

# Journal KEPUASAN MAHASISWA

*by* Titi Purwantini

---

**Submission date:** 14-Jul-2021 12:58PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1619442483

**File name:** ANALISA\_PERBEDAAN\_KEPUASAN\_MAHASISWA\_S1\_AKUNTANSI\_DAN\_S1.pdf (135.67K)

**Word count:** 4208

**Character count:** 29259

1  
ANALISA PERBEDAAN KEPUASAN MAHASISWA S1 AKUNTANSI DAN S1  
MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI ADI UNGGUL BHIRAWA SURAKARTA

V.Titi Purwantini

[Veronica\\_purwantini@yahoo.co.id](mailto:Veronica_purwantini@yahoo.co.id)

Dosen prodi manajemen  
STIE AUB Surakarta

Endang Sri Suwarni  
Dosen prodi manajemen  
STIE AUB Surakarta

ABSTRACT

*The aim of this study was to analyze differences Student Satisfaction S1 management and S1 Accounting STIE AUB Surakarta seen from Academic Services, Library Services and laboratory services, with a sample of 100 students, 50 students S1 management and 50 students S1 Accounting Data analysis using the Test Mean Compare Samples t. Results of the study as follows: there is a significant difference between student satisfaction and student management accounting views of academic services. mean difference, each of which is 4813, and 0.80. There are significant differences between student satisfaction and student management accounting views of library services mean difference values are respectively 5.164 and 4.960. no significant differences between student satisfaction and student management accounting views of laboratory services, the mean difference is that each and 4.820 and 1.895*

*Key words: Academic Services, Library services, Services*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan selalu dilakukan oleh setiap organisasi, baik organisasi yang berfokus pada pencarian keuntungan maupun nirlaba. Pelayanan merupakan suatu aktivitas penting dan sangat menunjang keberhasilan dari usaha organisasi. Perusahaan merupakan organisasi yang menghasilkan produk atau jasa yang berfokus pada laba dan mengutamakan pelayanan agar dapat bersaing untuk meraup keuntungan dan pangsa pasar. Ratminto Atik (2005: 2) Menyatakan aktivitas pada pelayanan merupakan kerjasama antara pelanggan dan perusahaan, merupakan aktivitas yang bersifat abstrak sehingga dalam realisasinya akan dapat memberikan solusi pada konsumen / pelanggan. Penerima layanan akan merasakan kepuasan apabila gap antara persepsi dan harapan tidak terjadi atau dengan kata lain pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sama dengan yang diinginkan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka dikatakan layanan tersebut memuaskan tetapi apabila layanan yang diberikan dibawah dari harapan maka pelanggan akan kecewa / tidak puas dan apabila pelayanan yang diberikan melebihi yang diharapkan dikatakan sangat memuaskan. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan)

Perguruan Tinggi merupakan organisasi yang menawarkan jasa pendidikan pada pelanggannya yaitu mahasiswa. Pelayanan bagi Perguruan Tinggi saat ini mengalami banyak perubahan disesuaikan dengan paradigma Perguruan tinggi. Perguruan tinggi didalam memberikan pelayanan sangat terikat kepada aturan diatasnya. Walaupun secara internal

Perguruan Tinggi dapat mengelola sesuai dengan kebutuhan masing-masing tetapi tetap terikat pada aturan di atasnya, terikat dengan peraturan dari perguruan tinggi dan Kementerian Pendidikan Tinggi.

Kurikulum dibuat untuk membantu keberhasilan suatu pembelajaran dimana dalam penyusunannya mendahulukan kepentingan peserta didik, mengutamakan pendidikan yang mempunyai keahlian di bidang manajemen dan administrasi supaya mahasiswa siap bekerja. Hal ini dapat berhasil kalau didukung sarana dan prasarana yang mencukupi. Prasarana tersebut diantaranya adalah laboratorium setiap jurusan, perpustakaan dan peralatan praktek yang lain. Kelengkapan prasarana proses pembelajaran juga harus memenuhi kebutuhan perkembangan saat ini, yaitu perkembangan pengetahuan, pengguna pengetahuan dan juga teknologi terutama untuk masyarakat yang berkecimpung dalam dunia bisnis dan industry. Banyak perguruan tinggi swasta memiliki kelemahan-kelemahan dalam proses pembelajaran termasuk diantaranya adalah, kualifikasi dosen, pembimbingan akademis, pembimbingan skripsi, dan prasarana yang telah disinggung di atas. Tetapi banyak pula perguruan tinggi swasta yang telah mengelola dengan baik proses pembelajaran dengan kelengkapan sarana dan prasarana (Reni, 2012).

