BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Mahasiswa

1. Pengertian kepuasan mahasiswa

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak, meski demikian kepuasan pelanggan menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis (Tjiptono, 2011).

Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana maupun kompleks. Dalam hal ini peranan setiap individu dalam service encounter sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Sesuai dengan pendapat diatas istilah kepuasan jika ditinjau dari perilaku konsumen menjadi sesuatu yang kompleks. Konsumen dalam memberikan penilaian sesuatu biasanya akan lebih kecewa terhadap jasa dibandingkan barang. Alasannya adalah karena mereka juga ikut terlibat dalam proses penciptaan jasa.

Pemikiran konsumen menurut Amstrong (2009), kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas. Sedangkan jika kinerja memenuhi harapan, maka pengguna jasa layanan puas.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah kesesuaian harapan atau hal yang dirasakan oleh pelanggan dengan perlakuan yang diterimanya ketika meminta layanan dari suatu lembaga. Ini berarti kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kinerja pegawai dalam memberikan layanan. Hal ini tentu berpengaruh terhadap eksistensi lembaga tersebut di mata pelanggannya. Upaya mewujudkan kepuasan mahasiswa tidak mungkin tercapai meskipun untuk sementara waktu, namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya strategi kepuasan mahasiswa akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan (Tjiptono, 2011).

Pada lingkup perguruan tinggi salah satu penerima layanan utama adalah mahasiswa. Mahasiswa adalah mereka yang belajar di perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010). Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

Definisi-definisi diatas mengarah pada satu pengertian bahwa kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau sikap mahasiswa terhadap segala unsur pelayanan di perguruan tinggi yang diterimanya karena sesuai dengan harapannya.

B. Faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

1. Kompetensi dosen.

Kompetensi mempunyai suatu komponen mental yang menyertakan pikiran dan menyertakan suatu komponen perilaku capaian yang berkompeten. Pemahaman Hanyalah kemampuan alami yang benar-benar di luar dari aspek pengetahuan, ketrampilan dan sikap, disebabkan karena sesuatu yang sepertinya diperlukan untuk

memastikan capaian yang efisien dan efektif. Individu berkompeten harus bisa membuat pilihan yang benar di luar dari berbagai perilaku yang mungkin berbeda dengan mengantisipasi efek dari intervensi mereka.

Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Undang-Undang No.14 Tahun 2005). Dari berbagai penjelasan di atas dapatlah dikatakan bahwa kompetensi dosen adalah kemampuan individu dosen yang berkaitan dengan profesinya sebagai tenaga pengajar yang mencakup kemampuan kognitif, afektif, psikomotorik dan sosial.

Menurut Saputra dan Suwandi sebagaimana yang dikutip oleh Darmadi (2010), dosen memiliki indikator kompetensi sebagai berikut:

- a. Kemampuan membuat rencana pembelajaran meliputi:
 - 1) Merencanakan pengorganisasian bahan ajar.
 - 2) Merencanakan pengelolaan kegiatan belajar mengajar
 - 3) Merencanakan pengelolaan kelas
 - 4) Merencanakan penggunaan media dan sumber belajar
 - 5) Merencanakan penilaian prestasi mahasiswa untuk kepentingan pembelajaran.
- b. Kemampuan dalam praktik mengajar, terdiri dari:
 - Penggunaan metode dan bahan latihan sesuai dengan tujuan mengajar.
 - 2) Berkomunikasi dengan siswa.
 - 3) Mendemonstrasikan hasanah metode mengajar.
 - 4) Mendorong dan menggalakan keterlibatan mahasiswa dalam pembelajaran.
 - 5) Mendemonstrasikan penguasaan mata pelajaran dar relevansinya.

- 6) Mengorganisasi waktu, ruang, bahan, dan perlengkapan pembelajaran.
- 7) Melaksanakan evaluasi pencapaian siswa dalam proses pembelajaran.

Kompetensi dosen menurut sagala (2009), terdiri dari empat bidang, yaitu: Kompetensi Kepribadian, Kompetensi Pedagogik, Kompetensi Profesional, dan Kompetensi Sosial. Hal ini sesuai dengan peraturan pemerintah yang tertera dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) nomor 58 tahun 2009 tentang standar kualifikasi akademik dan kompetensi guru/dosen ditegaskan bahwa setiap guru/dosen wajib memenuhi standar kualifikasi akademik dan kompetensi guru/dosen yang berlaku secara nasional. Kompetensi guru/dosen dalam Permendiknas nomor 58 tahun 2009 meliputi:

