

## ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA DAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHINYA (STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS ISLAM SYEKH-YUSUF TANGERANG

<sup>1</sup> Yuli Setyaningsih, <sup>2</sup> Khusaini, <sup>3</sup> Aniek Widiarti

<sup>1</sup>Universitas Islam Syekh Yusuf, Tangerang/Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Islam Syekh Yusuf i, Tangerang/Indonesia

<sup>3</sup> Universitas Islam Syekh Yusuf, Tangerang/Indonesia

Email: [yningsih07@gmail.com](mailto:yningsih07@gmail.com), [khusaini@unis.ac.id](mailto:khusaini@unis.ac.id), [awidiarti@unis.ac.id](mailto:awidiarti@unis.ac.id)

---

### Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang signifikan dan dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Islam Syekh-Yusuf (UNIS) Tangerang. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif korelasional mengenai tema permasalahan. Sampel sebanyak 204 orang, teknik pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang antara lain adalah faktor kecakapan dan keterampilan, faktor sarana/fasilitas, faktor kedisiplinan dosen, faktor layanan akademik dan non akademik, faktor kegiatan pembelajaran, faktor kesesuaian perkuliahan, faktor akses kampus, faktor keamanan kampus dan yang terakhir adalah faktor konseling dosen. faktor kecakapan dan keterampilan merupakan faktor dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang berdasarkan hasil analisis faktor.

**Kata Kunci:** Kepuasan siswa, disiplin kuliah, layanan akademik dan non-akademik, konseling kuliah

---

### 1. Pendahuluan

Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai tolak ukur dimana pengguna jasa atau konsumen mempersepsi terhadap apa yang telah diberikan (pelayanan) oleh penyedia layanan. Kepuasan tidak selamanya dapat diukur dengan menggunakan uang, tetapi lebih

didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan dan diharapkan seseorang.

Demikian pula halnya dalam lembaga pendidikan, bahwa mahasiswa sebagai konsumen dalam memanfaatkan jasa yang diperoleh dari perguruan tinggi harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada mahasiswa. Apabila lembaga

pendidikan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu maka mahasiswa akan memperoleh layanan yang memuaskan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa.

Pendidikan tinggi yang bermutu merupakan pendidikan tinggi yang menghasilkan lulusan yang mampu secara aktif untuk mengembangkan potensinya dan menghasilkan ilmu pengetahuan atau teknologi. Penjaminan mutu pendidikan tinggi merupakan suatu kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara terencana dan berkelanjutan.

Untuk melakukan penjaminan mutu perlu dilakukan peningkatan standar pendidikan tinggi, standar proses pembelajaran, standar dosen dan tenaga kependidikan, dan standar sarana dan prasarana pembelajaran yang memadai, juga memiliki dampak kepada mahasiswa yang secara langsung merasakan perasaan senang atau tidaknya dan puas atau tidaknya pelayanan yang diterima meskipun secara legalitas sudah memenuhi standar nasional yang berlaku.

Faktor keandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, semakin maksimal dalam melayani maka mahasiswa akan semakin puas. Studi ini juga dikonfirmasi oleh studi (Said, et, al., 2015) yang juga menyatakan bahwa faktor *reliability* (keandalan) menjadi faktor yang paling dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa.

Menurut (Lombone, et, al., 2012) menyatakan bahwa variabel kepastian

(*assurance*) dalam pelayanan di kampus merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal tersebut sesuai dengan penelitian (Turnip, et, al., 2014) yang menunjukkan bahwa faktor kepastian (*assurance*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa di kampus.

Sedangkan hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Suarman, et, al.,2011) menyatakan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Berbeda dengan hasil penelitian milik (Suwanto & Suharto,2013) menyatakan bahwa faktor daya tanggap memiliki pengaruh yang paling kecil atau negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro.

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Islam Syekh-Yusuf (UNIS) Tangerang sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi, harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik.