Perguruan Tinggi juga mengembangkan Total Quality Control (gugus kendali mutu) dalam bidang pendidikan yang lebih menitik beratkan pelayanan sesuai yang diinginkan dan dibutuhkan masyarakat pengguna lembaga pendidikan tinggi (Tampubolon, 2001)

DIKTI menetapkan standar kualitas pendidikan yang terdiri dari 10 indikator antara lain pelaksanaan pembelajaran, kurikulum, dosen dan tenaga pendidikan, kemahasiswaan, prasarana dan sarana, lingkungan akademik, keuangan, karya ilmiah dan publikasi, pengabdian kepada masyarakat dan pengaturan yang sesuai dengan tata kelola yang baik

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Adi Unggul Bhirawa sebagai salah satu Perguruan Tinggi Swasta memiliki Jurusan sebagai berikut : Dua Strata satu yaitu Manajemen dan Akuntansi, Tiga Diploma tiga yaitu Keuangan Perbankan, Manajemen Informatika dan Akuntansi perbankan, serta satu Pasca Sarjana yaitu Magister manajemen. Berdasarkan standar kualitas pendidikan yang ditetapkan DIKTI salah satunya adalah sarana dan prasarana. Mahasiswa akan puas apabila Pelayanan yang diberikan terhadap mahasiswa sesuai dengan harapannya.

## B. PERMASALAHAN

1. Apakah terdapat perbedaan kepuasan antara Mahasiswa S1 Manajemen dan S1 Akuntansi dipandang dari Kualitas pelayanan Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Adi Unggul Bhirawa Surakarta?
2. Apakah terdapat perbedaan kepuasan antara Mahasiswa S1 Manajemen dan S1 Akuntansi dipandang dari Kualitas pelayanan perpustakaan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Adi Unggul Bhirawa Surakarta?
3. Apakah terdapat perbedaan kepuasan antara Mahasiswa S1 Manajemen dan S1 Akuntansi dipandang dari Kualitas pelayanan laboratorium di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Adi Unggul Bhirawa Surakarta?

## C. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Kepuasan

#### a. Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan

manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Kotler (2007:177) mendefinisikan kepuasan pelanggan dengan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Sedangkan definisi kepuasan pelanggan menurut Rangkuti (2004 : 56): “Bahwa yang dimaksud dengan kepuasan konsumen adalah perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan”. Pelanggan akan merasa puas bila keinginan pelanggan telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk, maka pelanggan menjadi lebih puas dan kemungkinan untuk menjadi pelanggan suatu produk tersebut dalam waktu lama akan sangat besar. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain kualitas produk, pelayanan, aktivitas penjualan, dan nilai-nilai perusahaan.

#### b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

Menurut Kuswadi (2004:17) Faktor yang mempengaruhi Kepuasan pelanggan adalah : (1) *Kualitas produk / jasa*, yang dapat dilihat dari fisik produk/ jasa (2) *Kualitas pelayanan*: yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Apabila memenuhi harapan pelanggan, pelayanan tersebut berkualitas dan sebaliknya. (3) *Harga* merupakan faktor yang paling sering dipertimbangkan oleh pelanggan dengan membandingkan harga dari pesaing untuk produk yang sama. (4) *Distribusi* : Produk harus tersedia di lokasi pelanggan membutuhkannya, walaupun ada perjanjian maka perjanjian harus tepat waktu dan sesuai dengan yang diinginkan (5) *Keamanan*, garansi terhadap keamanan produk atau tersebut tidak berbahaya apabila digunakan

#### c. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2006:130) ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu : Sistem Keluhan dan Saran , Survei Kepuasan Pelanggan, *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan) dan Analisa Pelanggan yang Beralih

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan selalu berkembang dari waktu ke waktu. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan hasil dari perbandingan yang dibuat oleh konsumen (nasabah) antara pengharapan akan jasa yang mereka terima dengan persepsi nasabah ketika suatu jasa telah diterima (Caruana 2000:1339). Kualitas layanan merupakan hal yang penting dan harus dilakukan agar dapat memuaskan pelanggan. Kepuasan yang terus menerus akan menghasilkan loyalitas/kesetiaan kepada layanan yang diberikan. Gronroos menyatakan bahwa pelayanan berdasarkan pada konsep kualitas pelayanan yaitu kualitas teknis yang mengindikasikan bagaimana seorang pelanggan merasakan layanan yang diterima dan Kualitas Fungsional yang lebih mengutamakan pada cara penyediaan layanan. kualitas fungsional memiliki hubungan dengan psikologis seorang pelanggan pada waktu terjadi transaksi Menurut Parasuraman (2004:38) yang memperkenalkan konsep *Service Quality* (SERVEQUAL) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kesenjangan antara harapan dan persepsi. Ini bisa terjadi waktu seorang pelanggan melakukan transaksi pembelian suatu produk. Dari produk tersebut pelanggan menginginkan produk seperti yang di persepsikan beserta pelayanan yang diterimanya bersama dengan produk tersebut. Secara konsep kualitas pelayanan merupakan sekumpulan kinerja jasa yang didalamnya termasuk juga bentuk

