

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE MAHARDHIKA**

Daud Umar Achmad¹

1. *Fakultas Ekonomi / Jurusan Manajemen, STIE Mahardika, Kota Surabaya*
2. *STIE Mahardika, Kota Surabaya*
E-mail: daudumar14@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan sektor perguruan tinggi menjadi salah satu komponen penting yang menentukan kepuasan mahasiswa yang berdampak pada kehadiran di masa yang akan datang dan rekomendasi jasa yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan STIE Mahardhika dan mencari variabel faktor yang lebih dominan dan penyusun faktor terhadap kepuasan mahasiswa dengan menggunakan Analisis Faktor. Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis Faktor untuk mengetahui kontribusi dari setiap indikator variabel kualitas pelayanan. Sampel yang diambil adalah mahasiswa kelas reguler AR-21. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui terbentuk 4 Faktor mewakili 18 variabel yang dianalisis, yaitu Faktor pertama Kemudahan dan fleksibel, Faktor kedua Informasi dan Komunikasi Kualitas, Faktor ketiga Fasilitas dan Faktor keempat Citra memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Mahardika.

Kata-kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, Analisis Faktor

ABSTRACT

The quality of higher education sector services is one of the important components that determine student satisfaction which has an impact on future attendance and recommendations for services provided. This study aims to determine the service quality factors of STIE Mahardhika and look for the more dominant factor variables and factors contributing to student satisfaction using factor analysis. The research method used is Factor Analysis to determine the contribution of each indicator of service quality variables. The samples taken were students of the regular class AR-21. Based on the research results, it can be seen that 4 factors representing 18 variables were analyzed, namely the first factor is Convenience and Flexibility, the second factor is Information and Communication Quality, the third factor is Facilities, and the fourth factor is Image, which have a positive and significant influence on student satisfaction STIE Mahardhika.

Key words: Service Quality, Student Satisfaction, Factor Analysis.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor layanan dalam perjalanannya adalah sektor dengan perubahan terbesar kerana perubahan pesat dalam faktor lain, di mana faktor-faktor ini saling berkaitan seperti perubahan teknologi yang berdampak pada peningkatan iklim persaingan (Lovelock, 2004). layanan adalah aktivitas ekonomi yang menghasilkan nilai dan menawarkan keuntungan pada waktu dan tempat tertentu kerana perubahan yang diinginkan dibuat atas nama penerima layanan (Lovelock dan Wright 2002). layanan pada dasarnya merupakan semua kegiatan ekonomi dengan keluaran selain daripada produk pada arti fisik, habis serta dihasilkan saat masa yang sama, menyertakan suatu nilai tambah serta pada dasarnya tidak ketara untuk pengguna pertama (Zeithamsui dan Bitner, 2005).

Pendidikan dari segi pelaksanaannya termasuk dalam kategori layanan yang dilakukan oleh institusi pendidikan untuk dan diperuntukan guna kemaslahatan masyarakat luas. Pendidikan adalah faktor sokongan yang memainkan peranan penting dalam semua sektor, pendidikan ialah suatu bentuk upaya supaya manusia bisa mengembangkan potensinya dengan proses pendidikan. Di era globalisasi, persiapan pendidikan perlu ada penyelarasan dengan tututan persaingan. Atas sebab ini, pendidikan tinggi diperlukan untuk dapat meningkatkan kualitas graduannya. Institusi pendidikan adalah pembuat layanan pendidikan yang oleh masyarakat harapkan dapat merealisasikan kualitas sumber manusia dengan sistem pendidikanya beserta

tercipta keluaran pendidikan yang berkualitas.

Pendidikan tinggi adalah bentuk layanan yang tidak dapat dirasakan, didengar, atau dibeli sebelum digunakan, yang tidak berwujud, oleh itu pendidikan tinggi atau pendidikan tinggi sebagai institusi yang terlibat dalam sektor layanan diharuskan untuk selalu memberikan layanan yang berkualitas dan meningkatkan layanan mereka untuk memenuhi keperluan masyarakat. jangkakan pengguna (pelajar).

Kualitas pendidikan tinggi banyak ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan, di mana kepuasan pelanggan adalah petunjuk sama ada layanan itu berkualitas tinggi atau berkualitas. Untuk kepuasan layanan pendidikan tinggi lebih ditujukan kepada pelajar sebagai pengguna, pelajar adalah pelanggan utama pendidikan tinggi. "Pendidikan tinggi adalah sebahagian dari industri sektor layanan yang harus terus meningkat dan berinovasi untuk mempromosikan layanan pelanggan yang lebih baik dan matang, kerana sekarang semakin dirasakan bahwasanya layanan dan kepuasan pengguna adalah aspek penting untuk bertahan dalam perniagaan dan memenangi kompetisi (Tjiptono, 2004: 149)..

Pelayanan berkualitas akan memberi kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan pelajar bertujuan untuk mewujudkan kesetiaan pelajar terhadap pendidikan tinggi dan pelajar akan meneruskan menceritakan tentang pelayanan pendidikan yang memenuhi kepuasannya terhadap orang-orang, Kepuasan menurut pakar (Tjiptono, 2004: 146), Bahwasanya suatu kepuasan ataupun ketidakpuasan

merupakan sikap tindak balas pengguna terhadap penilaian terhadap apa yang dirasakan setelah merasainya. Peringkat kepuasan pelajar terhadap pelayanan pendidikan bisa diketahui dengan mencocokkan realiti serta jangkaan yang telah dirasakan oleh pelajar.

