



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Unand.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Unand.

ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI AKUNTANSI D3 POLITEKNIK UNAND DENGAN MENGGUNAKAN METODE GAP

SKRIPSI



**VIFI LEFISA
06152060**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2011**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS**

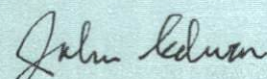
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini, Dekan Fakultas Ekonomi dan Pembimbing serta Penguji Skripsi menyatakan bahwa :

Nama : Vifi Lefisa
No. BP : 06 152 060
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Jurusan : Manajemen
Jalur : Pemasaran
Judul Skripsi : **Analisis Kesenjangan Kualitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Akuntansi D3 Politeknik Unand dengan Menggunakan Metode Gap Analisis**

Telah diuji dan disetujui dalam seminar Jurusan Manajemen yang diadakan tanggal 24 Januari 2011 dan dinyatakan lulus sesuai dengan prosedur, ketentuan serta kelaziman yang berlaku.

Padang, Februari 2011
Pembimbing



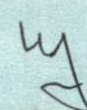
Drs. John Edward, MM
NIP : 19571013 198603 1 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan

Dr. H. Syafruddin Karimi, SE.MA
NIP : 19541009 198012 1 001



Dr. Harif Amali Rivai, SE, M.Si
NIP : 19710221 199701 1 001

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT

Atas semua karunia, hidayah dan Inayah yang dilimpahkan-Nya

...Niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan (QS. Al Mujadilah : 11)

...Sesungguhnya dibalik kesukaran itu ada kemudahan

Apabila kamu telah selesai mengerjakan sesuatu pekerjaan yang lain,

Hanya.... Kepada-Nya lah kamu memohon (QS. Alam Nasyarah: 6-8)

Tertatih kakiku melangkah menjalani segala rintangan

Semua itu terkadang membuatku menyerah

Keikhlasan dan kesabaran teruji

Tapi saatku serahkan pada-Mu ya Allah

Aku menyadari semua itu ujian untukku

Agar kutemukan jawabannya

Karena Mu ya Allah

Awal dari perjalananku kini berubah tak lagi hanya mimpi

Kau beri aku kesempatan untuk membahagiakan


Keluarga yang kucintai dan menyayangiku

Papa, mama, dan adik ku terkasih

Walau.... Kusadari perjuangan ku belum usai

Tujuan akhirku belum lah tercapai

Yang hari ini merupakan awal dari semua pencarianku

	No. Alumni Universitas :	VIFI LEFISA	No. Alumni Fakultas :
	BIODATA a) Tempat / Tanggal Lahir : Padang/ 27 November 1989 b) Nama Orang Tua : M.Amin,SH dan Maidar,S.Tp,MM c) Fakultas : Ekonomi d) Jurusan : Manajemen e) No.BP : 06152060 f) Tanggal Lulus : 24 Januari 2011 g) Predikat Lulus : Sangat Memuaskan h) IPK : 3,05 i) Lama Studi : 4 Tahun 4 Bulan j) Alamat Orang Tua : Perumahan Unand Gadut Blok B III 04/20, Kel. Limau manis selatan, Kec. Pauh, Padang 25164		

ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI AKUNTANSI D3 POLITEKNIK UNAND DENGAN MENGGUNAKAN METODE GAP ANALISIS

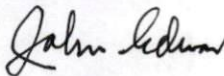

Skripsi S1 Oleh : Vifi Lefisa, Pembimbing : Drs. John Edward,MM

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kesenjangan kualitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa program studi akuntansi D3 Politeknik Unand. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuisioner penelitian dengan skala likert dan diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 16 *for windows*. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, digunakan Gap Analysis dan Diagram Cartesius. Implikasi dari hasil Diagram Cartesius ini adalah Program Studi Akuntansi D3 Politeknik Unand perlu meningkatkan kinerja dan pelayanan pada dimensi di Kuadran I yakni mengenai kemampuan dosen dalam proses belajar mengajar (*responsiveness*) dan objektivitas dalam penilaian (*assurance*) karena berada dibawah ekspektasi dan harapan Mahasiswa, dan mempertahankan dimensi kualitas jasa pada Kuadran II dan IV karena Program Studi telah menunjukkan kualitas pendidikan yang memuaskan sesuai dengan kepentingan dan ekspektasi yang diharapkan oleh Mahasiswa.
Keywords: Kualitas Pendidikan, Kepuasan Mahasiswa, Diagram Kartesius.

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 24 Januari 2011.

Abstrak ini telah disetujui oleh pembimbing dan penguji :

Tanda Tangan	1 	2	3 
Nama Terang	Drs. John Edward,MM	Toti Srimulyati,SE.MT	Alfitman,SE.M.Sc

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Harif Amali Rivai, SE, M.Si
Nip. 19710221 199701 1 001


Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas / Universitas dan mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas / Universitas	
No. Alumni Fakultas :	Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas :	Nama	Tanda Tangan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur Penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, Sang Pencipta yang Maha Pengasih dan Pemurah yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya atas kekuatan, kesehatan, kesempatan, dan ilmu pengetahuan sehingga Penulis telah dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Kesenjangan Kualitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Akuntansi D3 Politeknik Unand dengan Menggunakan Metode Gap Analisis”** ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

Selama penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Papa ku **M.Amin,SH** dan mama ku **Maidar,S.Tp,MM** yang telah memberikan dukungan, dorongan, keringat, waktu, pengorbanan, nasehat, dan doa yang tiada henti mengiringi dalam setiap langkah ku.
2. Bapak **Drs. John Edward,MM** yang dengan segala kebaikan dan ketulusan hati telah berkenan meluangkan waktu dan pikiran membantu dan membimbing Penulis dalam penulisan skripsi ini, dan berkat bimbingan, petunjuk dan saran yang diberikannya lah Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Ibu **Toti Srimulyati,SE.MT** sebagai dosen penguji atas kebaikannya dan kesediaannya dalam meluangkan waktunya dalam seminar hasil dan atas saran-saran, nasehat dan bimbingannya selama ini.
4. Bapak **Alfitman,SE.M.Sc** sebagai dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam seminar hasil serta saran-saran yang diberikan guna penyempurnaan skripsi ini.
5. Bapak **Dr. H. Syafruddin Karimi, SE. MA** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang.
6. Bapak **DR. Harif Amali Rivai, SE. Msi** selaku Ketua Jurusan Manajemen atas pengarahan dan kebijakanaannya
7. Bapak **Ma'ruf,SE.M.Bus** selaku Pembimbing Akademik atas bimbingannya, nasehat dan saran-sarannya selama ini.
8. Bapak **Hendra Lukito, SE.MM** selaku Kepala Program Studi Manajemen atas nasehat dan saran-sarannya.
9. **Seluruh Dosen dan Staff Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Andalas** atas segala ilmu pengetahuan, bimbingan, dan pengalaman yang diberikan selama masa studi perkuliahan.
10. **Karyawan/karyawati Biro Manajemen dan Dekanat** yang telah membantu penulis dalam memenuhi berbagai urusan administrasi. Serta segenap sivitas akademika yang telah membantu penulis selama menempuh pendidikan di kampus tercinta ini.

11. Pimpinan dan karyawan **Politeknik Unand**.

12. Sahabat-sahabatku tercinta dan orang terdekat si Encit Ivan Horrible Corpse, Restya Oktarina SE, dan juga Nuzul Kasmeri SS atas segala keceriaan, dukungan, doa, arahan, dan semangat yang diberikan.

13. Teman-teman terbaikku Ira SE, Ai patul SE, Uci SE, Dita SE, Rida SE, Wira SE, Rani SE, Pipit SE, Imel SE, Amel SE, Vitri SE, dan Indi SE, atas kesediaannya menjadi teman terbaik yang menemani selama perkuliahan, dan atas segala dukungan, bantuan, dan semangat yang diberikan

14. Teman-teman seangkatan Tari SE, Aci SE, Farah SE, Yuma SE, Lila SE, Pepenk SE, Gian, Ari SE, Wirda SE, Insan SE, Fani SE, Insan SE, Mas SE, Desi SE, Chipa, Maya, Fitri, Indi, Yosi, Ina, Lisa, Migo, Migi, Yona, Mutia dan rekan-rekan Manajemen 06 lainnya atas berbagai dukungan, ilmu, pengalaman, dan masukan yang diberikan selama ini.

15. Senior-senior atas dukungan, petunjuk, arahan, ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.

16. Dan Segala pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Kemudian dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karenanya, segala bentuk kritikan dan saran diharapkan guna penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah wawasan bagi yang membacanya. Akhir kata penulis mohon maaf atas semua kesalahan dan terima kasih.

Padang, Februari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Pengertian dan Konsep Layanan atau Jasa.....	9
2.2 Pengertian dan Konsep Kualitas Jasa.....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas.....	11
2.2.2 Dimensi Kualitas.....	11
2.2.3 Konsep Kualitas Jasa.....	12
2.3 Pengertian dan Konsep Kepuasan Konsumen.....	15
2.3.1 Cara Mengukur Kepuasan Konsumen.....	17
2.3.2 Sebab-sebab Timbulnya Ketidak Puasan.....	18
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	18
2.5 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	20
2.6 Hipotesis.....	22

BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	23
3.2 Populasi dan Sample.....	23
3.2.1 Populasi Penelitian.....	23
3.2.2 Sample Penelitian.....	24
3.3 Sumber Data.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5 Pengolahan Data.....	28
3.6 Keterlibatan Peneliti Dalam Proses Penelitian.....	28
3.7 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	29
3.7.1 Variabel Penelitian.....	29
3.7.2 Operasional Variabel.....	29
3.8 Teknik Analisis Data.....	31
3.8.1 Pengujian Instrumen.....	31
3.8.2 Analisis Statistik.....	32
3.8.3 Pengujian Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Analisis Deskriptif.....	37
4.1.1 Karakteristik Responden.....	37
4.2 Analisis Data dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	40
4.2.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	41
4.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	42
4.2.3 Pengujian dengan Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
4.2.4 Diagram Kartesius.....	66
4.3 Implikasi Penelitian.....	70
BAB V PENUTUP.....	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Keterbatasan Penelitian dan Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Jumlah Mahasiswa Politeknik Jurusan Akuntansi D3 Politeknik Unand.....	4
Tabel 1.2	Rekapitulasi Jumlah Mahasiswa yang Terdaftar Berdasarkan Angkatan Semester Ganjil Jurusan Akuntansi D3 Politeknik Unand.....	5
Tabel 1.3	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1	Perhitungan jumlah sampel.....	25
Tabel 3.2	Operasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Orang.....	38
Tabel 4.4	Karakteristik Pengenalan Responden Terhadap Politeknik Unand...	39
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kuliah.....	40
Tabel 4.6	Validitas Instrumen Penelitian.....	41
Tabel 4.7	Penilaian Mahasiswa Terhadap Ketepatan Materi Pelajaran dengan Silabus.....	42
Tabel 4.8	Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Ketepatan Materi Pelajaran Dengan Silabus.....	43
Tabel 4.9	Penilaian Mahasiswa Terhadap Kinerja Ketepatan Jadwal Belajar...	44

Tabel 4.10	Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Ketepatan Jadwal	44
Tabel 4.11	Penilaian Mahasiswa Terhadap Kemampuan Dosen Dalam Proses Belajar Mengajar.....	45
Tabel 4.12	Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Kemampuan Dosen Dalam Proses Belajar Mengajar.....	46
Tabel 4.13	Penilaian Mahasiswa Terhadap Pelayanan Dosen dalam Proses Belajar Mengajar.....	46
Tabel 4.14	Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Kemampuan Dosen dalam Proses Belajar Mengajar.....	47
Tabel 4.15	Penilaian Mahasiswa Terhadap Objektivitas dalam Penilaian.....	48
Tabel 4.16	Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Objektivitas dalam Penilaian.....	49
Tabel 4.17	Penilaian Mahasiswa Terhadap Pengetahuan dan Kecakapan Dosen dalam Mengajar.....	49
Tabel 4.18	Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Pengetahuan dan Kecakapan Dosen dalam Mengajar.....	50
Tabel 4.19	Penilaian Mahasiswa Terhadap Pelayanan Karyawan Bagian Administrasi.....	51
Tabel 4.20	Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Karyawan Bagian Administrasi.....	52
Tabel 4.21	Penilaian Mahasiswa Terhadap Kinerja Penanganan Masalah dalam Proses Belajar Mengajar.....	52

Tabel 4.22	Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Kinerja Penanganan Masalah dalam Proses Belajar Mengajar.....	53
Tabel 4.23	Penilaian Mahasiswa Terhadap Kinerja Kenyamanan Ruang Belajar.....	54
Tabel 4.24	Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Kenyamanan Ruang Belajar.....	55
Tabel 4.25	Penilaian Mahasiswa Terhadap Ketersediaan dan Kelayakan Perlengkapan Belajar.....	55
Tabel 4.26	Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Ketersediaan dan Kelayakan Perlengkapan Belajar.....	56
Tabel 4.27	Penilaian Mahasiswa Terhadap Sarana dan Keamanan Parkir.....	57
Tabel 4.28	Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Keamanan Parkir.....	58
Tabel 4.29	Rata-rata Penilaian Kinerja, Harapan dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Jasa Pendidikan Akuntansi D3 Politeknik Unand.....	59
Tabel 4.30	Hasil Uji Hipotesis.....	66
Tabel 4.31	Ringkasan Pengujian Hipotesis.....	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Model Kualitas jasa	14
Gambar 2.2.1 : Kerangka Pemikiran Penelitian.....	20
Gambar 2.2.2 : Kerangka Pemikiran Penelitian.....	21
Gambar 3.1 : Diagram Kartesius.....	34
Gambar 4.1 : Diagram Kartesius dari Atribut Jasa.....	67

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Output SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Berkaitan dengan semakin berkembangnya dunia pendidikan, realitas kebijakan pemerintah maupun Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi seperti sekarang ini banyak membawa perubahan yang memaksa untuk bersaing secara ketat antar perguruan tinggi. Perguruan tinggi tersebut harus mampu mengatasi dan mengantisipasi datangnya pesaing dari perguruan tinggi lain, menutupi kelemahan-kelemahan yang ada, dan semaksimal mungkin memanfaatkan peluang-peluang dengan kekuatan yang dimiliki. Suatu lembaga pendidikan harus dapat meningkatkan kualitas atau kualitas akademik sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan saat sekarang.

Perkembangan tersebut yang begitu kompetitif, menuntut perguruan tinggi mampu menyelenggarakan pendidikan secara profesional sehingga sesuai dengan kebutuhan pasar kerja. Pendidikan yang profesional tersebut harus bisa menganggap mahasiswa sebagai pelanggan primer yang menerima jasa kependidikan secara langsung. Jasa kependidikan itu terdiri atas jasa kurikulum, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, jasa administrasi, dan jasa ekstrakurikuler. Kelima jenis jasa ini disebut jasa sepenuhnya karena kelima hal itulah yang benar-benar diproduksi dan disajikan oleh perguruan tinggi.

