesenangan melalui konsumsi atau penggunaan produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Berdasarkan definisi tersebut diketahui bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari kinerja perusahaan terhadap pelanggannya.

Objek Penelitian. Kajian ini mencoba untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kampusnya sehingga apa yang telah di dapatkannya sesuai dengan harapannya. Metode penelitian tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UPH akan dilakukan dengan metode studi deskriptif. Menurut Sekaran (2006,158) studi deskriptif adalah untuk mengetahui dan menjelaskan faktor yang berpengaruh dalam penelitian ini dan jenis studi ini biasa digunakan dalam organisasi untuk mempelajari dan menjelaskan karakteristik sebuah kelompok.

Faktor Analisis. Tujuan utama dari faktor analisis adalah mendefinisikan struktur suatu data matrik dan menganalisis struktur saling hubungan (korelasi) antar sejumlah besar variabel (*test score, test items, jawaban kuesioner*) dengan cara mendefinisikan satu set kesamaan variabel atau dimensi dan sering disebut dengan faktor analisis. Jadi faktor analisis ingin menemukan suatu cara meringkas (*summarize*) informasi yang ada dalam variabel asli menjadi satu set dimensi baru (Ghozali 2006, 303).

Hal ini dilakukan dengan cara menentukan struktur lewat data *summarization* atau lewat data *reduction* faktor analisis mengidentifikasi struktur

hubungan antar variabel atau responden dengan cara melihat korelasi antar variabel atau korelasi antar responden. Faktor analisis menganalisis satu set variabel untuk mengidentifikasi dimensi yang berbentuk laten (*unobserved*) faktor analisis juga dapat digunakan untuk melihat matrik korelasi responden berdasarkan karakteristik mereka dan ini disebut dengan *Q factor analysis* atau *cluster analysis*.

Asumsi faktor analisis menghendaki bahwa matrik data harus memiliki korelasi yang cukup agar dapat dilakukan faktor analisis. Jika berdasarkan data visual tidak ada nilai korelasi di atas 0.30, maka faktor analisis tidak dapat dilakukan. Korelasi antar variabel dapat juga dianalisis dengan menghitung *partial correlation* antar variabel yaitu korelasi antar variabel dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan. Uji lain yang digunakan untuk melihat interkorelasi antar variabel dan dapat tidaknya faktor analisis dilakukan adalah *measure of sampling adequacy* (MSA) nilai MSA bervariasi dari 0 sampai 1, jika nilai MSA < 0.50 maka faktor analisis maka item dikeluarkan dari faktor analisis yang dimulai dari angka terkecil seterusnya sampai tidak ada lagi angka < 0.50 dimana aturan besar KMO menurut Keiser (1974) adalah diatas 0.90 (bagus sekali), 0.80 (bagus), 0.70 (sedang), dan kurang daripada 0.60 (buruk) biasanya di bawah angka tersebut masih dapat diterima sepanjang tidak kurang dari 0.50 (Anggi 2008, 37).

METODOLOGI PENELITIAN

Kajian ini menggunakan *exploratory factor analysis*, di mana peneliti ingin meneliti indikator-indikator yang akan dipilih, peneliti dalam hal ini memiliki 69 pernyataan yang akan diajukan dalam bentuk kuesioner untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap UPH dan selanjutnya informasi tersebut akan dimasukkan ke dalam analisis faktor. Seluruh pernyataan dalam kuesioner menggunakan *likert scale* dengan skor 1 hingga 5 (tidak setuju hingga setuju). Faktor analisis merupakan salah satu metode *statistic multivariate* yang dapat digunakan untuk meringkas atau mengurangi data (variable) yang diperlukan untuk analisis. Selain itu juga digunakan untuk menguji *construct validity* agar dapat menunjukan item-item instrumen mengukur konsep yang sama. Langkah selanjutnya untuk menjalankan analisis faktor adalah proses *data reduction*, yang dimaksudkan untuk mencari penghitungan *correlaton matrix*. *Data reduction* dilakukan dengan melihat besaran angka pada KMO-MSA atau *Barlett's Test*. Proses selanjutnya adalah rotasi faktor tujuannya adalah untuk memperjelas variabel yang masuk kedalam faktor tertentu rotasi *orthogonal* yaitu memutar sumbu 90 derajat proses ini dapat dibedakan lagi menjadi *quartimax, varimax* dan *equamax*. Dalam penelitian ini yang digunakan adalah *varimax*. Fungsi dari

