

# ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA DALAM MEMILIH POLITEKNIK SAWUNGGALIH AJI PURWOREJO

Oleh :

Danis Imam Bachtiar  
Dosen Tetap Politeknik Sawunggalih Aji  
[danis\\_bachtiar@yahoo.com](mailto:danis_bachtiar@yahoo.com)

## ABSTRACT

*This research aims to know: 1) The influence of job satisfaction toward the teachers' motivations in SMK Negeri 2 Purworejo, 2) The influence of job discipline toward the teachers' motivation in SMK Negeri 2 Purworejo, 3) The influence of job satisfaction toward the teachers' performance in SMK Negeri 2 Purworejo, 4) The influence of job discipline toward the teachers' performance in SMK Negeri 2 Purworejo, 5) The influence of motivation toward the teachers' performance in SMK Negeri 2 Purworejo. The data are collected from 60 respondents by using random sampling method. They are analyzed through the research instruments such as a product moment test and the reliability test by using a Cronbach Alpha technique; hypothesis test uses a path regression analysis. The research result shows that: 1) there is an influence of job satisfaction toward the teachers' motivation in SMK Negeri 2 Purworejo (hypothesis proved), 2) there is an influence of job discipline toward the teachers' motivation in SMK Negeri 2 Purworejo (hypothesis proved), 3) there is an influence of job satisfaction toward the teachers' performance in SMK Negeri 2 Purworejo (hypothesis proved), 4) there is an influence of job discipline toward the teachers' performance in SMK Negeri 2 Purworejo (hypothesis proved), 5) there is an influence of motivation toward the teachers' performance in SMK Negeri 2 Purworejo (hypothesis proved). The path regression analysis shows that: 1) motivation is proved as intervening variable, but direct effect is the influence job satisfaction toward the performance more dominant than indirect effect is the influence job satisfaction toward the performance pass through motivation, 2) motivation is proved as intervening variable, but direct effect is the influence job discipline toward the performance more dominant than indirect effect is the influence job discipline toward the performance pass through motivation.*

**Keywords:** *job satisfaction, job discipline, motivation, performance*

## PENDAHULUAN

Dunia pendidikan merupakan suatu wahana dimana seorang individu terproses sedemikian rupa dari keadaan tidak atau kurang mempunyai pengetahuan atau keterampilan tertentu menjadi seorang individu yang menguasai pengetahuan atau keterampilan tertentu yang diharapkan. Pendidikan baik dalam arti luas sebagai suatu proses ataupun lebih khusus dalam artian lembaga pendidikan tidak mungkin bisa melepaskan diri dari perkembangan dunia. Pendidikan sebagai suatu proses, diharapkan membawa pada keadaan individu yang lebih "siap" di dalam menghadapi diri dan lingkungannya, di dalam menghadapi kehidupannya. Pendidikan dalam arti lembaga pendidikan, tentu saja diharapkan akan

menghasilkan keluaran (lulusan) yang “siap” dalam menghadapi berbagai tantangan dan masalah yang muncul dalam masyarakat. Kualitas dari lembaga pendidikan, terlihat dalam indikator kemampuan keluarannya untuk berpartisipasi di dalam kebutuhan masyarakat .

## **KAJIAN PUSTAKA**

### *Kepuasan Konsumen*

Kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk. Konsumen yang mengalami ketidaksesuaian antara harapan dengan kinerja aktual jasa atau produk maka konsumen berada pada diskonfirmasi. Konsumen yang mengalami diskonfirmasi negatif akan mengalami ketidakpuasan, sebaliknya konsumen yang berada pada diskonfirmasi positif akan mengalami kepuasan. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan konsumen (Tjiptono, 1996, h. 85), yaitu:

- Mutu produk dan pelayanan  
Konsumen mempunyai kebutuhan dan pengharapan tertentu. Penjualan disebut memberikan mutu bila produk dan pelayanannya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- Kegiatan penjualan terdiri dari variabel pesan (sebagai penghasil serangkaian sikap tertentu mengenai perusahaan, produk dan tingkat kepuasan yang diharapkan oleh konsumen), sikap (sebagai penilaian konsumen atas pelayanan perusahaan) dan perantara (sebagai penilaian konsumen atas perantara perusahaan seperti dealer dan grosir).
- Pelayanan setelah penjualan terdiri dari variabel-variabel pelayanan pendukung tertentu seperti garansi serta yang berkaitan dengan umpan balik seperti penanganan keluhan dan pengembalian uang.
- Variabel-variabel nilai perusahaan terdiri dari dua macam yaitu nilai resmi yang dinyatakan oleh perusahaan sendiri dan nilai tidak resmi yang tersirat dalam segala tindakan perusahaan sehari-hari.