a. Kompetensi pedagogik

Jika dilihat dari segi istilah, pedagogik sendiri berasal dari bahasa Yunani Kuno, yaitu *paedos* (anak) dan *agogos* (mengantar, membimbing, memimpin). Dari dua istilah diatas timbul istilah baru yaitu *paedagogos* dan pedagog, keduanya memiliki pengertian yang hampir serupa, yaitu sebutan untuk pelayan pada zaman Yunani kuno yang mengantarkan atau membimbing anak dari rumah ke sekolah setelah sampai di sekolah anak dilepas, dalam pengertian pedagog intinya adalah mengantarkan anak menuju pada kedewasaan. Istilah lainnya yaitu *Paedagogia* yang berarti pergaulan dengan anak, Pedagogi yang merupakan praktek pendidikan anak dan kemudian muncullah istilah Pedagogik yang berarti ilmu mendidik anak.

Didalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (permendiknas) nomor 16 tahun 2007 tentang standar kualifikasi akademik dan kompetensi guru/dosen dikemukakan kompetensi pedagogik adalah kemampuan mengelola pembelajaran peserta

didik. Depdiknas (2004, hal. 9) menyebut bahwa Kompetensi Pedagogik adalah: "Kompetensi pengelolaan pembelajaran. Kompetensi ini dapat dilihat dari kemampuan merencanakan program belajar mengajar, kemampuan melaksanakan interaksi atau mengelola proses belajar mengajar, dan kemampuan melakukan penilaian." Guna mendukung kinerja guru/dosen perlu dukungan kompetensi pedagogic yang profesional. Dalam Saefudin (2009) kompetensi pedagogik guru diukur dengan 10 kompetensi guru di lihat dari aspek-aspek yaitu:

- 1) Kemampuan menguasai bahan ajar
- 2) Kemampuan mengelola program belajar mengajar,
- 3) Kemampuan mengelola kelas
- 4) Kemampuan menggunakan media/sumber belajar
- 5) Kemampuan menguasai landasan-landasan pendidikan
- 6) Kemampuan mengelola interaksi belajar mengajar
- Kemampuan menilai prestasi siswa untuk pendidikan dan pengajaran
- 8) Kemampuan mengenal fungsi dan program layanan bimbingan dan konseling
- 9) Kemampuan mengenal dan menyelenggarakan administrasi pendidikan
- 10) Kemampuan memahami prinsip-prinsip dan menafsirkan hasil-hasil penelitian guna keperluan pengajaran.

Kompetensi Pedagogik merupakan salah satu jenis kompetensi yang mutlak perlu dikuasai guru/dosen. Kompetensi Pedagogik pada dasarnya adalah kemampuan guru/dosen dalam mengelola pembelajaran peserta didik. Kompetensi Pedagogik merupakan kompetensi khas, yang akan membedakan guru/dosen dengan profesi lainnya dan akan menentukan tingkat keberhasilan proses dan hasil pembelajaran peserta didiknya.

b. Kompetensi kepribadian.

Guru/dosen sebagai tenaga pendidik yang tugas utamanya mengajar, memiliki karakteristik kepribadian yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pengembangan sumber daya manusia. Kepribadian guru/dosen merupakan faktor terpenting bagi keberhasilan belajar peserta didik. Karakteristik kepribadian yang berkaitan dengan keberhasilan guru/dosen dalam menggeluti profesinya adalah meliputi fleksibilitas kognitif dan keterbukaan psikologis. Fleksibilitas kognitif atau keluwesan ranah cipta merupakan kemampuan berpikir yang diikuti dengan tindakan secara simultan dan memadai dalam situasi tertentu.

Dosen yang fleksibel pada umumnya ditandai dengan adanya keterbukaan berpikir dan beradaptasi. Selain itu, ia memiliki resistensi atau daya tahan terhadap ketertutupan ranah cipta yang prematur dalam pengamatan dan pengenalan. Hal ini sejalan dengan pengertian Kompetensi Kepribadian dalam Undang-undang Guru dan Dosen dikemukakan kompetensi kepribadian adalah: "Kemampuan kepribadian yang mantap, berakhlak mulia, arif dan berwibawa serta menjadi teladan peserta didik".

c. Kompetensi professional.