Kepuasan pelajar dapat dicapai jika ada padanan antara pelayanan yang diberikan kepada pelajar. Seperti pernyataan dari Wadwa dan Radja (2006: 222) bahwasanya kepuasan pelajar dapat diamati dari pertandingan antara angan-angan beserta prestasi pelayanan yang diterima oleh pelajar. Berangkat dari konsep asas industri pelayanan yang menyediakan pelayanan atau pelayanan edukasi/pendidikan bertujuan agar memenuhi kepuasan pelanggannya, yakni pelajar. "Menurut Tilaar (202: 11) saat ini pendidikan tinggi dihadapkan dengan tuntutan kualitas dan pertanggungjawaban terhadap layanan pendidikan/edukasi yang diberikannya, agar pelayanan yang berkualitas mesti dialokasikan agar memenuhi kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

1. Faktor apa saja yang sangat mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa terhadap pelayanan di STIE Mahardhika ?
2. Untuk mengetahui faktor apa saja penentu kepuasan mahasiswa STIE Mahardhika.

1.3 Tujuan Penelitian

Berasaskan yang dinyatakan sebagai rumusan masalah oleh peneliti, sasaran yang ingin didapat oleh peneliti dalam kajian ini ialah untuk menggali faktor-faktor apakah yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Mahardhika.

Tinjauan Pustaka

2.1 Landasan Teori

Jasa adalah salah satu elemen jasa yang kualitasnya sukar diramalkan sebelum dicoba secara langsung oleh konsumen jasa ini dan setiap konsumen mempunyai persepsi mereka sendiri terhadap jasa yang mereka terima. Pada dasarnya jasa memiliki banyak makna mulai dari jasa pribadi hingga jasa sebagai produk. jasa tersebut selalu mempunyai hubungan dan komunikasi langsung antara agen jasa dengan penerima jasa, walaupun pihak yang terlibat tidak begitu sadar. Oleh itu, jasa bukanlah barang nyata tetapi merupakan proses aktivitas tidak ketara dan dalam penerapannya melibatkan penyertaan pengguna sebagai pengguna jasa, dan tidak mengakibatkan pemilikan produk atau kemudahan dalam pelaksanaannya.

Jasa Pendidikan mempunyai peran utama dalam memajukan dan mengembangkan keungulan sumber daya manusia. Tetapi saat ini perhatian terhadap segi kualitas jasa pendidikan dapat dikatakan baru berkembang. Keberhasilan dari jasa pendidikan ditentukan oleh pemberian jasa yang berkualitas terhadap konsumen jasa pendidikan ini (mahasiswa ataupun pelajar). (Zumaroh, 2008: 3). Menurut

Suwandi (2011) dijelaskan bahwa, jasa pendidikan adalah jasa yang kompleks kerana sifatnya yang padat modal dan padat karya. Ini bererti memerlukan banyak pekerja yang mempunyai kebolehan khas dalam bidang pendidikan dan memerlukan modal tinggi kerana mereka memerlukan infrastruktur (peralatan) yang lengkap dan relatif lebih mahal. Seperti contohnya pada universitas.

Jasa pendidikan pada tingkat universitas yang diproduksi oleh seorang professor pada saat perkuliahan berlangsung, maka pada saat itu pula jasa pendidikan tersebut dikonsumsi oleh para mahasiswa-nya. Inilah perbedaan antara pengeluaran barang dan pengeluaran jasa yang dihasilkan oleh penyedia jasa pendidikan.

2.2 Kepuasan Konsumen

Makna kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari Bahasa Latin "*satis*", artinya cukup baik, mencukupi, dan *facio* yang berarti membuat atau melakukan. Berdasarkan Kotler dan Keller (2009): "Kepuasan ialah perasaan kecewa ataupun senang seseorang yang muncul dengan membandingkan prestasi produk (ataupun hasil) yang dirasakan dengan harapan mereka.

2.3 Kerangka Berfikir

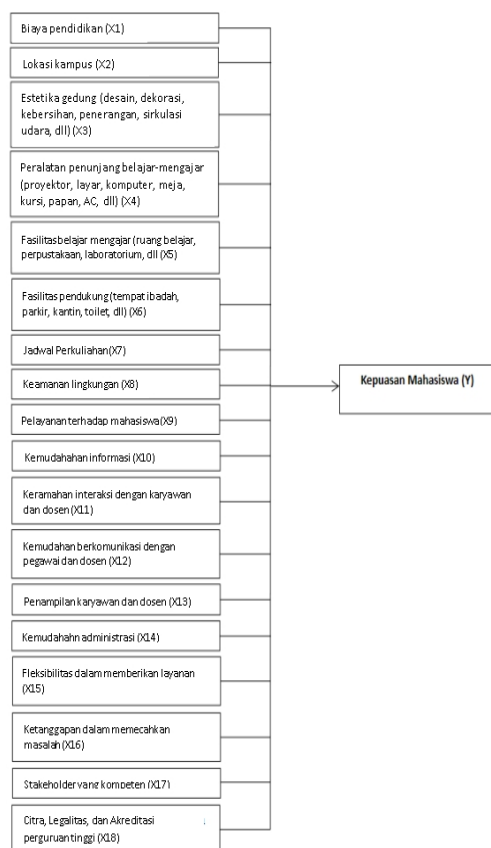
Dewasa ini persaingan di bidang pendidikan sangat ketat, khususnya dibidang perguruan tinggi yang mendorong setiap pelaku bisnis

yang ada di dalamnya untuk memberikan yang terbaik bagi konsumen, dengan tujuan bisa memberi kepuasan menyesuaikan harapan pengguna dan mengekalkan kecemerlangan perniagaan dalam untuk terus bertahan dalam industri. Dalam aktivitas pendidikan di pendidikan tinggi, pada dasarnya ia selalu berkaitan dengan dua pihak, iaitu pelajar dan seluruh komuniti akademik universitas.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik kepada konsumen, dalam konteks ini adalah mahasiswa maka diharapkan kepuasan tersebut akan dapat menghasilkan kinerja produk maupun jasa sesuai dengan harapan atau melebihi harapan konsumen. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh ((Berry dan Parasuraman (dalam Alma, 2005) terdapat 5 dimensi kualitas layanan yang terdiri atas Keandalan, Daya tangkap, Empati, Kepastian, serta Keberwujudan berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi.