Lupiyoadi (2001, h.158) menyatakan bahwa terdapat lima faktor utama kepuasan konsumen yang harus diperhatikan, yaitu; a) Kualitas produk; b) Kualitas layanan; c) Emosional; d) Harga; dan e) Biaya mendapatkan produk atau jasa. Le Blank & Nguyen (1998, h.4) secara lengkap menjelaskan indikator kepuasan konsumen yaitu :

- Adanya hasrat pembelian ulang : minat memilih kembali penggunaan jasa, intensitas/frekuensi kehadiran.
- Kecilnya hasrat untuk mengajukan keluhan : jumlahnya banyaknya aduan, respon suara, respon pribadi, respon pihak ketiga. Respon suara merupakan usaha untuk menyampaikan keluhan secara langsung dan atau meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan. Respon pribadi antara lain memperingatkan atau memberitahu kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan jasa atau perusahaan yang bersangkutan. Respon pihak ketiga meliputi usaha meminta ganti rugi secara hukum; mengadu lewat media massa, atau secara langsung mendatangi instansi hukum, dan sebagainya.
- Rekomendasi ke orang lain : pernyataan positif ke orang lain selama atau

- setelah menggunakan jasa perbankan.
- Adanya rasa bangga pada diri nasabah setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk atau jasa pada perusahaan tersebut yaitu rasa aman dan bangga bertransaksi yang digambarkan dengan jumlah dana disimpan makin bertambah dan pergerakan saldo rekening yang aktif.
  - Rasa ingin tetap mematuhi peraturan yang ada: mematuhi setiap perubahan baik sistem maupun biaya yang timbul tanpa keluhan.
  - Setia sebagai pelanggan yaitu waktu / lama menjadi pelanggan dan menggunakan lebih dari satu produk perbankan.
  - Adanya kepercayaan terhadap perusahaan yaitu keyakinan akan kredibilitas/reputasi perusahaan.

#### *Mutu Pendidikan*

Dalam perspektif yang spesifik, Achmad Sanusi (1994) menyebut tiga dimensi mutu pendidikan khusus mutu hasil belajar yaitu (1) dimensi mutu mengajar yang sangat terkait dengan faktor-faktor kemampuan dan profesionalitas guru, sehingga kajian terhadap mutu pendidikan akan berarti harus mengkaji masalah mutu guru dan mutu proses pendidikan, (2) dimensi bahan ajar yang berbicara masalah kurikulum dalam arti sejauh mana kurikulum suatu institusi pendidikan relevan dengan kebutuhan anak di masyarakat dan kebutuhan lingkungan pendidikan yang berubah demikian cepat, (3) dimensi hasil belajar. Dimensi yang terakhir ini mencakup baik perolehan nilai-nilai belajar maupun dalam cakupan yang luas yaitu perolehan lapangan pekerjaan dan sekaligus perolehan pendapatan setiap lulusan.

Kesulitannya ialah akan muncul berbagai interpretasi mengenai indikator dan kebermaknaan pendidikan yang bermutu. Adams dan Chapman dalam buku *“The Quality of Education: dimensions and Strategies”* mencoba merumuskan dimensi-dimensi mutu pendidikan dengan menulis sebagai berikut.

