

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MAHASISWA PASCASARJANA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Tesis

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai
Derajat S-2 Gelar Magister Manajemen**



Oleh :

**RINI KUSUMANDARI
P. 1000 400 64**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2006**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MAHASISWA PASCASARJANA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

TESIS

Diajukan kepada
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Dalam Ilmu Manajemen

Disusun Oleh :

**RINI KUSUMANDARI
P. 1000 400 64**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2006**

NOTA PEMBIMBING

Nota Dinas

Hal : Tesis Sdri. Rini Kusumandari

Kepada Yth.

Direktur Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis, saudara:

Nama	:	Rini Kusumandari
NIM	:	P.1000 400 64
NIRM	:	-
Program Studi	:	Magister Manajemen
Konsentrasi	:	Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul	:	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalmu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juni 2006
Dosen Pembimbing

Dr. Grahita Chandrarin

TESIS BERJUDUL
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MAHASISWA PASCASARJANA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
RINI KUSUMANDARI
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal : 24 Juni 2006
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain

Dr. Grahita Chandrarin

Drs. Ahmad Mardalis, MBA

Surakarta,
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Program Pascasarjana
Direktur,

Dr. H.M.Wahyuddin, MS

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **RINI KUSUMANDARI**
NIM : P. 1000 400 64
Judul Tesis : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan
Mahasiswa Pascasarjana Universitas
Muhammadiyah Surakarta

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semua telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikah Universitas batal saya terima.

Surakarta, Juni 2006

Yang Membuat Pernyataan

RINI KUSUMANDARI

ABSTRACT

The objective of this research is to find out factors consisting of learning process, campus life environment, communication, administration services, and security facilities bureaucracy which influence the satisfaction of master students of Muhammadiyah University of Surakarta (UMS). Based on the method used, the type of this research is a survey research. Data collecting technique used are questionnaires and interview. Samples are taken using Random Sampling Technique. The number of samples taken are 92 UMS master students. Data is analysed using Multiple Regression Analysis, to find out factors which influence Master students' satisfaction in UMS.

Based on data analysis of this research, it is found that factors which consist of learning process, campus life environment, communication, administration services, as well as Security Facilities Bureaucracy have significant influence on the UMS Master students' satisfaction. Communication variable doesn't have significant influence on UMS Master students' satisfaction.

Keywords : Learning Process, Campus Life Environment, Communication, Administration Services and Security Facilities Bureaucracy.

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang terdiri dari proses pembelajaran, lingkungan kehidupan kampus, komunikasi, pelayanan administrasi dan birokrasi serta fasilitas keamanan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pasca sarjana di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Menurut metode yang digunakan, jenis penelitian ini adalah penelitian survey. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara kuesioner dan wawancara. Pengambilan sampel dilakukan dengan Teknik random sampling. Jumlah responden yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 92 mahasiswa pascasarjana di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Analisis data menggunakan metode analisis Regresi Linier Berganda untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pasca sarjana di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Berdasarkan analisis data hasil penelitian ini adalah bahwa faktor-faktor yang terdiri dari proses pembelajaran, lingkungan kehidupan kampus, komunikasi, pelayanan administrasi dan birokrasi serta fasilitas keamanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pasca sarjana di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Variabel komunikasi mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Kata Kunci : Proses Pembelajaran, Lingkungan Kehidupan Kampus, Komunikasi, Pelayanan Administrasi dan Birokrasi Fasilitas Keamanan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini guna menjadi salah satu syarat mencapai gelar Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. Adapun Laporan Penelitian Tesis ini berjudul **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. H.M. Wahyuddin, MS, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk menempuh kuliah hingga selesai. Juga kepada Dr. Grahita Chandrarin, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati telah memberikan bimbingan pada penulis sampai terselesaikan tesis ini.

Tesis ini jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun agar tercapai kesempurnaan materi. Sebagai penutup pengantar, tak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu secara moral dan material atas keberhasilan proses penyusunan tesis ini.

