



---

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA MATARAM**

Oleh  
**Rizal Kurniansah**  
Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram  
Email: [rizalsstpar@yahoo.com](mailto:rizalsstpar@yahoo.com)

**Abstrak**

Dalam mencapai pelayanan yang maksimal serta keberhasilan dalam proses pendidikan, para pimpinan maupun staff karyawan di STP Mataram perlu memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai “pelanggan/konsumen”. Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan, dimana kepuasan itu sendiri merupakan perasaan yang dirasakan oleh seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi produk yang sesungguhnya yang diterima dengan apa yang diharapkan oleh orang tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa STP Mataram terhadap pelayanan administrasi akademik, sarana dan prasarana kampus, penasehat akademik (PA) dan proses belajar mengajar (PBM). Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan *simple random sampling* dengan jumlah sampel yaitu 109 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan analisis kuantitatif yang terdiri dari uji validitas, reliabilitas dan mean ideal dan standar deviasi ideal. Hasil penelitian mengemukakan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Administrasi akademik yaitu (33,02%) mahasiswa merasa sangat puas, dan (66,97%) mahasiswa merasa puas,. Untuk kepuasan mahasiswa terhadap kondisi sarana dan prasarana yaitu (9,17%) mahasiswa sangat puas, (72,47%) mahasiswa merasa puas, (13,76%) tidak puas, (4,58%) sangat tidak puas. Sedangkan kepuasan mahasiswa terhadap penasehat akademik (PA) yaitu (18,34%) mahasiswa sangat puas, (41,28%) puas, (40,36%) mahasiswa tidak puas. Terakhir, kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar (PBM) yaitu (27,52%) mahasiswa merasa sangat puas, (54,12%) mahasiswa merasa puas, dan (18,34%) mahasiswa tidak puas. Berdasarkan pembahasan tersebut, pihak kampus STP Mataram perlu meningkatkan lagi pelayanan kepada mahasiswa sehingga mahasiswa merasa puas. Seperti, memperbaiki kondisi sarana dan menambah buku referensi, penasehat akademik (PA) untuk lebih menaruh perhatian lagi kepada mahasiswa sehingga urusan akademik mahasiswa dapat terselesaikan dengan baik. Dan terakhir proses belajar mengajar (PBM) diharapkan kedepan para dosen di STP Mataram untuk bisa menginformasikan terlebih dahulu terkait kontrak kuliah, referensi buku yang bisa didapatkan serta rangkuman materi mata kuliah selama 1 semester.

**Kata Kunci : Kepuasan, Mahasiswa, STP Mataram**

**PENDAHULUAN**

Sebagai sebuah perguruan tinggi, Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram tentu harus menyelenggarakan dan memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas, karena lembaga pendidikan mempunyai tugas yaitu menyiapkan sumber daya manusia yang mampu bertindak sebagai pembawa perubahan (Hidayati, Fudholi, Sumarni; 2014). Untuk itu, STP Mataram

dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan kepada peserta didiknya, sehingga diharapkan mampu menciptakan lulusan-lulusan yang siap kerja di industry pariwisata. Selain kualitas pendidikan, STP Mataram perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan untuk mahasiswa/i nya seperti pelayanan administrasi maupun pelayanan lainnya, sehingga diharapkan melalui



peningkatan pelayanan tersebut, mahasiswa/i STP Mataram mendapatkan proses pendidikan yang diharapkan.

Untuk mencapai pelayanan yang maksimal serta keberhasilan dalam proses pendidikan, para pimpinan maupun staff karyawan di STP Mataram perlu memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai “pelanggan/konsumen”, (Langi, Paendong, Lombone: 2012). Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan, dimana kepuasan itu sendiri merupakan perasaan yang dirasakan oleh seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi produk yang sesungguhnya yang diterima dengan apa yang diharapkan oleh orang tersebut (pelanggan), Kotler (1997).