Jasa kependidikan sebenarnya mempunyai gejala konsumerisme yang dapat timbul jika diperhatikan lagi. Contohnya pada perguruan tinggi swasta, yang mana memiliki kelemahan-kelemahan, seperti sistem perkuliahan, kualifikasi dosen, tugas bimbingan studi, bimbingan skripsi, fasilitas perpustakaan, media pengajaran, laboratorium dan sebagainya.

Banyak hal yang terkadang kita lihat pada lingkungan pendidikan, bahwa mahasiswa seringkali dihadapkan dengan pelayanan pendidikan yang berbelit-belit, tidak jelas, sumber daya manusia yang belum mengerti akan pentingnya pelanggan, kurangnya kemampuan dan pengetahuan, sikap dan perilaku yang belum baik, dan hal-hal buruk lainnya. Pada masa yang lalu, kultur atau budaya lama PTN sebagai lembaga yang dibiayai oleh negara telah menimbulkan kurangnya efisien, semangat pelayanan publik, etos kerja, dan komitmen yang rendah untuk bersaing dan meningkatkan mutu. Kultur “bekerja baik atau buruk gaji tetap sama” dan fenomena “mengapa harus melayani mahasiswa, toh bukan mereka yang membayar saya” amat kentara di banyak PTN dibanding PTS. Akibatnya untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja, mahasiswa sering di hadapkan pada persoalan yang berbelit-belit yang terkadang mengada-ngada. Padahal pada saat sekarang ini berlaku bahwa siapa yang memberikan pelayanan terbaik, dialah yang bakal unggul. Jadi kunci sukses dalam persaingan itu adalah memberikan pelayanan terbaik yang dapat menciptakan kepuasan pada pelanggan atau mahasiswa.

Menurut Alma (2007) Apa yang dialami mahasiswa belum pernah diungkapkan dan belum pernah ada penelitian di bidang ini, namun suara-suara bernada negatif ada juga terdengar ,walaupun belum ada bukti secara nyata.

Salah satu cara untuk menarik minat mahasiswa untuk masuk atau memilih jurusan akuntansi D3 ini adalah memberikan kualitas pendidikan yang baik yang dapat membuat mereka sukses di dunia kerja nantinya. Sehingga bisa memberikan kepuasan bagi mahasiswa itu kedepannya.

Jasa yang di berikan oleh Politeknik Unand sudah sepenuhnya di sajikan secara baik, ini dibuktikan dengan proses belajar mengajar yang sudah mengalami banyak perubahan bila dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Dan ini di buktikan dengan diberikannya sertifikat ISO dari SAI Global pada tahun 2009 kepada Politeknik Unand.

Salah satu program pendidikan yang dimiliki Politeknik Unand saat ini adalah Program Studi Akuntansi D3, yang mana program studi ini paling banyak diminati oleh para calon pelamar. Program Studi Akuntansi D3 ini dibuka pada tahun 1997 karena tuntutan dunia industri dan begitu pesatnya pembangunan nasional dan jasa di Indonesia pada saat itu. Program studi akuntansi D3 ini terus berkembang untuk memacu dalam rangka memenuhi kebutuhan terampil dan profesional. Yang tidak hanya memberikan janji kepada para mahasiswa tetapi memberikan bukti yang nyata. Di samping menjalankan Program Studi Akuntansi D3, Program Studi ini juga sudah mendapat kepercayaan dari berbagai instansi. Khusus dalam bidang pendidikan, mereka juga bekerjasama dengan berbagai instansi dalam bentuk

peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu dengan menjalankan kelas kerjasama untuk karyawan dari instansi mitra agar menghasilkan SDM yang berkualitas. SDM yang baik tentunya memiliki pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Pelayanan yang baik pada mahasiswa dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa atau dapat meningkatkan jumlah pelamar pada Politeknik Unand tersebut dan sebaliknya. Berikut adalah tabel jumlah pelamar Program Studi Akuntansi D3 Politeknik Unand dari tahun 2003 s/d 2010:

Tabel 1.1
Perkembangan Mahasiswa Terdaftar Program Studi Akuntansi D3
Politeknik Universitas Andalas
Dari Tahun Akademik 2003 s/d 2010

No	Tahun	Jurusan / Program Studi		Jumlah
		Akuntansi		
		Ganjil	Genap	
1	2003-2004	271	253	524
2	2004-2005	305	281	586
3	2005-2006	289	277	566
4	2006-2007	281	266	547
5	2007-2008	260	242	502
6	2008-2009	269	233	502
7	2009-201-	298	288	586
8	2010-2011	446	-	446

Sumber : Politeknik Unand

Tabel 1.2
Rekapitulasi Jumlah Mahasiswa yang Terdaftar Berdasarkan
Angkatan Semester Ganjil Program Studi Akuntansi D3 Politeknik
Universitas Andalas
Tahun 2010-2011

No	Angkatan	Jumlah
1	2007	61
2	2008	103
3	2009	116
4	2010	166

Sumber : Politeknik Unand

Pada tabel 1.1 dan tabel 1.2 dapat dilihat peningkatan jumlah pelamar politeknik setiap tahunnya. Untuk lebih meningkatkan kualitas pendidikan pada Program Studi ini yang harus diperhatikan adalah meningkatkan kualitas pelayanan, seperti pelayanan administrasi yang harus sangat ramah dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa, sistem perkuliahan dan sebagainya .

Pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Unand kepada mahasiswa Program Studi Akuntansi D3 harus lebih diarahkan kepada pengelolaan yang kompetitif dan profesional. Indikatornya adalah lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas artinya yang bisa memuaskan pelanggan. Pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan itu apabila pelayanan yang diberikan melebihi kualitas pelayanan.

Berdasarkan hal tersebutlah penulis mencoba membuat penelitian atau skripsi yang berjudul :

“ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI AKUNTANSI D3 POLITEKNIK UNAND DENGAN MENGGUNAKAN METODE GAP ANALISIS”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Unand (Program Studi Akuntansi D3)?
2. Dimensi kualitas pendidikan yang manakah yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa Politeknik Unand (Program Studi Akuntansi D3)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Unand (Program Studi Akuntansi D3).
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pendidikan yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa Politeknik Unand (Program Studi Akuntansi D3).

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini dapat diperoleh beberapa manfaat, antara lain :

- a. Sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis sendiri dalam bidang pemasaran terutama yang berhubungan dengan kualitas pendidikan.

- b. Sebagai masukan bagi Politeknik Unand untuk kemajuan organisasi secara umum dan khususnya dalam meningkatkan kualitas pendidikan.
- c. Merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk memenuhi sebahagian persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

1.5 Ruang lingkup penelitian (Batasan Penelitian)

Untuk mencegah terjadinya perluasan pembahasan dan kerancuan pembahasan, maka penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas hanya pada analisis kesenjangan kualitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Unand (Program Studi Akuntansi D3). Hal ini disebabkan karena faktor-faktor tersebut lebih menentukan dan mewakili diri konsumen sebagai seorang individu secara kejiwaan. Lalu objek penelitian yang akan dipilih sebagai responden atau sampel untuk dimintai pendapatnya tentang masalah tertentu adalah mahasiswa yang Program Studi Akuntansi D3 Politeknik Unand yang masih aktif.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian terbagi atas enam bab, yaitu :

- **Bab I : Pendahuluan**

Yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian (batasan penelitian) dan sistematika penulisan.

- **Bab II : Tinjauan Kepustakaan**

Yang menguraikan tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran penelitian dan hipotesis.

- **Bab III : Metodologi Penelitian**

Yang menjelaskan tentang metodologi penelitian yaitu lokasi penelitian, variabel penelitian, pengukuran variabel, populasi dan sampel serta metode analisa data.

- **Bab IV : Analisis dan Pembahasan**

Menjelaskan masalah yang di teliti yaitu mengenai analisis kesenjangan kualitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi D3 Politeknik Unand.

- **Bab V : Penutup**

Merupakan bab penutup yang berisikan tentang kesimpulan dari uraian-uraian yang telah dilakukan, implikasi, keterbatasan dan saran-saran yang dianggap perlu.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian dan Konsep Layanan atau Jasa

Menurut Menurut Philip Kotler (2000) Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu apapun. Pemberian jasa bisa berhubungan dengan produk berwujud, bisa pula tidak.

Jasa menurut Mursid (2006) adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, pada hakikatnya bersifat tidak teraba, untuk memenuhi kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain. Dalam menghasilkan jasa bisa diperlukan atau tidak penggunaan benda nyata.

Willian J. Stanton (1981) dalam Alma (2007) mendefenisikan jasa sebagai sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Sedangkan menurut Valarie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner (2003) dalam Alma (2007), jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersama dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah yang bersifat berwujud.

Karakteristik Jasa

Dari pengertian tentang jasa, dapat dikatakan bahwa jasa, mempunyai beberapa karakteristik. Menurut Philip Kotler (2000), ada empat karakteristik utama jasa yang berpengaruh besar pada perencanaan program pemasaran yaitu :

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa bersifat *intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Bila barang merupakan suatu objek, alat, material, atau benda; maka jasa justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Kegiatan jasa tidak dapat dipisahkan dari pemberi jasa, baik perorangan ataupun organisasi serta perangkat mesin/teknologi.

3. *Variability* (berubah-ubah/aneka ragam)

Bahwa kualitas jasa yang diberikan oleh manusia dan mesin/peralatan berbedabeda, tergantung pada siapa yang memberi, bagaimana memberikannya, serta waktu dan tempat jasa tersebut diberikan.

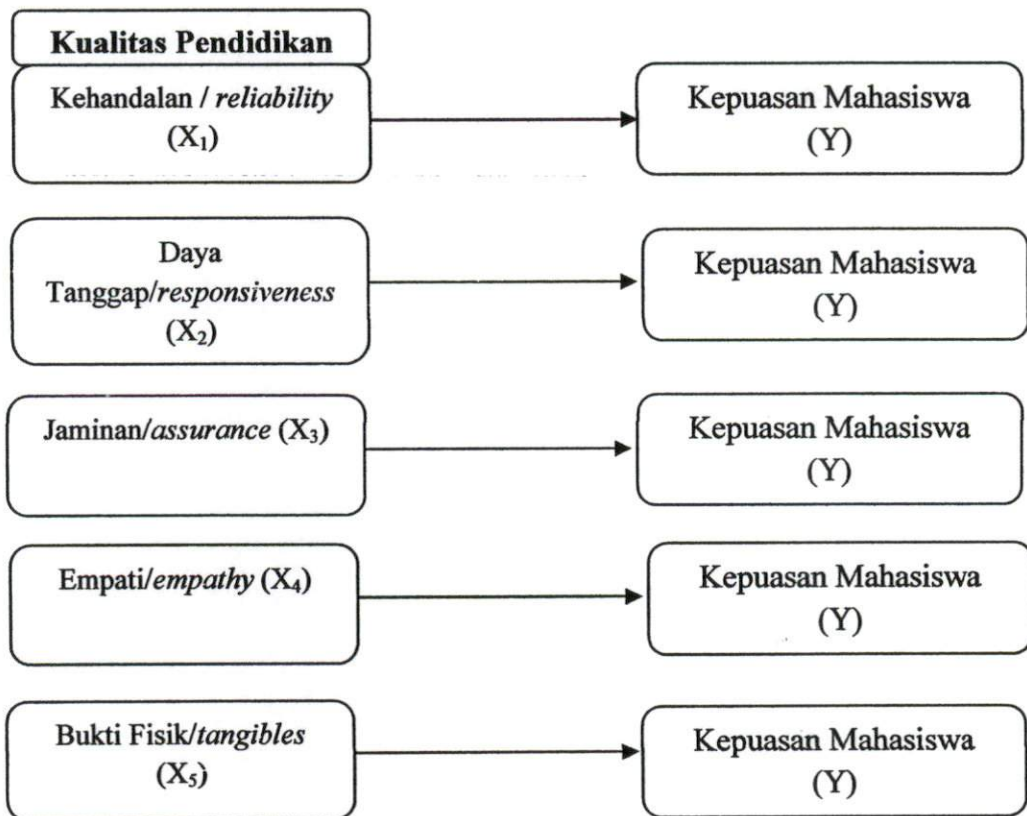
4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Bahwa jasa tidak bisa disimpan untuk kemudian dijual atau digunakan, sehingga pada dasarnya jasa langsung dikonsumsi pada saat diberi. Daya tahan suatu jasa

2.5 Kerangka Pemikiran Penelitian

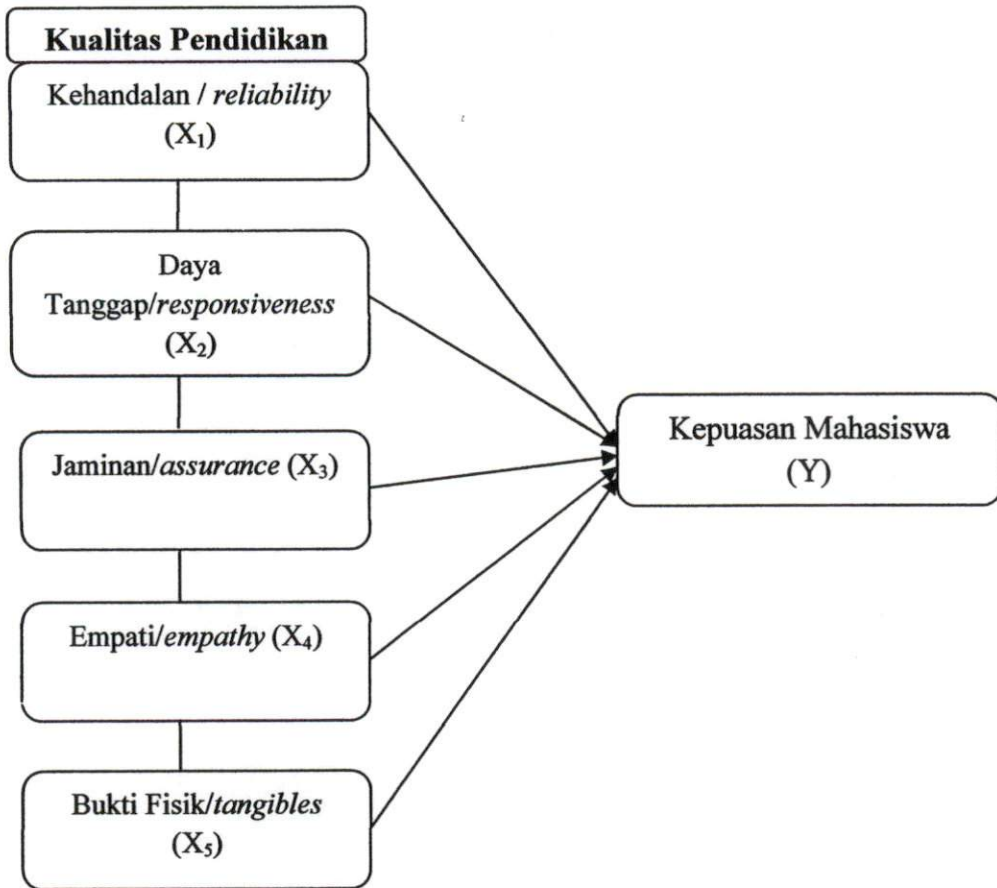
Kerangka pemikiran ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.2.1
Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber: Dimodifikasi dari penelitian Eka Yuwana Prakasa

Gambar 2.2.2
Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber: Dimodifikasi dari penelitian Akieno Satria

Berdasarkan penelitian terdahulu (Satria,2010) tersebut maka peneliti mencoba menggunakan model ini untuk melakukan uji pada mahasiswa Program Studi Akuntansi D3 Politeknik Unand. Dari model ini peneliti akan mengetahui pengaruh variable *independent* yang diuji terhadap variabel *dependent*.

