

ANALISA KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI TEKNIK LISTRIK POLITEKNIK NEGERI MALANG TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK, PROSES BELAJAR MENGAJAR (PBM) DAN PRAKTIKUM

Sigit Setya Wiwaha¹⁾, Khrisna Hadiwinata²⁾, Rokiyah³⁾, Mudjiono⁴⁾

^{1,2,3,4} Jurusan Teknik Elektro, Politeknik Negeri Malang

e-mail: sigit.setya@polinema.ac.id, e-mail: khrisnah@polinema.ac.id, e-mail: rokiyah@polinema.ac.id, e-mail: mudjiono@polinema.ac.id

Abstract :

College as one of the institutions engaged in education is expected to be able to produce graduates who are able to answer the challenges and needs of the market. To meet these demands, universities must be able to improve their ability to educate students so that they can meet the expectations of stakeholders. This study aims to determine whether the Academic Service, Teaching and Learning Process (PBM) and Practicum in the electrical engineering study program have been able to meet expectations and provide satisfaction to students.

The benefits of the results of the research are expected to provide an overview of the results of the measurement process which can later be used to improve service quality continuously so as to meet student expectations.

Keyword : Service, Academic, PBM, Practicum, Satisfaction..

1. Pendahuluan

Perguruan Tinggi sebagai salah satu lembaga yang bergerak di bidang pendidikan diharapkan mampu menghasilkan lulusan yang mampu menjawab tantangan dan kebutuhan pasar. Untuk memenuhi tuntutan tersebut perguruan tinggi harus mampu meningkatkan kemampuannya dalam mendidik mahasiswa sehingga berhasil memenuhi harapan yang diinginkan stakeholder..

Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi mahasiswa baik terkait dengan pelayanan akademik, proses belajar mengajar, sarana dan prasana maupun terkait dengan kualitas tenaga pengajar.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Menganalisa pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa, 2. Menganalisa pengaruh Proses Belajar Mengajar (PBM) Terhadap Kepuasan Mahasiswa, dan 3. Menganalisa pengaruh Praktikum Terhadap Kepuasan Mahasiswa.

2. KAJIAN LITERATUR

2.1 Pelayanan Akademik

Istilah layanan berasal dari kata layan yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan pelayanan. Pada dasarnya setiap

manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.1 Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (tidak terlihat).

Salah satu prinsip yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi dalam menerapkan sistem manajemen mutu adalah fokus kepada pelanggan (*customer focus*). Suatu organisasi pelayanan tergantung pada pelanggan, karena itu manajemen organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan yang akan datang, harus memenuhi kebutuhan pelanggan dan giat berusaha melebihi ekspektasi (harapan) pelanggan, dengan demikian, dalam menciptakan mutu yang fokus kepada pelanggan, perusahaan harus bisa mewujudkan pelayanan yang mengutamakan pelanggan.

Pelayanan akademik dalam pekerjaan teknis administrasi, Menurut (Kotler & Lee, 2008) setiap kegiatan yang ditawarkan dan dilakukan baik secara fisik maupun *logical* dan pelayanan yang ditawarkan oleh pihak akademik atau admisi kepada mahasiswa dan sivitas akademika yang lain, pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, pelayanan akademik yaitu serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (*intangibile*) dan kasat mata dari pihak politeknik kepada sivitas akademika

khususnya mahasiswa yang melakukan proses registrasi, ujian, laporan nilai, dan sidang ujian akhir..

2.2 Pembelajaran

Isjoni (2009: 11) mengemukakan bahwa, “Pembelajaran adalah sesuatu yang dilakukan oleh siswa, bukan dibuat untuk siswa”. Pendapat tersebut mengungkapkan bahwa siswa adalah pelaku utama dalam sebuah pembelajaran, sehingga proses pembelajaran sebaiknya mengutamakan kebutuhan siswa akan ilmu pengetahuan dan aktivitas sosial mereka agar kemampuan siswa dari segi kognitif, afektif, dan psikomotorik akan mengalami perkembangan.

Anderson dan Krathwohl (2010: 316) mengemukakan bahwa terdapat empat tujuan pokok dalam pembelajaran, yakni siswa akan belajar :

1. Mengidentifikasi, mencari, dan memilih sumber-sumber informasi yang berkaitan dengan materi pembelajaran,
2. Memilih informasi yang relevan dengan tujuan-tujuan laporan tertulis dan lisan siswa,
3. Menulis teks informatif yang menjelaskan kepada teman-teman mereka yang memuat pendapat siswa tentang bagaimana pengaruh kontribusi-kontribusinya tentang pembelajaran ini,
4. Mempresentasikan sebagian isi materi di depan kelas. Presentasi ini berisikan informasi penting tentang materi dan dilakukan secara efektif.

Pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik atau sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. Pembelajaran merupakan bantuan yang diberikan pendidik agar dapat terjadi proses perolehan ilmu dan pengetahuan, penguasaan kemahiran dan tabiat, serta pembentukan sikap dan kepercayaan kepada peserta didik. Dengan kata lain, pembelajaran adalah proses untuk membantu peserta didik agar dapat belajar dengan baik (id.wikipedia.org/wiki/pembelajaran).

Dalam proses pembelajaran guru tidak hanya mentransfer ilmu pengetahuan kepada peserta didik tetapi juga membimbing atau memfasilitasi siswa dalam menemukan pengetahuan dan pengalaman belajar. Pendidikan dan pengajaran dapat berhasil sesuai dengan harapan dipengaruhi faktor-

faktor yang saling berkaitan dan saling menunjang.

2.3 Metode Pembelajaran

Bruce Joyce, Marsha Weil, dan Emily Calhoun (2009) berpendapat, model pembelajaran mempunyai makna yang lebih luas dari strategi dan prosedur. Pemilihan model pembelajaran harus disesuaikan dengan situasi kelas yang dihasilkan dari kerja sama antara guru dan siswa. Model pembelajaran disusun berdasarkan berbagai prinsip atau teori pengetahuan. Para ahli menyusun metode pembelajaran berdasarkan prinsip-prinsip pembelajaran, teori-teori psikologis, sosiologis, analisis sistem, atau teori-teori lain yang mendukung. Model pembelajaran adalah suatu rencana atau pola yang dapat digunakan untuk membentuk kurikulum (rencana pembelajaran jangka panjang), merancang bahan-bahan pembelajaran, dan membimbing pembelajaran di kelas atau yang lain.

Menurut Bruce Joyce, Marsha Weil, dan Emily Calhoun (2009) model pembelajaran memiliki ciri-ciri sebagai berikut

1. Berdasarkan teori pendidikan dan teori belajar dari para ahli tertentu. Sebagai contoh, metode penelitian kelompok. Model ini dirancang untuk melatih partisipasi dalam kelompok secara demokratis,
2. Mempunyai misi atau tujuan pendidikan tertentu. Misalnya model berfikir induktif dirancang untuk mengembangkan proses berfikir induktif,
3. Dapat dijadikan pedoman untuk perbaikan kegiatan belajar mengajar di kelas. Misalnya pada penggunaan model yang dirancang untuk memperbaiki kreativitas dalam pelajaran mengarang,
4. Memiliki bagian-bagian model dalam pelaksanaan, yaitu: urutan langkah-langkah pembelajaran (*syntax*), adanya prinsip-prinsip reaksi, sistem sosial, dan sistem pendukung. Keempat bagian tersebut merupakan pedoman praktis bila guru akan melaksanakan suatu model pembelajaran,
5. Memiliki dampak sebagai akibat terapan model pembelajaran. Dampak tersebut meliputi: dampak pembelajaran, yaitu hasil belajar yang dapat diukur dan dampak pengiring, yaitu hasil belajar jangka panjang,

6. Membuat persiapan mengajar (desain instruksional) dengan pedoman model pembelajaran yang dipilihnya.

Metode pembelajaran dari kurikulum yang selama ini dipakai telah membuat mahasiswa cenderung pasif dan hanya mendengarkan dosen mengajar di kelas daripada mencari informasi atau pengetahuan lebih dari apa yang diajarkan di sekolah. Jarang sekali dosen yang memberi tugas untuk membaca buku sebanyak-banyaknya.

Sebaiknya tugas yang diberikan lebih berbentuk sebuah proyek yang menyenangkan, dimana mahasiswa dituntut untuk banyak membaca dari berbagai literatur. Dengan begitu wawasan mereka akan berkembang dan akan menciptakan iklim membaca. Membaca bukan dianggap sebagai hal yang membosankan dan tidak menarik, melainkan sebagai hal menyenangkan, mahasiswa juga diwajibkan untuk membaca sejumlah buku, merangkumnya sebagai syarat kelulusan dari suatu mata kuliah.