Mahasiswa sebagai pelanggan atau konsumen dalam dunia pendidikan merasa bahwa segala sesuatu terkait dengan proses pendidikan harus dilayani dengan baik sesuai harapan mahasiswa. Sikap tersebut dapat membuat petugas pelayanan merasa tidak nyaman dan berdampak pelayanan yang diberikan tidak sesuai ketentuan institusi pendidikan. Pada umumnya konsumen atau pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa adalah sumber pendapatan utama dalam suatu lembaga pendidikan, alasan ini yang menjadi salah satu dasar bahwa mahasiswa harus dilayani dengan baik.

Sebagai bentuk peningkatan kualitas pendidikan dan pelayanan di kampus STP Mataram, diperlukan sebuah kajian terkait tingkat kepuasan mahasiswa/i terhadap kampus STP Mataram. Kajian tersebut diharapkan memberikan manfaat antara lain sebagai pedoman untuk mengarahkan orientasi pendidikan di kampus STP Mataram ke arah pemenuhan kebutuhan mahasiswa sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap kampus Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam

penelitian ini adalah sebagai berikut :  
“Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa STP Mataram terhadap pelayanan administrasi akademik, Kondisi sapsras penunjang kampus, pelayanan penasehat akademik (PA) dan proses belajar mengajar (PBM)

## LANDASAN TEORI

Dalam hal kepuasan mahasiswa, Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono dalam Sarjono, 2007). Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno dan Retnoningsih, 2012:393). Pada dasarnya, kepuasan tidak selamanya biasa diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang, (Srinadi dan Nilakusmawati, 2008).

Menurut Sugito (2005) kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010:33).

Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa (dalam Srinadi, 2008). Sementara Sarjono (2007) kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

Menurut Sukanti (2009) ada beberapa elemen kepuasan mahasiswa antara lain Perpustakaan, laboratorium, memberikan nilai yang lebih besar daripada biaya yang

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>



dibayarkan mahasiswa, sikap berkomunikasi tatap muka atau menggunakan telepon dari pihak-pihak yang terkait yang penuh perhatian, lingkungan benar-benar menyambut dan tidak mengancam, staf, dokumentasi, penanganan keluhan, lokasi yang mudah dijangkau dan menjelaskan letak lembaga/perusahaan, akses artinya petunjuk jalan ke lokasi yang jelas, keamanan dan kenyamanan, memastikan bahwa tidak ada diskriminasi terhadap kelompok yang mempunyaikebutuhan khusus, waktu meliputi: jam kerja dan kecepatan pelayanan, tidak melakukan pembedaan pelayanan, tingkahlaku artinya memegang sikap praduga tak bersalah, hubungan internal, artinya memastikan setiap orang paham, menerima dan melakukan misi menghadapi mahasiswa, terakhir adalah menciptakan perasaan yang seluruhnya konsisten dengan hak mahasiswa untuk menerima kepedulian dan kepuasan total.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat eksploratif, teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan *simple random sampling* dengan jumlah sampel yaitu 109 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan analisis kuantitatif yang terdiri dari uji validitas, reliabilitas dan mean ideal dan standar deviasi ideal.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uji validitas dari 40 pertanyaan, ada 6 butir pertanyaan tidak valid Karena koefisien korelasi kurang dari 0,300. Uji reliabilitas angket menggunakan Cronbach Alpha, dengan kriteria jika koefisien reliabilitas sama dengan atau lebih besar dari 0,600 maka instrumen ini dinyatakan reliabel. Koefisien reliabilitas dengan Cronbach Alpha menunjukkan 0,915, berarti termasuk sangat tinggi.