2.6 Hipotesis

1. Diduga variabel kehandalan / *reliability* (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Akuntansi D3 Politeknik Unand.
2. Diduga tanggapan / *responsiveness* (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Akuntansi D3 Politeknik Unand.
3. Diduga Jaminan / *assurance* (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Akuntansi D3 Politeknik Unand.
4. Diduga Empati / *empathy* (X4) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Akuntansi D3 Politeknik Unand.
5. Diduga Bukti Fisik/*tangibles* (X5) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Akuntansi D3 Politeknik Unand.
6. Diduga kehandalan (X1), tanggapan (X2), jaminan (X3), empaty (X4), bukti fisik (X5) bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Akuntansi D3 Politeknik Unand.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Politeknik Universitas Andalas, objek yang diteliti adalah mahasiswa politeknik Unand. Penelitian ini ingin mengungkapkan analisis kesenjangan kualitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Unand melalui metode gap analisis.

3.2 Populasi dan Sample

3.2.1 Populasi Penelitian

Menurut Sekaran (2006) populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal minat yang ingin peneliti investigasi. Menurut Sugiyono (1997) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa populasi adalah objek maupun subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Akuntansi D3 Politeknik Unand yang masih tercatat sebagai mahasiswa sampai dengan tahun 2010 ini yang berjumlah 446 orang.

3.2.2 Sampel

a. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan mempelajari sampel, peneliti akan mampu menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terhadap populasi penelitian (Sekaran, 2006). Karena jumlah populasi yang terlalu besar yaitu lebih dari 100 dan keterbatasan waktu, serta tenaga yang dimiliki, maka jumlah sampel yang akan diambil sebanyak 100 responden yang terdapat dalam populasi tersebut.

Model penarikan sampel menggunakan rumus slovin (Umar,2002),

yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana :

n= sampel yang diambil

N= jumlah populasi

e = persentase kelonggaran kepastian karena kesalahan pengambilan sampel masih dapat diukur.

Populasi (N) adalah sebanyak 446 orang, taraf kesalahan (e) sebesar 10% maka besarnya pengambilan sampel (n) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{446}{1 + 446 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{446}{5.46}$$

$$n = 81.6$$

$$n = 100$$

Tabel 3.1
Perhitungan Jumlah Sampel

Angkatan/BP	Populasi (N)	Persentase (%)	Jumlah sampel (n)
2007	61	0,14	14
2008	103	0,230	23
2009	116	0,260	26
2010	166	0,372	37
Jumlah	446	1	100

Sumber: Politeknik Unand

Berdasarkan tabel 3.1 mengenai perhitungan jumlah sampel, setelah diketahui populasi tiap angkatan maka dapat dicari persentase tiap angkatan yang berguna untuk penentuan jumlah sampel. Jumlah sampel diperoleh dari nilai persentase dikalikan 100 (total jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian) seperti contoh, pada angkatan 2007 dengan populasi 61 orang, maka akan diperoleh persentase 0,14 setelah populasi tersebut dibagi 446 (total populasi secara keseluruhan) lalu nilai persentase tersebut dikalikan 100 (jumlah total sampel yang digunakan dalam penelitian) maka didapat hasil jumlah sampel, yaitu 14 responden, dan begitu seterusnya pada angkatan yang ada.

b. Teknik Pengambilan Sampel

Seperti yang telah diketahui, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Akuntansi D3 Politeknik Unand yang masih terdaftar sampai pada tahun 2010 saja, yaitu sebanyak 446 orang.

Beberapa mahasiswa tersebut akan menjadi sampel dalam penelitian ini. Cara penarikan sampel yaitu dengan menggunakan metode *stratified random sampling* (pengambilan sampel acak berstrata), karena jumlah populasi dan peluang terambilnya sampel telah diketahui.

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden yang ditemui peneliti. Sebelum kuesioner diberikan, calon responden terlebih dahulu ditanyai apakah mereka berasal dari Program Studi Akuntansi D3 Politeknik Unand.

3.3 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer didapatkan melalui mahasiswa Politeknik Unand yang masih terdaftar sebagai mahasiswa sampai tahun ini.

b. Data Sekunder

Menurut Sekaran (2006) data sekunder biasanya mengacu pada informasi yang dikumpulkan oleh seseorang, dan bukan peneliti yang melakukan studi mutakhir. Mengenai data sekunder ini, peneliti tidak dapat berbuat

banyak untuk menjamin mutunya. Dalam banyak hal peneliti harus menerima menurut apa adanya. Data sekunder dalam penelitian ini di dapatkan dari Politeknik Unand, artikel, dan internet.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian lapangan (Field Research)

Metode ini merupakan penelitian langsung kepada responden yang berupa kuesioner, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawab.

2. Riset pustaka

Riset ini dilakukan untuk memperoleh pengetahuan dan data sekunder mengenai permasalahan pokok, yang berguna bagi penunjang penulisan makalah ini. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan membaca brosur, artikel tentang Politeknik Unand, sedangkan untuk memperkuat teori dilakukan dengan membaca buku-buku tentang permasalahan ini, diantaranya buku-buku pemasaran.

3.5 Pengolahan data

Data yang terkumpul selanjutnya diproses melalui beberapa tahapan, yaitu:

- a. *Editing*, yaitu meneliti setiap kuesioner yang terkumpul agar data terisi lengkap, jelas dan benar.
- b. *Coding*, yaitu pemberian kode dari setiap data yang terkumpul pada setiap pertanyaan didalam kuesioner dengan tujuan memudahkan pengolahan data.
- c. *Data Inputing*, yaitu memasukan data kedalam data editor pada program SPSS.
- d. Uji *Validitas*, berguna untuk melihat apakah instrument penelitian yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Sebuah item pertanyaan dinyatakan valid apabila mempunyai tingkat kesejajaran (korelasi) yang tinggi terhadap total skor item. Metode pengujian Validitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah uji korelasi Pearson.
- e. Uji *Reabilitas*, pengujian reabilitas dilakukan berkaitan dengan masalah kepercayaan terhadap instrument penelitian.
- f. *Data Processing*, yaitu mengolah data pada program SPSS 16, kemudian untuk melihat hubungan antara dua variabel tersebut dilakukan tes regresi linier berganda. Untuk melihat kuatnya hubungan antara dua variabel tersebut digunakan koefisien regresi.

3.6 Keterlibatan peneliti dalam proses penelitian

Pada penelitian ini, keterlibatan peneliti dalam penelitian ini tidak ada karena peneliti tidak termasuk mahasiswa Politeknik Unand.

3.7 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel

3.7.1 Variabel Penelitian

Menurut Sumadi (2006) dalam Perpustakaan Institut Teknologi Telkom (2008) variabel diartikan sebagai segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Sering pula dinyatakan variabel penelitian itu sebagai faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti. Di dalam penelitian ini variabel penelitian terdiri atas dua jenis variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel tidak bebas (*dependent variable*).

- Variabel bebas / tidak terikat (*independent variabel*) / variabel (*X*)

Dalam penelitian ini variabel bebas adalah kualitas pendidikan yakni kemampuan suatu jasa pendidikan untuk melaksanakan fungsinya kepada pelanggan/ mahasiswa, yang merupakan gambaran keseluruhan dari hasil kinerja Politeknik, yang ditinjau dari dimensi-dimensi kualitas jasa yakni: *kehandalan (X1)*, *daya tanggap (X2)*, *jaminan (X3)*, *empati (X4)*, dan *bukti fisik (X5)*.

- Variabel tidak bebas / terikat (*dependent variabel*) / variabel (*Y*)

Dalam penelitian ini variabel tidak bebasnya adalah kepuasan mahasiswa, yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap suatu pelayanan dengan harapan.

3.7.2 Operasional Variabel

Adapun variabel dependen (*Y*) atau variabel terikat yang diteliti adalah kepuasan pelanggan / mahasiswa berdasarkan persepsi mereka. Sesuai dengan terminologi konsep penelitian seperti yang telah dikemukakan, kepuasan

mahasiswa ini maknanya adalah kepuasan keseluruhan yakni tingkat kepuasan yang dirasakan setelah mengevaluasi pengalaman terhadap jasa kependidikan yang dikonsumsi. Dalam penelitian ini kepuasan tersebut dijabarkan dalam empat hal sesuai dengan karakteristik lembaga jasa pendidikan tinggi yakni : puas atas kualitas dosen, jasa karyawan, administrasi umum dan akademik, serta ketersediaan sarana fisik. Pengukuran variabel menggunakan skala lima tingkat (Likert). Sebelum diajukan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 3.2

Operasional Variabel Penelitian

Variabel/	Sub variabel	Indikator	Skala
Kualitas pendidikan (X)	X1. kehandalan (<i>reliability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan materi pelajaran dengan silabus • Ketepatan jadwal belajar. 	Likert
	X2. daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan dosen dalam proses belajar mengajar • Pelayanan dosen dalam proses belajar mengajar. 	
	X3. jaminan (<i>assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Objektivitas dalam penilaian • Pengetahuan dan kecakapan dosen dalam mengajar. 	
	X4. empati (<i>empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan karyawan bagian administrasi • Penanganan masalah dalam proses belajar mengajar. 	
	X5. bukti fisik (<i>tangibles</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kenyamanan ruang belajar, ketersediaan • Kelayakan perlengkapan belajar dan sarana dan keamanan parkir. 	
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan antara yang dirasakan dengan harapannya. Seperti tanggapan mahasiswa terhadap kualitas pendidikan yang diberikan.		

Sumber: I. Ariyanti, Maya. Haruman, Tendi. Ridwansyah, Iwan (2006). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Widyatama. Jurnal Bisnis volume 7 no.3

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Pengujian Instrumen

1. Uji validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan membandingkan antara r hitung dengan r tabel melalui tahapan analisis sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

X = skor masing-masing variabel yang ada di kuesioner

Y = skor total semua variabel kuesioner

N = jumlah responden

r_{XY} = korelasi antar variabel X dan Y

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = Valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ = Tidak Valid

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama di lain kesempatan. Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode Cronbach Alpha, dimana suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60.

Rumus Alpha digunakan untuk menganalisis reliabilitas kuesioner yang skalanya bukan 0 dan 1 (Simamora, 2002).

Rumus Alpha:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} =Reliabilitas Istrumen

K =Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ =Jumlah varian butir

σ_t^2 =Varian Total

3.8.2 Analisis Statistik

1. Skala Penelitian.

Skala penelitian yang digunakan adalah Skala Likert, yaitu dengan menjabarkan variabel yang diukur menjadi indikator variabel, Jawaban setiap instrumen mempunyai gradasi dari yang sangat positif sampai sangat negatif. *gradasim* yang digunakan adalah:

Jawaban	Skor Jawaban
SPs = Sangat puas sekali	5
Ps = Puas	4
CPs = Cukup puas	3
KPs = Kurang puas	2
TPs = Tidak puas	1

Bagian tingkat kepentingan adalah kualitas Politeknik itu sendiri.

Pengukuran variabel dengan menggunakan skala likert 5 poin yaitu:

Jawaban	Jawaban
SPg = Sangat penting sekali	5
Pg = Penting	4
CPg = Cukup penting	3
KPg = Kurang penting	2
TPg = Tidak penting	1

Pengolah data dilakukan menggunakan SPSS 16. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Nilai kepuasan pelanggan berdasarkan skor penilaian kinerja dan penilaian kepentingan pelanggan/harapan dapat dicari dengan menggunakan rumus :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

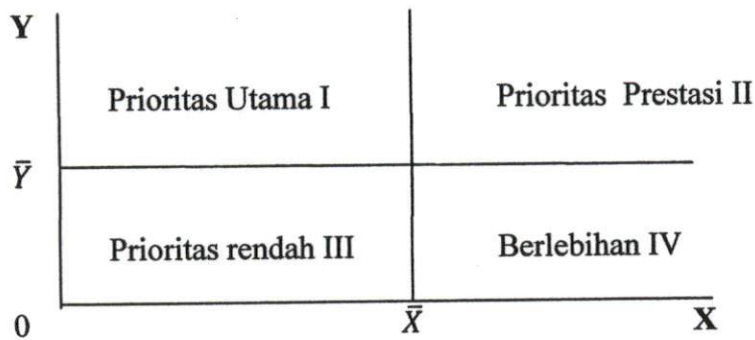
Dimana : Tki : tingkat kesesuaian responden

Xi : skor penilaian kinerja

Yi : skor penilaian kepentingan pelanggan

Kemudian untuk mengetahui rata-rata tingkat harapan mahasiswa yang berguna untuk menentukan peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa digunakan diagram kartesius sebagai berikut (J.Supranto 1997):

Gambar 3.1
Diagram kartesius



Sumber: J.Supranto 1997

Dimana : \bar{X} = skor rata-rata tingkat kinerja perusahaan

\bar{Y} = skor rata-rata harapan

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K}$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K}$$

Dimana : \bar{X} = rata-rata dari skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = rata-rata dari skor rata-rata tingkat harapan

K = banyak atribut

Sumbu vertikal = Tingkat harapan

Sumbu horizontal = Tingkat kinerja

3.8.3 Pengujian Hipotesis

Untuk melakukan pengujian hipotesis digunakan alat-alat uji sebagai berikut:

1. Uji t – test

Uji t – test merupakan uji statistik bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel lain dianggap konstanta dengan tingkat kepercayaan sebesar $\alpha = 5\%$, dengan rumus sebagai berikut:

$$t - test = \frac{\beta_n}{S\beta_n}$$

Dimana:

β_n = Koefisien Regresi masing-masing variabel

$S\beta_n$ = Standar Error masing-masing variabel

Dasar pengambilan keputusan hipotesis penelitian adalah:

- a. $H_0: b_1 = 0$, jika nilai sig.p > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. $H_0: b_1 \neq 0$, jika nilai sig.p < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Uji F - Test

Uji F – test merupakan uji statistik untuk menentukan signifikansi pengaruh antara variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen dengan tingkat kepercayaan sebesar $\alpha = 5\%$, dengan rumus

$$F - test = \frac{R^2 / k - 1}{(1 - R)(n - k)}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel independen beserta konstanta

Setelah diperoleh F- test, maka dibandingkan dengan F-tabel. Nilai F tabel diperoleh dari tabel F dengan menggunakan tingkat kepercayaan sebesar $\alpha = 5\%$. F – tabel $\{\alpha / 2, (n-k), (k-1)\}$. Dasar pengambilan keputusan adalah:

1. $H_0: b_1 = 0$, jika nilai sig.p $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. $H_0: b_1 \neq 0$, jika nilai sig.p $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang analisis data dan hasil penelitian yang berkaitan dengan hubungan kualitas pendidikan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik), serta kepuasan mahasiswa Politeknik Unand. Secara lebih rinci bab ini akan membahas mengenai analisis deskriptif responden, hasil analisis data ; yaitu validitas dan realibilitas, hasil pengolahan data dan pembahasannya.