fisik, keterandalan dan lain – lain. Lima dimensi dari kualitas pelayanan adalah

- 1) *tangible* (wujud fisik)
- 2) *reliability* (keandalan dari pelayanan)
- 3) *responsive* ( tanggapan terhadap pelayanan)
- 4) *Assurance* ( Jaminan pelayanan yang sesuai keinginan )
- 5) *Empathy* (pelayanan yang mengutamakan keinginan individu)

Komplain yang disampaikan berkenaan dengan adanya ketidakpuasan dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori (Tjiptono, 2004: 155):

1) Respon suara

Pelanggan melakukan komplain / keluhan kekecewaan kepada perusahaan atau mengajukan penggantian biaya sebagai bagian kerugian yang diterimanya

2) *Private response* / Respon Pribadi

Tindakan yang dilakukan diantaranya adalah memperingatkan atau memberitahukan kolega, teman atau keluarganya mengenai jasa atau perusahaan yang bersangkutan.

3) *Third-party response*

Tindakan yang dilakukan meliputi usaha meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa surat atau secara langsung mendatangi lembaga, dan sebagainya.

3. Karakteristik Jasa Perguruan Tinggi

a) Karakteristik Jasa Perguruan Tinggi

Karakteristik jasa pada perguruan tinggi antara lain sebagai berikut. (Lupiyoadi dan Hamdani, 2008) Perguruan tinggi termasuk kedalam kelompok jasa murni, yang memberikan jasa dengan menggunakan fasilitas yang mendukung terhadap pelayanan misalkan ruangan kuliah, peralatan kuliah. Jasa ini diperuntukkan mahasiswa dimana mahasiswa merupakan pelanggan yang mencari dan menginginkan jasa untuk dirinya. Penerima jasanya adalah orang. Jadi merupakan jasa yang berbasis orang. Atau didalam jasa biasa disebut kontak tinggi yaitu hubungan antara pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Hubungan dengan pelanggan berdasarkan hubungan keanggotaan, yang menjadikan pelanggan sebagai anggotanya. Pemberian jasa berjalan secara rutin dan berkelanjutan sesuai dengan silabi dan kurikulum yang telah diatur untuk Perguruan Tinggi

b) Standart penilaian mutu Program Studi

Standart penilaian mutu sebuah fakultas dinilai dari berbagai segi. Aspek-aspek penilaian mutu terdiri dari Kurikulum yaitu Kurikulum yang mampu bersaing dan Kurikulum yang adaptif terhadap perubahan. Proses pembelajaran : Proses pembelajaran yang mampu membuat mahasiswanya interaktif dan Proses pembelajaran yang mampu membuat mahasiswanya kreatif. Evaluasi pembelajaran yaitu Evaluasi pembelajaran yang penilaiannya dapat dipertanggung jawabkan kepada mahasiswanya dan Evaluasi pembelajaran yang penilaiannya dapat tepat mengukur kemampuan mahasiswanya (skala yang tepat). Sumber daya manusia akademik terbagi menjadi yaitu dosen (tenaga pendidik) dan staf akademik (tenaga teknis) dengan kualifikasi sebagai berikut : Dosen yang dinamis dan kreatif dalam mengembangkan keilmuannya dan Staf akademik yang terampil melayani kebutuhan akademik secara teknis. Sarana dan prasarana yaitu Ruang perkuliahan yang kondusif untuk belajar dan Laboratorium yang mampu mendukung system perkuliahan dan perpustakaan. Manajemen : Kepemimpinan dekan yang meliputi kependidikan, manajerial dan perkembangan fakultas. Etika yaitu Program fakultas yang mampu meningkatkan etika mahasiswanya.

c) Mahasiswa

Mahasiswa merupakan bagian dari civitas akademika, yang juga merupakan makhluk social yang turut serta dalam setiap perubahan yang terjadi di kampus. Mahasiswa merupakan kelompok manusia dengan tingkat social yang dipandang memiliki status dalam peradaban bangsa ini, kampus sendiri merupakan wadah yang memiliki nilai akademik yang penuh dengan konsep-konsep karya ilmiah yang dapat mengubah

seseorang mahasiswa menjadi lebih baik, lebih berpengetahuan, dan mampu meningkatkan tingkat social di masyarakat. Keberadaan mahasiswa sangat diakui oleh masyarakat ketika mahasiswa berhasil dalam studinya dan dapat diimplementasikan hasil studinyakemudian mengadakan pembaharuan dalam masyarakat. Abdul Rajak menyatakan bahwa mahasiswa adalah peserta pembelajaran di perguruan tinggi yangmelakukan aktivitas pembelajaran.(Abdul Rajak, 1995: 74).

d) Hak dan kewajiban mahasiswa.