varimax tersebut adalah dapat menyederhanakan kolom *unrotated factor loading matrix* dengan memaksimumkan *varian loading*. Tahapan terakhir adalah menyimpulkan nama-nama kelompok yang sudah terbentuk pada *rotated component matrix*. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa UPH. Data ini diperoleh berdasarkan hasil kuesioner yang disebar ke 300 mahasiswa UPH angkatan 2008 dan 2009. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*.

Hasil Penelitian. Profil Responden. Sebesar 300 kuesioner ternyata hanya 293 kuesioner yang dapat diolah. Selanjutnya profil responden menunjukkan bahwa responden pria sebesar 50.5% dan wanita sebanyak 49.5%. Kemudian sebesar 33.78% beragama Protestan, Katolik (30.71%), Islam (17.74%), Buddha (13.99%), lainnya (3.78%). Lokasi asal sekolah responden hampir sebagian besar berasal dari Jakarta sebesar 47.78 %. Tangerang sejumlah 26.96 %. Untuk daerah-daerah lainnya persentasenya sebesar 25.26%. Selanjutnya asal jurusan dari responden adalah sebagai berikut manajemen sebesar 34.8%, diikuti teknik pangan sebesar 11.94 %, sisanya sebesar 46.74% untuk jurusan lainnya. Dari kuesioner yang di sebar ini paling banyak responden berasal dari angkatan tahun 2008 sebesar 58.36 % dan untuk 2009 sebesar 41.64%. Asal sekolah responden dengan persentase terbesar dari sekolah swasta sebesar 87.72 % dan negeri sebesar 12.28 %.

Hasil Factor Analysis. Penentuan suatu indikator yang nantinya akan dijabarkan dalam bentuk pernyataan dilakukan dengan cara mewawancarai mahasiswa yang dimanfaatkan untuk mendapatkan atribut-atribut. Setelah diolah menjadi kuesioner, diperoleh sebanyak 69 pernyataan yang akan ditujukan kepada mahasiswa angkatan 2008 dan 2009 untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa UPH. Semua pernyataan pada kuesioner terdapat angka-angka pengukuran yaitu *likert scale*

1-5 yaitu : 1. Tidak setuju, 2. Kurang setuju, 3. Tidak berpendapat, 4. Cukup setuju, 5. Setuju Setelah semua data dari kuesioner tersebut diperoleh, maka masuk ke tahapan selanjutnya yaitu *data reduction* untuk memilih indikator atau variabel yang valid masuk dalam analisis faktor. Semua proses tersebut dilakukan dengan menggunakan *software SPSS. KMO-MSA dan atau Barlett's Test*. Pada tabel KMO and Barlett's test, nilai *measure of sampling adequacy* (MSA) adalah 0.795. Nilai MSA di atas 0.5, maka kumpulan variabel tersebut dapat diproses lebih lanjut. Selanjutnya tiap variabel dianalisis untuk mengetahui mana yang dapat diproses lebih lanjut dan mana yang harus dikeluarkan.

Tabel 1. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.			.795
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square		4002.856
	Df		946
	Sig.		.000

Analisis Anti Image Matrix. Pada tabel *anti image matrices*, khususnya terletak pada bagian *anti image correlation* terlihat sejumlah angka yang membentuk diagonal (arah diagonal dari kiri atas ke kanan bawah), yang dibelakang angkanya bertanda "a", tanda ini berfungsi sebagai penunjuk bagi angka MSA dari masing-masing indikator. Nilai MSA merupakan suatu matrik diagonal dan yang memiliki syarat tidak boleh kurang dari 0.50 Apabila nilai MSA kurang dari 0.50 maka indikator tersebut harus dikeluarkan dari analisis faktor untuk itu kita harus melihat *anti image matrices* untuk dapat menentukan indikator mana saja yang harus dibuang (Ghozali 2006, 306). Proses mengeluarkan indikator dilakukan secara satu per satu, dimulai dari angka yang paling kecil hingga semua nilai MSA lebih dari 0.50. Tabel 2 menunjukkan hasil nilai MSA lebih dari 0.50, untuk nilai yang kurang dari 0.50 telah dikeluarkan.