Petunjuk dalam kajian ini dibentuk berdasarkan perkembangan pernyataan pakar dan berdasarkan persepsi pelajar terhadap pelayanan di pendidikan tinggi. Di dalam pengembangannya mencakup kegiatan pelayanan yang terdapat pada STIE Mahardhika sehingga diperoleh sebanyak 18 varibel indikator.

Untuk menjelaskan beberapa konsep pemikiran yang digunakan dalam kajian tersebut, Indikator yang menentukan kepuasan mahasiswa antara lain ;



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian dilakukan pada STIE Mahardhika. Metode yang digunakan adalah survei dengan kuesioner disusun berdasarkan indikator faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Responden yang diambil sampel adalah mahasiswa STIE Mahardhika. Hasil jawaban kuesioner akan diteliti, diuji dan dianalisis menggunakan analisis faktor untuk diambil kesimpulan.

Analisis faktor merupakan suatu analisis yang dipakai guna mencari faktor-faktor yang dapat menjabarkan suatu korelasi antara berbagai indikator independen yang di teliti. Tujuan

tersebut guna mereduksi atau meringkas variabel yang diamati secara total menjadi beberapa variabel baru maupun dimensi baru. Variabel baru dan dimensi baru yang telah terbentuk tetap dapat merepresentasikan variabel awal atau utama.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah unit subjek atau objek penyelidikan. Apabila seorang penyelidik memeriksa semua elemen di kawasan penyelidikan yang sedang dikaji, penyelidikannya juga disebut sebagai penyelidikan populasi (Suharsimin: 2010). Populasi yang dikaji dalam analisis kajian ini adalah pelajar STIE Mahardhika kelas AR-21 Reguler Malam. Sampel merupakan bagian dari populasi maupun wakil populasi yang bakal diteliti (Suharsimin:2010). Adapun untuk teknik pengambilannya secara sampel acak sederhana. Teknik penarikan sampel dengan menyebarkan kuisisioner kepada mahasiswa STIE Mahardhika kelas AR-21.

3.3 Definisi Operasional Variabel dan Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan variabel independen bebas yang mempengaruhi dan nilainya menetapkan nilai variabel lain (Nursalam, 2013). Dalam kajian analisis faktor, variabel tidak digolongkan menjadi variabel bebas dan variabel tak bebas, sebaliknya, keseluruhan hubungan bebas antara variabel harus dikaji (Supranto, 2004: 113). Dalam analisis faktor, teknik ini disebut teknik saling bergantung atau multivariat, Menurut Barnes (2003: 82). Beberapa

faktor yang dapat membuktikan kepuasan pelajar termasuk: 1 Produk dan Jasa Inti Sistem dan pelayanan pendukung, 2 Performateknis, 3 Elemen-elemen yang langsung berhubungan kepada pelanggan, 4 Elemen-elemen dimensi afektif pelayanan. Rangkuman beserta penjabaran faktor-faktor apa sajakah yang menentukan kepuasan kepada mahasiswa terhadap pelayanan STIE Mahardhika sebagai berikut ;

a. Informasi dan Komunikasi

Semua yang berhubungan dengan informasi dan komunikasi didalam lingkungan perguruan tinggi agar proses belajar mengajar terselenggara dengan baik

b. Kemudahan dalam Belajar Mengajar

Kemudahan disini bagaimana STIE Mahardhika memberikan jadwal kuliah yang fleksibel dalam mengakomodasi kepentingan mahasiswa.

c. Fasilitas Fisik

Fasilitas fisik adalah kesediaan fasilitas fisik yang dimiliki oleh STIE Mahardhika untuk

d. Sosial dan Ekonomi

Hal-hal yang mendasari kedudukan sosial ekonomi pada mahasiswa STIE Mahardhika.

e. Citra perguruan tinggi

Berupa gambaran dan kesan umum pada perguruan tinggi STIE Mahardhika

Variabel-variabel yang terdapat dalam kajian ini dirumuskan sebagai faktor pembentuk, yaitu beberapa variabel yang terbentuk dari proses analisis

melalui dimensi dan indikator yang diperhatikan.

Kuesioner yang telah dibuat bertujuan untuk mengetahui faktor mahasiswa dalam memilih melanjutkan pendidikan di STIE Mahardhika dalam pengukurannya menggunakan beberapa aspek melalui penjelasan indikator sebagai berikut;

(X1) Biaya pendidikan, Biaya yang ditanggung kepada mahasiswa untuk pelaksanaan, penyelenggaraan, dan pembinaan pendidikan serta layanannya mempengaruhi kepuasan dan keputusan mahasiswa untuk mendaftar pada perguruan tinggi tersebut.