*“education quality apparently my refer to inputs (number of teachers, amount of teacher training, number of textbooks), processes (amount of direct instructional time, extend of active learning, outputs (test scores, graduation rates), and outcomes (performance in subsequent employment) (Adams dan Chapman, 2002: 1)*

Pemikiran yang dikemukakan oleh Don Adams dan David Chapman menunjukkan sejumlah variabel strategis yang mempengaruhi mutu pendidikan, dan sekaligus dimensi-dimensi mutu pendidikan itu sendiri. Don Adams dan David Chapman ingin menunjukkan bahwa membahas mutu pendidikan tidak dapat dilepaskan dari pembahasan mengenai mutu guru, mutu proses instruksional, mutu fasilitas yang tersedia, mutu hasil belajar, dan bahkan *“performance indicators”* lulusan ketika bekerja. Mengenai mutu guru, Don Adams dan David Chapman mengemukakan sejumlah faktor seperti *“teacher status, recruitment and deployment, preservice, in-service, and continuing training, incentives for teacher roles and teacher quality”* 1(2002:27-29). Di samping faktor guru, Don Adams and Chapman ternyata menempatkan kurikulum sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi mutu proses instruksional, dan mutu hasil belajar serta kinerja lulusan. Mereka mengemukakan sejumlah faktor kurikulum (1) *curriculum not well*

*developed, (2) teacher do not accept or do not receive the curriculum, (3) too much to learn, and (4) poor alignment of textbooks with curriculum (2002:30-31).*

Dari pendapat di atas, pada penelitian ini indikator yang digunakan adalah : mutu guru (pengajar), mutu proses instruksional, mutu fasilitas yang tersedia, mutu hasil belajar, dan bahkan “*performace indicators*” lulusan ketika bekerja

#### *Fasilitas Pendidikan*

Fasilitas dalam hubungannya dengan pekerjaan merupakan alat pendukung yang sangat penting, sehingga kelancaran pekerjaan dapat dilaksanakan. Sebagai alat pendukung kelancaran tugas-tugas pekerjaan, maka fasilitas dalam hal ini sarana dan prasarana yang memadai sangat berarti dan dapat membantu penyelesaian pekerjaan dengan cepat, mudah sesuai dengan target yang diinginkan bagi suatu organisasi. Sebagai alat pendukung kelancaran tugas-tugas, maka Henry Siamora (dalam Sapto 2005 : 35) berpendapat bahwa : “tingkat teknologi, manfaat dan fungsi suatu fasilitas atau sarana dan prasarana yang dimiliki organisasi akan sangat berguna membantu kelancaran tugas-tugas karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.”

Fasilitas umumnya dapat aus atau usang karena pemakaian terus menerus, atau karena kedaluwarsa karena ketinggalan dalam teknologinya. Berkaitan dengan hal tersebut maka Zaki Baridwan (dalam Sapto 2005 : 36) menyatakan bahwa : “untuk penggantian fasilitas baik karena aus yang disebabkan pemakaian maupun kedaluwarsa karena ketinggalan teknologinya maka diperlukan dana cadangan, sehingga pengadaan fasilitas tersebut tidak mengganggu arus kas perusahaan” Dalam pengertian ini dapat disimpulkan bahwa fasilitas pada masa tertentu harus dilakukan penggantian, serta guna tetap menjaga daya guna atau fungsinya maka diperlukan pemeliharaan dan perawatan sehingga fasilitas tetap akan berguna dalam membantu kelancaran dalam penyelesaian tugas-tugas karyawan.

Dari berbagai pendapat di atas, dalam penelitian ini, variabel fasilitas didukung oleh indikator nyata lain : lingkungan kampus, kelengkapan sarana prasarana dan fasilitas penunjang lainnya.

#### *Pelayanan*

Menurut Triguno (dalam Untung 2005,: 36) pelayanan yang terbaik, yaitu "Melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu". Sedangkan Tjiptono (dalam Untung 2005,: 36) mengatakan bahwa secara garis besar ada empat unsur pokok yang terkandung dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*) yaitu : kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kualitas Jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi (institusi) yang bersangkutan.

The Liang Gie dan Budi Ibrahim (dalam Suwarsono,1999:17) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi; motivasi kerja; kemampuan kerja pegawai; perlengkapan dan fasilitas; lingkungan eksternal;

leadership; misi strategis; budaya perubahan; kinerja individu dalam organisasi; praktek manajemen; struktur dan iklim organisasi.