#### a. Tingkat kepuasan mahasiswa STP Mataram terhadap pelayanan administrasi akademik

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik yang diukur dengan 10 pertanyaan dengan skor 1-4 menunjukkan bahwa. Skor tertinggi yaitu 50 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 40, skor terendah yaitu 35 dari skor terendah yang dapat dicapai adalah 10. Nilai mean yang didapatkan yaitu 56 median sebesar 56, modus sebesar 53 dan standar deviasi sebesar 5,8. Untuk mengetahui kecenderungan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik STP Mataram digunakan mean ideal dan standar deviasi ideal. Skor ideal tertinggi yaitu 40 dan skor ideal terendah yaitu 10. Untuk menentukan Mid an SDi sebagai berikut:

$$Mi = \frac{1}{2} (ST+SR)$$

$$SDi = \frac{1}{6} (ST+SR)$$

$$= \frac{1}{2} (40+10)$$

$$= \frac{1}{6} (40+10)$$

$$= 25$$

$$= 8,33$$

Tabel 1. kategori kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik

No	Kategori	Rentang	Jumlah	Persentase
1	Sangat puas	> 37,49	36	33,02
2	Puas	25 - 37,49	73	66,97
3	Tidak puas	12,50 - 25	0	0
4	Sangat tidak puas	< 37,49	0	0
Jumlah			109	100

Sumber : Hasil penelitian, 2018.

Berdasarkan diatas dapat disimpulkan sebagai berikut, sebagian besar mahasiswa menyatakan puas terhadap pelayanan administrasi akademik dengan nilai persentasenya yaitu 66,97%, sedangkan mahasiswa yang menyatakan sangat puas yaitu 33,02%. Sedangkan mahasiswa yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas yaitu tidak ada. Berdasarkan data tersebut, diharapkan peran aktif dari para staff



administrasi untuk tetap mempertahankan kinerja pelayanannya bila perlu terus tingkatkan lagi layanan yang diberikan untuk memenuhi keinginan para mahasiswa. Sehingga diharapkan kedepannya kepuasan mahasiswa akan terus meningkat.

**b. Tingkat kepuasan mahasiswa STP Mataram terhadap kondisi sarana dan prasarana penunjang kampus.**

Kepuasan mahasiswa terhadap kondisi sarana dan prasarana kampus STP Mataram diukur dalam 9 pertanyaan. Dengan skor 1-4. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi 40 dari skor tinggi yang dicapai sebesar 36. Skor terendah yaitu 19 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 9. Mean sebesar 29.15, median 34,4, modus sebesar 32,2 dan standar deviasi sebesar 2,4. Untuk mengetahui kecenderungan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik STP Mataram digunakan mean ideal dan standar deviasi ideal. Skor ideal tertinggi yaitu 36 dan skor ideal terendah yaitu 9. Untuk menentukan Mid an SDi sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Mi &= \frac{1}{2} (ST+SR) \\ SDi &= \frac{1}{6} (ST+SR) \\ &= \frac{1}{2} (36+9) \\ &= \frac{1}{6} (36+9) \\ &= 22,5 \\ &= 7,5 \end{aligned}$$

Tabel 2. Kategori Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasaran Kampus

No	Kategori	Rentang	Jumlah	Persentase
1	Sangat puas	> 33,75	10	9,17
2	Puas	22,5 – 33,75	79	72,47
3	Tidak puas	11,25 – 22,5	15	13,76
4	Sangat tidak puas	< 33,75	5	4,58
Jumlah			109	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2018.

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap sarana dan prasarana kampus dengan presentase yaitu 72,47%. Yang patut diperhatikan pada kategori ini adalah masih adanya mahasiswa yang merasa tidak puas dengan persentase yaitu 13,76% bahkan

ada yang sangat tidak puas terhadap sarana dan prasarana kampus STP Mataram dengan persentase 4,58%. Sisanya mahasiswa sangat puas meskipun persentasenya tidak terlalu tinggi yaitu hanya 9,17%. Yang patut diperhatikan oleh pihak kampus STP Mataram untuk ditingkatkan lagi untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa yaitu Ruang kuliah ditata lebih baik lagi agar memberikan rasa nyaman bagi mahasiswa, Ketersediaan jaringan internet (*Wifi*) yang baik, ketersediaan buku referensi yang perlu ditambah dan Laboraturium praktek Jurusan Perjalanan Wisata yang harus disediakan