(X2) Lokasi kampus Lokasi kampus atau perguruan tinggi bagi sebagian mahasiswa menentukan kemudahan dan menunjang dalam menempuh studi saat kuliah, apalagi dengan STIE Mahardhika yang sebagian besar mahasiswanya adalah pekerja yang sedang meningkatkan kopetensinya pada perusahaan dimana dia bekerja.

(X3) Estetika gedung (desain, dekorasi, kebersihan, penerangan, sirkulasi udara, dll). Mahasiswa akan merasa nyaman, tenang, dan timbul rasa puas bila kampus memiliki estetika desain gedung yang rapi, mulai dari dekorasi ruang kelas, penempatan fasilitas, sirkulasi udara yang cukup, penerangan yang baik, dan lain sebagainya yang membuat mahasiswa nyaman dan betah berada di lingkungan kampus.

(X4) Peralatan penunjang belajar-mengajar (proyektor, layar, komputer, meja, kursi, papan, AC, dll). Pembelajaran akan berjalan dengan lancar bila kampus memiliki tools-tools yang lengkap untuk menunjang pelaksanaan belajar mengajar seperti papan whiteboard, proyektor, layar, meja-kursi yang memadai

(X5) Fasilitas belajar mengajar (ruang belajar, perpustakaan, laboratorium, dll). Suatu hal wajib dalam jasa pendidikan adalah adanya ruangan untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar, dan didukung dengan adanya fasilitas perpustakaan maupun laboratorium guna mendukung berjalanya proses belajar mengajar antara pengajar dan peserta belajar.

(X6) Fasilitas pendukung (tempat ibadah, parkir, kantin, toilet, dll). Demi menunjang kenyamanan mahasiswa dalam aktivitas perkuliahan suatu hal wajib juga kampus memberikan fasilitas parkir, kantin, maupun tempat ibadah

(X7) Jadwal perkuliahan. Calon mahasiswa yang mendaftar pendidikan tinggi memiliki banyak latar belakang seperti pelajar yang baru lulus SMA, sedang bekerja di suatu perusahaan sampai ibu rumah tangga, inilah yang membuat perguruan tinggi memfasilitasi perkuliahan pada jam tertentu, seperti perkuliahan di malam hari demi hari permintaan kosumen.

(X8) Keamanan lingkungan (X8) Untuk memberikan rasa aman dan tenang kepada mahasiswa suatu perguruan tinggi wajib memfasilitasi keamanan lingkungan seperti adanya personel keamanan (Satpam) maupun CCTV.

(X9) Pelayanan karyawan terhadap mahasiswa (kecepatan, ketepatan dan kenyamanan). Pelayanan pelajar yang disebut di sini adalah bagaimana institusi pendidikan melayani kepentingan pelajarannya dalam hal konseling, administrasi, ekstrakurikuler, pelatihan dan lain-lain.

(X10) Kemudahan mendapatkan informasi. Agar terciptanya suatu aktifitas kegiatan belajar yang baik maka informasi aktifitas kegiatan belajar mengajar harus mudah didapat dan baik. Memeroleh

informasi adalah hak setiap orang yang mana disini ditujukan untuk para mahasiswa maupun calon mahasiswa.

(X11) Keramahan interaksi dengan karyawan dan dosen. Keramahan interaksi dalam hidup bersosial sangatlah penting bahkan dalam dunia pendidikan, suatu proses pembelajaran menjadi efektif jika komunikasi maupun interaksi antara guru dengan siswa terjadi secara baik dan intensif. Keramahan interaksi memberikan pengaruh positif dalam berinteraksi antara stakeholder dengan mahasiswa untuk menciptakan suasana nyaman yang dapat meningkatkan citra perguruan tinggi.

(X12) Kemudahan berkomunikasi dengan karyawan dan dosen. Kemudahan berkomunikasi dapat meningkatkan kinerja kegiatan belajar mengajar dan seluruh aktifitas di dalam maupun di luar perguruan tinggi.

(X13) Penampilan karyawan dan dosen. Tidak bisa dipungkiri bahwa untuk mengukur suatu keprofesionalan seseorang dalam berprofesi adalah melihat dari penampilannya, termasuk dalam lingkungan perguruan tinggi yang merupakan jasa pendidikan maka perguruan tinggi harus menciptakan suasana intelektual di lingkungannya.

(X14) Kemudahan administrasi akademik. Administrasi akademik merupakan suatu komponen pelaksanaan administrasi pendidikan tinggi yang menyelenggarakan pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan, dalam pelaksanaan haruslah mudah karena mempengaruhi proses perkuliahan. Dalam prakteknya maka sistemnya haruslah dibuat mudah, baik dan efektif. Tujuannya adalah untuk menampung penyediaan pendidikan untuk memberikan layanan informasi yang efektif, baik, dan sesuai kepada

masyarakat, yaitu lingkungan pendidikan tinggi, di dalam dan di luar instansi tersebut.

(X15) Fleksibilitas dalam memberikan pelayanan. Kepuasan mahasiswa dalam menikmati kecepatan layanan, fleksibilitas layanan dan pengalaman penggunaan layanan pendidikan yang sesuai dengan harapan mahasiswa adalah menjadi hal yang mutlak diterapkan dalam perguruan tinggi saat ini.

(X16) Ketanggapan dalam memecahkan masalah mahasiswa. Ketanggapan dalam memecahkan dan membantu untuk memberikan pelayanan yang cepat merupakan dimensi suatu kualitas pelayanan yang wajib ada dalam jasa pendidikan, untuk memenuhi harapan mahasiswa.

