

Analisis Faktor-Faktor Layanan Kampus Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa Mahasiswi Dalam Melaksanakan Studi di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Cipta Darma Surakarta (STMIK CDS)

Nina Dewi Lashwaty¹, Hadis Turmudi², M. Nur Juniadi³

STMIK Cipta Darma Surakarta

e-mail: ¹nina.dewi@dosen.amikomsolo.ac.id, ²hadis@dosen.amikomsolo.ac.id,

³nur.juniadi@dosen.amikomsolo.ac.id

Abstract

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Cipta Darma Surakarta (STMIK CDS) which is the place of research is one of the service companies engaged in higher education. The purpose of this study was to determine the campus service factors that influence the satisfaction of students in carrying out studies at STMIK CDS. The type of research used is the econometric quantitative approach. Hypothesis testing uses Analysis of Multiple Linear Regression. Based on the Regression Coefficient, it is known that campus service factors reflected by the variables of lecturers, employees, and facilities have a positive influence on the satisfaction of students in conducting studies at STMIK CDS. While from the t test it is known that the campus service factor in the form of facilities variables and employee variables partially affects the satisfaction of students in carrying out studies at STMIK CDS in the order as written, while the lecturer variable does not partially influence the satisfaction of students. From the F Test, it was found that there was a positive and significant effect of campus service factors consisting of lecturers, employees, and facilities simultaneously to the satisfaction of students in conducting studies on the STMIK CDS campus.

Keywords: campus service, multiple linear regression, satisfaction of students.

Abstraksi

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Cipta Darma Surakarta (STMIK CDS) yang menjadi tempat penelitian merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang pendidikan tinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor layanan kampus yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif ekonometrik. Pengujian hipotesis menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Berdasarkan Koefisien Regresi diketahui bahwa faktor-faktor layanan kampus yang dicerminkan oleh variabel dosen, karyawan, dan sarana-prasarana mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS. Sementara dari Uji t diketahui bahwa faktor layanan kampus berupa variabel sarana-prasarana dan variabel karyawan secara parsial mempengaruhi kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di

STMIK CDS dengan urutan seperti yang telah dituliskan, sementara variabel dosen tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi. Dari Uji F didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan faktor-faktor layanan kampus yang terdiri dari dosen, karyawan, dan sarana-prasarana secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di kampus STMIK CDS.

Kata kunci : *kepuasan mahasiswa, layanan kampus, regresi linier berganda.*

1. PENDAHULUAN

Kelangsungan hidup suatu perusahaan bergantung pada strategi pemasaran yang dipilihnya, di antaranya menjalin hubungan baik dengan pelanggan. Hubungan yang baik dengan pelanggan akan tercipta jika pelanggan merasa puas. Seorang pelanggan yang merasa puas tidak akan berpaling pada bisnis pesaing. Pada dasarnya kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara produk (barang atau jasa/pelayanan) yang diterimanya dengan yang diharapkannya. Jika produk yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka terciptalah kepuasan pelanggan. Tetapi jika produk yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka tercipta ketidakpuasan. Kepuasan pelanggan harus menjadi perhatian semua jenis perusahaan, baik perusahaan jasa, perusahaan dagang, maupun perusahaan pabrikan (manufaktur).

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Cipta Darma Surakarta (STMIK CDS) merupakan sebuah perusahaan jasa yang bergerak di bidang pendidikan tinggi, yang menempati lahan seluas 5007 M² di Jalan Veteran, Notosuman, Singopuran, Kartasura, Sukoharjo. Sebagai sebuah perusahaan jasa, STMIK CDS merupakan suatu unit usaha yang kegiatannya memproduksi dan menjual jasa pendidikan tinggi yang diproduksinya. Pada perusahaan jasa semacam ini, tingkat kepuasan pelanggan (para mahasiswa mahasiswi) dipengaruhi oleh kualitas layanan kampus. Layanan kampus haruslah prima, yang merupakan layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap para mahasiswa maupun mahasiswinya.

Bertitik tolak dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk menganalisis faktor-faktor layanan kampus yang terdiri dari dosen, karyawan, dan sarana-prasarana yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi

di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Cipta Darma Surakarta (STMIK CDS).