2.4 Laboratorium

Secara etimologi kata “laboratorium” berasal dari kata latin yang berarti “tempat bekerja” dan dalam perkembangannya kata “laboratorium” mempertahankan kata aslinya yaitu “tempat bekerja”, akan tetapi khusus untuk keperluan penelitian ilmiah.

Laboratorium merupakan tempat pengamatan, percobaan, latihan dan pengujian konsep pengetahuan dan teknologi. Laboratorium diharapkan dapat menunjang proses belajar mengajar agar tercapai tujuan pembelajaran, sehingga upaya meningkatkan prestasi siswa semakin meningkat (Elseria, 2016: 109).

Beberapa pendapat para ahli lainnya tentang laboratoriu, diantaranya :

1. Menurut W.J.S. Poerwadarminta, dalam kamus umum Bahasa Indonesia mengatakan bahwa: Laboratorium adalah tempat untuk mengadakan percobaan (penyelidikan dan sebagainya) segala sesuatu yang berhubungan dengan ilmu fisika, kimia, dan sebagainya. Sedangkan laboran adalah orang (ahli ilmu kimia dan sebagainya) yang bekerja di laboratorium.
2. Menurut A S Hornby, *laboratory is a room or building used scientific research , experiments, testing, etc.*⁵ Laboratorium adalah ruangan atau bangunan yang

digunakan penelitian ilmiah, eksperimen, pengujian, dll.

3. Dalam kamus Cambridge Advanced Learner’s Dictionary, laboratorium atau *laboratory is a room or building with scientific equipment for teaching science, or a place where chemicals or medicines produced.*⁶ Laboratorium adalah ruang atau bangunan dengan peralatan ilmiah untuk melakukan tes ilmiah atau untuk mengajar ilmu pengetahuan, atau tempat dimana bahan kimia atau obat-obatan yang diproduksi.

Menurut kegunaannya, laboratorium dibagi menjadi dua jenis yaitu laboratorium pembelajaran (*classroom laboratory*) dan laboratorium penelitian (*research laboratory*). Laboratorium pembelajaran mempunyai ukuran yang lebih besar dari laboratorium penelitian. Laboratorium pembelajaran bisa disebut juga dengan laboratorium sekolah yang didesain untuk proses belajar mengajar, praktikum dan kegiatan lain yang mendukung proses pembelajaran.

2.5 Praktikum

Pratikum berasal dari kata *praktik* yang artinya pelaksanaan secara nyata apa yang disebut dalam teori. Sedangkan pratikum adalah bagian dari pengajaran yang bertujuan agar siswa mendapat kesempatan untuk menguji dan melaksanakan di keadaan nyata, apa yang diperoleh dari teori dan pelajaran praktik (KBBI, 2001:785).

Menurut Sudirman (1992:163) metode praktikum adalah cara penyajian pelajaran kepada siswa untuk melakukan percobaan dengan mengalami dan membuktikan sesuatu yang dipelajari. Hal ini didukung pula oleh Winatapura (1993:219) yang menyatakan bahwa metode praktikum adalah suatu cara penyajian yang disusun secara aktif untuk mengalami dan membuktikan sendiri tentang apa yang dipelajarinya.

Melalui praktikum, peserta didik dapat memiliki banyak pengalaman, baik berupa pengamatan langsung atau bahkan melakukan percobaan sendiri dengan objek tertentu. Tidak diragukan lagi bahwa melalui pengalaman langsung (*first-hand experiences*), peserta didik dapat belajar lebih mudah dibandingkan dengan belajar melalui sumber sekunder, misalnya buku. Hal tersebut sangat sesuai dengan pendapat Bruner yang menyatakan bahwa anak belajar dengan pola *inactive*

melalui perbuatan (*learning by doing*) akan dapat mentransfer ilmu pengetahuan yang dimilikinya pada berbagai situasi (Tresna Sastrawijaya, 1998 : 17).

Di dalam kegiatan praktikum sangat dimungkinkan adanya penerapan beragam keterampilan proses sains sekaligus pengembangan sikap ilmiah yang mendukung proses perolehan pengetahuan (produk keilmuan) dalam diri siswa. Disinilah tampak betapa praktikum memiliki kedudukan yang amat penting dalam pembelajaran IPA, karena melalui praktikum siswa memiliki peluang mengembangkan dan menerapkan keterampilan proses sains, sikap ilmiah dalam rangka memperoleh pengetahuannya (Subiantoro, 2010: 7).