**c. Tingkat kepuasan mahasiswa STP Mataram terhadap pelayanan penasehat akademik (PA)**

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan penasehat akademik (PA) STP Mataram diukur dalam 8 pertanyaan. Dengan skor 1-4. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi 55 dari skor tinggi yang dicapai sebesar 32. Skor terendah yaitu 15 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 8. Mean sebesar 29.15, median 34,4, modus sebesar 32,2 dan standar deviasi sebesar 2,4. Untuk mengetahui kecenderungan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan PA STP Mataram digunakan mean ideal dan standar deviasi ideal. Skor ideal tertinggi yaitu 32 dan skor ideal terendah yaitu 8. Untuk menentukan Mid an SDi sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Mi &= \frac{1}{2} (ST+SR) \\ SDi &= \frac{1}{6} (ST+SR) \\ &= \frac{1}{2} (32+8) \\ &= \frac{1}{6} (32+8) \\ &= 20 \\ &= 6,66 \end{aligned}$$

Tabel 3. Kategori Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Penasehat Akademik (PA)

No	Kategori	Rentang	Jumlah	Persentase
1	Sangat puas	> 29,99	20	18,34
2	Puas	20 – 29,99	45	41,28
3	Tidak puas	10,01 - 20	44	40,36
4	Sangat tidak puas	< 29,99	0	0
Jumlah			109	100

Sumber: Hasil penelitian, 2018.



Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat dijelaskan sebagai berikut, persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap layanan PA yaitu 41,28%. Meskipun begitu, mahasiswa yang merasa tidak puas terhadap pelayanan penasehat akademik cukup tinggi dengan persentase 40,36%. Sedangkan mahasiswa yang merasa sangat puas yaitu 18,34%, yang sangat tidak puas yaitu nihil. Adapun yang perlu ditingkatkan lagi terkait pelayanan penasehat akademik yaitu Dosen PA tidak memberikan nasihat secara utuh tentang cara menyelesaikan masalah akademik mahasiswa, Mendorong untuk aktif dalam kegiatan kampus, magang, atau kesempatan belajar di luar kelas serta Membantu mengatasi belajar mahasiswa

#### d. Tingkat kepuasan mahasiswa STP Mataram terhadap proses belajar mengajar (PBM)

Kepuasan mahasiswa terhadap PBM di STP Mataram di ukur dalam 10 pertanyaan. Dengan skor 1-4. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi 55 dari sekor tinggi yang dicapai sebesar 40. Skor terendah yaitu 15 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 10. Mean sebesar Nilai mean yang didapatkan yaitu 56 median sebesar 56, modus sebesar 53 dan standar deviasi sebesar 5,8. Untuk mengetahui kecenderungan kepuasan mahasiswa terhadap PBM di kampus STP Mataram digunakan mean ideal dan standar deviasi ideal. Skor ideal tertinggi yaitu 40 dan skor ideal terendah yaitu 10. Untuk menentukan Mid an SDi sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Mi &= \frac{1}{2} (ST+SR) \\ Sdi &= \frac{1}{6} (ST+SR) \\ &= \frac{1}{2} (40+10) \\ &= \frac{1}{6} (40+10) \\ &= 25 \\ &= 8,33 \end{aligned}$$

Tabel 4. Kategori Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar (PBM)

No	Kategori	Rentang	Jumlah	Persentase
1	Sangat puas	> 37,49	30	27,52
2	Puas	25 – 37,49	59	54,12
3	Tidak puas	12,50 - 25	20	18,34
4	Sangat tidak puas	< 37,49	0	0
Jumlah			109	100

Sumber: Hasil penelitian, 2018.