Menurut (Lestari, et, al., 2016) tentang Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi Akademik Dan Non Akademik Di Prodi Pendidikan Ekonomi, berdasarkan pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan, pada indikator keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*response to and remedy of problems*)

belum menunjukkan tingkat kepuasan yang maksimal kepada mahasiswa.

Faktor-faktor yang termasuk kedalam keandalan adalah ketepatan waktu pelayanan dan dari faktor yang termasuk daya tanggap ini adalah perhatian secara individu kepada mahasiswa, ketepatan waktu pelayanan keuangan, pelayanan keuangan yang ramah dan selalu siap membantu, komunikasi pegawai keuangan yang efektif dengan mahasiswa, sistem komputerisasi administrasi keuangan, serta berdasarkan kasus yang ditemukan selama pengumpulan data oleh peneliti, ditemukan adanya gap antara perolehan nilai mahasiswa yang menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa tercapai dengan data kehadiran dosen selama 3 bulan dari bulan Oktober hingga Desember pada tahun ajaran 2016/2017 serta wawancara pra penelitian terhadap 20 orang mahasiswa dengan rincian 2 orang perwakilan dari masing-masing kelas pada program studi Pendidikan Ekonomi dan Pendidikan Bahasa Inggris pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Islam Syekh-Yusuf (UNIS) Tangerang dan juga masih banyak keluhan mahasiswa terutama tentang kualitas dosen dalam mengajar misalnya, dari segi transfer dan sharing ilmu pengetahuan yang dilakukan dosen dengan mahasiswa.

Berdasarkan uraian diatas maka dalam hal ini penulis merasa perlu melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang paling dominan untuk diteliti pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Islam Syekh-Yusuf (UNIS) Tangerang.

## 2. Metode Penelitian

Menurut Arikunto (2010) metode penelitian merupakan proses pengumpulan data dalam suatu penelitian. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Azwar (2010) penelitian dengan menggunakan Pendekatan Kuantitatif merupakan pendekatan yang menekankan analisis pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dengan jenis studi korelasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Azwar (2010) penelitian korelasional bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana variasi pada suatu variabel berkaitan dengan variasi pada satu atau lebih variabel lain, berdasarkan koefisien korelasi. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif adalah penelitian menggunakan pendekatan yang data-datanya numerikal dan diolah dengan menggunakan metode statistik.

Berdasarkan metode yang digunakan di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan angkatan 2015, 2016, dan 2017 yaitu seluruh mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan semester II (dua), IV (Empat), dan VI (Enam) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Syekh-Yusuf, yang memenuhi kriteria antara lain (1) Angkatan yang telah menempuh mata kuliah lebih banyak dari populasi lainnya, dan (2) Angkatan yang sudah

mengikuti 4 semester telah memahami keadaan di kampus atau universitas.

Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi tertentu bisa diperoleh dengan menggunakan rumus slovin. Sedangkan besaran tingkat kepercayaan yang dikehendaki peneliti adalah 95% dengan taraf kesalahan 5%, sehingga pada jumlah populasi sebanyak 354 orang maka jumlah sampel yang didapat sebanyak 204 orang. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik Proportionate Random Sampling menurut Sugiyono (2014) dimana dalam penelitian ini populasi mempunyai unsur yang tidak homogen secara proporsional atau sesuai. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.3**  
**Populasi dan Sampel Penelitian**