Tabel 2. Hasil Anti Image Matrix

X	Nilai MSA	X	Nilai MSA	X	Nilai MSA	X	Nilai MSA	X	Nilai MSA
23	0.768	27	0.736	14	0.800	48	0.768	58	0.765
28	0.793	34	0.833	15	0.713	49	0.846	19	0.595
30	0.782	42	0.891	16	0.798	50	0.792	22	0.744
38	0.766	43	0.805	17	0.703	51	0.843	61	0.750
39	0.716	44	0.791	18	0.801	52	0.820	Sumber: data olahan	
40	0.842	45	0.763	20	0.773	3	0.790		
47	0.821	53	0.775	29	0.804	4	0.807		
55	0.855	54	0.892	32	0.846	5	0.732		
25	0.831	31	0.822	33	0.868	6	0.770		
26	0.754	13	0.781	41	0.806	7	0.696		

Analisis Total Variance Explained. Faktor analisis mengelompokkan ke 44 item-item tersebut menjadi 6 faktor. Kemudian *total variance explained* dari ke 6 faktor tersebut menunjukkan nilai persen dari varians yang mampu diterangkan oleh

banyaknya faktor yang terbentuk. Besarnya varians yang mampu dijelaskan oleh factor baru yang terbentuk untuk ke enam factor tersebut yaitu 46.288%.

Tabel 3. Hasil Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of variance	Cumulative %
1	8.538	19.404	19.404
2	3.651	8.298	27.702
3	2.816	6.399	34.101
4	1.881	4.276	38.377
5	1.838	4.177	42.554
6	1.643	3.734	46.288
7	1.467		
8	1.308		
9	1.241		
10	1.137		

Umumnya faktor yang diambil berdasarkan kepada nilai eigenvalues >1. Pada table 3 menunjukkan bahwa 10 faktor mempunyai nilai eigenvalues >1. Namun, dalam penelitian ini jumlah faktor dibatasi hanya 6 faktor saja dengan pertimbangan bahwa 1 faktor atau konstruk sebaiknya minimal 3 indikator (Hair et al 1998, 598). **Analisis Rotated Component Matrix.** Adapun secara rinci hasil dari perhitungan *rotate component matrix* dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Dari 44 item dikelompokkan kedalam 6 faktor yang terbentuk dan dari faktor yang terbentuk dinamakan variabel - variabel dari mulai x1 hingga x6. Adapun hasil rincian dari faktor yang terbentuk adalah sebagai berikut: 1) Faktor 1 dinamakan dengan faktor kampus, karena dalam faktor ini indikator keamanan yang paling dominan, nilai *factor loading* tertinggi yaitu sebesar 0,681 jika dibandingkan dengan indikator lainnya yang berada pada komponen yang sama. X23 Kebersihan toilet di kampus sesuai dengan harapan saya. X28 Kerapihan dosen berpakaian sesuai dengan harapan saya. X30 Kenyamanan ruang kelas sesuai dengan harapan saya. X38 Kenyamanan lingkungan kampus sesuai dengan harapan saya. X39 Program kebaktian yang diadakan UPH sesuai dengan harapan saya. X40 Ketersediaan transportasi umum sesuai dengan harapan saya. X47 Keamanan lingkungan kampus sesuai dengan harapan saya. X55. Kebersihan kantin (FJ) sesuai dengan harapan saya. 2) Faktor 2 dinamakan dengan faktor administrasi, karena dalam faktor ini indikator administrasi yang paling dominan, nilai *factor loading* tertinggi yaitu sebesar 0,616 jika dibandingkan dengan indikator lainnya yang berada pada komponen yang sama. X26 Keterawatan bangunan kampus sesuai dengan harapan saya. X25 Ketersediaan lab bagi mahasiswa sesuai dengan harapan saya. X27 Variasi kegiatan ekstrakurikuler (UKM) sesuai dengan harapan saya. X34 Kemampuan staff admin memberikan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa sesuai dengan harapan saya. X42 Kejelasan informasi pada papan pengumuman sesuai dengan harapan saya. X43 Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai perkuliahan sesuai dengan harapan saya.