Supaya penelitian ini dapat mencapai hasil seperti yang diharapkan, maka berdasarkan permasalahan di atas, penelitian yang dilakukan terhadap 100 orang mahasiswa mahasiswi STMIK CDS mempunyai tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh faktor-faktor layanan kampus yang terdiri dari dosen, karyawan, dan sarana-prasarana secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS.
- b. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh faktor-faktor layanan kampus yang terdiri dari dosen, karyawan, dan sarana-prasarana secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS.
- c. Untuk mengetahui faktor-faktor layanan kampus apa di antara dosen, karyawan, dan sarana-prasarana yang paling signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS.
- d. Untuk mengetahui faktor-faktor layanan kampus apa di antara dosen, karyawan, dan sarana-prasarana yang paling tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS.

2. KAJIAN PUSTAKA

a. Manajemen

Manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan : perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain (Terry, 1986 : 4).

Menurut Handoko (2011 : 10) Manajemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*) dan pengawasan (*controlling*).

b. Pemasaran

Pemasaran adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran (Sunadji, 2007 : 3). Menurut Kotler

(1997 : 13) Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial di mana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.

c. Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler (1997 : 13) Manajemen Pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi, serta penyaluran gagasan, barang, dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan-tujuan individu dan organisasi.

d. Konsep Kegiatan Pemasaran

Konsep kegiatan pemasaran adalah falsafah yang mendasari usaha pemasaran. Menurut Kotler (1997 : 14 – 22) terdapat lima konsep yang dapat dipilih organisasi untuk melaksanakan kegiatan pemasaran mereka :

1) Konsep Produksi

Menyatakan bahwa konsumen akan menyukai produk yang tersedia di banyak tempat dan murah harganya.

2) Konsep Produk

Menyatakan bahwa konsumen akan menyukai produk yang menawarkan mutu, kinerja, dan pelengkap inovatif yang terbaik.

3) Konsep Penjualan

Menyatakan bahwa konsumen jika diabaikan biasanya tidak akan membeli produk organisasi dalam jumlah yang cukup. Karena itu organisasi harus melaksanakan usaha penjualan dan promosi yang agresif.

4) Konsep Pemasaran

Menyatakan bahwa kunci untuk meraih tujuan organisasi adalah menjadi lebih efektif daripada para pesaing dalam memadukan kegiatan pemasaran guna menetapkan dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran.

Konsep Pemasaran bersandar pada 4 (empat) pilar :

i. Pasar Sasaran

Perusahaan dapat berhasil jika mereka mendefinisikan pasar sasaran mereka dengan cermat dan menyiapkan program pemasaran yang sesuai.

ii. Kebutuhan Pelanggan

Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan tidak selalu merupakan tugas yang sederhana. Pemasar harus menggali lebih dalam. Ada 5 (lima) jenis kebutuhan, yaitu : kebutuhan yang diutarakan, kebutuhan nyata, kebutuhan yang tidak diutarakan, kebutuhan kegembiraan, dan kebutuhan rahasia.

iii. Pemasaran Terpadu

Adalah jika semua departemen perusahaan bekerja-sama melayani kepentingan pelanggan.

iv. Profitabilitas

Tujuan utama konsep pemasaran adalah membantu organisasi mencapai tujuan mereka, yang pada umumnya laba.

5) Konsep Pemasaran Berwawasan Sosial

Menegaskan bahwa tugas organisasi adalah menentukan kebutuhan, keinginan, dan minat dari pasar sasaran dan memberikan kepuasan yang diinginkan secara lebih efektif dan efisien dibanding pesaing dengan mempertahankan dan meningkatkan kesejahteraan konsumen dan masyarakat.

Baik Konsep Pemasaran maupun Konsep Pemasaran Berwawasan Sosial berupaya memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

e. Kepuasan Pelanggan

Kotler (1997 : 36) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

f. Pelayanan

Menurut Assauri (1999 : 149) pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.

Pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi terhadap pelanggannya haruslah prima (terbaik) yang dapat dilakukan organisasi yang bersangkutan demi tercapainya kepuasan pelanggan

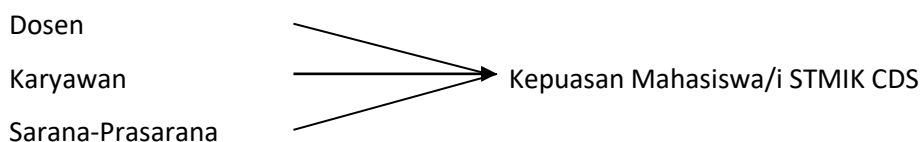
3. METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian dilakukan dengan metode *Kuantitatif Ekonometrik* yang menggunakan statistik sebagai sarannya.