Dari komponen-komponen maupun dimensi-dimensi penilaian atau pengukuran kualitas jasa seperti yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa output jasa yang dihasilkan dan cara penyampaiannya kepada resipien/ penerima jasa merupakan aspek-aspek yang dapat digunakan untuk menilai atau mengukur suatu kualitas jasa/ pelayanan tersebut dimana penilaian atau pengukuran atas kualitas jasa ini akan memberi arti adanya evaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar atau spesifikasi tertentu yang telah ditetapkan. Indikator yang digunakan berkaitan dengan pelayanan diambil dari pendapat riguno (dalam Untung 2005,; 36) yaitu : melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional.

### *Biaya*

Biaya merupakan faktor penting dalam menentukan harga minimal yang harus ditetapkan agar perusahaan tidak mengalami kerugian. Perusahaan ingin menetapkan harga yang dapat menutup biaya produksi, distribusi, dan penjualan produknya, termasuk pengembalian yang memadai atas usaha dan risikonya. Untuk dapat menetapkan harga dengan tepat, manajemen perlu untuk mengetahui bagaimana biaya bervariasi bila level produksinya berubah. Biaya perusahaan ada dua jenis yaitu :

- Biaya tetap adalah biaya - biaya yang tidak dipengaruhi oleh produksi atau penjualan. Perusahaan harus membayar tagihan bulanan untuk sewa, gaji karyawan, dan lainnya.
- Biaya variable adalah biaya yang tidak tetap dan akan berubah menurut level produksi. Biaya ini disebut biaya variabel karena biaya totalnya berubah sesuai dengan jumlah unit yang diproduksi.

Agar dapat sukses dalam memasarkan suatu barang atau jasa, setiap organisasi harus menetapkan biaya secara tepat. Biaya merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi organisasi, sedangkan unsur lainnya (seperti halnya produk, distribusi, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya (pengeluaran). Di samping itu biaya merupakan unsur bauran pemasaran yang bersifat fleksibel yang berarti dapat diubah dengan cepat. Berbeda halnya dengan karakteristik produk atau komitmen terhadap saluran distribusi. Kedua hal terakhir tidak dapat diubah/disesuaikan dengan mudah dan cepat, karena biasanya menyangkut keputusan jangka panjang.

Definisi biaya menurut Fandy Tjiptono (1997,151) adalah satuan moneter atau ukuran lainnya yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Sedangkan menurut Kotler (1997,468), biaya adalah jumlah uang yang dibebankan pada sebuah produk atau jasa, atau jumlah nilai yang konsumen pertukarkan dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk jasa yang dipertukarkan itu. Indikator biaya dalam penelitian ini meliputi : keterjangkauan, penetapan biaya sesuai dengan aturan, kemudahan dan keringanan pembayaran

---

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan sebagai berikut: Observasi, yang dilakukan karena data yang ingin diperoleh berhubungan dengan perilaku manusia. Dengan teknik ini diharapkan akan memperoleh gambaran yang nyata tentang kondisi dan keadaan dalam memilih Politeknik Sawunggalih Aji. Wawancara, metode ini dilakukan dengan jalan mengadakan tanya jawab dengan bagian personalia dan bagian tata usaha. Studi pustaka, yaitu pengumpulan data yang berasal dari literatur-literatur bahan kuliah dan referensi lain yang mendukung serta berkaitan dengan masalah yang diteliti. Kuesioner, merupakan daftar pertanyaan yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Metode ini dilakukan dengan cara memberikan kuesioner secara langsung kepada responden.

#### *Analisa Data*

Uji validitas, Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$t_{xt} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N\sum x - (\sum x)^2\}\{N\sum y - (\sum y)^2\}}}$$

Untuk memperoleh informasi yang lebih akurat mengenai korelasi antara item dengan skala diperlukan suatu rumusan koreksi terhadap efek Spurious overlap. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$tpq = \frac{(txy)(SDy) - (SDx)}{\sqrt{\{(SDx)^2 + (SDy)^2 - 2(tx)(SDx)(SDy)\}}}$$

Uji Reliabilitas, Rumus pengujian tersebut adalah sebagai berikut:

$$a = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_j}{S_x} \right)$$

#### *Pengujian hipotesis*

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap terikat maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan pada penelitian ini. Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan pengujian secara parsial dan pengujian secara simultan menggunakan uji F ( gujarati, 1955)

a. Uji t ( pengujian signifikansi secara parsial)