Kompetensi profesional meliputi kepakaran atau keahlian dalam bidangnya yaitu penguasaan bahan yang harus diajarkannya beserta metodenya, rasa tanggung jawab akan tugasnya dan rasa kebersamaan dengan sejawat guru/dosen lainnya. Menurut Dharma (2013), mengemukakan kompetensi profesional adalah berbagai kemampuan yang diperlukan agar dapat mewujudkan dirinya sebagai guru/dosen profesional. Kompetensi profesional guru mencakup kemampuan dalam hal

 Mengerti dan dapat menerapkan landasan pendidikan baik filosofis, psikologis, dan sebagainya;

- 2) Mengerti dan menerapkan teori belajar sesuai dengan tingkat perkembangan perilaku peserta didik;
- Mampu menangani mata pelajaran atau bidang studi yang ditugaskan kepadanya
- 4) Mengerti dan dapat menerapkan metode mengajar yang sesuai
- 5) Mampu menggunakan berbagai alat pelajaran dan media serta fasilitas belajar lain
- 6) Mampu mengorganisasikan dan melaksanakan program pengajaran
- 7) Mampu melaksanakan evaluasi belajar
- 8) Mampu menumbuhkan motivasi peserta didik."

 Menurut Satori (2013), terdapat 4 komponen kompetensi profesional guru, yaitu:
- Memiiki pengetahuan tentang belajar dan tingkah laku manusia
- 2) Memiliki pengetahuan dan menguasai bidang studi yang diampu
- 3) Memiliki sifat yang tepat terhadap diri sendiri, sekolah, teman sejawat dan bidang studi yang diampu
- 4) Memiliki keterampilan menyampaikan materi ajar

d. Kompetensi sosial.

Dosen yang efektif adalah guru/dosen yang mampu membawa maha/siswanya dengan berhasil mencapai tujuan pengajaran. Mengajar di depan kelas merupakan perwujudan interaksi dalam proses komunikasi. Dosen dan mahasiswa dimata masyarakat merupakan panutan yang perlu dicontoh dan merupakan suritauladan dalam kehidupanya sehari-hari. Dosen perlu memiliki kemampuan sosial dengan masyakat, dalam rangka pelaksanaan proses pembelajaran yang efektif. Dengan dimilikinnya kemampuan tersebut, otomatis hubungan sekolah

dengan masyarakat akan berjalan dengan lancar, sehingga jika ada keperluan dengan orang tua mahasiswa, para dosen tidak akan mendapat kesulitan.

Kemampuan sosial meliputi kemampuan dosen dalam berkomunikasi, bekerja sama, bergaul simpatik dan mempunyai jiwa yang menyenangkan. Menurut Undang-undang Guru dan Dosen, Kompetensi Sosial adalah kemampuan guru untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dan efisien dengan peserta didik, sesama guru, orangtua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar. Sejalan dengan pengertian Kompetensi Sosial menurut Dharma (2013), mengemukakan bahwa: "Kompetensi sosial adalah kemampuan yang diperlukan oleh seseorang agar berhasil dalam berhubungan dengan orang lain. Dalam kompetensi sosial ini termasuk keterampilan dalam interaksi sosial dan melaksanakan tanggung jawab sosial. Kompetensi sosial dosen adalah salah satu daya atau kemampuan dosen untuk mempersiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang baik serta kemampuan untuk membimbing mendidik, masyarakat dalam menghadapi kehidupan di masa yang akan datang."

Kompetensi sosial dosen merupakan kemampuan dosen untuk memahami dirinya sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari masyarakat dan mampu mengembangkan tugas sebagai anggota masyarakat dan warga negara. Kemampuan sosial ini mencakup kemampuan untuk menyesuaikan diri kepada tuntutan kerja dan lingkungan sekitar. Mengajar dan mendidik adalah tugas dosen dalam memanusiakan manusia. Oleh karena itu kompetensi sosial mutlak harus dimiliki oleh seorang dosen.

2. Kinerja dosen

Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja seorang pegawai selama periode tertentu yang dimulai dengan serangkaian tolak ukur yang berkaitan langsung dengan tugas seseorang serta kriteria yang ditetapkan. Menurut Mathis, Robert L. (2012), kinerja adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan. Dosen adalah pendidik professional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (*Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2005 Pasal 1*). Berdasarkan definisi tersebut kinerja dosen adalah tingkat pencapaian hasil atau pelaksanaan tugas seorang dosen dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai tenaga fungsional akademik pada suatu perguruan tinggi.

Standar nasional pendidikan terdiri atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala (UU No. 20 Tahun 2003 Pasal 35 Ayat 1) menegaskan bahwa tenaga pendidikan termasuk dosen, perlu memiliki standar kinerja yang seharusnya tampak saat yang bersangkutan melaksanakan tugasnya.