Dari Abdul Rajak (1995: 75) dikatakan bahwa mahasiswa mempunyai kewajiban dan hak sebagai berikut:

1) Hak-hak mahasiswa

yaitu memiliki kebebasan mengembangkan diri secara bertanggung jawab, mengembangkan diri dengan mempelajari, menganalisa sesuai dengan aturan dan etika yang berlaku pada perguruan tinggi. Sebagai peserta didik mahasiswa berhak mengikuti proses pembelajaran dan dan mendapatkan pelayanan dalam semua bidang baik akademik atau pelayanan lain. Mahasiswa juga berhak mengembangkan diri sesuai minat dan bakat , masing-masing. Mahasiswa juga dapat memanfaatkan semua fasilitas di kampus masing-masing. Mahasiswa juga mendapatkan pembimbing yang biasanya seorang dosen, yang membantu mengarahkan dan memperlancar proses pembelajaran di perguruan Tinggi, sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan studinya tepat waktu. Ikut serta dalam organisasi mahasiswa perguruan tinggi yang bersangkutan. Memperoleh pelayanan khusus bilamana menyandang cacat.

2) Kewajiban Mahasiswa : Ikut menanggung biaya penyelenggaraan pendidikan, kecuali bagi mahasiswa yang dibebaskan dalam kewajiban tersebut. Mematuhi semua peraturan yang ada di Perguruan Tinggi, Ikut membantu menjaga keamanan, ketertiban dan juga kebersihan, Menjunjung Tinggi nama baik almamater, Mengembangkan ilmu pengetahuan, ikut serta dalam perubahan teknogi yang terjadi saat ini. Disamping itu mahasiswa juga diwajibkan mengembangkan diri apabila memiliki talenta berkesenian di perguruan tinggi yang bersangkutan. Menjunjung tinggi kebudayaan tinggi nasional. Organisasi kemahasiswaan

3) Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dosen, Karyawan dan mahasiswa sebagai Civitas akademika akan mengalami kemajuan dengan menambah pengetahuan secara optimal. Pengetahuan tersebut bisa didapatkan melalui perpustakaan. Perpustakaan dalam lingkup yang kecil ataupun yang besar ( di tengah masyarakat) tetap memiliki peran yang besar dalam mencerdaskan bangsa. Dalam perkembangan teknologi saat ini perpustakaan dituntut untuk mengikuti, karena saat ini tanpa pergi ke perpustakaan siapapun bisa mendapatkan informasi melalui internet, sehingga apabila sarana dan prasarana di perpustakaan tidak memenuhi kebutuhan penggunaanya dengan perkembangan teknologi yang ada, perpustakaan tidak lagi diminati.

Dalam Undang-undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 diatur sebagai berikut

1) Perpustakaan adalah sebagian dari struktur Pendidikan nasional yang mengemban tugas menjadikan generasi yang cerdas dan senang membaca. Perpustakaan merupakan kumpulan semua ilmu pengetahuan yang sudah dicetak dan direkam yang dapat digunakan untuk mengembangkan kemampuan intelektual.

- 2) Sumber daya yang dipergunakan dalam perpustakaan untuk menyelenggarakan perpustakaan terdiri dari sumber daya informasi / koleksi terekam maupun tercetak, fasilitas/peralatan, sumber daya manusia, metode prosedur, anggaran dan aturan perpustakaan yang diberlakukan.
- 3) Perpustakaan Pada Perguruan Tinggi, merupakan perpustakaan yang dikelola oleh lembaga dan ditujukan bagi semua civitas akademika.
- 4) Tenaga perpustakaan merupakan pegawai yang bertugas pada perpustakaan untuk melaksanakan semua yang sudah direncanakan, mengevaluasi semua program kegiatan serta pengembangannya
- 5) Pustkawan memiliki tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan kepada semua pengguna perpustakaan sesuai dengan tingkat pendidikan perpustakaan yang dimiliki berdasarkan surat tugas yang diberikan lembaga
- 6) Bahan Perpustakaan merupakan bahan-bahan yang dimiliki perpustakaan yang berbentuk cetakan maupun rekaman diantaranya adalah buku-bukunya ilmiah penulis dan pengarang intelektual, jurnal , dan juga karya ilmiah berupa Compact Disk
- 7) Pelayanan Perpustakaan dan informasi merupakan usaha jalan masuk ke perpustakaan untuk semua penyediaan bahan dan informasi perpustakaan dengan menggunakan media terekam dan tercetak untuk masyarakat.
- 8) Pelestarian semua isi perpustakaan merupakan program pemeliharaan bentuk fisik (tercetak) maupun terekam (media elektronik).
- 9) Setiap instansi memiliki kegiatan pembinaan dalam bentuk dorongan , pelatihan, bimbingan dan monitoring setiap saat dalam bidang perpustakaan. Perpustakaan dikembangkan dengan peningkatan terhadap sisi kualitas maupun kuantitasnya yang meliputi perencanaan, pengarahannya, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengawasan serta evaluasi.
- 10) Perpustakaan harus didayagunakan dengan pengembangan semua fungsi secara optimal dengan segala sumber daya perpustakaan.