(X17) Stakeholders dan Dosen yang kompeten di bidangnya (X17) Stakeholder ini merupakan pihak penyelenggara kepentingan dalam suatu organisasi perguruan tinggi, maka dari itu dalam aktivitas dan kegiatan perguruan tinggi wajib memiliki orang-orang yang kompeten di bidangnya agar dapat berjalan dengan lancar dan benar pelaksanaannya.

(X18) Citra, Legalitas, dan Akreditasi perguruan tinggi. Bahwa citra, legalitas, dan akreditasi pendidikan tinggi adalah usaha untuk melaksanakan aktivitas institusi pendidikan atau institusi dari segi perkhidmatan yang menonjolkan seperti kemudahan, keadaan fizikal, kemudahan, kemahiran, dan lain-lain untuk meningkatkan nilai penjualan institusi atau agensi pendidikan di mata konsumen.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara sistematis, cermat, dan teliti,

sehingga data yang dikumpulkan relevan dengan masalah penyelidikan yang mana jawabannya akan dicari sebagai usaha untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan. Dalam kajian ini, proses pengumpulan data yang digunakan adalah seperti berikut: Pertama dengan membuat pemerhatian terlebih dahulu, iaitu dengan membuat pemerhatian langsung terhadap responden kajian. Kedua pengumpulan data dilakukan dengan soal selidik, yang dilakukan dengan memberi dan menyebarkan sejumlah soalan bertulis secara tersusun kepada peneliti responden yang berkaitan dengan respons mereka terhadap perbagai variabel dan faktor yang akan dikaji dalam kajian ini. Ketiga dengan cara mengumpulkan data kepustakaan dengan cara mempelajari buku-buku, jurnal, dan artikel yang dapat dijadikan sebagai landasan pemikiran teoritis dalam penelitian ini.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Setelah mengumpulkan data dari kusioner, dari data angket diberi skala pengukuran dan pemberian skor/bobot pada instrument penelitian. Skala pengukuran pada instrument penelitian ini menggunakan skala *Likert* untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang atau sekumpulan orang mengenai gejala sosial (Sugiyono, 2006:86). Dengan menggunakan skala *Likert*, variable yang akan diukur dan diperjelas melalui indikator variabel kemudian indikator digunakan sebagai acuan atau dasar dalam menyusun item-item instrument yang dapat dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan. Kemudian memberikan bobot pada setiap jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang dituangkan dalam form kusioner. Dengan secara pengukuran *Likert* maka variable yang akan diukur diterjemahkan menjadi suatu rangkaian peringkat skor kategori dari skor lima (5): sangat setuju, skor empat (4): setuju,

skor tiga (3): netral, skor dua (2): tidak setuju, dan skor satu (1): sangat tidak setuju. Mendapatkan skor kemudian mencari rerata skor perresponden. Data skor responden tersebut secara perorangan dikelompokan berdasarkan kriteria yang ditentukan, sehingga dapat dijabarkan distribusi jawabanya.

3.6 Analisis Data

Analisis data pada kajian ini menggunakan kaedah analisis faktor, di mana analisis faktor itu sendiri merupakan prosedur untuk mengenal pasti variabel berdasarkan kesamaannya. Kesamaan dilihat dari nilai hubungan yang sama (korelasi), dengan nilai kesamaan yang besar. Item yang mempunyai kesamaa yang besar ini akan membentuk homogenitas (kumpulan yang mempunyai persamaan).

Untuk mengurangi dimensi variabel, analisis ini digunakan sambil mempertahankan sebanyak mungkin ragam dari asal data, dengan memanfaatkan korelasi antara variabel.

- a. Variabel baru yang terbentuk dari analisis faktor disebut faktor.
- b. Antar faktor-faktor bersifat saling bebas dan saling bergantung.
- c. Tujuan analisis ini adalah untuk mendapatkan beberapa faktor yang sifatnya dapat menjelaskan sebanyak mungkin data dari asalnya dan antara faktor juga mesti saling berkaitan antara satu sama yang lain atau saling bebas.

Setiap faktor dapat diinterpretasikan dengan lebih jelas untuk pemahaman yang lebih mudah.

Perhitungan statistik yang relevan untuk metode analisis faktor

menggunakan program SPSS for Windows, meliputi:

1. *Kaiser-Mayer-Olkin measure of sampling adequacy (KMO)*

Nilai *Kaiser-Mayer-Olkin measure of sampling adequacy (KMO)* adalah perhitungan data perbandingan jarak antara koefisien korelasi terhadap koefisien korelasi parsialnya. Nilai KMO yang kecil menunjukkan bawasanya analisis faktor tidak sesuai dan tidak layak untuk dipakai. Nilai KMO dikatakan dapat mencukupi ketika = 0.5 (Suliyanto, 2005:129).

Tabel 1. pada tabel diatas tampak nilai MSA 0.706 > 0.50. Menunjukkan bahwa variabel-variabel berkesesuaian dan layak untuk analisis lebih lanjut.

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.706
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	549.634
	df	153
	Sig.	.000

skor KMO dan *Bartlett's Test of Sphericity* adalah 0.706, yang bermaksud bahwa proses analisis faktor dapat diteruskan kerana memenuhi persyaratan uji untuk skor KMO MSA yang dikira yang lebih besar daripada tabel KMO MSA, iaitu $0.706 > 0.50$. Hipotesis bahwa variabel saling berkaitan dapat dikatakan layak dan dapat dianalisis lebih lanjut.