Surakarta, Juni 2006

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Definisi Kepuasan Konsumen (Mahasiswa)	8
B. Pengukuran Kepuasan Konsumen	10
C. Kualitas Pelayanan (Administrasi-Birokrasi) Mahasiswa	12

D. Metode dan Proses Pembelajaran	13
E. Komunikasi (Manajemen dan Mahasiswa)	21
F. Fasilitas Keamanan.....	24
G. Hasil Penelitian Terdahulu	25
H. Kerangka Pemikiran	26
I. Hipotesis Penelitian	28
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Ruang Lingkup Penelitian	29
B. Metode Pemilihan Sampel.....	29
C. Jenis dan Sumber Data	31
D. Metode Pengumpulan Data	31
E. Variabel Penelitian	32
F. Definisi Konseptual dan Pengukuran Variabel	32
G. Analisis Uji Instrumen Penelitian.....	36
H. Analisis Data	37
I. Uji Asumsi Klasik	41
BAB IV. HASIL PENELITIAN	
A. Latar Belakang Responden.....	44
B. Deskripsi Data	46
C. Uji Instrumen Penelitian.....	47
D. Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis.....	55
E. Uji Asumsi Klasik	59
F. Pembahasan	62

BAB V. KESIMPULAN SARAN

A. Kesimpulan.....	64
B. Keterbatasan Penelitian	65
C. Rekomendasi	66

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1. Jumlah Mahasiswa Pascasarjana UMS sampai September 2005	5
2. Tabel 4.1. Latar Belakang Responden Berdasar Program Studi	44
3. Tabel 4.2. Latar Belakang Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	45
4. Tabel 4.3. Gambaran Responden Berdasar Usia dan Jenis Kelamin	45
5. Tabel 4.4. Mean dan Deviasi Standar Variabel Penelitian.....	46
6. Tabel 4.5. Uji Validitas Angket Variabel Proses Pembelajaran.....	48
7. Tabel 4.6. Kehidupan Lingkungan Kampus.....	49
8. Tabel 4.7. Uji Validitas Angket Variabel Komunikasi	50
9. Tabel 4.8. Uji Validitas Angket Variabel Pelayanan	51
10. Tabel 4.9. Uji Validitas Variabel Fasilitas Keamanan	52
11. Tabel 4.10. Uji Validitas Angket Variabel Kepuasan Mahasiswa	53
12. Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas	54
13. Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinearitas.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Model Penelitian.....	28
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden Data Primer
- Lampiran 3 Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Hasil Analisis Regresi Berganda

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peningkatan kualitas pendidikan tinggi merupakan suatu keharusan universal yang harus dijalankan oleh semua penyelenggara pendidikan tinggi, baik pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat. Kualitas pendidikan yang dicapai selama ini terasa kurang memberikan bekal kepada lulusan perguruan tinggi. Hal tersebut dapat dibuktikan dari lemahnya daya saing lulusan perguruan tinggi Indonesia di kancah Internasional.

Mahasiswa sebagai *stakeholder* utama perguruan tinggi sudah semestinya dapat memperoleh apa yang diinginkan. Agar mahasiswa memperoleh apa yang diharapkan, maka pihak perguruan tinggi harus dapat mensinergikan antara harapan mahasiswa dengan visi, misi dan tujuan organisasi. Sinergisitas harapan mahasiswa dan kepentingan kampus akan tercapai apabila proses pembelajaran yang dilakukan dengan mengedepankan aspek kualitas, fasilitas memadai, dan layanan administrasi serta manajemen yang profesional.

Perguruan tinggi sesuai dengan visi dan misinya merupakan institusi penggarap dan penghasil SDM unggul sebagai jembatan di dalam menghasilkan produk berkualitas untuk mampu berkompetisi di pasar global. Mahasiswa merupakan elemen vital dan sentral dalam suatu perguruan tinggi, dan rasanya sangat berkepentingan untuk memahami faktor-faktor yang menentukan

kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tingginya mengingat mahasiswa lebih memiliki idealisme dan sebagai *stakeholder* inti.