X44 Ketepatan waktu penyelesaian proses administrasi sesuai dengan harapan saya. X45 Kemudahan melakukan complain, jika mendapat jasa yang tidak memuaskan, sesuai dengan harapan saya.

Kenyamanan kantin (FJ) sesuai dengan harapan saya. X53 Perhatian staff administrasi terhadap mahasiswa sesuai dengan harapan saya. 3) Faktor 3 dinamakan dengan faktor dosen, karena dalam faktor ini indikator dosen yang paling dominan, nilai *factor loading* tertinggi yaitu sebesar 0,613 jika dibandingkan dengan indikator lainnya yang berada pada komponen yang sama. X31 Kegunaan Alat bantu mengajar di kelas sesuai dengan harapan saya. X13 Kemampuan dosen memotivasi belajar mahasiswa UPH sesuai dengan harapan saya. X14 Keramahan staff administrasi terhadap mahasiswa sesuai dengan harapan saya. X15 Keramahan satpam terhadap mahasiswa sesuai dengan harapan saya. X16 Perhatian dosen terhadap mahasiswa sesuai dengan harapan saya. X17 Kemudahan untuk memahami materi yang diberikan dosen sesuai dengan harapan saya. X18 Keterawatan fasilitas olah raga sesuai dengan harapan saya. X20 Kenyamanan belajar dipergustakaan sesuai dengan harapan saya. X29 Kesopanan dosen terhadap mahasiswa sesuai dengan harapan saya. 4) Faktor 4 dinamakan dengan faktor informasi, karena dalam faktor ini indikator informasi yang paling dominan, nilai *factor loading* tertinggi yaitu sebesar 0,640 jika dibandingkan dengan indikator lainnya yang berada pada komponen yang sama. X32 Keberlangsungan proses perkuliahan sesuai dengan harapan saya. X33 Kerapihan pakaian yang dikenakan staff administrasi sesuai dengan harapan saya. X41 Kemudahan prosedur administrasi sesuai dengan harapan saya. X48 Saya menceritakan hal-hal positif mengenai UPH kepada orang lain. X49 Kemudahan memperoleh informasi mengenai kegiatan ekstrakurikuler (UKM) sesuai dengan harapan saya. X50 Kemudahan mengikuti ekstrakurikuler (UKM) sesuai dengan harapan saya. X52 Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai pendaftaran ulang sesuai dengan harapan saya. X51 Kejelasan

pesan yang disampaikan melalui Web Site sesuai dengan harapan saya. 5) Faktor 5 dinamakan dengan faktor sistem layanan informasi mahasiswa (SLIM), karena dalam faktor ini indikator SLIM yang paling dominan, nilai *factor loading* tertinggi yaitu

sebesar 0,586 jika dibandingkan dengan indikator lainnya yang berada pada komponen yang sama. X3 Keramahan dosen terhadap mahasiswa sesuai dengan harapan saya. X4 Kompetensi dosen UPH dalam bidangnya sesuai harapan saya.

Tabel 4. *Rotated Component Matrix(a)*

	Component					
	1	2	3	4	5	6
X23	.432					
X28	.594					
X30	.433					
X38	.681					
X39	.597					
X40	.609					
X47	.675					
X55	.465					
X25		.587				
X26		.567				
X27		.676				
X34		.476				
X42		.454				
X43		.514				
X44		.616				
X45		.608				
X53		.566				
X54		.449				
X31			.484			
X13			.608			
X14			.609			
X15			.600			
X16			.486			
X17			.518			
X18			.613			
X20			.600			
X29			.528			
X32				.466		
X33				.438		
X41				.506		
X48				.496		
X49				.661		
X50				.640		
X51				.627		
X52				.605		
X3					.448	
X4					.581	
X5					.569	
X6					.586	
X7					.524	
X58					.431	
X19						.599
X22						.500
X61						.456

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a Rotation converged in 11 iterations.