Perpustakaan diselenggarakan dengan dasar :

- 1) Pemerataan, keadilan tidak membedakan, demokratis, toleransi baik terhadap agama, budaya dan semua perbedaan yang ada dalam masyarakat. Perpustakaan harus dapat menciptakan masyarakat yang gemar membaca (*Reading Society*), masyarakat yang senang belajar (*Learning Society*), masyarakat yang mengutamakan pengetahuan (*Knowledge based Society*). Pendidikan dan pembelajaran terhadap masyarakat seumur hidup (*Life long education*). Memberikan Kesempatan pada semua lapisan masyarakat dikota maupun didesa, dan daerah terpencil , memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemakai perpustakaan dengan ketersediaan koleksi perpustakaan yang memadai dan mengikuti perkembangan teknologi saat ini
- 2) Penyelenggaraan Perpustakaan menitik beratkan pada pelayanan yang orientasinya pada pemenuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat yang meliputi kemampuan pada masyarakat dan juga minat yang diinginkan masyarakat.

- 3) Penyelenggaraan Perpustakaan merupakan kegiatan pemberdayaan semua *stakeholder* yang terkait dengan perpustakaan untuk pengembangan budaya lokal sampai dengan internasional
- 4) Perpustakaan Perguruan Tinggi. Setiap institusi harus memiliki perpustakaan demikian pula dengan Perguruan Tinggi. Setiap Perguruan Tinggi yang diselenggarakan pemerintah maupun Swasta wajib menyediakan anggaran perpustakaan minimal 5% dari anggaran Perguruan Tinggi

#### D.

#### METODE

##### PENELITIAN

1. Penelitian ini dilakukan beberapatahapan kerja,yaitu :

- a.Tahap I (Menetapkan Masalah), Tahap ini dimulai dengan mengkaji permasalahan yang ada, melakukan studi *literature* tentang penelitian sejenis yang pernah dilakukan
- b. TahapII(Mengkaji Teori ), Menggunakan teori-teori yang relevan
- c.TahapIII(Hipotesis), Tahap ini dimulai dengan mendiskripsikan apa yang ingin dicapai.

2. Hipotesa :

- a.Diduga terdapat perbedaan kepuasan antara Mahasiswa S1 Manajemen dan S1 Akuntansi dipandang dari aspek Kualitas pelayanan Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Adi Unggul Bhirawa Surakarta?
- b. Diduga terdapat perbedaan kepuasan antara Mahasiswa S1 Manajemen dan S1 Akuntansi dipandang dari aspek Kualitas pelayanan laboratorium di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Adi Unggul Bhirawa Surakarta?
- c.Diduga terdapat perbedaan kepuasan antara Mahasiswa S1 Manajemen dan S1 Akuntansi dipandang dari aspek Kualitas pelayanan perpustakaan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Adi Unggul Bhirawa Surakarta?

3.

TahapIV(

UjiHipotesis),DaftarPertanyaandisebarkansebanyak100questioner kepada responden untuk menguji validitas dan reliabilitas dari setiap item pertanyaan dari masing-masing variabel. Kemudian dengan mengambil responden, 100 sebagai sample (Populasi besar dan tidak diketahui jumlahnya Arikunto:109). Setelah daftar pertanyaan disebar kemudian diuji dengan alat analisa. Teknik penarikan sample dengan Purposive Random Sampling, Teknik pengambilan sample yang menyesuaikan diri dengan kriteria tertentu dan semua populasi mendapatkan kesempatan sama untuk menjadi sample (Cooper 1999:245).