No	Prodi	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Pembulatan
2	Pendidikan Ekonomi	27	$27/283 \times 164$	15
2	Ekonomi	12	$12/283 \times 164$	7
2 A		21	$21/283 \times 164$	12
2	Pendidikan Bahasa	29	$29/283 \times 164$	16
2	Bahasa	17	$17/283 \times 164$	10
4		26	$26/283 \times 164$	15
4	Pendidikan Bahasa	21	$21/283 \times 164$	12
4	Bahasa	20	$20/283 \times 164$	12
4		20	$20/283 \times 164$	12
4	Pendidikan Ekonomi	17	$17/283 \times 164$	10
6		26	$26/283 \times 164$	15
6		12	$12/283 \times 164$	7
6	Pendidikan Bahasa	20	$20/283 \times 164$	12
6	Bahasa	16	$16/283 \times 164$	9
6		20	$20/283 \times 164$	12
6	Pendidikan Ekonomi	21	$21/283 \times 164$	12
6	Ekonomi	29	$29/283 \times 164$	16
<b>Jumlah</b>		<b>354</b>		<b>204</b>

**Sumber:** Olah Data Dokumen FKIP UNIS Tangerang (2020)

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan dokumentasi dan kuesioner (angket).

### 3. Hasil dan Pembahasan

Setelah melakukan pengolahan data, berdasarkan hasil perolehan yang akan disajikan secara deskripsi statistik dari variabel-variabel yang akan diuji. Seperti pada tabel 4.1 di bawah ini menunjukkan gambaran deskripsi statistik yang meliputi N yang berarti jumlah responden, Min yang berarti nilai minimum, Max yang berarti nilai maksimum, dan standar deviasi. Gambaran tabel dibawah ini merupakan deskripsi statistik yang disajikan pada setiap variabel yang terdiri dari faktor-faktor kepuasan mahasiswa, keandalan, daya tanggap dan jaminan.

**Tabel 1 Deskripsi Statistik Variabel**

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Mahasiswa	204	16	31	24,22	2,691
Keandalan	204	55	106	82,69	9,479
Daya Tanggap	204	18	48	33,86	4,425
Jaminan	204	28	56	41,05	2,939

Sumber: Data Penelitian diolah 2020 penelitian masing-masing variabel berdasarkan output SPSS 22 dapat diketahui Berdasarkan tabel diatas data hasil bahwa variabel kepuasan mahasiswa memiliki *Mean* sebesar 24,22, *Standard Deviation* sebesar 2,691, nilai terendah (Minimum) sebesar 16, dan nilai tertinggi (Maximum) sebesar 31.

Pada variabel keandalan nilai *Mean* yang diperoleh yaitu sebesar 82,69, *Standard Deviation* sebesar 9,479, nilai terendah (Minimum) sebesar 55, dan nilai tertinggi (Maximum) sebesar 106. Pada variabel Daya Tanggap nilai *Mean* yang diperoleh yaitu sebesar 33,86 *Standard Deviation* sebesar 4,425, nilai *Minimum* sebesar 18 dan *Maximum* sebesar 48. Dan pada variabel jaminan *Mean* sebesar 41,05, *Standard Deviation* sebesar 4,939, nilai *Minimum* sebesar 28, dan nilai *Maximum* sebesar 56.

**Tabel 2 Uji Reliabilitas Case Processing Summary**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.847
Bartlett's Approx. Chi-Square Test of Sphericity	4251,133
df	1431
Sig.	.000

**Tabel 3 Hasil uji analisis faktor Uji KMO and Barlett's Tes Tahap 1**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling	.819
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square 1981,556
	Df 561
	Sig. .000

Sumber: Data penelitian

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai KMO Measure of Sampli ng sebesar 0,847 yang berarti proses analisis faktor dapat dilanjutkan. Selain itu pada Barlett's test menunjukkan nilai 4251,133 dengan tingkat signifikansi (sig =0,000). Maka metode Barlett Test sudah memenuhi persyaratan analisis.

**Uji KMO and Barlett's Test Tahap 2**

Cases	N	%
Valid	31	100,0
Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
Total	31	100,0

Sumber : Data penelitian dioah tahun

Berdasarkan tabel diatas pengolahan data pada tahap kedua dengan menggunakan analisis faktor dengan mengeluarkan 20 indikator yaitu seperti yang telah disebutkan sebelumnya. Nilai KMO sebesar 0,819 dan angka Barlett's test (yang ditampilkan dengan angka chi-square sebesar 1981,556 dengan signifikansi 0,000) sehingga analisis faktor dapat dilanjutkan.