4.1 Analisis deskriptif

4.1.1 Karakteristik Responden

Dalam melakukan analisis kualitas pendidikan Politeknik Unand, penulis mengolah data dari kuisisioner yang berisi tanggapan dari 100 mahasiswa jurusan akuntansi D3 Politeknik Unand. Data yang dikumpulkan kemudian diolah dengan menggunakan program *SPSS versi 16.0*. Berdasarkan analisa yang telah dilakukan maka responden dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	51	51.0	51.0	51.0
	Wanita	49	49.0	49.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer tahun (2010)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden penelitian sebagian besar adalah pria, dengan persentase 51%, yaitu sebanyak 51 orang. Sedangkan untuk responden wanita dengan persentase sebesar 49 %, atau sebanyak 49 orang.

2. Usia Responden

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 16 th - 18 th	25	25.0	25.0	25.0
19 th - 21 th	57	57.0	57.0	82.0
22 th - 24 th	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2010)

Untuk usia berkisar 16-18 tahun memiliki persentase sebesar 25%, atau sebanyak 25 orang. Untuk usia berkisar antara 19-21 tahun memiliki persentase sebesar 57%, atau sebanyak 57 orang. Untuk usia berkisar antara 22-24 tahun memiliki persentase sebesar 18%, atau sebanyak 18 orang.

3. Penghasilan Orang Tua Responden

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Orang Tua

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 500.000 - 1.000.000	12	12.0	12.0	12.0
2.000.000-3.000.000	39	39.0	39.0	51.0
4.000.000-5.000.000	34	34.0	34.0	85.0
Lebih dari 5.000.000	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2010)

Berdasarkan tabel penghasilan orang tua responden dapat dilihat bahwa mayoritas responden yang mengisi kuesioner adalah yang memiliki penghasilan orang tua antara Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000 per bulannya, dengan persentase 39% kemudian responden dengan penghasilan orang tua Rp 4.000.000 - Rp 5.000.000 per bulannya, dengan persentase 34% kemudian disusul dengan penghasilan orang tua yang lebih dari Rp 5.000.000 sebanyak 15% dan sisanya responden dengan penghasilan orang tua sebesar Rp 500.000 - Rp 1.000.000 rupiah, dengan persentase hanya 12%. Dari persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa para orang tua mempunyai pendapatan yang lebih dari cukup untuk membiayai biaya kuliah anak-anak mereka.

4. Media Pengenalan Responden Terhadap Politeknik Unand

Tabel 4.4
Karakteristik Pengenalan Responden Terhadap Politeknik Unand

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Iklan di TV	18	18.0	18.0	18.0
Teman/Keluarga/ Tetangga	34	34.0	34.0	52.0
Iklan di Media Cetak	24	24.0	24.0	76.0
Internet	13	13.0	13.0	89.0
Lainnya	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Dari tabel diatas sebagian besar responden menyatakan mengetahui informasi mengenai Politeknik dari iklan di TV dengan persentase sebanyak 18%, kemudian iklan pada media cetak sebesar 24%, sedangkan untuk rekomendasi dari Teman, keluarga, dan tetangganya dengan persentase sebesar 34%. Hanya

sebagian kecil dari responden yang mengetahui informasi mengenai Politeknik melalui internet dan media promosi lainnya dengan persentase sebesar 13% dan 11%. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa promosi melalui “mulut ke mulut” ternyata lebih efektif dari pada media lainnya dalam mempromosikan jasa pendidikan ini, selanjutnya diikuti oleh promosi melalui media konvensional seperti, media cetak, iklan di televisi lalu media lainnya.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kuliah

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kuliah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 thn	37	37.0	37.0	37.0
1-2 thn	49	49.0	49.0	86.0
3-4 thn	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Berdasarkan lama kuliah dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kebanyakan responden telah memakai jasa pendidikan dalam waktu 1-2 tahun, yaitu sebanyak 49%. Sedangkan untuk yang lainnya, 37% responden menggunakan jasa pendidikan kurang dari 1 tahun, serta 14% responden telah menggunakan antara 3-4 tahun.

4.2 Analisis Data dan Pembahasan Hasil Penelitian

Untuk pengujian dan pengolahan data pada analisis kali ini digunakan uji validitas, uji realibilitas, regresi linear berganda dan diagram kartesius.

Berikut merupakan pengujian data yang digunakan:

4.2.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian

Uji Validitas berguna untuk melihat apakah instrument penelitian yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Sebuah item pertanyaan dinyatakan valid apabila mempunyai tingkat kesejajaran (korelasi) yang tinggi terhadap total skor item. Apabila hasil pengujian menunjukkan bahwa r -hitung lebih besar dari r -tabel, maka seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid, dari hasil perhitungan dapat diketahui :

Tabel 4.6
Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	<i>r tabel</i>	<i>r hitung</i>	Keterangan
X1.1	0,361	0,696	Valid
X1.2	0,361	0,643	Valid
X2.1	0,361	0,768	Valid
X2.2	0,361	0,720	Valid
X3.1	0,361	0,696	Valid
X3.2	0,361	0,708	Valid
X4.1	0,361	0,462	Valid
X4.2	0,361	0,543	Valid
X5.1	0,361	0,412	Valid
X5.2	0,361	0,755	Valid
X5.3	0,361	0,533	Valid

Sumber: Pengolahan data SPSS (2010)

Dari tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan pada variabel ini yang dapat dikatakan valid sehingga layak untuk dilanjutkan pada analisis selanjutnya. Menurut Hair (1998) nilai absolut dari faktor loading besar sama dari 0.30 sangatlah penting, dan jika nilai faktor loadingnya besar sama 0.50 maka bisa dikatakan signifikan.

4.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Uji reliability ini untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan dari tiap sub variabel reliabel/handal/konsisten. Jika dilihat Cronbach Alpha hasil SPSS, dari semua item pertanyaan dalam instrumen penelitian yaitu sebesar 0,906 ternyata lebih besar dari 0,60. Ini berarti seluruh item pertanyaan dalam instrumen penelitian bisa dikatakan cukup reliable/handal/konsisten.

Informasi dan data yang penulis peroleh berasal dari jawaban dari daftar pertanyaan yang penulis bagikan kepada responden dalam bentuk kuesioner yang telah dibagikan secara stratified random sampling.

Berikut adalah lima dimensi dalam menentukan kualitas pendidikan antara lain:

I. Reability

1. Ketepatan materi pelajaran dengan silabus

Tabel 4.7
Penilaian Mahasiswa Terhadap Ketepatan Materi Pelajaran dengan Silabus

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Puas	20	5	100
Puas	48	4	192
Cukup Puas	32	3	96
Tidak Puas	-	2	-
Sangat Tidak Puas	-	1	-
Total Skor Kinerja			388

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Dari tabel 4.7 dapat dilihat penilaian 100 orang responden terhadap atribut ini, dimana (20%) mengatakan sangat puas, (48%) mengatakan puas, dan (32%) mengatakan cukup puas. Skor kinerja Akuntansi D3 Politeknik pada atribut ini adalah 388.

Sedangkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap atribut materi yang diajarkan apakah sesuai silabus ini dilihat dari seberapa penting atribut tersebut menurut para mahasiswa, seperti yang diperlihatkan pada tabel 4.8 dari 100 orang responden. (26%) mengatakan sangat penting, (41%) mengatakan penting, (31%) mengatakan cukup penting dan (2%) mengatakan kurang penting. Skor harapan untuk atribut ini adalah 341.

Tabel 4.8
Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Ketepatan Materi Pelajaran Dengan Silabus

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Penting	26	5	80
Penting	41	4	164
Cukup Penting	31	3	93
Kurang Penting	2	2	4
Sangat Tidak Penting	-	1	-
Total Skor Kinerja			391

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Tingkat kesesuaian antara skor penilaian mahasiswa terhadap kinerja yang diterimanya (388) pada tabel 4.7 dengan skor penilaian mahasiswa terhadap harapannya (391) pada tabel 4.8 akan atribut ketepatan materi pengajaran dengan silabus ini menggambarkan tingkat kesesuaian/tingkat kepuasan mahasiswa tersebut yaitu 99,23%.

2. Ketepatan Jadwal Belajar

Tabel 4.9

Penilaian Mahasiswa Terhadap Kinerja Ketepatan Jadwal Belajar

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Puas	25	5	125
Puas	45	4	180
Cukup Puas	28	3	84
Tidak Puas	2	2	4
Sangat Tidak Puas	-	1	-
Total Skor Kinerja			393

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Dari tabel 4.9 dapat dilihat penilaian 100 orang responden terhadap atribut ini, dimana (25%) mengatakan sangat puas, (45%) mengatakan puas, dan (28%) mengatakan cukup puas dan (2%) mengatakan tidak puas. Skor kinerja Akuntansi D3 Politeknik pada atribut ini adalah 393.

Sedangkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap atribut ketepatan jadwal belajar ini dilihat dari seberapa penting atribut tersebut menurut para mahasiswa, seperti yang diperlihatkan pada tabel 4.10 dari 100 orang responden. (38%) mengatakan sangat penting, (45%) mengatakan penting, dan (17%) mengatakan cukup penting. Skor harapan untuk atribut ini adalah 422.

Tabel 4.10

Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Ketepatan Jadwal Belajar

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Penting	38	5	190
Penting	45	4	180
Cukup Penting	17	3	51
Kurang Penting	-	2	-
Sangat Tidak Penting	-	1	-
Total Skor Kinerja			422

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Tingkat kesesuaian antara skor penilaian mahasiswa terhadap kinerja yang diterimanya (393) pada tabel 4.9 dengan skor penilaian mahasiswa terhadap harapannya (422) pada tabel 4.10 akan atribut ketepatan jadwal belajar ini menggambarkan tingkat kesesuaian/tingkat kepuasan mahasiswa tersebut yaitu 93,12%.

II. RESPONSIVENESS

1. Kemampuan Dosen Dalam Proses Belajar Mengajar

Tabel 4.11
Penilaian Mahasiswa Terhadap Kemampuan Dosen Dalam Proses Belajar Mengajar

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Puas	20	5	100
Puas	34	4	136
Cukup Puas	39	3	117
Tidak Puas	7	2	14
Sangat Tidak Puas	-	1	-
Total Skor Kinerja			367

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Dari tabel 4.11 dapat dilihat penilaian 100 orang responden terhadap atribut ini, dimana (20%) mengatakan sangat puas, (34%) mengatakan puas, dan (39%) mengatakan cukup puas dan (7%) mengatakan tidak puas. Skor kinerja Akuntansi D3 Politeknik pada atribut ini adalah 367.

Sedangkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap atribut ini, seperti yang diperlihatkan pada tabel 4.12 dari 100 orang responden. (32%) mengatakan sangat penting, (47%) mengatakan penting, dan (21%) mengatakan cukup penting. Skor harapan untuk atribut ini adalah 411.

Tabel 4.12
Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Kemampuan Dosen
Dalam Proses Belajar Mengajar

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Penting	32	5	160
Penting	47	4	188
Cukup Penting	21	3	63
Kurang Penting	-	2	-
Sangat Tidak Penting	-	1	-
Total Skor Kinerja			411

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Tingkat kesesuaian antara skor penilaian mahasiswa terhadap kinerja yang diterimanya (367) pada tabel 4.11 dengan skor penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingannya (411) pada tabel 4.12 akan atribut kemampuan dosen dalam proses belajar mengajar ini menggambarkan tingkat kesesuaian/tingkat kepuasan mahasiswa tersebut yaitu 89,29%.

2. *Pelayanan Dosen dalam Proses Belajar Mengajar.*

Tabel 4.13
Penilaian Mahasiswa Terhadap Pelayanan Dosen dalam Proses Belajar
Mengajar

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Puas	17	5	85
Puas	42	4	168
Cukup Puas	37	3	111
Tidak Puas	4	2	8
Sangat Tidak Puas	-	1	-
Total Skor Kinerja			372

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Dari tabel 4.13 dapat dilihat penilaian 100 orang responden terhadap atribut ini, dimana (17%) mengatakan sangat puas, (42%) mengatakan puas, (37%)

mengatakan cukup puas dan (4%) mengatakan tidak puas. Skor kinerja Akuntansi D3 Politeknik pada atribut ini adalah 372.

Sedangkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap atribut ini, seperti yang diperlihatkan pada tabel 4.14 dari 100 orang responden. (25%) mengatakan sangat penting, (48%) mengatakan penting, (24%) mengatakan cukup penting dan (3%) mengatakan kurang penting. Skor harapan untuk atribut ini adalah 395.

Tabel 4.14
Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Kemampuan Dosen
Dalam Proses Belajar Mengajar

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Penting	25	5	125
Penting	48	4	192
Cukup Penting	24	3	72
Kurang Penting	3	2	6
Sangat Tidak Penting	-	1	-
Total Skor Kinerja			395

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Tingkat kesesuaian antara skor penilaian mahasiswa terhadap kinerja yang diterimanya (372) pada tabel 4.13 dengan skor penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingannya (395) pada tabel 4.14 akan atribut pelayanan dosen dalam proses belajar mengajar ini menggambarkan tingkat kesesuaian/ tingkat kepuasan mahasiswa tersebut yaitu 94,17%.

III. ASSURANCE

1. Objektivitas dalam Penilaian

Tabel 4.15

Penilaian Mahasiswa Terhadap Objektivitas dalam Penilaian

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Puas	11	5	55
Puas	45	4	180
Cukup Puas	33	3	99
Tidak Puas	11	2	22
Sangat Tidak Puas	-	1	-
Total Skor Kinerja			356

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Pada tabel 4.15 di atas dari 100 orang responden. (11%) mengatakan sangat puas, (45%) mengatakan puas, (33%) mengatakan cukup puas dan (11%) mengatakan tidak puas. Skor kinerja Akuntansi D3 Politeknik pada atribut ini adalah 356.