2. *Anti-image Matrices*

Melihat tabel *Anti-image Matrices* nampak tabel angka yang mana angka-angka tersebut membentuk barisan diagonal dan terdapat tanda „a“, yang merupakan besarnya nilai MSA suatu variabel. Nilai tersebut memiliki arti yang sama dengan nilai pada KMO,

hanya bersifat parsial setiap variabel. Sekiranya didapati nilai variabel yang nilai MSA kurang dari 0.5 maka variabel tersebut dieliminasi dari kajian. Dan ketika didapati lebih dari satu variabel yang juga bernilai lebih kecil dari 0.5, maka variabel yang dibuang merupakan variabel terkecil dengan cara dibuang satu persatu. Ulangi tahapan analisis dengan tidak mengikutkan variabel yang sudah dieliminasi sampai didapati bahwa nilai MSA semua variabel adalah sama dengan atau lebih besar dari 0,5. Proses selanjutnya yaitu melakukan pengestrakan faktor (Suliyanto, 2005:130).

Tabel 2. Uji MSA

Variable	Nilai MSA
Biaya pendidikan (X1)	0,707
Lokasi kampus (X2)	0,638
Estetika gedung (desain, dekorasi, kebersihan, penerangan, sirkulasi udara, dll) (X3)	0,716
Peralatan penunjang belajar-mengajar (proyektor, layar, komputer, meja, kursi, papan, AC, dll) (X4)	0,654
Fasilitas belajar mengajar (ruang belajar, perpustakaan, laboratorium, dll) (X5)	0,609
Fasilitas pendukung (tempat ibadah, parkir, kantin, toilet, dll) (X6)	0,556
Jadwal perkuliahan (X7)	0,640
Keamanan lingkungan (X8)	0,682
Pelayanan karyawan terhadap mahasiswa (kecepatan, ketepatan dan kenyamanan) (X9)	0,685
Keramahan interaksi dengan karyawan dan dosen (X11)	0,851
Kemudahan berkomunikasi dengan karyawan dan dosen (X12)	0,829
Penampilan karyawan dan dosen (X13)	0,637
Kemudahan administrasi (X14)	0,810
Fleksibilitas dalam memberikan pelayanan (X15)	0,767
Ketanggapan dalam memecahkan masalah mahasiswa (X16)	0,734
Stakeholders dan Dosen yang kompeten di bidangnya (X17)	0,677
Citra, Legalitas, dan Akreditasi perguruan tinggi (X18)	0,540

Dari tabel 2. Uji MSA tampak bahwa setiap variabel memiliki nilai MSA > 0.50. sehingga setiap variabel memenuhi syarat MSA terbentuklah suatu variabel yang memiliki nilai *loading factor* > 0.50.

3. Communalities

Communalities yang terdapat pada kolom pengestrakan menjelaskan besarnya persentase varians dalam variabel yang dapat dijelaskan oleh

faktor-faktor yang akan terbentuk. Semakin besar nilai *communalities*, semakin kuat hubungan dengan faktor-faktor yang kemudiannya akan terbentuk (Suliyanto, 2006:136). Proses yang digunakan adalah *Principal Components Analysis* (PCA). Ia dapat dilihat pada tabel 3, yaitu tabel *communalities* yang merupakan jumlah variabel yang akan diekstrak, yaitu skor kontribusi variabel yang diekstrak.

Tabel 3. communalities

Communalities		
	Initial	Extraction
Biaya pendidikan	1	0.718
Lokasi kampus	1	0.565
Estetika gedung	1	0.861
Peralatan penunjang belajar-mengajar	1	0.81
Fasilitas belajar-mengajar	1	0.889
Fasilitas pendukung	1	0.774
Jadwal perkuliahan	1	0.712
Keamanan lingkungan	1	0.862
Pelayanan karyawan	1	0.800
Kemudahan mendapatkan informasi	1	0.867
Keramahan interaksi	1	0.834
Kemudahan berkomunikasi	1	0.932
Penampilan pegawai	1	0.728
Kemudahan administrasi	1	0.826
Fleksibilitas pelayanan	1	0.888
Ketanggapan dlm masalah	1	0.893
Stakeholder kompeten	1	0.634
Citra, Legalitas	1	0.815

Extraction Method: Principal Component Analysis.

4. Total Variance Explained

Total Variance Explained dijelaskan untuk menentukan jumlah faktor yang terbentuk. Faktor yang terbentuk mesti mempunyai nilai *eigenvalue* = 1 (Suliyanto, 2006:136). Nilai eigen adalah koefisien yang menunjukkan jumlah varians yang berkaitan dengan setiap faktor kepuasan.

Pada Tabel 4. menunjukkan nilai variabel terhadap faktor yang terbentuk dari kontribusi antar variabel hasil pengestrakan, besarnya suatu kontribusi variabel ini memiliki hubungan

erat dengan faktor yang terbentuk. Kemudian proses dari hasil ekstraksi metode *Principal Components Analysis* (PCA) akan menunjukkan hasil yang lebih spesifik terhadap faktor yang terbentuk, dilihat dari besaran nilai Eigenvalue, yaitu >1 atau = 1. Nampak bahwa hasil yang terbentuk 4 faktor yang mewakili 18 faktor lainnya

Tabel 4. Hasil Ekstraksi PCA

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9.953	55.292	55.292
2	1.977	10.982	66.274
3	1.314	7.300	73.573
4	1.166	6.476	80.049
5	0.887	4.926	84.976
6	0.622	3.456	88.432
7	0.477	2.652	91.084
8	0.423	2.350	93.434
9	0.331	1.840	95.274
10	0.242	1.344	96.619
11	0.233	1.293	97.912
12	0.128	0.712	98.624
13	0.098	0.542	99.166
14	0.069	0.386	99.552
15	0.036	0.201	99.753
16	0.023	0.125	99.878
17	0.012	0.069	99.947
18	0.010	0.053	100

Extraction Method: Principal Component Analysis.