B. Kerangka Berpikir

Faktor-Faktor Layanan Kampus :



Keterangan :

- Variabel bebas (*independent variable*), yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah faktor-faktor layanan kampus yang terdiri dari variabel dosen, karyawan, sarana-prasarana.
- Variabel terikat (*dependent variable*), yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat adanya variabel bebas yang dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS.

C. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda (*multiple linear regression*). Regresi linier berganda dilakukan dalam satu tahap karena peneliti hendak meneliti pengaruh faktor-faktor layanan kampus yang terdiri dari dosen, karyawan, dan sarana-prasarana terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS.

D. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Cipta Darma Surakarta (STMIK CDS) yang beralamat di Jl. Veteran, Notosuman, Singopuran, Kartasura, Sukoharjo.

E. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan selama satu bulan penuh, yaitu pada bulan Mei tahun akademik 2018/2019.

F. Populasi

Sugiyono (2007 : 55) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah keseluruhan mahasiswa dan mahasiswi aktif STMIK CDS yang berasal dari semester 4 (empat) dan 6 (enam), yang terdiri dari 195 (seratus sembilan puluh lima) orang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Model Penelitian

Adapun model penelitian dirumuskan sebagai berikut :

$$PUAS = a + b_1DOS + b_2KAR + b_3 SAR$$

Keterangan

PUAS : kepuasan mahasiswa mahasiswi terhadap faktor-faktor layanan kampus yang terdiri dari dosen, karyawan, dan sarana-prasarana dalam melaksanakan studi di STMIK CDS.

a : konstanta

DOS : dosen

KAR : karyawan

SAR : sarana-prasarana

e : *standard error*, yaitu pengaruh variabel lain yang tidak masuk ke dalam model, tetapi ikut mempengaruhi variabel terikat.

B. Kisi-Kisi Instrumen

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2007 : 97).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar kuesioner (angket). Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban diukur berdasarkan *Skala Likert*, dengan skor :

Sangat Puas (SP)	:	5
Puas (P)	:	4
Biasa-Biasa Saja (B)	:	3
Kurang Puas (K)	:	2
Sangat Kurang Puas (SK)	:	1

C. Pengujian Hipotesis

a. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1 Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.223	1.483		1.500	.137
1 X1	.114	.094	.094	1.208	.230
X2	.242	.078	.242	3.109	.002
X3	.505	.080	.564	6.333	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan analisis regresi atas pengaruh faktor-faktor layanan kampus yang terdiri dari dosen (X1), karyawan (X2), dan sarana-prasarana (X3) terhadap kepuasan mahasiswa-mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS, dapat ditulis persamaan sebagai berikut :

$$\text{PUAS} = 2.223 + 0.114\text{DOS} + 0.242\text{KAR} + 0.505\text{SAR} + e$$

a = 2.223 adalah konstanta yang menggambarkan nilai rata-rata kepuasan

mahasiswa mahasiswi terhadap faktor-faktor layanan kampus dalam melaksanakan studi di DTMIK CDS jika faktor dosen (X1), karyawan (X2), dan sarana-prasarana (X3) nol.

b1 = "Jika faktor layanan kampus berupa dosen meningkat 1 skor, maka kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS meningkat 0.114 skor".

b2 = "Jika faktor layanan kampus berupa karyawan meningkat 1 skor, maka kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS meningkat 0.242 skor".

b3 = "Jika faktor layanan kampus berupa sarana-prasarana meningkat 1 skor, maka kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS meningkat 0.505 skor".

Dilihat dari koefisien regresi di atas menunjukkan bahwa faktor-faktor layanan kampus yang terdiri dari dosen, karyawan, dan sarana-prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan para mahasiswa dan mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS. Variabel sarana-prasarana yang paling signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa-mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS, dan tempat selanjutnya diduduki oleh karyawan. Sedangkan dosen merupakan variabel yang paling tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa-mahasiswi dalam melaksanakan studi di tempat tersebut. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel sarana-prasarana merupakan nilai koefisien variabel terbesar dibanding variabel lain dan disusul oleh nilai koefisien regresi variabel karyawan. Nilai koefisien regresi dosen adalah yang terkecil di antara yang lain.

b. Uji t

Dalam pengujian hipotesis untuk model regresi, derajat bebas ditentukan dengan rumus $Df = n - k$, di mana n = banyaknya responden, sedangkan k = banyaknya variabel. Pada penelitian ini Df sebesar 96 diperoleh dari $n = 100$ orang, sedangkan $k = 4$ yang terdiri dari 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat.

Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Dari tabel 1 yang terdapat pada analisis regresi

linier berganda, setelah membandingkan antara t hitung dengan t tabel pada taraf kesalahan (α) 5% dapat diperoleh hasil bahwa :

- 1) Sarana-prasarana merupakan faktor layanan kampus yang secara parsial mempengaruhi kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} (6.333) > t_{tabel} (1.66088)$, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan faktor layanan kampus berupa sarana-prasarana terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS.
- 2) Karyawan merupakan faktor layanan kampus yang secara parsial mempengaruhi kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} (3.109) > t_{tabel} (1.66088)$, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan faktor layanan kampus berupa karyawan terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS.
- 3) Tidak terdapat pengaruh secara parsial faktor layanan kampus berupa dosen terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS yang dibuktikan dengan $t_{hitung} (1.208) < t_{tabel} (1.66088)$.

Sehingga berdasarkan Uji t , faktor layanan kampus yang paling berpengaruh pada terciptanya kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS adalah sarana-prasarana. Disusul karyawan pada tempat berikutnya. Sedangkan variabel dosen adalah variabel bebas yang tidak berpengaruh secara parsial.

c. Uji F

Tabel 2 ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	967.628	3	322.543	55.036	.000 ^b
Residual	562.612	96	5.861		
Total	1530.240	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Pertama-tama haruslah dicari df_1 dan df_2 sebagai berikut : $df_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$, dan $df_2 = n - k = 100 - 4 = 96$, di mana k merupakan jumlah variabel bebas dan variabel terikat, sementara n adalah jumlah sampel. Jika pengujian dilakukan pada $\alpha = 5\%$ maka nilai F_{tabel} nya 2.70. Dengan $F_{hitung} = 55.036 > F_{tabel} = 2.70$, bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan faktor-faktor layanan kampus yang terdiri dari dosen, karyawan, dan sarana-prasarana secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS.

d. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur besar kemampuan menerangkan dari variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu model regresi (*goodness of fit*) dari persamaan regresi. Nilai R^2 berkisar antara $0 < R^2 < 1$. Jika $R^2 = 1$ maka model tersebut benar-benar sempurna, karena sumbangan variabel-variabel independen terhadap variabel dependen adalah 100%. Sebuah model tidak dapat digunakan sebagai ramalan jika $R^2 = 0$.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.795 ^a	.632	.621	2.421	.632	55.036	3	96	.000

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Dari tabel di atas, nilai R^2 sebesar 0.632 tersebut menunjukkan arti bahwa determinasi variabel dosen (X_1), karyawan (X_2), dan sarana-prasarana (X_3) adalah sebesar 63.20%. Nilai sebesar ini mengindikasikan bahwa model yang digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor layanan kampus yang terdiri dari dosen, karyawan, dan sarana-prasarana yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studinya di STMIK CDS terhadap adalah baik, karena mencapai angka 63.20%. Sisanya yang sebesar 36.80% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan analisis yang telah dilakukan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil Analisis Regresi diketahui bahwa layanan kampus yang dicerminkan oleh variabel dosen, karyawan, dan sarana-prasarana mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS. Variabel sarana-prasarana adalah yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa mahasiswi, dan disusul di tempat berikutnya adalah variabel karyawan. Sementara itu variabel dosen merupakan variabel yang paling tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi.
- b. Dari hasil Uji t faktor-faktor layanan kampus yang secara parsial mempengaruhi kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studinya di STMIK CDS adalah variabel karyawan dan variabel sarana-prasarana. Di mana variabel sarana-prasarana lah yang paling berpengaruh pada kepuasan mahasiswa mahasiswi dan disusul oleh variabel karyawan pada tempat berikutnya. Sedangkan variabel dosen merupakan faktor layanan kampus yang tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS.
- c. Menurut hasil Uji F dapat diketahui terdapat pengaruh yang positif dan signifikan faktor-faktor layanan kampus yang terdiri dari dosen, karyawan, dan sarana-prasarana secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di kampus STMIK CDS.
- d. Berdasarkan hasil Analisis Koefisien Determinasi diperoleh nilai R^2 sebesar 0.632 yang berarti bahwa determinasi variabel dosen, karyawan, dan sarana-prasarana sebesar 63.20%. Nilai sebesar ini mengindikasikan bahwa model yang digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor layanan kampus yang terdiri dari dosen, karyawan, dan sarana-prasarana yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studinya di STMIK CDS terhadap adalah baik, karena mencapai angka 63.20%. Sisanya yang sebesar 36.80% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model.