**Uji KMO and Barlett's Test Tahap 3**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square 9,193
	Df 406
	Sig. .000

Sumber : Data penelitian

Pada tahap ketiga ini kembali melakukan pengolahan data menggunakan analisis faktor dengan mengeluarkan 6 indikator/karakteristik yang telah digugurkan, sehingga menghasilkan nilai KMO sebesar 0,811 dan angka Barlett's test (yang ditampilkan dengan angka chi-square sebesar 1579,193 dengan signifikansi 0,000) dan proses analisis faktor dapat dilanjutkan.

**Uji KMO and Barlett's Test Tahap 4**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,802
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1440,510
	Df	351
	Sig.	,000

Sumber : Data penelitian

Pada tahap keempat ini kembali melakukan pengolahan data menggunakan analisis faktor dengan mengeluarkan 2 faktor/indikator yang telah digugurkan, sehingga menghasilkan nilai KMO sebesar 0,802 dan angka *Barlett's test* (yang ditampakkan dengan angka *chi-square* sebesar 1440,510 dengan signifikansi 0,000) dan proses analisis faktor dapat dilanjutkan.

**Uji KMO and Barlett's Test Tahap 5**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,792
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1341,051
	Df	325
	Sig.	,000

Sumber : Data penelitian

Pada tahap kelima setelah kembali melakukan pengolahan data menggunakan analisis faktor dengan mengeluarkan 1 indikator/karakteristik yang telah digugurkan, sehingga menghasilkan nilai KMO sebesar 0,792 dan angka *Barlett's test* (yang ditampakkan dengan angka *chi-square* sebesar 1341,051 dengan signifikansi

0,000) dan proses analisis faktor dapat dilanjutkan.

**Uji KMO and Barlett's Test Tahap 6**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,782
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1256,808
	Df	300
	Sig.	,000

Sumber : Data penelitian

Pada tahap keenam setelah kembali melakukan pengolahan data menggunakan analisis faktor dengan mengeluarkan 1 indikator/karakteristik yang telah digugurkan, sehingga menghasilkan nilai KMO sebesar 0,782 dan angka *Barlett's test* (yang ditampakkan dengan angka *chi-square* sebesar 1256,808 dengan signifikansi 0,000) dan proses analisis faktor dapat dilanjutkan.

**PEMBAHASAN**

**Kepuasan Mahasiswa**

Pada lembaga pendidikan tinggi Mahasiswa bisa disebut sebagai pelanggan atau sebagai konsumen. Maka dari itu, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kampus dapat disamakan sebagai perbandingan perasaan seseorang antara layanan yang diterima atau hasil yang dirasakan dengan ekspektasi mahasiswa. Secara umum, dapat diartikan sebagai kesesuaian hasil produk dan layanan yang diterima dengan harapan pada masing-masing individu.

Menurut Rahmawati (2013), kepuasan berasal dari pengalaman yang

langsung dialami oleh seseorang setelah menggunakan atau menikmati suatu produk. Sedangkan kepuasan mahasiswa diartikan sebagai kesamaan persepsi mahasiswa dengan keadaan yang diterimanya dari lembaga perguruan tinggi atau universitasnya.

Menurut Sangadji & Sopiah (2013) ada beberapa teori yang membahas kepuasan konsumen yaitu: Teori perasaan afektif eksperimental (experientially affective felling theory), Teori Kepuasan (the expectancy disconfirmation model), Teori Keadilan, Teori Atribusi Kegagalan Produk dan Kepuasan Konsumen.

Salah satu cara mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Penggunaan kuesioner kepuasan pelanggan benar-benar harus mengukur dengan tepat persepsi dan sikap pelanggan. Penelitian ini juga menggunakan angket atau kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa.