Tingkat kepentingan mahasiswa terhadap atribut ini, terlihat pada tabel 4.16 dari 100 orang responden. (39%) mengatakan sangat penting, (44%) mengatakan penting, (16%) mengatakan cukup penting dan (1%) mengatakan kurang penting. Skor harapan untuk atribut ini adalah 421.

Tabel 4.16**Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Objektivitas dalam Penilaian**

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Penting	39	5	195
Penting	44	4	176
Cukup Penting	16	3	48
Kurang Penting	1	2	2
Sangat Tidak Penting	-	1	-
Total Skor Kinerja			421

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Tingkat kesesuaian antara skor penilaian mahasiswa terhadap kinerja yang diterimanya (356) pada tabel 4.15 dengan skor penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingannya (421) pada tabel 4.16 akan atribut objektivitas dalam penilaian ini menggambarkan tingkat kesesuaian/tingkat kepuasan mahasiswa tersebut yaitu 84,56%.

2. *Pengetahuan dan Kecakapan Dosen dalam Mengajar.*

Tabel 4.17**Penilaian Mahasiswa Terhadap Pengetahuan dan Kecakapan Dosen dalam Mengajar**

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Puas	14	5	70
Puas	31	4	124
Cukup Puas	41	3	123
Tidak Puas	14	2	28
Sangat Tidak Puas	-	1	-
Total Skor Kinerja			345

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Pada tabel 4.17 di atas dari 100 orang responden. (14%) mengatakan sangat puas, (31%) mengatakan puas, (41%) mengatakan cukup puas dan (14%) mengatakan tidak puas. Skor kinerja Akuntansi D3 Politeknik pada atribut ini adalah 345.

Tingkat kepentingan mahasiswa terhadap atribut ini, terlihat pada tabel 4.18 dari 100 orang responden. (23%) mengatakan sangat penting, (47%) mengatakan penting, dan (30%) mengatakan cukup penting. Skor harapan untuk atribut ini adalah 393.

Tabel 4.18

Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Pengetahuan dan Kecakapan Dosen dalam Mengajar

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Penting	23	5	115
Penting	47	4	188
Cukup Penting	30	3	90
Kurang Penting	-	2	-
Sangat Tidak Penting	-	1	-
Total Skor Kinerja			393

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Tingkat kesesuaian antara skor penilaian mahasiswa terhadap kinerja yang diterimanya (345) pada tabel 4.17 dengan skor penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingannya (393) pada tabel 4.18 akan atribut pengetahuan dan kecakapan dosen dalam belajar menggambarkan tingkat kesesuaian/tingkat kepuasan mahasiswa tersebut yaitu 87,78%.

IV. EMPATHY

1. Pelayanan Karyawan Bagian Administrasi

Tabel 4.19

Penilaian Mahasiswa Terhadap Pelayanan Karyawan Bagian Administrasi

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Puas	15	5	75
Puas	44	4	176
Cukup Puas	33	3	99
Tidak Puas	8	2	16
Sangat Tidak Puas	-	1	-
Total Skor Kinerja			366

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Pada tabel 4.19 di atas dari 100 orang responden. (15%) mengatakan sangat puas, (44%) mengatakan puas, dan (33%) mengatakan cukup puas dan (8%) mengatakan tidak puas. Skor kinerja Akuntansi D3 Politeknik pada atribut ini adalah 366.

Tingkat kepentingan mahasiswa terhadap atribut ini, terlihat pada tabel 4.20 dari 100 orang responden. (27%) mengatakan sangat penting, (42%) mengatakan penting, dan (31%) mengatakan cukup penting. Skor harapan untuk atribut ini adalah 396.

Tabel 4.20

Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Karyawan Bagian Administrasi

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Penting	27	5	135
Penting	42	4	168
Cukup Penting	31	3	93
Kurang Penting	-	2	-
Sangat Tidak Penting	-	1	-
Total Skor Kinerja			396

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Tingkat kesesuaian antara skor penilaian mahasiswa terhadap kinerja yang diterimanya (366) pada tabel 4.19 dengan skor penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingannya (396) pada tabel 4.20 akan atribut pelayanan karyawan bagian administrasi menggambarkan tingkat kesesuaian/tingkat kepuasan mahasiswa tersebut yaitu 92,42%.

2. Penanganan Masalah dalam Proses Belajar Mengajar

Tabel 4.21

Penilaian Mahasiswa Terhadap Kinerja Penanganan Masalah dalam Proses Belajar Mengajar

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Puas	21	5	105
Puas	58	4	232
Cukup Puas	16	3	48
Tidak Puas	5	2	10
Sangat Tidak Puas	-	1	-
Total Skor Kinerja			395

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Pada tabel 4.21 di atas dari 100 orang responden. (21%) mengatakan sangat puas, (58%) mengatakan puas, (16%) mengatakan cukup puas dan (5%) mengatakan tidak puas. Skor kinerja Akuntansi D3 Politeknik pada atribut ini adalah 395.

Tingkat kepentingan mahasiswa terhadap atribut ini, terlihat pada tabel 4.22 dari 100 orang responden. (27%) mengatakan sangat penting, (42%) mengatakan penting, dan (31%) mengatakan cukup penting. Skor harapan untuk atribut ini adalah 394.

Tabel 4.22

Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Kinerja Penanganan Masalah dalam Proses Belajar Mengajar

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Penting	24	5	120
Penting	46	4	184
Cukup Penting	30	3	90
Kurang Penting	-	2	-
Sangat Tidak Penting	-	1	-
Total Skor Kinerja			394

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Tingkat kesesuaian antara skor penilaian mahasiswa terhadap kinerja yang diterimanya (395) pada tabel 4.21 dengan skor penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingannya (394) pada tabel 4.22 akan atribut penanganan masalah dalam proses belajar mengajar menggambarkan tingkat kesesuaian/tingkat kepuasan mahasiswa tersebut yaitu 100,25%.

V. TANGIBLE

1. Kenyamanan Ruang Belajar

Tabel 4.23
Penilaian Mahasiswa Terhadap Kinerja Kenyamanan Ruang Belajar

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Puas	27	5	135
Puas	59	4	236
Cukup Puas	13	3	39
Tidak Puas	1	2	2
Sangat Tidak Puas	-	1	-
Total Skor Kinerja			412

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Pada tabel 4.23 di atas dari 100 orang responden. (27%) mengatakan sangat puas, (59%) mengatakan puas, (13%) mengatakan cukup puas dan (1%) mengatakan tidak puas. Skor kinerja Akuntansi D3 Politeknik pada atribut ini adalah 412.

Tingkat kepentingan mahasiswa terhadap atribut ini, terlihat pada tabel 4.24 dari 100 orang responden. (24%) mengatakan sangat penting, (49%) mengatakan penting, (25%) mengatakan cukup penting dan (2%) mengatakan kurang penting. Skor harapan untuk atribut ini adalah 395.

Tabel 4.24
Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap *Kenyamanan Ruang Belajar*

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Penting	24	5	120
Penting	49	4	196
Cukup Penting	25	3	75
Kurang Penting	2	2	4
Sangat Tidak Penting	-	1	-
Total Skor Kinerja			395

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Tingkat kesesuaian antara skor penilaian mahasiswa terhadap kinerja yang diterimanya (412) pada tabel 4.23 dengan skor penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingannya (395) pada tabel 4.24 akan atribut kenyamanan ruang belajar menggambarkan tingkat kesesuaian/tingkat kepuasan mahasiswa tersebut yaitu 104,30%.

2. *Ketersediaan dan kelayakan perlengkapan belajar*

Tabel 4.25
Penilaian Mahasiswa Terhadap Ketersediaan dan kelayakan perlengkapan belajar

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Puas	26	5	130
Puas	54	4	216
Cukup Puas	18	3	54
Tidak Puas	2	2	4
Sangat Tidak Puas	-	1	-
Total Skor Kinerja			404

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Dari tabel 4.25 dapat dilihat penilaian 100 orang responden terhadap atribut ini, dimana (26%) mengatakan sangat puas, (54%) mengatakan puas, (18%) mengatakan cukup puas dan (2%) mengatakan tidak puas. Skor kinerja Akuntansi D3 Politeknik pada atribut ini adalah 404.

Sedangkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap atribut ini, seperti yang diperlihatkan pada tabel 4.26 dari 100 orang responden. (23%) mengatakan sangat penting, (40%) mengatakan penting, (23%) mengatakan cukup penting, (13%) mengatakan kurang penting dan (1%) mengatakan sangat tidak penting. Skor harapan untuk atribut ini adalah 371.

Tabel 4.26
Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Ketersediaan dan kelayakan perlengkapan belajar

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Penting	23	5	115
Penting	40	4	160
Cukup Penting	23	3	69
Kurang Penting	13	2	26
Sangat Tidak Penting	1	1	1
Total Skor Kinerja			371

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Tingkat kesesuaian antara skor penilaian mahasiswa terhadap kinerja yang diterimanya (404) pada tabel 4.25 dengan skor penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingannya (371) pada tabel 4.26 akan atribut ketersediaan dan kelayakan perlengkapan belajar ini menggambarkan tingkat kesesuaian/tingkat kepuasan mahasiswa tersebut yaitu 108,89%.

3. Sarana dan Keamanan Parkir

Tabel 4.27

Penilaian Mahasiswa Terhadap Sarana dan Keamanan Parkir

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Puas	26	5	130
Puas	44	4	176
Cukup Puas	23	3	69
Tidak Puas	7	2	14
Sangat Tidak Puas	-	1	-
Total Skor Kinerja			389

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Dari tabel 4.27 dilihat penilaian 100 orang responden terhadap atribut ini, dimana (26%) mengatakan sangat puas, (44%) mengatakan puas, (23%) mengatakan cukup puas dan (7%) mengatakan tidak puas. Skor kinerja Akuntansi D3 Politeknik pada atribut ini adalah 389.

Sedangkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap atribut ini, seperti yang diperlihatkan pada tabel 4.28 dari 100 orang responden. (35%) mengatakan sangat penting, (34%) mengatakan penting, (24%) mengatakan cukup penting, (6%) mengatakan kurang penting dan (1%) mengatakan sangat tidak penting. Skor harapan untuk atribut ini adalah 396.

Tabel 4.28

Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Keamanan Parkir

Jawaban	Frekuensi	Bobot	Skor Kinerja
Sangat Penting	35	5	175
Penting	34	4	136
Cukup Penting	24	3	72
Kurang Penting	6	2	12
Sangat Tidak Penting	1	1	1
Total Skor Kinerja			396

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Tingkat kesesuaian antara skor penilaian mahasiswa terhadap kinerja yang diterimanya (389) pada tabel 4.27 dengan skor penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingannya (396) pada tabel 4.28 akan atribut sarana dan keamanan parkir ini menggambarkan tingkat kesesuaian/tingkat kepuasan mahasiswa tersebut yaitu 98,23%.

Selanjutnya rata-rata penilaian kinerja, harapan dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap semua atribut jasa Akuntansi D3 Politeknik Unand dapat dilihat pada tabel 4.29 berikut:

Tabel 4.29

**Rata-rata Penilaian Kinerja, Harapan dan Tingkat Kepuasan
Mahasiswa Terhadap Jasa Pendidikan Akuntansi D3 Politeknik Unand**

Atribut		Kinerja (X)	Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}	Tingkat Kepuasan
I	<u>RELIABILITY</u> (KEHANDALAN)	388	391	3,88	3,91	99,23 %
	1 Ketepatan materi pelajaran dengan silabus					
2	Ketepatan jadwal belajar	393	422	3,93	4,22	93,12 %
II	<u>RESPONSIVENESS</u>	367	411	3,67	4,11	89,29 %
	1 Kemampuan dosen dalam proses belajar mengajar.					
2	Pelayanan dosen dalam proses belajar mengajar.	372	395	3,72	3,95	94,17 %
III	<u>ASSURANCE</u>	356	421	3,56	4,21	84,56 %
	1 Objektivitas dalam penilaian.					
2	Pengetahuan dan kecakapan dosen dalam mengajar.	345	393	3,45	3,93	87,12 %
IV	<u>EMPATHY</u>	366	396	3,66	3,96	92,42 %
	1 Pelayanan karyawan bagian administrasi					
2	Penanganan masalah dalam proses belajar mengajar	395	394	3,95	3,94	100,25 %

Atribut		Kinerja (X)	Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}	Tingkat Kepuasan
V 1	TANGIBLE Kenyamanan ruang belajar	412	395	4,12	3,95	104,30 %
2	Ketersediaan dan kelayakan perlengkapan belajar	404	371	4,04	3,71	108,89 %
3	Sarana dan keamanan parkir	389	396	3,89	3,96	98,23%
JUMLAH	41,87	43,85				

Sumber: Data Primer Diolah (2010)

Berdasarkan tabel 4.29 mengenai perhitungan rata-rata penilaian kinerja, harapan dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa pendidikan Akuntansi D3 Politeknik Unand. Nilai X dan Y diperoleh dari tabel dimensi kualitas jasa dengan pengolahan data SPSS 16. Seperti contoh, pada variabel I *Reability*/kehandalan dengan atribut “ketepatan materi pelajaran dengan silabus” yang mempunyai nilai X= 388 dan nilai Y= 391, maka akan diperoleh persentase 99,23% setelah nilai X=388 tersebut dibagi dengan nilai Y=391 lalu nilai persentase tersebut dikalikan 100 maka didapat hasil tingkat kepuasan mahasiswa, dan begitu seterusnya pada setiap atribut jasa.

Dari tabel 4.29 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi D3 Politeknik Unand berkisar antara 84,56 % - 108,89 %. Hal ini berarti masih ada perbedaan antara harapan mahasiswa dengan jasa yang benar-benar diterima, sehingga secara keseluruhan belum tercapai kepuasan. Namun kepuasan pelanggan memang sangat sulit untuk mencapai 100 % karena harapan pelanggan terhadap jasa selalu mengalami peningkatan setiap waktu. Dengan demikian atribut-atribut jasa yang sudah berada di atas batas rata-rata dari rata-rata kinerja lembaga dianggap sudah baik dan tidak menjadi prioritas untuk ditingkatkan.
2. Dari sebelas atribut tersebut terdapat nilai tingkat kepuasan tertinggi, yaitu pada atribut Tangible (ketersediaan dan kelayakan perlengkapan belajar), dan nilai terendah terdapat pada atribut Assurance (objektivitas dalam penilaian)
 - a) Atribut Tangible: ketersediaan dan kelayakan perlengkapan belajar
Kinerja: Skor kinerja pada atribut ini adalah 404 dengan rata-rata 4,04.
Harapan: Skor harapan mahasiswa terhadap atribut ini adalah 371 dengan rata-rata 3,71. Kesesuaian antara skor kinerja dengan harapan tersebut menghasilkan “tingkat kepuasan mahasiswa” terhadap atribut ketersediaan dan kelayakan perlengkapan belajar pada Politeknik sebesar 108,89 %. Ini berarti jasa yang diterima mahasiswa tersebut sudah sesuai yang diharapkan sehingga tingkat kepuasan tinggi.

b) Atribut assurance :objektivitas dalam penilaian.