B. Saran

Bagi para pembuat kebijakan dan pengambil keputusan di STMIK CDS dapat melakukan beberapa hal di bawah ini demi peningkatan kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS :

- a. Selalu memelihara sarana-prasarana yang sudah ada dan juga harus selalu mengadakan pembaruan sarana-prasarana kampus sepanjang hal itu memungkinkan untuk dilakukan. Hal ini sangat penting untuk menghindari sarana-prasarana dari keusangan.
- b. Peningkatan *skill* para karyawan dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan. Di samping pelatihan, perlu sekiranya diadakan rotasi kerja. Juga dapat dilaksanakan studi banding. Dan yang tak kalah pentingnya adalah penghargaan kepada karyawan. Untuk memotivasi kinerja maksimum karyawan, haruslah ada penghargaan yang layak sesuai dengan prestasi, setidaknya dapat memenuhi kebutuhan dasar dan menjamin kelangsungan kerja.
- c. Untuk aspek dosen, perlu digalakkan evaluasi terhadap kinerja mereka. Tidak hanya penilaian terhadap pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pengajaran, tetapi juga terhadap kompetensi, manajemen waktu, dan kontribusi di luar kelas. Selain kegiatan evaluasi kinerja dosen, juga dapat diberikan beasiswa kepada para dosen yang berprestasi dan bertalenta untuk melanjutkan studinya ke jenjang yang lebih tinggi. Hal ini dapat memberikan kepuasan batin kepada para dosen, sehingga dapat melayani para mahasiswa mahasiswi dengan lebih optimal.

Semua saran yang diberikan di atas tentu saja dalam pelaksanaannya haruslah mengingat kemampuan dan ketersediaan anggaran kampus. Tetapi setidaknya dapat dimulai dengan beberapa hal dahulu, sehingga kepuasan mahasiswa mahasiswi dalam melaksanakan studi di STMIK CDS dapat meningkat. Dan kepuasan tersebut ujungnya adalah semakin banyaknya mahasiswa baru yang bergabung yang dapat meningkatkan profitabilitas kampus.

DAFTAR PUSTAKA

Assauri, Sofjan, **Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep dan Strategi**, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1999.

Handoko, T.Hani, **Manajemen**, Cetakan Keduapuluh Dua, BPFE-Yogyakarta, Desember 2011.

Kotler, Philip. dialihbahasakan Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusli, **Marketing Management (Manajemen Pemasaran)**, Edisi Indonesia, Buku 1, Prenhallindo, 1997.

Lashwaty, Nina Dewi dan Ina Sholihah W., **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Memilih Bimbingan Belajar Pada Lembaga Pendidikan Primagama Manahan – Surakarta**, Ekacida Vol.3, No.1, Maret 2018.

Lashwaty, Nina Dewi dan Ina Sholihah W., **Pengaruh Usia, Jenis Pekerjaan, Kompensasi, Kesempatan Pengembangan Karier, Dan Lingkungan Kerja Psikologis Terhadap Kepuasan Kerja Sumber Daya Manusia Di Lembaga Pendidikan Primagama Manahan – Solo**, Ekacida Vol.3, No.2, September 2018.

Sugiyono, **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Kesepuluh, CV. Alfabeta, Bandung, 2007.

Sunadji, Siti Rahayu Binarsih, **Manajemen Pemasaran**, Cetakan Pertama, Islam Batik University Press, Surakarta, Mei 2007.

Terry George R., dialihbahasakan Winardi, **Asas-Asas Manajemen**, Edisi Kedelapan, Penerbit Alumni, Bandung, 1986.