4. TahapV(Menarik Kesimpulan), Data dari hasil pengujian dianalisis agar diperoleh suatu kesimpulan

#### E. Variabel dan Indikator

1. Kualitas Pelayanan Akademik ( $X_1$ ) Indikatornya adalah : (*tangible* akademik, *reliability* akademik, *responsiveness* akademik, *assurance* akademik dan *empathy* akademik). Kualitas Pelayanan Laboratorium ( $X_2$ ) Indikatornya adalah: (*tangible* laboratorium, *reliability* laboratorium, *responsiveness* laboratorium, *assurance* laboratorium dan *empathy* laboratorium) Kualitas pelayanan Perpustakaan ( $X_3$ ) Indikatornya adalah: (*tangible* perpustakaan, *reliability* perpustakaan, *responsiveness* perpustakaan, *assurance* perpustakaan dan *empathy* perpustakaan) Kepuasan ( $X_4$ ) indikatornya adalah: perasaan puas terhadap penampilan fisik, perasaan puas terhadap keandalan, perasaan puas terhadap ketanggapan, perasaan puas terhadap jaminan kepercayaan, perasaan puas atas perhatian yang diberikan dan perasaan puas atas seluruh pelayanan yang diberikan.

2. Model yang digunakan.



Analisa Instrumen Penelitian, digunakan alat bantu berupa daftar pertanyaan yang dibagikan kepada responden. Hasil pengumpulan data kemudian diskor dari alternative jawaban dengan menggunakan skala likert berjenjang dengan nilai Jawaban A (Sangat Setuju) nilai 5, Jawaban B (Setuju) Nilai 4, Jawaban C (Netral) Nilai 3, Jawaban D (Tidak Setuju) nilai 2 dan Jawaban E (Sangat Tidak Setuju) Nilai 1. Kemudian diuji dengan uji validitas dan reliabilitas

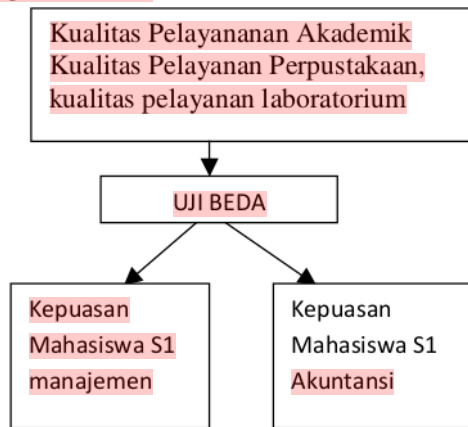
a. Uji Validitas

Validitas satu instrument mencerminkan kesesuaian dan ketepatan alat ukur yang digunakan. Teknik statistic yang digunakan adalah korelasi product moment dari Pearson. Berdasarkan ketentuan yang digunakan dalam penelitian, nilai korelasi Pearson dianggap sah/valid jika mencapai nilai  $r_{xy}$  hitung  $> r_{xy}$  tabel, atau jika  $P. Value < 0,05$ . Sebaliknya jika  $r_{xy}$  hitung  $\leq r_{xy}$  tabel atau jika  $P. Value \geq 0,05$  maka item dinyatakan tidak valid. (Ghozali, 2005:133)

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Reliabilitas instrument alat ukur dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan konsep reliabilitas konsistensi internal dari cronbach's alpha (Ghozali, 2005:135). Instrumen dikatakan reliabel bila nilai cronbach's alpha  $> 0,60$ . Sebaliknya bila nilai cronbach's alpha  $\leq 0,60$  maka item instrument dinyatakan tidak reliabel (Ghozali, 2005:137).

c. Kerangka Pemikiran



d. Teknik Pengumpulan dan Analisa Data

1) Teknik Pengumpulan Data: wawancara, mewawancarai langsung dan Questioner/ Daftar Pertanyaan (Data Primer)

2) Teknik Analisis Data.

a. Uji Hipotesa

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model variabel pengganggu (e) dan residual memiliki distribusi normal.

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik non parametrik Kolmogorov Smirnov Test (K-S Test), dengan ketentuan jika  $P. Value > 0,05$  maka data terdistribusi normal, tetapi jika  $P. Value < 0,05$  maka data terdistribusi tidak normal (Ghozali, 2006:83).

2) Uji compare means t

Menguji perbedaan dari 2 variabel dengan melihat nilai mean difference

F. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum STIE AUB Surakarta

Pada tanggal 17 Februari 1969, M.A. Tukijo Martoatmodjo mendirikan Akademi Uang dan Bank Pantjasila dengan penanggung jawab Yayasan Dharma Pancasila (YDP) Surakarta, dengan nama Akademi Uang dan Bank (AUB) Pancasila yang kemudian berubah menjadi Akademi Uang dan Bank (AUB) Surakarta, Tahun 2000, Akademi Keuangan dan Perbankan (AUB) Surakarta berganti lagi menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Adi Unggul Bhirawa (STIE-AUB) Surakarta. Dalam era globalisasi STIE-AUB Surakarta melakukan banyak hal diantaranya perubahan kurikulum agar dapat memenuhi kebutuhan lapangan pekerjaan. Tahun 2004 berdasarkan ijin operasional STIE AUB Surakarta membuka Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE AUB (MM) STIE-AUB dan saat ini berdasarkan Surat Dirjen Dikti Depdiknas No. 2998/D/T/2004, telah TERAKREDITASI B oleh BAN PT dengan SK. BAN PT No. : 003/BAN-PT/Ak-X/S2/V/2012 tanggal 24 Mei 2012