Kinerja: Skor kinerja pada atribut ini adalah 356 dan rata-rata adalah 3,56.

Harapan: Skor harapan pada atribut ini adalah 421 dan rata-rata adalah 4,2.

Kesesuaian antara skor kinerja dengan skor harapan tersebut menghasilkan “tingkat kepuasan mahasiswa” terhadap atribut Objektivitas dalam penilaian sebesar 84,56 %. Ini menunjukkan bahwa apa yang diharapkan mahasiswa berkaitan dengan atribut ini masih jauh dengan kenyataan yang diterima, sehingga tingkat kepuasannya masih standar. Rendahnya skor kinerja (356) pada atribut ini disebabkan karena pengaruh emosional dosen dilibatkan dalam penilaian kepada mahasiswa dan adanya sistem absensi yang ketat yang diperlakukan di politeknik.

4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis

Yang pertama dilakukan pengujian hipotesis terhadap variabel independent. Dan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.30
Hasil Uji Hipotesis

Variabel Independen	Sig	T
Constanta	0,002	-3,260
Variabel Independen:		
• Kehandalan	0.05	2.476
• Daya tanggap	0.02	3.107
• Jaminan	0.03	3.077
• Empati	0.04	2.929
• Bukti fisik	0.00	3.610
F = 53.108		

Sumber: hasil pengolahan SPSS (2010)

Pada tabel di atas didapat F hitung sebesar 53.108 digunakan untuk menguji apakah hipotesis signifikan atau tidak. Caranya dengan membandingkan F hitung tersebut dengan F tabel. Jika F hitung > F tabel maka model di atas dapat dikatakan diterima.

- **F hitung = 53.108**
- F tabel dapat dilihat dengan $\alpha = 0,05$

Derajat bebas pembilang = Jumlah variabel -1=5-1=4

Derajat penyebut = Jumlah data- Jumlah Variabel=100-5=95

F tabel 0,05 (5, 94) = 2,46

Karena **F hitung > F tabel** maka dapat disimpulkan model yang digunakan sudah tepat. Ini juga bisa dilihat pada dengan probabilitasnya. Jika probabilitas kecil dari taraf signifikasinya ($\alpha = 0,05$), maka model dapat diterima. Probabilitasnya yaitu sebesar 0,002 dan kecil dari 0,05, maka model persamaan ini diterima.

Setelah pengujian signifikansi selanjutnya perlu di uji apakah masing-masing variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Untuk itu dilakukan Uji-t.

Ho : Variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

Ha : Variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

Jika t hitung > t tabel maka Ho ditolak

t tabel = n-k.

n = Jumlah sampel = 100

$k = \text{Jumlah variabel} = 5$

Sehingga derajat bebasnya $100-5=95$

Uji-t dilakukan dengan uji 2 arah (2 tailed) sehingga membaca T tabelnya pada $\frac{1}{2} \alpha$ atau $t \frac{1}{2} (0,05)$ atau $t 0,025$.

$t \text{ tabel} = 0,4140$

$t \text{ hitung (X1)} = 2,476$

$t \text{ hitung (X2)} = 3,107$

$t \text{ hitung (X3)} = 3,077$

$t \text{ hitung (X4)} = 2,929$

$t \text{ hitung (X5)} = 3,610$

Keputusan untuk setiap variabel independen di atas adalah sebagai berikut variabel kehandalan dengan $t \text{ hitung } (2,476) > t \text{ tabel } (0,4140)$, maka H_0 ditolak artinya kehandalan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa secara nyata. Untuk variabel daya tanggap dengan $t \text{ hitung } (3,107) > t \text{ tabel } (0,4140)$, maka H_0 ditolak artinya daya tanggap mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Kemudian untuk variabel jaminan dengan $t \text{ hitung } (3,077) > t \text{ tabel } (0,4140)$, maka H_0 ditolak ini berarti jaminan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Pada variabel empati dengan $t \text{ hitung } (2,929) > t \text{ tabel } (0,4140)$, maka H_0 ditolak, ini berarti bahwa empaty berpengaruh terhadap kepuaasan mahasiswa. Sedangkan pada variabel bukti fisik $t \text{ hitungnya } (3,610) > t \text{ tabel } (0,4140)$ ini berarti H_0 juga ditolak yang artinya bukti fisik atau tangible berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Dari tabel di atas dapat diketahui pengujian hipotesis penelitian:

Tabel Hipotesis 4.31
Ringkasan Pengujian Hipotesis

NO	Hipotesis	Sig	Keterangan
H1	Kehandalan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa	0,005	Diterima
H2	Daya tanggap memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa	0,002	Diterima
H3	Jaminan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa	0,003	Diterima
H4	Empaty memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa	0,004	Diterima
H5	Bukti fisik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa	0,000**	Diterima

Sumber : Hasil pengolahan SPSS (2010)

****** = signifikan pada $p < 0,05$

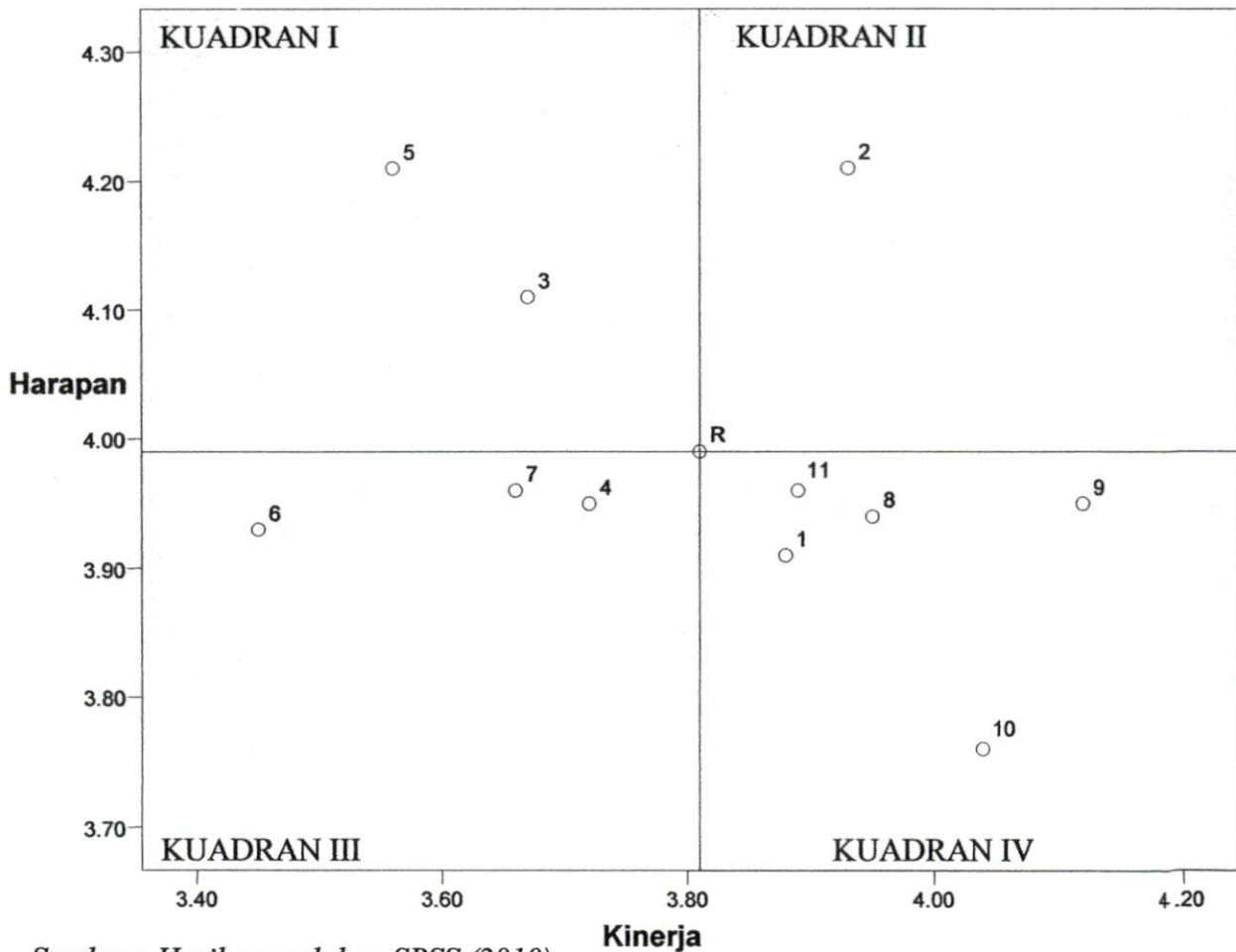
Berdasarkan hasil pengolahan SPSS 16, hipotesis 1 menyatakan bahwa kehandalan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa karena mempunyai tingkat signifikansi = 0,005. Sedangkan pada hipotesis 2 menyatakan daya tanggap memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa karena mempunyai tingkat signifikansi $< 0,005$.

Hipotesis 3 menyatakan jaminan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa karena mempunyai signifikansi $< 0,005$. Hasil dari hipotesis 4 menyatakan bahwa empathy memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa karena mempunyai tingkat signifikansi $0,004 < 0,005$. Dan untuk hipotesis 5 menyatakan bukti fisik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa karena memiliki nilai signifikansi $0,000^{**} < 0,005$.

4.2.4 Diagram Kartesius

Untuk menentukan skala prioritas peningkatan kualitas jasa menurut supranto (1997) rata-rata dari rata-rata skor harapan dengan rata-rata skor kinerja pada tabel 4.28 merupakan batasan objektif sesuai dengan kemampuan lembaga, sehingga atribut-atribut yang ada di atas rata-rata kinerja jasa aktual sudah tidak menjadi prioritas yang harus ditingkatkan. Untuk lebih jelasnya pengolahan data pada tabel 4.29 menghasilkan gambar diagram kartesius sebagai berikut:

Gambar 4.1
Diagram Kartesius dari Atribut Jasa



Sumber : Hasil pengolahan SPSS (2010)

Keterangan:

Y : 3,98 adalah rata-rata dari rata-rata skor harapan mahasiswa.

X : 3,80 adalah rata-rata dari rata-rata skor kinerja menurut penilaian mahasiswa.

Dari diagram kartesius pada gambar 4.1 terlihat bahwa unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa akuntansi D3 Politeknik Unand terbagi menjadi empat.

1. KUADRAN I

Atribut –atribut yang ada pada kuadran ini menunjukkan atribut yang besar pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa akuntansi D3 Politeknik Unand karena keberadaannya dinilai menurut harapan mahasiswa relatif tinggi diatas rata-rata (3,98). Namun mahasiswa menilai tingkat pelaksanaan atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini masih rendah (dibawah 3,80). Pelaksanaan dari atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini belum efisien, sehingga menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan.

Atribut jasa yang berada pada kuadran ini adalah:

- a. Kemampuan dosen dalam proses belajar mengajar (*responsiveness*) dengan skor rata-rata harapan 3,67 dan skor rata-rata kinerja 4,11.
- b. Objektivitas dalam penilaian (*assurance*) dengan skor rata-rata harapan 3,56 dan skor rata-rata kinerja 4,21.

Jika dilihat dari model kualitas jasa yang mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan dalam penyampaian jasa yang dikemukakan oleh

Buchari (2007), maka ketidakpuasan mahasiswa terhadap atribut pada kuadran 1 disebabkan oleh:

Kesenjangan persepsi manajemen dengan kualitas jasa. Dalam hal ini kemungkinan mahasiswa kurang puas dengan kemampuan para dosen dalam proses belajar mengajar yang mungkin masih terbatas dan juga objektivitas penilaian yang menggunakan emosional dosen dalam prosesnya, sehingga mahasiswa merasa kurang puas selama proses belajar mengajar.

2. KUADRAN II

Atribut-atribut dalam kuadran ini masuk dalam kategori yang harus dipertahankan, karena keberadaan atribut ini dinilai menurut harapan mahasiswa adalah relatif tinggi yaitu (diatas rata-rata 3,80) dan kinerjanya sudah relatif baik yaitu (diatas rata-rata 3,98). Sehingga bisa dikatakan bahwa pelaksanaan atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini sudah optimum.

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Ketepatan jadwal belajar (*reliability*) dengan skor rata-rata harapan (3,93) dan skor rata-rata kinerja (4,22).

3. KUADRAN III

Atribut-atribut dalam kuadran ini dinilai menurut kepentingan mahasiswa relatif rendah yaitu (di bawah rata-rata 3,80) dan kinerjanya juga dinilai masih rendah (di bawah rata-rata 3,98). Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah:

- a. Pelayanan dosen dalam proses belajar mengajar (*responsiveness*). Dimana skor rata-rata kinerjanya 3,72 dan skor rata-rata harapannya adalah 3,95.
- b. Pengetahuan dan kecakapan dosen dalam mengajar (*assurance*), dimana skor rata-rata kinerja 3,45 dan skor rata-rata harapan 3,93.
- c. Pelayanan karyawan bagian administrasi (*empathy*), dimana skor rata-rata kinerja 3,66 dan skor rata-rata harapan 3,96.

4. KUADRAN IV

Atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan, artinya kinerja yang diberikan relatif tinggi (di atas rata-rata atau sama dengan 3,80) sedangkan atribut menurut harapan relatif rendah (di bawah rata-rata 3,98).

Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah:

- a. Ketepatan materi pelajaran dengan silabus (*reliability*), dengan skor rata-rata kinerjanya 3,88 dan skor rata-rata harapannya adalah 3,91.
- b. Penanganan masalah dalam proses belajar mengajar (*empathy*), dengan skor rata-rata kinerjanya 3,95 dan skor rata-rata harapannya adalah 3,94.
- c. Kenyamanan ruang belajar (*tangible*), dengan skor rata-rata kinerjanya 4,12 dan skor rata-rata harapannya adalah 3,95.
- d. Ketersediaan dan kelayakan perlengkapan belajar (*tangible*), dengan skor rata-rata kinerjanya 4,04 dan skor rata-rata harapannya adalah 3,71.
- e. Sarana dan keamanan parkir (*tangible*), dengan skor rata-rata kinerjanya 3,89 dan skor rata-rata harapannya adalah 3,96.

Dari gambaran keempat kuadran di atas yang harus dilakukan oleh Politeknik Unand untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah mengenai kemampuan dosen dalam proses belajar mengajar (*responsiveness*) dan objektivitas dalam penilaian (*assurance*), karena dari hasil analisa inilah yang di anggap menjadi prioritas utama yang harus dilakukan (kuadran 1). Sedangkan untuk kuadran II dan IV merupakan hal-hal yang harus dipertahankan, lain halnya dengan kuadran III memiliki prioritas yang rendah dan dianggap tidak terlalu mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pendidikan yang diberikan oleh Jurusan Akuntansi D3 Politeknik Unand.