Perguruan tinggi berkepentingan untuk memenuhi aneka dimensi kepuasan terutama mahasiswa demi terwujudnya *output* mahasiswa yang berkualitas agar dapat memberikan kontribusi terbaik dalam pengabdianya bagi kepentingan masyarakat. Pengelola perguruan tinggi tak terkecuali perlu juga memiliki obsesi untuk membangun komitmen yang tinggi terhadap peningkatan kualitas tenaga pengajar. Komitmen tenaga pengajar atau dosen agar meningkatkan kualitas menjadi prasyarat utama untuk mewujudkan proses pembelajaran yang berkualitas pula.

Peningkatan kualitas pembelajaran pendidikan tinggi yang dimaksud adalah proses pembelajaran yang selama ini dilakukan, yaitu proses pembelajaran yang kurang memberikan kebebasan kepada mahasiswa untuk mengembangkan diri secara mandiri, sehingga mahasiswa mampu menemukan jati dirinya. Di sebagian perguruan tinggi peran dosen dalam proses pembelajaran masih sangat kental, sehingga tidak banyak porsi keterlibatan mahasiswa dalam proses pembelajaran. Proses pembelajaran yang sering terjadi adalah dosen merupakan pusat pembelajaran dan bukan pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa (Narimo, 2005:33).

Proses pembelajaran di Perguruan Tinggi (PT), seharusnya menggunakan cara-cara pembelajaran orang dewasa, yaitu pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa, karena mahasiswa merupakan sosok yang tumbuh sebagai pribadi dan memiliki kematangan konsep diri, bergerak dari ketergantungan seperti pada masa

kanak-kanak. Kematangan diri adalah kematangan psikologis mahasiswa, sebagai pribadi yang mampu mengarahkan diri sendiri, mendorong timbulnya kebutuhan psikologis, yaitu keinginan dipandang dan diperlakukan orang lain sebagai pribadi yang mengarahkan dirinya sendiri, bukan diarahkan, dipaksa ataupun dimanipulasi oleh orang lain (Narimo, 2005:34).

Tingkat kematangan merupakan salah satu faktor yang mendorong mahasiswa memberikan persepsi terhadap sesuatu yang dapat mereka rasakan selama mereka menjadi mahasiswa. Ada mahasiswa yang cukup senang dengan keadaan yang dirasakan selama menjadi mahasiswa baik dari sisi proses pembelajaran, fasilitas kampus, lingkungan dan kehidupan kampus saat ini. Namun ada pula mahasiswa yang merasa kurang atau tidak puas terhadap proses pembelajaran, fasilitas kampus, lingkungan dan kehidupan kampus sehingga muncul ketidakpuasan dalam dirinya sebagai *stakeholder* inti.

Mahasiswa dalam hal ini dapat dikatakan sebagai pelanggan perguruan tinggi mempunyai karakteristik relatif kompleks dan beragam sehingga pelanggan tidak hanya tunggal (*single*) tetapi banyak pihak (*multiple*) dengan faktor atau kriteria kepuasan berbeda pula. Salah satu pelanggan di perguruan tinggi dalam hal ini mahasiswa lebih cocok diidentikkan dengan istilah *stakeholder* karena menunjukkan adanya banyak pihak pelanggan dengan faktor kepuasan yang berbeda pula antara satu dengan yang lain. Jenis *stakeholder* perguruan tinggi yang lain diantaranya adalah pemakai lulusan (*end user*), masyarakat (*social*), serta dosen dan karyawan (*employee*).

Mahasiswa adalah *stakeholder* inti karena pihak yang berkepentingan dan langsung dipengaruhi oleh pembelajaran dan manajemen pengelola perguruan tinggi. Pihak pemakai lulusan (*end user*) dan masyarakat (*social*) merupakan *stakeholder* yang berkepentingan terhadap hasil kontribusi nyata dari dosen dan karyawan, mahasiswa dan alumninya. Kontribusi penting yang dilakukan dosen dan karyawan adalah layanan pembelajaran, manajemen dan pemberian fasilitas perkuliahan yang memadai, keamanan yang terjamin dan adanya kehidupan serta lingkungan kampus yang nyaman bagi mahasiswa.