Menurut Tjiptono (2002) mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu: Sistem keluhan dan saran, Survai kepuasan pelanggan, Ghost shopping, Lost customer analysis.

Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1998), yang dikutip oleh Tjiptono (2002) berpendapat bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* Parasuraman et al., (1985).

Kualitas total suatu jasa terdiri dari tiga komponen utama (Gronroos dalam Hutt dan Speh, 1992) dalam Tjiptono (2002), yaitu: *Technical Quality*, *Search quality*, *Experience quality*, *Credence quality*, *Functional Quality*, *Corporate Image*.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa**

Menurut Yuliarmi dan Riyasa (2007) faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jika dikaitkan dengan pelayanan ada lima faktor yaitu: faktor keandalan (*reliability*), faktor ketanggapan (*responsiveness*), faktor keyakinan (*assurance*), faktor empati (*empathy*), dan faktor berwujud (*tangible*). Kualitas layanan menurut Kotler & Keller (2010) mendefinisikan kualitas layanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau layanan yang mampu memuaskan kebutuhan konsumen yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Yuliarmi dan Riyasa (2007) faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jika dikaitkan dengan pelayanan ada lima faktor yaitu: faktor keandalan (*reliability*), faktor ketanggapan (*responsiveness*), faktor keyakinan (*assurance*), faktor empati (*empathy*), dan faktor berwujud (*tangible*).

Faktor-faktor tersebut dapat dikategorikan ke dalam tiga kategori yaitu faktor-faktor yang berkaitan dengan produk (*kualitas produk*, hubungan antara nilai produk dengan harga, bentuk produk dan keandalan produk yang sesuai keinginan pelanggan), faktor-faktor yang

berhubungan dengan pelayanan (meliputi: jaminan dan respon serta cara pemecahan masalah) dan faktor-faktor yang berhubungan dengan pengalaman penjualan (meliputi pengalaman karyawan dan kemudahan serta kenyamanan).

Ada delapan dimensi kualitas yang dikembangkan Garvin (dalam Lovelock, 1994; Peppard dan Rowland, 1995) dari Tjiptono (2002), dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis yaitu : Kinerja (Performance), Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features), Keandalan (reliability), Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specifications), Daya tahan (durability), Serviceability, Estetika, Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality).

Meskipun beberapa dimensi diatas dapat diterapkan pada bisnis jasa, tetapi Sebagian besar dimensi tersebut dikembangkan berdasarkan pengalaman dan penelitian terhadap perusahaan manufaktur. Sementara itu ada beberapa pakar pemasaran, seperti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa.

Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati yaitu: *Responsiveness, Competence, Acces, Courtesy, Communication, Credibility,*

*Security, Understanding atau Knowing the Customer, Tangibles.*

Dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, Parasuraman dan kawan-kawan menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi: Bukti Langsung (tangible), Keandalan (reliability), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati. Ozment & Morash (1994) menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok, yaitu outcome-related, dan image-related criteria. Ketiga criteria tersebut masih dapat dijabarkan menjadi enam unsur, yaitu: *Profesionalism and Skills, Attitudes and Behavior, Accessibility and Flexibility, Reliability and Trustworthiness, Recovery, Reputation and Credibility.*

#### **4. Kesimpulan**

1. Dari hasil uji analisis faktor terhadap variabel kepuasan mahasiswa menghasilkan 9 (sembilan) faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang antara lain adalah faktor kecakapan dan keterampilan, faktor sarana/fasilitas, faktor kedisiplinan dosen, faktor layanan akademik dan non akademik, faktor kegiatan pembelajaran, faktor kesesuaian perkuliahan, faktor akses kampus, faktor keamanan kampus dan yang terakhir adalah faktor konseling dosen.



2. Dalam penelitian ini, faktor kecakapan dan keterampilan merupakan faktor dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang berdasarkan hasil analisis analisis faktor.