2.6 Mahasiswa

Secara umum, mahasiswa adalah orang yang belajar di perguruan tinggi, baik di universitas, institut, politeknik maupun akademi. Mahasiswa adalah seseorang yang sedang dalam proses menimba ilmu ataupun belajar dan terdaftar sedang menjalani pendidikan pada salah satu bentuk perguruan tinggi yang terdiri dari akademik, politeknik, sekolah tinggi, institut dan universitas (Hartaji, 2012).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), mahasiswa adalah mereka yang sedang belajar di perguruan tinggi. Mahasiswa dapat didefinisikan sebagai individu yang sedang menuntut ilmu ditingkat perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta atau lembaga lain yang setingkat dengan perguruan tinggi.

Seorang mahasiswa dikategorikan pada tahap perkembangan yang usianya 18 sampai 25 tahun. Tahap ini dapat digolongkan pada masa remaja akhir sampai masa dewasa awal dan dilihat dari segi perkembangan, tugas perkembangan pada usia mahasiswa ini ialah pematangan pendirian hidup (Yusuf, 2012).

Mahasiswa dapat didefinisikan sebagai individu yang sedang menuntut ilmu ditingkat perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta atau lembaga lain yang setingkat dengan perguruan tinggi (Siswoyo, 2007).

Mahasiswa dinilai memiliki tingkat intelektualitas yang tinggi, kecerdasan dalam berpikir dan perencanaan dalam bertindak. Berpikir kritis dan bertindak dengan cepat dan tepat merupakan sifat yang cenderung melekat pada diri setiap mahasiswa, yang merupakan

prinsip yang saling melengkapi.

2.7. Pelayanan

Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Secara sederhana istilah layanan atau *service* bisa diartikan sebagai “Melakukan sesuatu bagi orang lain” (Tjiptono, 2012:3). Definisi pelayanan menurut Supranto (2006:227) “Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”. “Secara umum, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*consumer* atau yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki” (Prastowo, 2012:241).

“Layanan konsumen meliputi berbagai aktivitas di seluruh area bisnis yang berusaha mengombinasikan mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen” (Lupiyoadi dan Hamdani, 2009:139).

Menurut Moenir (2001:26) “Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepetingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Berdasarkan definisi para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang tidak berwujud berupa aktivitas antara pemberi jasa dan penerima jasa agar tercipta kerja sama diataranya.

Untuk mengetahui keberhasilan pelayanan maka perlu adanya pengukuran. Secara lebih lanjut pengukuran kepuasan menurut Philip Kotler didasarkan pada determinan kualitas yang dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Berwujud (Tangibles): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
2. Daya tanggap (Responsiveness): kemampuan untuk membantu pelanggan

- dan memberikan jasa dengan cepat atau ketangapan.
3. Kepercayaan atau kehandalan (Reliability): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
 4. Empati (Empathy): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
 5. Keyakinan (Assurance): pengetahuan dan kesopanan Petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa.

2.8. Kepuasan Pelanggan

Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan dengan menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuannya tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan memasarkan barang atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga dicapai tingkat kepuasan pelanggan yang melebihi dari kepuasan yang diberikan oleh pesaing.

Menurut Ranguti (2006:30), “Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian”.

Oliver dalam Barnes (2003:64) mengemukakan definisi kepuasan pelanggan sebagai berikut : Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal ini berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2012:311) mengemukakan kepuasan merupakan, “Respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan”.

Pendapat lain oleh Fornell dalam Tjiptono (2012:311) kepuasan yaitu, “Evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian”.

Menggunakan bahasa lebih sederhana Kotler dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009:192) menyatakan “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan”.

Beberapa pendapat para ahli di atas mengenai definisi kepuasan pelanggan dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan kecewa atau senang yang merupakan respon pelanggan terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya, dimana pada saat sebelum menggunakan pelanggan memiliki harapan-harapan yang akan menimbulkan persepsi terhadap kinerja dari produk tersebut. Kepuasan akan tercapai apabila kinerja produk memenuhi atau setidaknya melampaui harapan-harapan pelanggan.

2.9. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang dimana seorang pelanggan menyatakan hasil perbandingan antara kinerja (produk/jasa) yang diterima dengan yang diharapkan. Tingkat kepuasan masing-masing pelanggan berbeda-beda tergantung pada faktor yang mempengaruhi masing-masing pelanggan tersebut, kepuasan dapat dipengaruhi beberapa faktor.