Berdasarkan Tabel 4 diatas dapat dijelaskan sebagai berikut, persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap layanan PBM yaitu 54,12%, mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap pelayanan penasehat akademik cukup tinggi dengan persentase 27,52 %. Sedangkan mahasiswa yang merasa tidak puas yaitu 18,34%, yang sangat tidak puas yaitu nihil.

Dari hasil penelitian dengan dimensi pertanyaan tentang PBM diatas, dimana persentase ketidak puasan mahasiswa yaitu 18,34%. Hal tersebut harus benar-benar diperhatikan oleh pihak kampus STP Mataram untuk segera ditingkatkan lagi. Yang perlu mendapatkan perhatian yaitu masih ada dosen yang tidak menginformasikan kontrak perkuliahan kepada mahasiswa sehingga mahasiswa tidak mengetahui materi-materi kuliah yang akan dibahas dan perjanjian antara dosen dengan mahasiswa terkait dengan aturan-aturan selama PBM. Yang kedua dosen tidak menginformasikan referensi buku ajar, text book, modul praktek dan jurnal kepada mahasiswa yang mengakibatkan mahasiswa sulit untuk mendapatkan refensi terkini untuk mengerjakan tugas-tugas serta menjawab soal-soal ujian yang diberikan oleh dosen tersebut, dan terakhir dosen tidak memberikan rangkuman materi pokok bahasan MK selama 1 semester yang mengakibatkan para mahasiswa sulit untuk mereview kembali tentang materi-materi yang diberikan oleh dosen, serta mahasiswa juga sulit untuk mempersiapkan diri untuk menghadapi ujian akhir semester.



## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang pembuatan Brokupisi, dapat disimpulkan bahwa :

1. Kunci kesuksesan pembuatan Brokupis terletak pada pemilihan bahan, proses pencampuran bahan, serta pemanggangan. Dengan perbandingan yang tepat, brokupis akan terasa enak dan diminati para konsumen.
2. Pemanfaatan kulit pisang bokupis memiliki potensi untuk dikembangkan sebagai usaha untuk meningkatkan ekonomi masyarakat. Karena selain rasanya yang enak, brokupis ini kaya akan manfaat bagi kesehatan manusia.

### Saran

Saran yang dapat penulis kemukakan yaitu:

Perlu diadakan penelitian lebih lanjut untuk dapat lebih meningkatkan kualitas produk sehingga menjadi lebih baik Pemerintah dan instansi terkait, diharapkan dapat mengembangkan kulit pisang sebagai bahan pembu Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan kepuasan mahasiswa terhadap STP Mataram dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Administrasi akademik yaitu (33,02%) mahasiswa merasa sangat puas, dan (66,97%) mahasiswa merasa puas.
2. Kepuasan mahasiswa terhadap kondisi sarana dan prasarana yaitu (9,17%) mahasiswa sangat puas, (72,47%) mahasiswa merasa puas, (13,76%) tidak puas, (4,58%) sangat tidak puas.
3. Kepuasan mahasiswa terhadap penasehat akademik (PA) yaitu (18,34%) mahasiswa sangat puas, (41,28%) puas, (40,36%) mahasiswa tidak puas, dan
4. Kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar (PBM) yaitu (27,52%) mahasiswa merasa sangat puas, (54,12%) mahasiswa merasa puas, dan (18,34%) mahasiswa tida puas.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Cushway, Barry. 2002. *Human Resource Management* . Jakarta. PT Elex Media. Kumputindo.
- [2] Dessler, Gary. 2000. *Human Resource Management*. Tenth Edition. New Jersey: Prentice Hall
- [3] Handoko, T Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Edisi Kedua. BPFE, Yogyakarta.
- [4] Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- [5] Mathis, Robert L, dan Jackson, John H. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia* , Buku Satu. Edisi Indonesia. Jakarta: PT Salemba Empat.
- [6] Sastrohadiwiryo, B Siswanto. 2001. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia pendekatan administrasi dan operasional*. Jakarta: PT Bumi Aksara.