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “AUB” Surakarta (STIE “AUB” SURAKARTA) merupakan perguruan tinggi yang telah lama berkiprah dalam dunia pendidikan dan turut serta mencerdaskan kehidupan bangsa sejak tahun 1969. Sejalan dengan rencana jangka panjang pengembangan pendidikan tinggi yang menekankan pada daya saing bangsa (*Nation's Competitiveness*), maka rencana pengembangan STIE “AUB” SURAKARTA diarahkan pada usaha merealisasikan visi dan misi STIE AUB Surakarta. Saat ini STIE AUB Surakarta merupakan salah satu kampus favorit di Surakarta bahkan di Soloraya. Berdiri sejak tahun 1969, sekarang telah memiliki lima program studi dan satu program pascasarjana yang semuanya terakreditasi. Program studi dan tingkat akreditasinya masing-masing, yang terdaftar di STIE “AUB” SURAKARTA : Program Studi Magister Manajemen (S2 Terakreditasi B), Program Studi Akuntansi (S1 Terakreditasi B), Program Studi Manajemen (S1 Terakreditasi B), Program Studi Keuangan dan Perbankan (D3 Terakreditasi B), Program Studi Manajemen Informatika (D3 Terakreditasi C), Program Studi Akuntansi (D3 Terakreditasi B)

2. VISI DAN MISI

**VISI :** Menjadikan STIE Adi Unggul Bhirawa Surakarta sebagai Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi unggul ditingkat Nasional dalam menghasilkan lulusan berkemampuan akademik dan profesional di bidang Ekonomi dan Bisnis

**MISI :** Menghasilkan lulusan berkemampuan akademis, profesional, dan mampu mempunyai daya saing di bidang Ekonomi dan Bisnis, yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan bermoral Pancasila., Menghasilkan lulusan yang berkemampuan untuk

diberdayakan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni khususnya di bidang Ekonomi dan Bisnis sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan masyarakat. , Menghasilkan lulusan yang berkemampuan menerapkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni, khususnya di bidang Ekonomi dan Bisnis yang bermanfaat untuk kepentingan masyarakat luas.

Pelayanan Untuk Mahasiswadi STIE AUB Surakarta :Pelayanan Akademik: Kurikulum disesuaikan dengan aturan Menteri, Proses pembelajaran yang mampu membuat mahasiswanya interaktif. dan kreatif.Evaluasi pembelajaran yang penilaiannya dapat dipertanggungjawabkan dan Evaluasi pembelajaran yang penilaiannya dapat tepat mengukur kemampuan mahasiswanya (skala yang tepat).Dosen yang dinamis dan kreatif dalam mengembangkan keilmuannya dan Staf akademik yang terampil melayani kebutuhan akademik secara teknis.Ruang perkuliahan yang kondusif untuk belajar.Pelayanan Perpustakaan AUB dimulai pukul 08.00 s.d 13.30 dan 14.00-18.00 untuk melayani mahasiswa reguler maupun ekstensi, dengan syarat peminjam wajib memiliki kartu anggota perpustakaan STIE-AUB Surakarta atau kartu anggota perpustakaan yang masuk pada jaringan perpustakaan. Pelayanan Laboratorium untuk menunjang Proses Pembelajaran di STIE AUB Surakarta terdiri dari Laboratorium Manajemen, Laboratorium Akuntansi, Laboratorium Komputer, Laboratorium Pasar Modal, Laboratorium Simulasi Bank

### 3. Analisa Data

a. Uji Validitas :Validitas item pertanyaan untuk variable Kualitas Pelayanan Akademik (X1\_1). Variable Kualitas Pelayanan Akademik terdiri dari 15 item pertanyaan.yang digunakan semuanya valid.,Validitas item pertanyaan untuk variable Kualitas Pelayanan Perpustakaan (X1\_2). terdiri dari 17 item pertanyaan. yang digunakan semuanya valid.Validitas item pertanyaan untuk variable Kualitas Pelayanan Laboratorium (X3\_1)terdiri dari 19 item pertanyaan. yang digunakan semuanya valid.Validitas item pertanyaan untuk variable Kepuasan Mahasiswa (Y)terdiri dari 11 item pertanyaan. yang digunakan semuanya valid.

b. Reliabilitas:Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa, koefisien (r) alpha hitung seluruh variable lebih besar dibandingkan dengan kriteria yang dipersyaratkan atau nilai kritis (*rule of thumb*) sebesar 0,60, yaitu masing-masing sebesar 0,751;0,696 ; 0,755 ; 0,771 lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa butir-butir pertanyaan seluruh variable dalam keadaan reliable.