4.3 Implikasi Penelitian

1. Dari hasil analisis deskriptif, dapat diketahui bahwa berdasarkan persepsi mahasiswa Politeknik Unand, masih terdapat kesenjangan antara kualitas jasa dirasakan dan kualitas jasa diharapkan yaitu rata-rata (84,56%- 108,89%). Hal ini berarti masih ada perbedaan antara harapan mahasiswa dengan jasa yang benar-benar diterima karena harapan pelanggan terhadap jasa selalu mengalami peningkatan setiap waktu. Dengan demikian atribut-atribut jasa yang sudah berada di atas batas rata-rata dari rata-rata kinerja lembaga dianggap sudah baik dan tidak menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Yang jelas, adanya kesenjangan antara kualitas jasa yang dirasakan dan kualitas jasa yang diinginkan tersebut membawa implikasi, bahwa Program Studi Akuntansi D3 Politeknik Unand masih perlu melakukan upaya-upaya peningkatan

kualitas jasa kependidikannya guna meningkatkan kepuasan mahasiswa selaku pelanggan utama perguruan tinggi.

2. Karena semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa seperti telah dikemukakan, membawa implikasi, bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas jasa kependidikan, manajemen Politeknik Unand perlu memperhatikan sungguh-sungguh variabel yang berpengaruh signifikan tersebut.
3. Implikasi dari hasil Diagram Cartesius adalah Program Studi Akuntansi D3 perlu meningkatkan kinerja dan pelayanan pendidikan pada kuadran I karena kuadran ini berada dibawah ekspektasi dan harapan Mahasiswa, dan mempertahankan dimensi pada kuadran II dan kuadran IV karena Program Studi telah menunjukkan kualitas pelayanan pendidikan yang memuaskan sesuai dengan kepentingan dan ekspektasi yang diharapkan oleh Mahasiswa. Program Studi perlu mempertimbangkan kuadran mana yang perlu ditingkatkan dan kuadran mana perlu dipertahankan agar dapat memberikan kinerja yang optimal demi meningkatkan efisiensi sumber daya organisasi yang diharapkan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Jasa pendidikan yang di berikan oleh Politeknik Unand sudah sepenuhnya di sajikan secara baik, ini dibuktikan dengan proses belajar mengajar yang sudah mengalami banyak perubahan bila dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Dan ini di buktikan dengan diberikannya sertifikat ISO dari SAI Global pada tahun 2009 kepada Politeknik Unand.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa akuntansi D3 Politeknik Unand berkisar antara 84,56 % - 108,89 %. Tingkat kepuasan ini dihitung dari perbandingan antara penilaian mahasiswa terhadap kinerja jasa pendidikan yang diterima dengan harapan mahasiswa terhadap jasa pendidikan yang diterimanya tersebut. Hal ini berarti masih ada perbedaan antara harapan mahasiswa dengan jasa yang benar-benar diterima, sehingga secara keseluruhan belum tercapai titik kepuasan.
3. Dari hasil pemetaan kesebelasan atribut jasa, prioritas utama yang menjadi perhatian dalam meningkatkan jasa pendidikan sesuai dengan kemampuan Politeknik Unand adalah:

- a. Kemampuan dosen dalam proses belajar mengajar, para dosen diharapkan lebih meningkatkan kemampuan mengajarnya secara baik.
- b. Objektivitas dalam penilaian (assurance), para dosen diminta supaya lebih transparan dalam penilaian, misalnya dengan memberikan hasil / nilai ujian kepada mahasiswa sehingga mereka dapat mengetahui hasil belajar mereka.

Selanjutnya untuk tiga atribut lainnya juga masih berada di bawah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kinerja perusahaan namun tingkat harapan mahasiswa akan atribut tersebut juga relatif rendah adalah:

- a. Pelayanan dosen dalam proses belajar mengajar (responsiveness), diharapkan para dosen memberikan pelayanan yang sangat ramah, misalnya disaat mahasiswa melakukan penelitian/skripsi, dosen memberikan petunjuk yang sangat baik dan tidak mempersulit mahasiswa disaat bimbingan.
- b. Pengetahuan dan kecakapan dosen dalam mengajar (assurance), para mahasiswa menginginkan para dosen supaya lebih meningkatkan pengetahuan dan kecakapan mereka, misalnya dengan mengikuti pelatihan atau training yang diadakan oleh pemerintah atau yang lainnya.

- c. Pelayanan karyawan bagian administrasi (empathy), Politeknik Unand diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat dan baik, gara semua urusan mahasiswa menjadi lancar.

Untuk atribut-atribut jasa lainnya bila diukur dengan rata-rata dari skor rata-rata kinerja 3,80, sudah menunjukkan angka di atas skor tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja Politeknik Unand pada jurusan Akuntansi sudah sangat baik, dalam artian untuk kondisi sekarang. Sehingga tidak menutup kemungkinan bahwa atribut-atribut tersebut ditingkatkan lagi sesuai dengan kemampuan yang dimiliki Politeknik Unand.

4. Dari lima variabel dimensi kepuasan pelanggan yaitu assurance, empathy, reliability, responsiveness dan tangibles semuanya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pendidikan yang diberikan oleh jurusan Akuntansi D3 Politeknik Unand.
5. Variabel kualitas jasa pendidikan yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa adalah tangibles karena memiliki angka signifikan t paling kecil yakni 0,000

5.2 Keterbatasan Penelitian dan Saran

1. Penelitian ini dilakukan di tempat yang terbatas yaitu di kota Padang dengan populasi yang hanya ada di kota tersebut. Begitu juga dengan informasi yang diperoleh penulis serta keterbatasan waktu dalam

melakukan penelitian. Semua hal tersebut menyebabkan penelitian ini jauh dari kesempurnaan sebagaimana yang diharapkan.

2. Penelitian ini hanya mengambil sampel 100 orang responden, dan dikarenakan jumlah tersebut cukup mewakili jumlah dari populasi, tetapi untuk lebih memaksimalkan data jika terjadi kesalahan maka untuk penelitian selanjutnya sebaiknya sampelnya ditambah.
3. Disarankan Program studi akuntansi D3, membentuk tim peningkatan kualitas yang tugas utamanya adalah merencanakan, mengendalikan dan meningkatkan kualitas jasa kependidikan dilingkup masing-masing.
4. Guna meningkatkan kualitas jasa kependidikan, Politeknik Unand perlu memberikan prioritas tinggi terhadap atribut yang menurut mahasiswa belum dilaksanakan sesuai harapan mereka.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Alma, Buchari (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung; Alfabeta.
- Ariyanti, Maya. Haruman, Tendi. Ridwansyah, Iwan (2006). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Widyatama*. Jurnal Bisnis volume 7 no.3
- Docstoc. *Dimensi Kualitas Jasa*. <http://www.docstoc.com/docs/24704143/dimensi-kualitas-jasa>, 01 Agustus 2010. (*Unpublished*)
- Helmi, Syafrizal (2009). *Pengertian dan Karakteristik jasa*. From <http://www.shelmi.wordpress.com/2009/03/14/pengertian-dan-karakteristik-jasa/>, 20 Mei 2010. (*Unpublished*)
- <http://www.polinpdg.ac.id>. Tanggal 25 Februari 2009. (*Unpublished*)
- Kotler, Philip (1997). *Manajemen Pemasaran Jilid I-II*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip (2000). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip., Ang, Swee Hoon., Leong, Siew Meng., Tan, Chin Tiong (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium Jilid 1*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kurniawan, arif (2007). *Populasi Penelitian*. From <http://arifkurniawan045.blogspot.com/2007/12/populasi-penelitian.html>, 12 Juni 2010. (*Unpublished*)
- Mursid, Drs.M (2006). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Natalisa, Diah (2007). *Survei Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol 5 No 9.

- Perpustakaan Institut Teknologi Telkom (2008). *Kualitas Pelayanan Jasa*. From http://www.ittelkom.ac.id/library/index.php?option=com_content&view=article&id=245:kualitas-pelayanan-jasa&catid=25:industri&Itemid=15 , 20 Mei 2010. (*Unpublished*)
- Skripsi Satria,Akieno,SE (2010). Faktor Bauran Pemasaran, Karakteristik Personal, dan Lingkungan Mempengaruhi Konsumen dalam Membeli Produk Yakult di Kota Padang. Padang.
- Sekaran, Uma (2006). *Research methods for business*. Jakarta : Salemba Empat, Edisi Keempat.
- Samosir, Zurni Zahara (2005). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol 1 No 1.
- Simamora, Bilson (2002). *Panduan Riset dan Prilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Stoner, James A. F., Freeman, R.Edward (1996). *Manajemen*. Jakarta : PT Harlindo, Edisi Bahasa Indonesia, hal 11.
- Sugiyono (1997). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Supranto,J,M.A (1997). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tesis Maidar,S.Tp MM (2008). *Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi, Komitmen Karyawan dan Motivasi Terhadap Produktifitas Karyawan Politeknik Unand*. Padang.
- Tjiptono, Fandi (1997). *Strategi Pemasaran*. Jakarta : Gramedia
- Tjiptono, Fandi (2007). *Service,Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Umar, Husein (2002). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia.

- Valerie, J. And Zeithaml, Parasuraman A, Berry L. Leonard, (1985) *A conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, vol 49 (Fall), 41-50. (*Unpublished*)
- Yamit, Z (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Yuwana Prakasa,Eka,SE (2008). Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada TelkomSpeedy Di Kota Padang. Padang.

KUESIONER PENELITIAN

Nomor Responden: _____

Responden yang terhormat,

Sehubung dengan penelitian yang sedang saya laksanakan dalam proses penyusunan skripsi yang merupakan tugas akhir perkuliahan, maka saya:

Nama : Vifi Lefisa

No.Bp : 06152060

Fak/Jur : Ekonomi / Manajemen (S1)

Mengharapkan kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner yang saya ajukan dalam penelitian yang berjudul:

“ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI AKUNTANSI D3 POLITEKNIK UNAND DENGAN MENGGUNAKAN METODE GAP ANALISIS”

SKRIPSI”

Kejujuran Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini akan sangat membantu keobjektifan hasil penelitian ini. Atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

KARAKTERISTIK RESPONDEN (Angket 1)

Petunjuk Pengisian : Pilihlah salah satu jawaban dari pertanyaan-pertanyaan berikut ini.

Beri tanda Check list (√) pada pilihan jawaban yang telah disediakan!

1. Jenis Kelamin:

- (1) Pria
- (2) Wanita

2. Usia Anda pada saat ini:

- (1) 16 th - 18 th
- (2) 19 th – 21 th
- (3) 22 th – 24 th
- (4) Di atas 25 th

3. Penghasilan orang tua responden :

- (1) Rp 500.000 - Rp 1.000.000
- (2) Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000

X2. RESPONSIVENESS (Daya Tanggap)									
1. Kemampuan dosen dalam proses belajar mengajar.									
2. Pelayanan dosen dalam proses belajar mengajar.									
X3. ASSURANCE (Jaminan)									
1. Objektivitas dalam penilaian.									
2. Pengetahuan dan kecakapan dosen dalam mengajar.									
X4. EMPATHY (Empati)									
1. Pelayanan karyawan bagian administrasi									
2. Penanganan masalah dalam proses belajar mengajar									
X5. TANGIBLE (Bukti Fisik)									
1. Kenyamanan ruang belajar									
2. Ketersediaan dan kelayakan perlengkapan belajar									
3. Sarana dan keamanan parkir									

Sumber: skripsi Hendra Eka Putra

Pernyataan	Penilaian Responden				
	TPs	KPs	CPs	Ps	SPs
Y. KEPUASAN MAHASISWA					
Puas dengan seluruh kualitas pendidikan yang diberikan Politeknik Unand.					

"Atas bantuannya diucapkan terima kasih"

No	x1.1	x1.2	x2.1	x2.2	x3.1	x3.2	x4.1	x4.2	x5.1	x5.2	x5.3	x1.1	x1.2	x2.1	x2.2	x3.1	x3.2	x4.1	x4.2	x5.1	x5.2	x5.3	Y
	HARAPAN						PENGALAMAN						kpuasan mhs										
1	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	2	3	4	5	5	5
2	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	5
3	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4	3	4	4	5	3	4	3	2	3	4	3	3	4
4	3	5	5	4	4	5	5	3	2	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5
5	3	5	5	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
6	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3
7	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
8	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	2	4	2	3	3	4	3	3	4
9	3	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3
10	5	5	4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4
11	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
12	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4
13	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	3	3	4
14	3	5	5	3	3	3	4	4	3	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	5	5	3	3
15	3	5	4	2	5	4	3	5	3	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
16	4	5	4	2	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5
17	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4
18	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	5	4	4	3	5	5	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	4	4	5	3	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
22	4	5	4	3	5	4	3	4	3	5	5	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
23	4	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5
24	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5
25	4	5	4	3	5	3	4	3	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
26	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4
27	3	4	4	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5
28	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
29	4	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4
30	3	3	5	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4
31	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3

32	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	4	4	3
33	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
34	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5
35	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4
36	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4
37	4	5	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
38	4	3	3	5	5	3	4	4	4	2	5	4	4	3	3	2	3	5	5	4	4	3	3
39	4	4	4	5	4	3	5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3
40	4	5	5	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	5	5	4
41	3	4	4	5	4	5	5	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3,5
42	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4
43	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3
44	3	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3
45	3	5	4	5	5	3	4	4	4	6	1	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4,5
46	3	4	5	3	5	4	4	3	5	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
47	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4
48	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
49	5	5	5	4	4	4	5	3	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
50	4	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4
51	5	5	5	4	5	4	3	5	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
52	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	5	5	4	3
53	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3
54	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	5	5	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4
56	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	5	5	4	5	2	3
57	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	2	4
58	4	4	5	3	4	3	5	5	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3
59	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4	3	4	3	2	5	5	4	4	4	4
60	3	3	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	3	4	4
61	3	4	4	4	4	5	3	5	5	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3
62	3	3	5	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4
63	3	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
64	4	5	3	2	5	3	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5

65	4	3	4	3	5	4	3	3	5	2	5	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4
66	4	4	4	3	5	5	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	3	5	5	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4
68	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
69	5	3	4	4	4	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	5	3	3
70	5	3	4	5	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5
71	5	3	4	5	4	4	5	3	3	2	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5
72	5	3	5	3	3	4	4	4	4	2	3	3	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3
73	5	4	5	4	3	3	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	4	4	5
74	2	5	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
75	5	3	4	4	3	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
76	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	2	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4
77	5	5	3	4	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
78	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
79	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
80	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
81	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
82	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3
83	5	3	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	2	4	5	3	5	2	3
84	5	3	5	5	3	5	3	5	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
85	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4
86	4	4	3	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	4	3
87	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	2	4	5	5	5
88	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3
89	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4
90	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	5	3
91	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3
92	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4
93	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	4	3
94	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4
95	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	4	3	2	2	2	2	4	2	4	3
96	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	4	5	3	4	5	2	2	3
97	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	5	3	2	2	4	3	2	3