5. Rotated Component Matrix

Rotated Component Matrix menunjukkan distribusi variabel-variabel yang telah diekstrak menjadi faktor terbentuk berdasarkan faktor loadingnya setelah melalui proses rotasi. Variabel yang mempunyai faktor rotasi <0.5 dianggap mempunyai kontribusi yang lemah terhadap faktor yang terbentuk sehingga mesti dikurangkan atau dieliminasi (Suliyanto, 2005:138).

Dari semua tahap proses perhitungan tersebut untuk mendapatkan Loading faktor maka tahap pengujian dilakukan dengan :

1. Menentukan variabel yang akan dianalisa.
2. Memproses data matriks korelasi menggunakan uji *Bartlett test of Sphericity* dan pengukuran *Measure of Sampling* (MSA).
3. Proses seterusnya adalah pengestrakan dan *pemfaktoran*, dengan menggunakan PCA (*Principal Component Analysis*).
4. Tentukan bilangan faktor yang mempunyai pengaruh terbesar dengan melihat nilai eigennya seluruh *variabel*.
5. Merotasi faktor untuk menjelaskan kedudukan variabel kepada faktor terbentuk menggunakan kaidah *varimax*.
6. Mentafsirkan variabel dengan faktor terbentuk.

Tabel 5. Component Matrix

	Rotated Component Matrix ^a			
	Component			
	1	2	3	4
Biaya pendidikan (X1)	0.773	0.132	0.109	0.302
Lokasi kampus (X2)	0.621	0.378	0.169	0.088
Estetika gedung (X3)	0.218	-0.256	0.756	0.42
Peralatan penunjang belajar-mengajar (X4)	0.235	0.335	0.797	0.084
Fasilitas belajar-mengajar (X5)	0.431	0.382	0.726	-0.174
Fasilitas pendukung (X6)	-0.073	0.285	0.744	0.366
Jadwal perkuliahan (X7)	0.105	0.819	0.119	0.122
Keamanan lingkungan (X8)	0.31	0.382	0.072	0.784
Pelayanan karyawan (X9)	0.624	0.496	0.405	-0.032
Kemudahan mendapatkan informasi (X10)	0.47	0.687	0.316	0.27
Keramahan Interaksi (X11)	0.506	0.585	0.375	0.309
Kemudahan berkomunikasi (X12)	0.636	0.654	0.247	0.197
Penampilan pegawai (X13)	0.578	0.52	-0.052	0.348
Kemudahan administrasi (X14)	0.862	0.27	0.02	0.101
Fleksibilitas pelayanan (15)	0.862	0.174	0.286	0.183
Ketanggapan dlm masalah (16)	0.726	0.542	0.1	0.251
Stakeholder kompeten (X17)	0.659	-0.106	0.429	0.067
Citra, Legalitas (X18)	0.211	0.123	0.432	0.754

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 20 iterations.

Tabel 5 memperlihatkan hasil *Component Matrix* setelah rotasi, membuktikan bahwa semua atribut mempunyai kumpulan faktor dan dikelompokkan berdasarkan variabel penyusunnya.

Korelasi antara variabel dan faktor terbentuk dikenal pasti oleh nilai loading. Semakin besar nilai loading faktor, semakin kuat korelasi antara atribut dan faktor yang terbentuk. Berdasarkan tabel 5. Matriks Komponen melalui proses rotasi Varimax membuktikan bahwa kesemua atribut membentuk faktor berdasarkan nilai loading terbesar, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam tabel 4.9 hasil interpretasi variabel, dapat dilihat bahwa dengan setiap nilai $eigen > 1$ terdapat 4 faktor terbentuk.

Dari tabel 5. nampak bahwa faktor tersebut mempunyai variabel pembentuk di mana: faktor 1 mempunyai 8 variabel pembentuk, faktor2 mempunyai 4 variabel pembentuk, faktor 3 mempunyai 4 variabel pembentuk, faktor 4 mempunyai 2 variabel terbentuk.

Hasil dari nilai loading yang terbentuk menunjukkan hubungan antara variabel dan faktor-faktor yang telah terbentuk. Nilai loading yang tinggi menunjukkan bahwa semakin dekat hubungan antara variabel dan faktor. Melihat tabel 5. kumpulan faktor yang dihasilkan dari proses rotasi memastikan bahwa semua atribut membentuk faktor menurut nilai/skor loading terbesarnya, sehingga faktor-faktor tersebut diinterpretasikan.

Korelasi antara variabel dan faktor terbentuk dikenal pasti oleh nilai loading. Semakin besar nilai loading faktor, semakin kuat korelasi antara atribut dan faktor yang terbentuk. Berdasarkan tabel 4.7 Matriks Komponen melalui proses rotasi Varimax membuktikan bahwa kesemua atribut membentuk faktor berdasarkan nilai loading terbesar, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam tabel 4.9 hasil interpretasi variabel, dapat dilihat bahwa dengan setiap nilai $eigen > 1$ terdapat 4 faktor terbentuk.

Masing-masing variabel dikelompokkan pada faktor-faktor terbentuk dan diberi nama masing-masing, nama-nama faktor tersebut sesuai korelasi dari variabel pembentuknya. Oleh karena itu, pemberian nama tersebut bersifat subjektif dan tanpaketentuan yang pasti mengenai pemberian nama tersebut. Penjabaran nama-nama faktor tersebut sebagai berikut :

a. Faktor1 yakni Kemudahan dan fleksibel.