Penilaian merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan proses dan hasil pembelajaran, dan bukan hanya sebagai cara untuk menilai keberhasilan mahasiswa. Jadi penilaian merupakan bagian yang integral dalam keseluruhan proses belajar mengajar.enilaian kinerja dosen sebagai bagian dari kegiatan. Pembelajaran harus mampu memberikan informasi yang dapat membantu dosen meningkatkan kompetensi mengajarnya dalam rangka membantu mahasiswa mencapai perkembangan pendidikan secara optimal.

Kualitatif kinerja dosen dapat dikatakan baik jika dosen sudah mampu melibatkan sebagian besar anak didik secara aktif, baik fisik, mental maupun sosial dalam proses pembelajaran serta dosen mampu mengubah perilaku sebagian besar mahasiswa kearah penguasaan kompetensi yang lebih baik. Untuk mencapai prestasi kinerja dosen secara ideal beberapa karakteristik citra yang diharapkan menurut Iskandarwassid (2011), antara lain:

- Memiliki semangat juang dengan dilandasi kekuatan keimanan dan ketaqwaan.
- 2) Mampu memenuhi tuntutan lingkungan pendidikan dan perkenmbangan iptek.
- 3) Memiliki kemapuan belajar dan bekerjasama dengan profesi lain
- 4) Memiliki etos kerja yg kuat.
- 5) Memiliki kejelsan dan kepastian jenjang karir,
- 6) Memiliki jiwa profesionalisme.
- 7) Memiliki kesejahtraan lahir dan batin.
- 8) Mampu melaksanakan fungsi dan peranaannya secara terpadu

Kinerja dosen dapat dilihat dari aktivitas dosen dalam melaksanakan proses belajar mengajar yang telah menjadi tanggungjawabnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ketentuan yang dimaksud merupakan standar dari kegiatan dosen yang dipakai sebagai pedoman pelaksanaan proses belajar mengajar. Menurut Mahmudi (2013), faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

- Faktor yang dipersonal atau individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- 2) Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*.
- 3) Foktor team ,meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam suatu team, kepercayaan terhadap sesama anggota team, kekompakan dan keeratan team.

- 4) Faktor system, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infra struktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi.
- 5) Faktor kontekstual (situasional), meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

3. Pelayanan administrasi program studi.

Administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Pada perkembangannya administrasi mempunyai pengertian sama dengan manajemen, mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintah. Berdasarkan pada unsur-unsur yang terdapat didalamnya maka administrasi dapat dikatakan sebagai salah satu fungsi dari organisasi. Dengan demikian maka lembaga pendidikan termasuk di dalamnya sebagai penyelenggara kegiatan administrasi.

Setiap perguruan tinggi baik universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik ataupun akademi mempunyai unsur pelaksana administratif. Satuan pelaksana administratif pada perguruan tinggi menyelenggarakan pelayanan teknis dan administratif yang meliputi administrasi akademik, administrasi keuangan, administrasi umum, administrasi kemahasiswaan, administrasi perencanaan dan sistem informasi. Kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi dapat dilihat dari beberapa segi. Penilaian dapat berasal dari segi wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan tingkat empati.

Menurut wujudnya, apakah fasilitas (perlengkapan, peralatan) yang digunakan dalam pelayanan administratif itu jenisnya lengkap, jumlahnya cukup, keadaannya baik dan sesuai dengan perkembangan teknologi perkantoran. Pegawai administratif memiliki performansi yang baik, mampu, handal dan mau melaksanakan tugasnya masing-

masing dengan memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien serta melaksanakan pekerjaan secara konsisten dan akurat sehingga dapat melayani pelanggan yang membutuhkan dengan cepat dan responsif. Tindakan dan penampilannya sopan dan terpelajar, menampilkan kepercayaan dan keyakinan. Menunjukkan perhatian yang tulus kepada setiap unsur yang membutuhkan pelayanannya. Beberapa contoh kondisi diatas menggambarkan betapa pentingnya peningkatan kualitas administrasi lembaga pendidikan.

Keandalan personil atau pegawai pelaksana administratif di perguruan tinggi dapat dilihat (diukur) dari kemampuannya melakukan pekerjaannya secara konsisten, akurat dan mau melaksanakan tugasnya masing-masing dengan memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien. Pegawai unsur pelaksana administratif itu juga harus memiliki performansi yang baik, yaitu menampakkan kesehatan, keramahan, kecekatan, kerapian, dan kecerdasan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Kualitas layanan pelaksana administratif juga dilihat dari dayatanggap (responsiveness) pegawai dalam melayani pemakai jasanya. Pegawai yang responsif memahami kebutuhan pihak lain dan berusaha memenuhi kebutuhannya ketika data, informasi, dan perbekalan dibutuhkan. Pengguna layanan administratif hendaknya segera dilayani, jangan sampai mereka harus menunggu lama untuk dilayani.