Menurut Barnes (2003:82) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat dalam lima level pemicu kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa, yaitu : 1. Produk atau jasa inti, ini adalah hal yang paling mendasar yang ditawarkan kepada pelanggan sekaligus hal yang tersulit bagi perusahaan untuk membuatnya lain dari pada yang lain, 2. Sistem dan layanan pendukung, ini meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dari layanan atau produk inti, seperti; sistem pembayaran dan penghantaran, kemudahan memperoleh produk, jam pelayanan, level karyawan, komunikasi informasi, sistem inventarisasi, pendukung teknis dan perbaikan, layanan bantuan via telepon, dan juga program-program lain yang mendukung produk inti, 3. Performa teknis, berkaitan dengan apakah perusahaan menetapkan produk inti dan layanan pendukungnya dengan benar (mengikuti

standar yang ada, penghantaran tepat waktu, menepati janji, sedikit kesalahan pada produk dan jasa). Penekanannya adalah perusahaan menampilkan produk kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan, 4. Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan, mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi; tingkat pelayanan pribadi, perhatian, kecepatan pelayanan, kualitas umum dan bagaimana orang diperlakukan dan dilayani, 5. Elemen emosional dimensi afektif pelayanan, yaitu menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan. Pelanggan akan merasa puas dengan banyak interaksi diantara penyedia jasa dan dirinya dari pada diacuhkan oleh penyedia jasa.

3. METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Politeknik Negeri Malang program studi teknik listrik dengan obyek yang diteliti Mahasiswa di program studi teknik listrik. Waktu penelitian dilakukan dari bulan April sampai Oktober 2020.

B. Tahapan Penelitian

Dalam Penelitian ini, desain yang digunakan adalah *desain Explanantif* dengan analisa (*Regresi Linear*) untuk mengukur hubungan antara variabel riset atau untuk menganalisis bagaimana pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya.

C. Teknik pengumpulan data

dalam penelitian ini menggunakan metode survei, dengan alat bantu kuesioner tertutup, di mana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan, dengan alternatif jawaban terdiri dari interval bernilai 1 – 5. Variabel yang Diteliti

D. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Uji Validas Data

Untuk menguji hasil kuesioner digunakan Uji validitas. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan dari kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu sendiri. Untuk menguji validitas digunakan bantuan software SPSS 22 menggunakan tingkat signifikansi 5%. Suatu pernyataan dikatakan valid bila nilai sig r lebih kecil dari alpha.

Uji Reabilitas

Reabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan indikator suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner dengan formula *Cronbach alpha (α)* dan dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama pada saat yang berbeda. Perhitungannya dengan menggunakan aplikasi SPSS 22.

Normalisasi

Uji normalitas bertujuan agar data terdistribusi normal apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat kedua-duanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

Suatu model regresi yang baik menurut Ghozali, Imam adalah:

- a. Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan linear diantara variabel-variabel bebasnya dalam model regresi. Multikolinieritas dapat dideteksi dengan nilai *Variance Inflation Faktor (VIF)*. Hasil uji melalui VIF pada hasil output SPSS 22 tabel *Coefficients*, masing masing variabel independent memiliki VIF tidak lebih dari 10 dan tolerance lebih besar dari 0.10, Maka dapat dinyatakan model regresi terbebas Multikolinieritas dan dapat digunakan dalam penelitian.

Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis digunakan untuk menguji apakah koefisien regresi yang didapat

signifikan. Koefisien tidak sama dengan nol menandakan bahwa ada pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

4. PEMBAHASAN

Hasil Uji Validas Data

hasil pengolahan, semua butir pertanyaan mempunyai nilai r hitung (*Correlated Item Total Correlation*) lebih besar dari pada nilai r tabel (0,361), maka dapat disimpulkan semua butir pertanyaan valid.

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Pelayanan Akademik (X1)

Pelayanan Akademik				
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4
Y1.1	1			
Y1.2	0,947	1		
Y1.3	0,911	0,919	1	
Y1.4	0,911	0,919	0,911	1
r	0,361	0,361	0,361	0,361
Y1.1	0,947	0,911	0,911	1
Y1.2	0,911	1	0,919	0,947
Y1.3	0,911	0,919	1	0,911
Y1.4	0,911	0,919	0,911	1
r	0,361	0,361	0,361	0,361

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Variabel PBM (X2)

Completion			
	Y2.1	Y2.2	Y2.3
Y2.1	1		
Y2.2	0,920	1	
Y2.3	0,910	0,910	1
r	0,361	0,361	0,361
Y2.1	0,920	1	0,910
Y2.2	0,910	0,910	1
Y2.3	0,910	0,910	1
r	0,361	0,361	0,361

Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Praktikum (X3)

Completion			
	Y3.1	Y3.2	Y3.3
Y3.1	1		
Y3.2	0,947	1	
Y3.3	0,911	0,911	1
r	0,361	0,361	0,361
Y3.1	0,947	1	0,911
Y3.2	0,911	0,911	1
Y3.3	0,911	0,911	1
r	0,361	0,361	0,361

Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Kepuasan				
	Y4.1	Y4.2	Y4.3	Y4.4
Y4.1	1			
Y4.2	0,947	1		
Y4.3	0,911	0,911	1	
Y4.4	0,911	0,911	0,911	1
r	0,361	0,361	0,361	0,361
Y4.1	0,947	0,911	0,911	0,911
Y4.2	0,911	1	0,911	0,911
Y4.3	0,911	0,911	1	0,911
Y4.4	0,911	0,911	0,911	1
r	0,361	0,361	0,361	0,361

Dari hasil pengolahan data di atas, semua butir pertanyaan mempunyai nilai r hitung (*Correlated Item Total Correlation*) lebih besar dari pada nilai r tabel (0,361), maka dapat disimpulkan semua butir pertanyaan valid.

Hasil Uji Reabilitas

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

Tabel 4.5. Hasil Uji Reabilitas

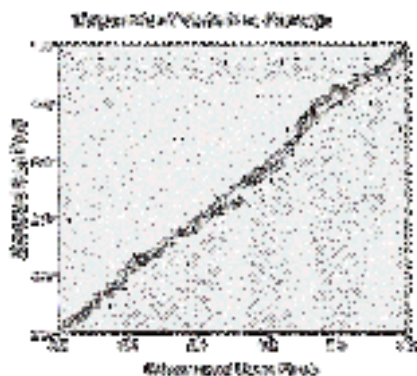
No	Variabel	Reliabilitas	Kategori
1	Pelayanan Akademik	0,947	Reliabel
2	PBM	0,920	Reliabel
3	Praktikum	0,911	Reliabel
4	Kepuasan Mahasiswa	0,947	Reliabel

Hasil Uji Normalitas

Gambar 4.1 merupakan hasil uji normalitas

data untuk semua dimensi secara simultan terhadap Kepuasan. Dapat dilihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, yang berarti nilai residual berdistribusi normal, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi Kepuasan berdasarkan masukan semua variabel bebas.

Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas



Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas

Hasil Uji Multikolinieritas

Dilihat dari nilai VIF yang diperoleh ketiga variabel ada disekitar angka 1 – 10, maka dapat dipastikan model yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.6. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kepercayaan	0,408	2,450
Kepuasan	0,311	3,215
Kepuasan	0,288	3,472
Kepuasan	0,288	3,472

Hasil Koefisien X1, X2 dan X3 Terhadap Y1

Tabel 4.7. Hasil Regresi Linier X1, X2 dan X3 Terhadap Y

Model	Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	Partial		
1	1,000	,000	,000	,000	,000	,000
2	,433	,000	,433	,000	,000	,000
3	,142	,000	,142	,000	,000	,000
4	,457	,000	,457	,000	,000	,000

Persamaan regresi untuk variable pada struktur (I)

$$Y_1 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Dengan memasukkan besarnya koefisien regresi B maka persamaan strukturalnya Menjadi

$$Y_1 = 0,433 X_1 + 0,142 X_2 + 0,457 X_3$$

Dari Persamaan struktur analisa jalur dapat digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh langsung variabel X1, X2 dan X3 terhadap Y, seperti hasil dibawah :

Besarnya Pengaruh variabel *Pelayanan Akademik* terhadap *Kepuasan Mahasiswa* :

$$X_1 \text{ -----} \rightarrow Y_1 = 0,433$$

Besarnya Pengaruh variabel *PBM* terhadap *Kepuasan Mahasiswa*:

$$X_2 \text{ -----} \rightarrow Y_1 = 0,142$$

Besarnya Pengaruh variabel *Praktikum* terhadap *Kepuasan Mahasiswa*:

$$X_3 \text{ -----} \rightarrow Y_1 = 0,457$$

Untuk menghitung besarnya pengaruh gabungan X1, X2 dan X3 terhadap Y digunakan formula sebagai berikut :

$$\text{ditentukan dari nilai } P1\epsilon = \sqrt{1 - R^2} \\ = \sqrt{1 - 0,518} = 0,6943$$

Keterangan :