#### c. Uji Normalitas Data

Hasil uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov Z dengan hasil 1,017;0,502; 0,867 dan 0,751 dengan tingkat signifikansi yaitu 0,502; 0,963; 0,440 dan 0,625 >0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal

#### d. Uji compare means t

1) Ada perbedaan kepuasan mahasiswa S1 akuntansi dan S1 manajemen. dilihat dari perbedaan nilai t Pelayanan akademis mahasiswa manajemen maupun pelayanan akademis mahasiswa akuntansi terhadap mean difference yang masing-masing adalah 4,813 dan 3,473

2) Ada perbedaan kepuasan mahasiswa S1 akuntansi dan S1 manajemen. dilihat dari perbedaan nilai t Pelayanan perpustakaan mahasiswa manajemen maupun pelayanan perpustakaan mahasiswa akuntansi terhadap nilai mean difference yang masing-masing adalah 5,164 dan 4,960

3) ada perbedaan kepuasan mahasiswa S1 akuntansi dan S1 manajemen. Perbedaan ini bisa dilihat dari perbedaan nilai t Pelayanan laboratorium mahasiswa manajemen maupun pelayanan laboratorium mahasiswa akuntansi terhadap nilai mean difference yang masing-masing adalah 1,895 dan 4,820

## G. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan.

Berdasarkan uji Mean Compare sampelst dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Ada perbedaan signifikan antara kepuasan mahasiswa akuntansi dan manajemen, dilihat dari pelayanan akademis. Hal ini disebabkan karena penampilan pengajaran semangat dalam mengajar, Kemudahan mendapatkan Bahan ajar yang diberikan dosen , Penerangan setiap ruang kuliah, kenyamanan Ruang kuliah, Luas ruang kuliah dibandingkan dengan jumlah mahasiswa yang menempati , Ada perbedaan signifikan antara kepuasan mahasiswa akuntansi dan manajemen dilihat dari pelayanan perpustakaan Hal ini disebabkan karenaPustakawan cukup efektif dalam melakukan pekerjaannya, Penampilan pustakawan rapi dan ramah dalam melakukan pekerjaannya, Pustakawan sangat profesional dalam menjalankan tugasnya, Jumlah pustakawan cukup untuk melayani mahasiswa, Ada perbedaan signifikan antara kepuasan mahasiswa akuntansi dan manajemen dilihat dari pelayanan Laboratorium Hal ini disebabkan karenaPetugas Laboratorium sangat profesional dalam menjalankan tugasnya, Penampilan Petugas Laboratorium rapi dan ramah dalam melakukan pekerjaannya, Penjelasan yang diberikan Petugas Laboratorium dapat dipahami, lengkap, sesuai yang diperlukan dan bersifat actual, Kasus-kasus pada Modul mudah dipahami

### 2. Saran.

Memperbaiki kondisi yang mengakibatkan perbedaan kepuasan antara mahasiswa manajemen danAkuntansi terutama yang berhubungan dengan pelayanan akademik, pelayanan perpustakaan dan pelayanan laboratorium.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdul Rajak, 1995, *Komponen Perguruan Tinggi*, Jakarta :Alfabeta.

Bindu, N., Chandrasekharan, R., Prakash, S.L., dan Ram, G. 2009. Dimensions of service quality in tourism an Indian perspective. *Total Quality Management & Business Excellence*, 20(1): 61-89.

Caruana, Robert, Arthur H. Money dan Pierre R. Berthon. 2000. Service quality and satisfaction-the moderating role of value,*European Journal of Marketing*.

Cronin dan Taylor. 1992. Reassment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Service Quality. *Journal Of marketing* No 50.

Keppmendiknas No. 232/U/2000, *Kurikulum Pendidikan Tinggi*, DIKTI, Jakarta

1  
Kotler, Kevin., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke 12 Jilid 1, Index, Jakarta

Kuswadi, 2004, *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Lupiyoadi, R. L dan Hamdan, A .2008.*Manajemen Pemasaran jasa*.Jakarta :Salemba Empat.

Parasuraman,A.,V.A. Zeithamel, dan Berry L.L. 1998. SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Cunsumer Perceptions of SerfviceQuality. *Journal Of Retailing, Vol 64*.

# Journal KEPUASAN MAHASISWA

---

## ORIGINALITY REPORT

---

99%

SIMILARITY INDEX

99%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

1

[e-journal.stie-aub.ac.id](http://e-journal.stie-aub.ac.id)

Internet Source

99%

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off