Apabila proses pembelajaran, kehidupan-lingkungan kampus, komunikasi manajemen-mahasiswa, pelayanan administrasi dan birokrasi manajemen dan fasilitas keamanan yang diberikan oleh pihak universitas tidak cukup untuk memacu terhadap peningkatan kualitas mahasiswanya, maka yang terjadi adalah adanya kesenjangan kualitas lulusan dalam menghadapi persaingan.

Faktor-faktor di atas perlu menjadi perhatian serius pihak manajemen mengingat kelima faktor tersebut dapat menjadi pemicu puas atau tidaknya selama mahasiswa tidak terkecuali di UMS. Dimensi-dimensi kepuasan tersebut tidak luput juga dirasakan oleh mahasiswa Program Pascasarjana. Perkembangan kuantitas mahasiswa pascasarjana di UMS dari tahun ke tahun menunjukkan adanya perkembangan yang signifikan. Hal ini harus ditunjang dengan upaya-upaya yang optimal agar proses perkuliahan (pembelajaran) dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Tindakan-tindakan secara komprehensif dari berbagai aspek sebaiknya dilakukan secara terstruktur dan terencana dalam *master plan* pengembangan UMS ke depan. Oleh karena itu, dalam rangka pengembangan UMS agar lebih berkualitas, proses pembelajaran berikut fasilitas-fasilitas penunjang merupakan faktor yang penting mengingat program pascasarjana didesain sebagai program studi tingkat lanjut yang memerlukan perhatian tersendiri bagi pihak manajemen. Perkembangan mahasiswa pascasarjana UMS pada tahun 2005 dari lima program studi tersaji sebagaimana tabel berikut.

Tabel 1.1
Jumlah Mahasiswa Pascasarjana UMS
Sampai September 2005

Program studi	Σ Mahasiswa	Σ Lulusan	Σ Mahasiswa Tersisa	%
Magister Studi Islam (M SI)	464	311	153	0,33
Magister Manajemen (MM)	1051	749	302	0,29
Pendidikan (M.Pd)	632	260	372	0,59
Magister Ilmu Hukum (MH)	294	121	173	0,59
Magister Teknik Sipil (MT)	187	79	108	0,58
Jumlah	2628	1520	1108	0,42

Sumber : Biro Akademik Pascasarjana UMS, 2005, diolah

Berdasarkan tabel di atas rata-rata kelulusan pada setiap program studi adalah sebesar 47,6% atau belum ada separoh dari jumlah mahasiswa yang ada. Artinya masih terdapat *gap* yang cukup signifikan antara jumlah mahasiswa dengan jumlah mahasiswa yang ada dilihat dari jumlah lulusan yang ada. Fenomena belum optimalnya jumlah lulusan ini dapat ditelusuri dari perspektif kepuasan mahasiswa yang dilihat dari aspek proses pembelajaran, lingkungan-kehidupan kampus, komunikasi, manajemen pelayanan administrasi dan

birokrasi serta fasilitas keamanan yang tersedia, dimana kelima hal tersebut terkait erat dengan faktor-faktor yang dirasa dapat memicu kepuasan mahasiswa pascasarjana.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di muka penelitian ini akan memfokuskan pada mahasiswa pascasarjana dengan mengambil judul:
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA PASCASARJANA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA.

B. Perumusan Masalah

Permasalahan yang dapat diangkat dan dirumuskan dalam penelitian ini adalah: apakah Proses Pembelajaran, Kehidupan Lingkungan Kampus (Fasilitas), Komunikasi (Manajemen-Mahasiswa), Pelayanan (Birokrasi dan Administrasi), Fasilitas Keamanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pascasarjana UMS?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh Proses Pembelajaran, Kehidupan Lingkungan Kampus (Fasilitas), Komunikasi (Manajemen-Mahasiswa), Pelayanan (Birokrasi dan Administrasi) serta Fasilitas Keamanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pascasarjana UMS.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Universitas Muhammadiyah Surakarta (Institusi)

Hasil penelitian ini merupakan bukti empiris yang dapat menjadi salah satu informasi sekaligus referensi untuk pengembangan serta penyusunan strategi untuk peningkatan kualitas Universitas terutama program pascasarjananya.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya terutama dalam hal kepuasan pada institusi seperti perguruan tinggi.