Secara parsial semua variable bebas di dalam penelitian ini dapat dikatakan signifikan pada  $\alpha = 5\%$  apabila nilai probability significancy pada hasil regresi lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas yang ada pada model secara parsial mempengaruhi variabel terikat dan signifikan pada  $\alpha = 5\%$

Ho :  $\beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_5 = 0$

H1 ;  $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_5 \neq 0$

b. Uji F ( pengujian signifikansi secara simultan)

Pengujian signifikansi secara simultan atau uji F digunakan untuk melihat bagaimana variabel bebas secara bersama – sama mempengaruhi variabel

terikat. Jika nilai probability signficancy dari regresi lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa semua variabel bebas yang ada pada model secara simultan mempengaruhi variabel terikat dan signifikan pada  $\alpha = 5\%$

## HASIL PENELITIAN

Data-data untuk penelitian ini dtperoleh dengan melakukan pengambilan langsung dilapangan maupun menggunakan data-data sekunder yang maupun dari penelitian-penelitian lain yang telah ada. Setelah dilakukan uji reliabilitas dan rentabilitas maka Uji Hipotesis, Analisis Regresi Jalur Persamaan Regresi Linier Berganda

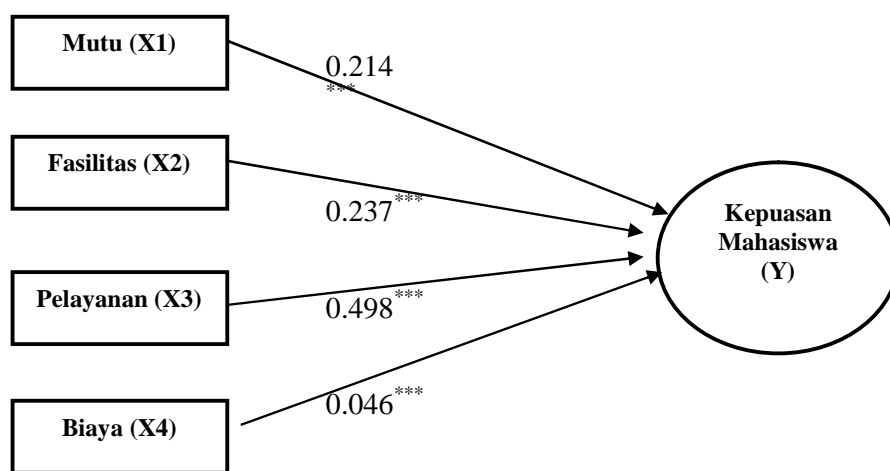
$$Y = -3,340 + 0,303 X_1 + 0,529 X_2 + 0,801 X_3 + 0,072 X_4 + e$$

(0,629) (0,038)\*\* (0,024)\*\* (0,000)\*\* (0,663)

Uji t, Hasil Pengujian Hipotesis 1, hasil regresi persamaan menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  variabel mutu pendidikan 2.124 dengan nilai signifikansi sebesar 0,038, karena nilai signifikansi sebesar  $0.038 < \alpha = 0,05$  maka terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel mutu pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa sehingga hipotesa 1 terbukti dalam penelitian ini. Hasil Pengujian Hipotesis 2, hasil regresi persamaan menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  variabel fasilitas pendidikan 2.322 dengan nilai signifikansi sebesar 0,024, karena nilai signifikansi sebesar  $0.024 < \alpha = 0,05$  maka terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa sehingga hipotesa 2 terbukti dalam penelitian ini. Hasil Pengujian Hipotesis 3, hasil regresi persamaan menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  variabel pelayanan pendidikan 4.892 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, karena nilai signifikansi sebesar  $0.000 < \alpha = 0,05$  maka terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel pelayanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa sehingga hipotesa 3 terbukti dalam penelitian ini. Hasil Pengujian Hipotesis 4, hasil regresi persamaan menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  variabel biaya pendidikan 0.439 dengan nilai signifikansi sebesar 0,663, karena nilai signifikansi sebesar  $0.663 < \alpha = 0,05$  maka terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa sehingga hipotesa 4 terbukti dalam penelitian ini.