98	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5
99	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5
100	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	3	2	4	4	5	5
	3,91	4,21	4,11	3,95	4,21	3,93	3,96	3,94	3,95	3,76	3,96	3,88	3,9	3,67	3,72	3,56	3,45	3,66	3,95	4,12	4,04	3,89	

No	Jns	Usia	Penghasilan	Cr mngnal	Lama
	Klamin		Ortu	Poltek	pndidikn
1	2	3	2	2	3
2	1	3	2	2	3
3	2	3	1	2	3
4	1	2	1	2	3
5	2	1	1	2	3
6	1	2	3	3	3
7	1	2	3	1	3
8	2	3	4	4	3
9	2	2	3	5	3
10	2	2	3	2	3
11	1	2	2	2	3
12	2	1	1	5	3
13	2	3	2	5	3
14	1	3	2	2	3
15	1	2	3	1	2
16	1	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2
18	2	2	3	1	2
19	2	2	3	1	2
20	1	2	3	1	2
21	1	2	2	1	2
22	1	2	2	1	2
23	1	2	2	2	2
24	2	2	2	2	2
25	1	3	4	1	2
26	2	3	2	2	2
27	2	3	2	3	2
28	1	2	4	4	2
29	1	3	2	3	2
30	2	2	2	5	2

No	Jns	Usia	Penghasilan	Cr mngnal	Lama
	Klamin		Ortu	Poltek	pndidikn
32	2	3	4	2	2
33	1	2	3	4	2
34	1	3	3	5	2
35	1	2	3	2	2
36	2	2	2	2	2
37	1	2	2	2	2
38	1	2	3	3	2
39	1	2	4	4	2
40	1	2	3	1	2
41	2	2	4	1	2
42	1	2	2	1	2
43	2	2	2	1	2
44	1	2	3	3	2
45	2	3	2	3	2
46	1	3	1	3	2
47	2	2	1	3	2
48	2	2	1	3	2
49	2	2	2	3	2
50	2	2	3	2	2
51	1	2	2	2	2
52	1	2	1	2	2
53	1	2	2	2	2
54	1	2	1	2	2
55	1	2	3	2	2
56	1	3	4	1	2
57	1	3	2	3	2
58	2	2	3	2	2
59	2	2	2	4	2
60	1	2	2	5	2
61	1	2	2	2	2

No	Jns	Usia	Penghasilan	Cr mngnal	Lama
	Klamin				
63	2	2	2	5	2
64	2	1	3	4	1
65	2	1	4	3	1
66	2	1	2	2	1
67	2	1	3	4	1
68	2	1	3	5	1
69	2	1	3	3	1
70	2	1	3	2	1
71	2	1	2	1	1
72	2	1	3	3	1
73	1	1	3	2	1
74	1	1	2	4	1
75	1	2	2	1	1
76	2	2	2	5	1
77	1	1	3	3	1
78	1	1	3	2	1
79	2	2	1	3	1
80	1	2	1	2	1
81	1	2	4	2	1
82	2	2	4	3	1
83	2	1	4	3	1
84	1	1	3	4	1
85	1	1	2	4	1
86	2	1	4	5	1
87	1	1	2	5	1
88	2	1	1	4	1
89	2	1	3	3	1
90	2	2	4	3	1
91	1	1	3	4	1
92	1	2	3	2	1

No	Jns	Usia	Penghasilan	Cr mngnal	Lama
	Klamin				
94	1	2	2	2	1
95	2	1	3	1	1
96	2	2	3	1	1
97	2	2	3	2	1
98	1	2	4	3	1
99	1	2	3	4	1
100	1	2	4	3	1

```

FREQUENCIES VARIABLES=jns_klamin usia penghasilan Knl_poltek
lama_kul
/NTILES=4
/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE
/ORDER=ANALYSIS.

```

Frequencies

[DataSet1] I:\SKRIPSI 2\SPSS SKRIP\data responden.sav

Statistics

		jns_klamin	usia	penghasilan	Knl_poltek	lama_kul
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Frequencies

jns_klamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	51	51.0	51.0	51.0
	2	49	49.0	49.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Frequencies

usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	25	25.0	25.0	25.0
	2,00	57	57.0	57.0	82.0
	3,00	18	18.0	18.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Frequencies

penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	12	12.0	12.0	12.0
	2,00	39	39.0	39.0	51.0
	3,00	34	34.0	34.0	85.0
	4,00	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies

Knl_poltek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	18	18.0	18.0	18.0
	2,00	34	34.0	34.0	52.0
	3,00	24	24.0	24.0	76.0
	4,00	13	13.0	13.0	89.0
	5,00	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies

lama_kul

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	37	37.0	37.0	37.0
	2,00	49	49.0	49.0	86.0
	3,00	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequency Table Pengalaman

x11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	32	32.0	32.0	32.0
	Puas	48	48.0	48.0	80.0
	Sangat Puas	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Puas	28	28.0	28.0	30.0
	Puas	45	45.0	45.0	75.0
	Sangat Puas	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	7	7.0	7.0	7.0
	Cukup Puas	39	39.0	39.0	46.0
	Puas	34	34.0	34.0	80.0
	Sangat Puas	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	4	4.0	4.0	4.0
	Cukup Puas	37	37.0	37.0	41.0
	Puas	42	42.0	42.0	83.0
	Sangat Puas	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x31

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	11	11.0	11.0	11.0
	Cukup Puas	33	33.0	33.0	44.0
	Puas	45	45.0	45.0	89.0
	Sangat Puas	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x32

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	14	14.0	14.0	14.0
	Cukup Puas	41	41.0	41.0	55.0
	Puas	31	31.0	31.0	86.0
	Sangat Puas	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x41

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	8	8.0	8.0	8.0
	Cukup Puas	33	33.0	33.0	41.0
	Puas	44	44.0	44.0	85.0
	Sangat Puas	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x42

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	5	5.0	5.0	5.0
	Cukup Puas	16	16.0	16.0	21.0
	Puas	58	58.0	58.0	79.0
	Sangat Puas	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x51

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Puas	13	13.0	13.0	14.0
	Puas	59	59.0	59.0	73.0
	Sangat Puas	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x52

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Puas	18	18.0	18.0	20.0
	Puas	54	54.0	54.0	74.0
	Sangat Puas	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x53

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	7	7.0	7.0	7.0
	Cukup Puas	23	23.0	23.0	30.0
	Puas	44	44.0	44.0	74.0
	Sangat Puas	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequency Table Harapan

x11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Penting	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Penting	31	31.0	31.0	33.0
	Penting	41	41.0	41.0	74.0
	Sangat Penting	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	17	17.0	17.0	17.0
	Penting	45	45.0	45.0	62.0
	Sangat Penting	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	21	21.0	21.0	21.0
	Penting	47	47.0	47.0	68.0
	Sangat Penting	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Penting	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Penting	24	24.0	24.0	27.0
	Penting	48	48.0	48.0	75.0
	Sangat Penting	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x31

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Penting	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Penting	16	16.0	16.0	17.0
	Penting	44	44.0	44.0	61.0
	Sangat Penting	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x32

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	30	30.0	30.0	30.0
	Penting	47	47.0	47.0	77.0
	Sangat Penting	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x41

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	31	31.0	31.0	31.0
	Penting	42	42.0	42.0	73.0
	Sangat Penting	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x42

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	30	30.0	30.0	30.0
	Penting	46	46.0	46.0	76.0
	Sangat Penting	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x51

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Penting	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Penting	25	25.0	25.0	27.0
	Penting	49	49.0	49.0	76.0
	Sangat Penting	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x52

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Penting	13	13.0	13.0	13.0
	Cukup Penting	23	23.0	23.0	36.0
	Penting	40	40.0	40.0	76.0
	Sangat Penting	23	23.0	23.0	99.0
	6.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x53

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Penting	6	6.0	6.0	7.0
	Cukup Penting	24	24.0	24.0	31.0
	Penting	34	34.0	34.0	65.0
	Sangat Penting	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x11	44.2333	37.289	.696	.895
x12	44.4667	38.326	.643	.898
x21	44.2333	35.426	.768	.891
x22	44.6667	36.092	.720	.894
x31	44.2333	37.289	.696	.895
x32	44.3000	36.286	.708	.894
x41	44.4333	38.599	.462	.907
x42	44.4333	38.875	.543	.902
x51	44.1333	39.430	.412	.908
x52	44.4333	34.737	.755	.892
x53	44.3333	39.126	.533	.903
y	44.1333	36.326	.674	.896

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Mahasiswa	3.9400	.78907	100
Reliability	3.9050	.64626	100
Responsives	3.7150	.72214	100
Assurance	3.4900	.75872	100
Emphati	3.8700	.65759	100
Tangible	3.9933	.51023	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangible, Emphati, Reliability, Assurance, Responsives		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.859 ^a	.739	.725	.41406	.739	53.108	5	94	.000	1.911

a. Predictors: (Constant), Tangible, Emphati, Reliability, Assurance, Responsives

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.524	5	9.105	53.108	.000 ^a
	Residual	16.116	94	.171		
	Total	61.640	99			

a. Predictors: (Constant), Tangible, Emphati, Reliability, Assurance, Responsives

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Correlations

		Kepuasan Mahasiswa	Reliability	Responsives	Assurance	Emphati	Tangible
Pearson Correlation	Kepuasan Mahasiswa	1.000	.682	.759	.724	.248	.660
	Reliability	.682	1.000	.715	.662	.107	.376
	Responsives	.759	.715	1.000	.668	.075	.607
	Assurance	.724	.662	.668	1.000	.073	.561
	Emphati	.248	.107	.075	.073	1.000	.118
	Tangible	.660	.376	.607	.561	.118	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Mahasiswa	.	.000	.000	.000	.006	.000
	Reliability	.000	.	.000	.000	.144	.000
	Responsives	.000	.000	.	.000	.228	.000
	Assurance	.000	.000	.000	.	.234	.000
	Emphati	.006	.144	.228	.234	.	.122
	Tangible	.000	.000	.000	.000	.122	.
N	Kepuasan Mahasiswa	100	100	100	100	100	100
	Reliability	100	100	100	100	100	100
	Responsives	100	100	100	100	100	100
	Assurance	100	100	100	100	100	100
	Emphati	100	100	100	100	100	100
	Tangible	100	100	100	100	100	100

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.377	.422		-3.260	.002	-2.215	-.538					
	Reliability	.251	.101	.206	2.476	.005	.050	.453	.682	.247	.131	.403	2.483
	Responsives	.306	.098	.280	3.107	.002	.110	.501	.759	.305	.164	.343	2.913
	Assurance	.256	.083	.247	3.077	.003	.091	.422	.724	.303	.162	.433	2.308
	Emphati	.187	.064	.156	2.929	.004	.060	.315	.248	.289	.154	.978	1.023
	Tangible	.396	.110	.256	3.610	.000	.178	.613	.660	.349	.190	.553	1.807

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Coefficient Correlations^a

Model		Tangible	Emphati	Reliability	Assurance	Responsives
1	Correlations	Tangible	1.000	-.104	.227	-.324
		Emphati	-.104	1.000	-.092	.030
		Reliability	.227	-.092	1.000	-.400
		Assurance	-.324	.030	-.400	1.000
		Responsives	-.431	.048	-.527	-.176
	Covariances	Tangible	.012	-.001	.003	-.003
		Emphati	-.001	.004	-.001	.000
		Reliability	.003	-.001	.010	-.003
		Assurance	-.003	.000	-.003	.007
		Responsives	-.005	.000	-.005	-.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Reliability	Responsives	Assurance	Emphati	Tangible
1	1	5.914	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.043	11.778	.02	.01	.04	.11	.32	.00
	3	.015	19.783	.10	.00	.06	.46	.41	.10
	4	.013	20.934	.03	.24	.16	.30	.06	.15
	5	.010	23.735	.22	.30	.38	.01	.20	.06
	6	.005	36.214	.63	.45	.36	.13	.01	.69

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

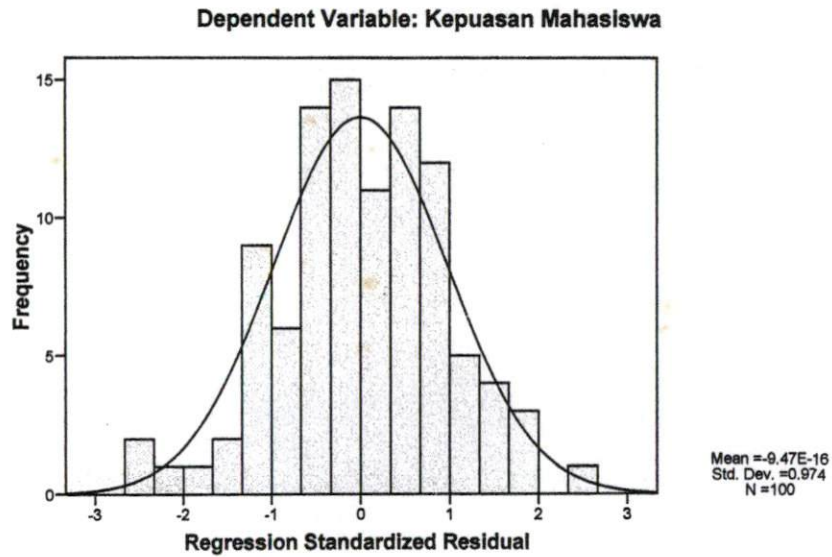
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.6670	5.4732	3.9400	.67812	100
Residual	-1.10044	1.03408	.00000	.40346	100
Std. Predicted Value	-1.877	2.261	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.658	2.497	.000	.974	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Charts

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

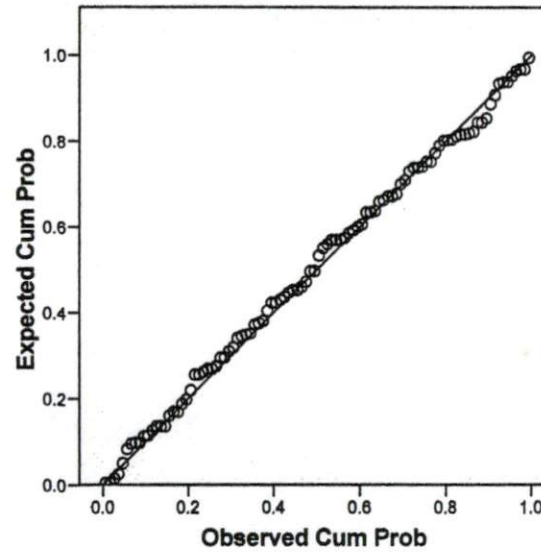


DIAGRAM KARTESIUS