## 5. Referensi/ References

- Jones, E. E., & Davis, K. E. (1965). From acts to dispositions: the attribution proces in social psychology. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 219–266.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.; S. E. Adi Maulana & M. M. Wibi Hardani, Eds.). Retrieved from <http://www.erlangga.co.id>
- Kurniawati, D. (2010). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Minat Mereferensikan Kampusnya (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Widya Mandala Madiun). *Widya Warta*, (2), 175–189. Retrieved from <http://portal.widyamandala.ac.id/jurnal/index.php/warta/article/view/110>
- Lestari, S., Arifin, S., & Apriliyani, E. (2016). Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik dan Non Akademik pada Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNIS Tangerang. *Jurnal Pelita*, 1(17), 1–31.
- Lombone, I., Paendong, M. S., & Langi, Y. (2012). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunakan Analisis Faktor. *JURNAL MIPA UNSRAT ONLINE*, 1(1), 52–56. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmuo/article/view/431>
- Musanto, T. (2004). FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Wirausaha*, 6(2), 123–136. <https://doi.org/10.9744/jmk.6.2.pp.123-136>
- Ni Nyoman Yuliarmita dan Putu Riyasa. (2007). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PDAM KOTA DENPASAR Ni Nyoman Yuliarmita dan Putu Riyasa. 12.
- Ozment, J., & Morash, E. A. (1994). The augmented service offering for perceived and actual service quality. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(4), 352–363. <https://doi.org/10.1177/0092070394224004>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52–65. <https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1376>
- Rambat Lupiyoadi. (2007). *Entrepreneurship : from mindset to strategy*. Jakarta.
- S Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Said, A., Pakpahan, S. P., & Damanik, H. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan UPBJJ-UT Medan. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 8(2), 264–273. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Sangadji, E. M., & Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen (Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian)* (1st ed.; N. WK, Ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Slamet, T., & Aulawi, H. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Teknologi Garut. *Jurnal Kalibrasi Sekolah Tinggi Teknologi Garut*, 13(1), 1-16. Retrieved from <http://jurnal.sttgarut.ac.id>
- Srinadi, I. G. A. M., & Nilakusumawati, D. P. E. (2008). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus DI FMIPA, Universitas Udayana). *Cakrawala Pendidikan*,(3),217231.Retrievedfrom.[https://www.researchgate.net/profile/Desak\\_Putu\\_Nilakusumawati/publication/301634963\\_FAKTORFAKTOR\\_PENENTU\\_KEPUASAN\\_MAHASISWA\\_TERHADAP\\_PELAYANAN\\_FAKULTAS\\_SEBAGAI\\_LEMBAGA\\_PENDIDIKAN\\_Studi\\_Kasus\\_di\\_FMIPA\\_Universitas\\_Udayana/links/571f0c0e08aed056fa227870/FAK](https://www.researchgate.net/profile/Desak_Putu_Nilakusumawati/publication/301634963_FAKTORFAKTOR_PENENTU_KEPUASAN_MAHASISWA_TERHADAP_PELAYANAN_FAKULTAS_SEBAGAI_LEMBAGA_PENDIDIKAN_Studi_Kasus_di_FMIPA_Universitas_Udayana/links/571f0c0e08aed056fa227870/FAK)
- Suarman, Sumarno, & Arum. (2011). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Riau. *Pekbis Jurnal*, Vol. 3(No. 3), 549-559. Retrieved from <http://garuda.ristekdikti.go.id/documents/detail/31948>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.Bandung:Alfabeta. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarto, & Suharto. (2013). Analisis Faktor-Faktor Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro. *DERIVATIF*,7(2), 32-43. Retrieved from <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JM/article/view/17>
- S Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (1st ed.). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudjana, N. (2010). *Penilaian Hasil Belajar dan Proses Belajar Mengajar* (15th ed.). Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2010). *Statistik Ekonomi Keuangan & bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.