Uji F. Hasil uji F persamaan serempak menunjukkan mutu, fasilitas, pelayanan dan biaya pendidikan mempunyai nilai  $F_{hitung}$  sebesar 30,990 dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0.05$  sehingga secara simultan variabel mutu, fasilitas, pelayanan dan biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), Uji  $R^2$  didapatkan hasil sebesar 0.704 atau 70.4%. yang berarti variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independen sebesar 70.4% sedangkan sisanya (29.6%) dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi. Analisis Korelasi (Pengaruh Langsung dan Pengaruh Total). Pengaruh Mutu Pendidikan ( $X_1$ ) Kepuasan Mahasiswa (Y). Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda persamaan diperoleh *standardized coefficients beta* variabel mutu pendidikan sebesar 0.214 (lampiran 2) sehingga mutu pendidikan berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Pengaruh

Fasilitas Pendidikan (X<sub>2</sub>) Kepuasan Mahasiswa (Y). Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda persamaan diperoleh *standardized coefficients beta* variabel fasilitas pendidikan sebesar 0.237 (lampiran 2) sehingga fasilitas pendidikan berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Pengaruh Pelayanan Pendidikan (X<sub>3</sub>) Kepuasan Mahasiswa (Y). Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda persamaan diperoleh *standardized coefficients beta* variabel pelayanan pendidikan sebesar 0.498 (lampiran 2) sehingga pelayanan pendidikan berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Pengaruh Biaya Pendidikan (X<sub>4</sub>) Kepuasan Mahasiswa (Y). Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda persamaan diperoleh *standardized coefficients beta* variabel biaya pendidikan sebesar 0.046 (lampiran 2) sehingga biaya pendidikan berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.



Gambar 1  
Kerangka pemikiran

## PEMBAHASAN

Pengaruh Mutu Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pendidikan dapat berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo, hasil ini mengindikasikan bahwa semakin meningkat mutu pendidikan maka menyebabkan kepuasan mahasiswa pada Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo juga meningkat. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya rasa bangga mahasiswa menjadi bagian dari mahasiswa, kepedulian mahasiswa dengan kampus dan semangat belajar hal ini berdampak pada peningkatan kepuasan mahasiswa pada Politeknik Sawunggalih Aji. Pengaruh Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas pendidikan dapat berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo, hasil ini mengindikasikan bahwa semakin meningkat fasilitas yang dimiliki kampus maka menyebabkan kepuasan mahasiswa Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo juga meningkat. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin



meningkatnya fasilitas pendidikan hal ini berdampak pada peningkatan kepuasan mahasiswa Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo. Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan pendidikan secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini mengindikasikan bahwa meningkatnya pelayanan pendidikan yang disebabkan oleh peningkatan kinerja pegawai, pelayanan yang memuaskan berdampak pada kepuasan mahasiswa pada Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo. Pengaruh Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh biaya pendidikan secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini mengindikasikan bahwa biaya pendidikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Tindakan yang telah dan harus dilakukan untuk mendapatkan faktor biaya pendidikan yang diharapkan mahasiswa antara lain : Mendesain beberapa cara pembayaran sehingga mahasiswa mempunyai beberapa pilihan pembayaran dalam perkuliahannya ,membuat proses pembayaran yang tidak berbelit-belit/mudah, mencari sebanyak mungkin bea siswa sehingga membantu para mahasiswa, memberikan pekerjaan sampingan ke mahasiswa yang relatif tidak mengganggu perkuliahan.

#### **SIMPULAN**

1. Pengaruh variabel mutu pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa adalah berpengaruh positif dan signifikan, artinya semakin tinggi mutu pendidikan maka kepuasan mahasiswa semakin meningkat
2. Pengaruh variabel fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa adalah berpengaruh positif dan signifikan, artinya semakin tinggi fasilitas pendidikan maka kepuasan mahasiswa semakin meningkat
3. Pengaruh variabel pelayanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa adalah berpengaruh positif dan signifikan, artinya semakin tinggi pelayanan pendidikan maka kepuasan mahasiswa semakin meningkat
4. Pengaruh variabel biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa adalah berpengaruh positif dan signifikan, artinya semakin rendah biaya pendidikan maka kepuasan mahasiswa semakin meningkat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar, S. 1999. *Penyusunan Skala Psikologis*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Cahyono, Budi.2000. Analisis Hubungan Berbagai Dimensi Kualitas dengan Kinerja Perusahaan pada industri Manufaktur. *Jurnal Bisnis strategi*. Vol 5, hal 1-11
- Cronin, J. Joseph., & Taylor, Steven A. 1994. SERPERF Versus SERVQUAL : Reconciling, Performance-Based and Perception Minus- Expectations Measuremen of Service Quality, *journal of Marketing*. Vol 58, 125-131
- Dwiyanto, Agus, 2002: “*Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*”, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Pelayanan Publik oleh Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIPOL UGM, Yogyakarta, 2002