X5 Kecepatan proses administrasi sesuai dengan harapan saya. X6 Kinerja SLIM untuk mengetahui nilai kuliah sesuai dengan harapan saya. X7 Kinerja "Batal tambah on line" sesuai dengan harapan saya. X58 Keragaman makanan di kantin (FJ) sesuai dengan harapan saya 6) Faktor 6 dinamakan dengan faktor fasilitas, karena dalam faktor ini indikator fasilitas yang paling dominan, nilai *factor loading* tertinggi yaitu sebesar 0,599 jika dibandingkan dengan indikator lainnya yang berada pada komponen yang sama X19 Kenyamanan fasilitas MYC sesuai dengan harapan saya. X22 Ketersediaan fasilitas wi fi/internet sesuai dengan harapan saya. X61 Kemudahan untuk bertemu ketua jurusan sesuai dengan harapan saya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa S1 UPH adalah kampus, administrasi, dosen, informasi, sistem layanan informasi mahasiswa (SLIM), dan fasilitas. **Implikasi Manajerial.** Sehubungan dengan diketahuinya faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, dapat diuraikan implikasi manajerial yang dapat disarankan kepada UPH agar dapat memberikan kepuasan terhadap mahasiswanya. Penelitian ini dapat memberikan suatu gambaran bagi pihak perguruan tinggi tentang faktor-faktor apa yang harus diperhatikan. Penelitian ini diperoleh enam faktor utama yang menjadi alasan bagi UPH untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan yaitu faktor kampus, faktor administrasi, faktor dosen, faktor informasi, faktor SLIM, dan faktor fasilitas. Ke enam faktor tersebut perlu diperhatikan oleh UPH sebagai masukan agar dapat mengetahui apa yang menjadi perhatian calon mahasiswa barunya dalam pemilihan perguruan tinggi. Mengingat biaya yang dikeluarkan oleh mahasiswa UPH cukup besar sehingga pihak UPH tidak boleh mengabaikan faktor-faktor kepuasan tersebut. Besarnya biaya yang dikeluarkan mahasiswa untuk kuliah di UPH harus sesuai dengan apa yang diperoleh oleh mahasiswa.

UPH harus memperhatikan hal-hal yang dapat menjadi keandalan untuk kualitas jasa, dan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi mahasiswa yaitu dengan pemberian fasilitas dan peningkatan mutu dalam kualitas pendidikan. UPH harus dapat memberikan layanan yang tepat kepada setiap mahasiswanya, fasilitas penunjang perkuliahan, mutu dosen yang mengajar, dan administrasi serta staff agar berusaha agar dapat meminimalkan kesalahan dalam melayani mahasiswanya dengan sebaik-baiknya. Hal-hal tersebut di atas merupakan hal yang paling

berpengaruh untuk dapat menimbulkan kepuasan terhadap mahasiswa UPH.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan ; Fokus pada Mutu & Layanan Prima*. Bandung: Alfabeta, 2008
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006
- Hair, et al. 1998. *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Hoffman, Douglas and Bateson, John. *Service Marketing*, 3rd ed, Mason, OH: Thomson Corporation, 2006
- Kotler, et al. *Marketing management, Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 7th ed, Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc, 2004
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. *Marketing Management*, 13th ed, Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc, 2009
- Purnama, Nursya'bani. *Analisis Kendala Potensial Penerapan Total Quality Service pada Perguruan Tinggi*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia Vol 16, No. 4, Oktober 2001
- Rahajeng, Anggi. *Analisis Faktor Keputusan Wisata Budaya, Sejarah dan Alam Yogyakarta ; Persepsi Wisatawan Domestik*, Jurnal Ekonomi Pembangunan Vol 13, No. 1, April 2008
- Sekaran, Uma. *Research Methods of Business : A Skill Building Approach*, 4th ed. New York, NY: John Wiley and Sons Inc., 2003.
- Sekaran, Uma. *Research Method For Business ; Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria, 2006
- Sohail, M. Sadikh and Shaikh, M. Nassar. *Quest for Excellence in business education : a Study of Student Impressions of Service Quality*, Journal of Educational Management Vol 18, No. 1, 2004
- Tjiptono, Fandi. *Service Management ; Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2008
- Tjiptono, Fandi. *Total Quality Service.*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005
- Zikmund, William, G and Babin, Barry, J, *Exploring Marketing Research*, 9th ed. Mason, OH : Thomson Corporation, 2007