P1ε : Besarnya pengaruh gabungan X1, X2, X3, terhadap Y1

R2 : R square

Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolinieritas

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Significance
1	,719 ^a	,518	,493	,000

1. Pengaruh Faktor *Pelayanan Akademik* (X1) Terhadap *Kepuasan Mahasiswa* (Y) Besarnya koefisien regresi *B*(Beta) dari persamaan diperoleh 0,433 atau 43,3%. Karena hasil yang diperoleh menunjukkan koefisien regresi bernilai positif, maka hal ini menyatakan bahwa apabila *Pelayanan Akademik* meningkat maka *kepuasan mahasiswa* akan semakin

meningkat, sebaliknya jika Pelayanan Akademik menurun Kepuasan Mahasiswa ikut menurun, dengan asumsi variabel independen lainnya tidak mengalami perubahan.

2. Pengaruh Faktor PBM (X2) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)
Besarnya koefisien regresi $B(\text{Beta})$ dari persamaan diperoleh 0,142 atau 14,2%. Karena hasil yang diperoleh menunjukkan koefisien regresi bernilai positif, maka hal ini menyatakan bahwa apabila PBM berlangsung dengan baik maka kepuasan mahasiswa akan semakin bertambah, sebaliknya apabila PBM tidak berlangsung dengan baik, maka kepuasan mahasiswa akan menurun, dengan asumsi variabel independen lainnya tidak mengalami perubahan.
3. Pengaruh Faktor Praktikum (X3) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)
Besarnya koefisien regresi $B(\text{Beta})$ dari persamaan diperoleh 0,457 atau 45,7%. Karena hasil yang diperoleh menunjukkan koefisien regresi bernilai positif, maka hal ini menyatakan bahwa apabila Praktikum terlaksana dengan baik maka kepuasan mahasiswa akan meningkat, sebaliknya jika praktikum tidak terlaksana dengan baik maka kepuasan mahasiswa akan menurun, dengan asumsi variabel independen lainnya tidak mengalami perubahan.
4. Pengaruh Faktor Pelayanan Akademik (X1), PBM (X2) dan Praktikum (X3) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)
Pengaruh gabungan secara Bersama-sama factor Pelayanan Akademik (X1), PBM (X2), Praktikum (X3) adalah 0,6943 atau 69,43%.
Karena hasil yang diperoleh menunjukkan koefisien regresi bernilai positif, maka hal ini menyatakan bahwa apabila variabel-variabel Pelayanan Akademik, PBM dan Praktikum secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan mahasiswa, sehingga diharapkan pengaruh variabel-variabel tersebut secara bersama-sama dapat terkoordinasi sehingga hasilnya akan lebih optimal.

Melihat hasil analisa data dari *masing-masing variabel* memiliki kontribusi pengaruh yang berbeda-beda terhadap Kepuasan mahasiswa jurusan Listrik semester IV di POLINEMA, sehingga hubungannya dapat diterangkan sebagai berikut :

1. Adanya pengaruh *Pelayanan Akademik* terhadap *Kepuasan Mahasiswa* sebesar 0,433 atau 43,3% (positif dan signifikan) hal ini dapat diinterpretasikan sebagai berikut: Hasil ini menjelaskan bahwa Pelayanan Akademik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Tingginya nilai tersebut bisa jadi dikarenakan mahasiswa selama ini mudah mendapatkan informasi terkait hal-hal yang berhubungan dengan bidang akademik baik dari sisi informasi maupun pelayanan. System informasi akademik yang terpadu dan memanfaatkan teknologi informasi di polinema berperan besar dalam adil terhadap nilai kepuasan mahasiswa. Juga tingkat kedisiplinan tenaga administrasi akademik yang sewaktu-waktu bisa membantu kesulitan mahasiswa turut berperan besar terhadap nilai kepuasan mahasiswa. Birokrasi yang tidak berbelit-belit dan sederhana juga merupakan hal yang disukai mahasiswa.
2. Adanya pengaruh *PBM* terhadap *Kepuasan Mahasiswa* sebesar 0,142 atau 14,2% (positif dan signifikan) hal ini dapat diinterpretasikan sebagai berikut: Hasil ini menjelaskan bahwa walaupun hasilnya positif dan signifikan tetapi nilainya kecil hal tersebut di mungkin karena tingkat disiplin yang tinggi dalam pelaksanaan PBM di program studi listrik yang diterapkan oleh pengajar sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Tidak adanya toleransi terhadap mahasiswa yang terlambat baik terlambat masuk kuliah maupun mengumpulkan tugas seperti menjadi masalah tersendiri buat mahasiswa. Tugas yang banyak dari semua dosen yang menuntut kesempurnaan juga factor yang mempengaruhi juga terhadap tingkat kepuasan mahasiswa karena menjadikannya sebuah beban yang berat. Termasuk persepsi mahasiswa terhadap masing-masing pengajar dalam melaksanakan PBM.

Pembahasan Hasil Penelitian

3. Adanya pengaruh *Praktikum* terhadap *Kepuasan Mahasiswa* sebesar 0,457 atau 45,7% (positif dan signifikan) hal ini dapat diinterpretasikan sebagai berikut: Hasil ini menjelaskan bahwa besarnya nilai kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan praktikum membuktikan bahwa system praktikum yang selama ini berjalan di program studi Teknik listrik sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa yang rata-rata memang memilih jurusan vokasi dalam rangka meningkatkan ketrampilan mereka sehingga tidak aneh kalau mereka lebih menyukai belajar praktek dari pada harus belajar teori yang rumit dan memusingkan. Kondisi seperti ini ada baiknya dipertahankan sehingga praktikum yang dilaksanakan dapat benar-benar meningkatkan kemampuan dan ketrampilan mahasiswa.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Pengaruh variabel Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar 43,3%, maka hal ini menyatakan bahwa apabila Pelayanan Akademik ditingkatkan maka Kepuasan Mahasiswa akan semakin meningkat dengan pengaruh sebesar 43,3%, artinya berdasarkan penelitian ini dapat dinyatakan bahwa variable *Pelayanan Akademik* (X1) tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Kepuasan Mahasiswa* (Y) pada mahasiswa jurusan Teknik Listrik semester IV Politeknik Negeri Malang.
2. Pengaruh variabel PBM terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar 14,2% maka hal ini menyatakan apabila PBM dilaksanakan secara ketat maka Kepuasan mahasiswa berpengaruh sebesar 14,2%, artinya berdasarkan hasil penelitian ini dapat dinyatakan bahwa variable *PBM* (X2) tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Kepuasan* (Y) pada mahasiswa jurusan Teknik Listrik semester IV Politeknik Negeri.

3. Pengaruh variabel Praktikum terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar 45,7% maka hal ini menyatakan bahwa pelaksanaan praktikum yang selama ini dilakukan berpengaruh sebesar 45,7%, artinya berdasarkan penelitian ini dapat dinyatakan bahwa variable *Praktikum* (X3) tersebut berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap variabel *Kepuasan Mahasiswa* (Y) pada mahasiswa jurusan Teknik Listrik semester IV Politeknik Negeri Malang.

Adapun saran yang dapat diberikan antara lain:

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat di berikan saran kepada beberapa pihak yang terlibat dalam proses pembelajaran, diantaranya :

1. Bagi Mahasiswa
Sebaiknya mahasiswa selalu mengembangkan diri dan terus belajar meningkatkan kemampuannya dengan lebih tekun. Mahasiswa tidak hanya menuntut saja haknya tetapi juga harus bertanggung jawab terhadap kewajibannya. Mahasiswa harus mampu disiplin dan konsisten dalam melakukan sesuatu serta harus obyektif dalam bersikap.
2. Bagi Pengajar
Pengajar hendaknya lebih kreatif dalam menyampaikan pengajaran kepada mahasiswa, supaya mahasiswa semakin berminat untuk mengikuti mata kuliah dan termotivasi untuk meningkatkan kemampuan belajarnya. Pengajar hendaknya tidak hanya melaksanakan kewajibannya saja tetapi juga memperhatikan hak-hak mahasiswa. Perlu adanya toleransi terkait hal-hal tertentu dengan memperhatikan kondisi dan kemampuan mahasiswa.

6. REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Candiasa, I Made. (2010). *Statistik Univariat dan Bivariat Disertai Aplikasi SPSS*. Singaraja : Unit Penerbitan Universitas Pendidikan Ganesha.

Kasmari, Marlien. (2018). *Tingkat kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada UnioversitasSTIKUBANK Semarang : Dinamika Teknik.*

Marthalina. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan*

Mahasiswa Di IPDN Kampus Jakarta. : Jurnal MSDM.

Musahadi. (2014). *Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan IAIN Walisongo.. Semarang : IAIN Walisongo Semarang.*

Halaman Ini Sengaja Dikosongkan.