Dimensi kepastian kualitas pelayananan pelaksana administratif perguruan tinggi menunjuk pada gejala di mana pemakai jasa mengharapkan personil pelaksana administratif sopan dan terpelajar, menampilkan kepercayaan dan keyakinan diri dalam tindakan dan penampilannya ketika menjalankan fungsi dan tugas administratif yang menjadi tanggungjawabnya.

Unsur empati menunjuk pada perhatian personil administrasi yang tulus terhadap para pemakai jasa dan kebutuhannya ketika mereka memberikan pelayanan administratif baik bantuan komunikasi, data, informasi, dan fasilitas kerja (harta benda) di dalam penyelenggaraan, manajemen, dan operasional perguruan tinggi.

4. Fasilitas kampus

Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang berfungsi untuk menambah nilai suatu produk atau layanan jasa. Menurut Tjiptono (2011), fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfir yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pelanggan. Fasilitas layanan jasa terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain: kebersihan, kerapian fasilitas, kondisi dan fungsi fasilitas, kemudahan dan kelengkapan menggunakan fasilitas, perlengkapan ditawarkan. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas segala sesuatu yang disediakan untuk dipergunakan dan dinikmati oleh pengunjung selama menggunakan jasa layanan sehingga membuat pengunjung merasa nyaman.

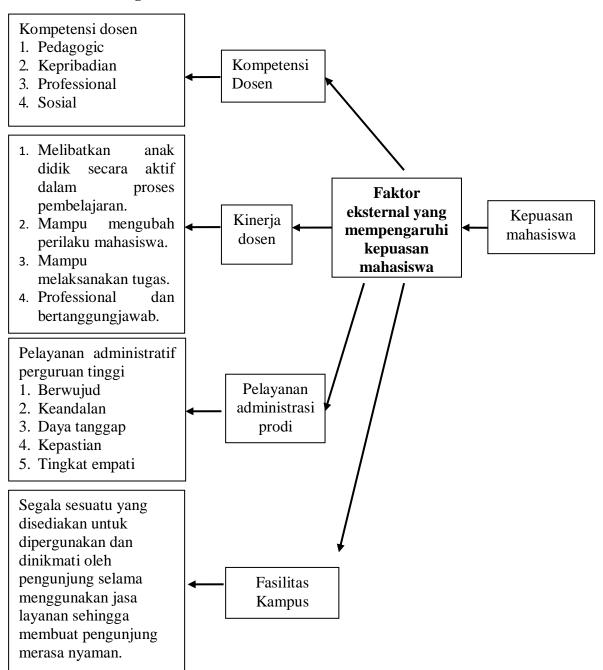
Menurut Tjiptono (2011), dalam mewujudkan kualitas fasilitas terdapat enam faktor yang harus dipertimbangkan, yaitu:

- a. Perencanaan spasial berkaitan dengan unsure jarak, lokasi, bentuk, dan ukuran. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan waktu.
- Perencanaan ruang, yaitu unsure yang mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan,
- c. Perlengkapan, yaitu sebagai sarana pelengkap yang dapat memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung dalam penggunaan barang pelanggan.
- d. Tata cahaya dan warna, yaitu pengaturan cahaya dan warna ruangan yang sesuai aktivitas yang dilakukan serta suasana yang ingin dibangun dalam ruangan tersebut.

e. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, yaitu penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang yang ingin digunakan untuk maksud tertentu.

C. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep

1. Kerangka Teori

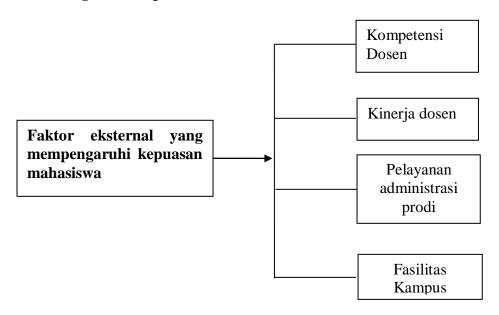


Keterangan: tulisan bold yang diteliti.

Gambar. 2.1: Kerangka Teori Faktor Eksternal Kepuasan Mahasiswa.

Sumber: Permendiknas nomor 58 tahun 2009, Tjiptono (2011).

2. Kerangka Konsep



Gambar 2.2: Kerangka Konsep Faktor Eksternal Kepuasan Mahasiswa

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka dapat diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1. Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap kompetensi dosen?
- 2. Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen?
- 3. Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi program studi?
- 4. Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kampus?