- Engel, James F., Blackwell, Roger D., Miniard, Paul W. 1993. *Consumer Behavior*. Holt, Rinchant and Winston Inc.
- Engel, James F., Blackwell, Roger D., Miniard, Paul W. 1995. *Consumer Behavior*. Holt, Rinchant and Winston Inc.
- Fornel, claes., Johnson, Michael D., Anderson, Eugene W., Cha, Jaesung, & Bryant, Barbara Everitt. 1996. The American Customer Satisfaction Index : Nature, Purpose, and Finding. *Journal of Marketing*. Vol 60 (oct), 7-18
- Ibrahim, Budi, 2000. *TQM Panduan untuk Menghadapi Persaingan Global*, cetakan kedua, Percetakan Karya Uni Press, Jakarta
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*. 8 th edition. New Jersey : Prentice Hall
- Le Blank dan Nguyen N. 1998. Customer Perception of Service Quality in Financial Institutions. *International Journal of Bank Marketing*. Vol 6, pp 7-18.
- Loudon, David L., & Bitta, Albert J. Della. 1993. *Consumer Behavior*. Concept and Application Fourth Edition. New York : McGraw – Hill, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Teori dan Praktik Jakarta. Salemba empat.
- Mc Collough. M.A dan Bharadwaj, S.E. 1992. *The Recovery Paradox : An Examination of Consumer Satifaction in Relation ti Disconfirmation, Service Quality and Attribution*. Based Theories : in Marketing Theory and Application. Chicago : American Marketing Association.
- Moenir, 1999, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Mowen, John C., and Minor, Michael. 1998. *Consumer Behavior*, Fifth Edition New Jersey : Prentice- Hall, Inc.
- Ndraha, Taliziduhu, 1999, *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Oliver, Richard L., 1993. Cognitive, Affective, and attribute of the satisfaction response. *Journal of Consumer Reseach*. Vol 20, 418-430.
- Pamudji, s. 1994, *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*, Widyapraja, No. 19 Tahun III
- Rasyid, Ryaas, 2000, *Kebijakan Penyiapan Sumber Daya Manusia Aparatur*, Dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan Edisi 10 Tahun 2000, Masyarakat Ilmu Pemerintahan, Jakarta.
- Sapto 2005. *Hubungan Kemampuan Karyawan, Prosedur Kerja Dan Dukungan Sarana Dan Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Lingkungan RSUD Kota Semarang*, MAP UNDIP. Semarang.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta
- Suwarsono, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, PT Mandala Krida, Jakarta
- Thoha, Miftah, 1988, *Pokok – Pokok Penyempurnaan Tata Kerja*, Balai Administrasi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjokrowisastro, 1995 : *Manajemen Kualitas Pelayanan*, PT Mandala Krida, Jakarta
- Tse, David K., and Wilton, Peter C. 1988. Models of Consumer Satisfaction Formations an Extention. *Journal of Marketing Research*. Vol XXV

- Untung 2005. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Hal Ini Pelayanan Pada Pengurusan STNK, Pajak Kendaraan Bermotor ( PKB ) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor ( BBNKB ) pada Kantor Bersama Samsat Kudus*, MAP UNDIP. Semarang.
- Wasistiono, Sadu. 2002, *Kapita Selecta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Alqaprint, Jatinangor Bandung
- Wakhyudi 2005. *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Guna Memberikan Kepuasan Pada Masyarakat Sebagai Konsumen Pada KPP Semarang Selatan*, MAP UNDIP. Semarang.
- Yong, Yun & Loh 1998 : *Establishing competency – based standard in the professions National Office of Overseas Skill Recognition*, Research Paper No. 1 Canberra : AGPS.