Faktor pertama adalah kemudahan dan fleksibilitas karena variabel yang mewakili terdiri dari X1 = Biaya pendidikan, X2 = Lokasi kampus, X9= Pelayanan terhadap mahasiswa, X13 Penampilan pegawai dan dosen, X14 Kemudahan administrasi, X15 Fleksibilitas dalam memberikan layanan, X16 Ketanggapan dalam memecahkan permasalahan mahasiswa, dan X17 Stakeholders yang kompeten di bidangnya. Faktor kemudahan dapat menjelaskan bagaimana keragaman variansi sebesar = 30,444%. Variabel yang paling berpengaruh terhadap faktor kemudahan berdasarkan atas nilai loadingnya ialah variabel X14 Kemudahan dalam memberikan pelayanan dan X15 Fleksibilitas dalam memberikan layanan dengan nilai korelasi =0,862, kemudian X1=0,773, X2=0,621, X9=0,624, X13=0,578, X16=0,726, X17=0,659.

b. Faktor 2 yaitu Informasi dan Komunikasi.

Faktor Informasi dan Komunikasi adalah faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa STIE Mahardhika. Karena Faktor ini memiliki keragaman variasi sebesar 19,805% variabel yang mewakili terdiri dari X7 = Jadwal perkuliahan, X10 = Kemudahan mendapat informasi, X11= Keramahan interaksi dengan pegawai dan dosen, X12 Kemudahan berkomunikasi dengan pegawai dan dosen. Variabel yang paling

berpengaruh terhadap faktor kemudahan berdasarkan atas nilai loadingnya ialah variabel X7 Jadwal Perkuliahan dengan nilai korelasi =0.819, kemudian X10=0.687, X11=0.589, X12=0.654.

c. Faktor 3 yaitu Fasilitas

Faktor yang ketiga pada penelitian ini yaitu faktor fasilitas yang mempunyai eigen sebesar 1.313 dan nilai variasi 18.212%. Faktor ini terdiri daripada X3=0.756 ,X4=0.797 , X5=0.726 ,dan X6=0.744 dengan nilai variabel tertingginya X4=Peralatan penunjang belajar mengajar. Faktor ini merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi, karena mahasiswa akan sangat terbantu proses belajar mengajarnya bila didukung dengan fasilitas peralatan yang memadai.

d. Faktor 4 yaitu Citra

Faktor terakhir pada penelitian ini adalah faktor citra karena faktor ini mempunyai nilai eigen= 1.165 dengan variasi 11.589%, Faktor ini terdiri daripada variabel X8=0.784 dan X18=0.754. Dimana dua variabel tersebut menjelaskan bahwa pentingnya faktor keamanan lingkungan dan citra suatu perguruan tinggi dalam mempengaruhi kepuasan terhadap pelajar yang sedang belajar maupun calon mahasiswa yang ingin menempuh jenjang pendidikan di sana, factor tersebut menjadi pertimbangan calon mahasiswa yang ingin mendaftar pada perguruan tinggi tersebut.

fleksibilitas dengan skor eigen 9.952%, faktor 2 adalah faktor informasi dan komunikasi dengan skor eigen 1.976%, 3 adalah faktor fasilitas dengan skor eigen 1.312%, faktor 4 adalah faktor citra dengan skor eigen 1.165%.

4.2 Saran

- 1) Variabel-variabel pelayanan STIE Mahardhika memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi atau baik. Namun demikian suatu kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan, demi memenuhi ekspektasi dan harapan mahasiswa dalam menunjang proses belajar mengajar yang nyaman, aman, komplit dan berkualitas.
- 2) Faktor-faktor yang terbentuk dalam penelitian ini dapat oleh mahasiswa STIE Mahardhika untuk dikembangkan dengan metode lainnya.

Penutup

4.1 Kesimpulan

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelajar dalam mengikuti kuliah di STIE Mahardhika terdiri dari pada 18 variabel yang dikelompokkan menjadi 4 faktor, yaitu: faktor 1 ialah kemudahan dan

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam .2009, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Khosravi, Ali A, K. Poushaneh, A. Roozegar, N. Sohrabifard, 2012, *Determination of Factors Affecting Student Satification of Islamic Azad University*. Tehran, Iran
- L, Ivenly, Marline S. Paendong, Yohanes Langi, 2012. *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunakan Analisis Faktor*, Menado
- Srinadi, I Gusti Ayu M dan D. Putu Eka Nilakusumawati, 2008. *Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan*, Universitas Udayana, Bali
- Raharjo. S, 2018, Analisis Faktor dengan SPSS + Interpretasi (bagian 1)
https://www.youtube.com/watch?v=Xtcx4YIk_H0 (diakses tanggal 2 september 2020)
- _____, 2018, Analisis Faktor dengan SPSS + Interpretasi (bagian 2)
<https://www.youtube.com/watch?v=azKVAIbxSEI> (diakses tanggal 2 september 2020)
- Slamet, T dan H. Aulawi, 2015, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Garut*, Garut
- S, Dian Cahyawati, 2010, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Laboratorium Komputer Jurusan Matematika*. Universitas Sriwijaya. Sumatera Selatan
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Suliyanto. 2005. *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. 2004. *Analisis Multivariat (Arti dan Intepretasi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*.Yogyakarta: ANDI
- _____. 1998. *Manajemen Jasa. Edisi Kedua*.Penerbit Andi, Yogyakarta Umar, H. 2003, *Metode Riset Prilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta