



PENGARUH KINERJA DOSEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN MAHASISWA PSDKU UNIVERSITAS TADULAKO KAMPUS KABUPATEN MOROWALI

Oleh

Mohammad Zeylo Auriza¹⁾, Citra Antasari²⁾, Tovan³⁾, Armawati⁴⁾, Ivan Ilham⁵⁾
^{1,2,3,4,5}Program Studi Manajemen Kampus Kab. Morowali Program Studi Di Luar Kampus Utama, Universitas Tadulako
Email: ¹[MohammadZeylo@gmail.com](mailto:1MohammadZeylo@gmail.com)

Abstract

Increasingly fierce competition, the number of universities involved in meeting the needs and desires of students causes each university to place an orientation on student satisfaction as the main goal so that more and more parties pay attention to student satisfaction and dissatisfaction in higher education. Service is a hot topic in business and academia. This study aims to determine the effect of lecturer performance on service quality and the effect of lecturer performance on student satisfaction at PSDKU Tadulako Morowali University, using 132 students as respondents, then data were analyzed using Amos 20.0 software. The results of this study indicate that the Lecturer Performance variable has a significant effect on service quality with a probability value smaller than the required one ($p < 0.05$) which is 0.002. Lecturer performance variable has a significant effect on student satisfaction PSDKU Tadulako University Campus Morowali Regency with a probability value smaller than the required ($p < 0.05$) which is 0.011 and service quality variable also has a significant effect on student satisfaction PSDKU University Tadulako Campus Morowali Regency with a smaller probability value than required ($p < 0.05$) which is 0.000. What needs to be improved from the results of this study is the performance of lecturers such as delivering material in the classroom to be more systematic so that the quality of service becomes better and the level of satisfaction becomes higher for PSDKU students at Tadulako University, Morowali Regency.

Keywords: Lecturer Performance, Service Quality, Satisfaction

PENDAHULUAN

Tidak bisa dipungkiri saat ini pendidikan menjadi salah satu sektor yang sangat penting. Pendidikan merupakan pembelajaran dan ilmu pengetahuan yang selalu berkembang mengikuti arus zaman. Di era yang semakin maju ini, tentunya pendidikan juga banyak memberikan inovasi-inovasi baru dalam sistem pembelajarannya. Salah satu jenjang pendidikan yang harus memiliki inovasi baru dalam sistem pembelajarannya adalah Perguruan Tinggi, karena perguruan tinggi bertanggung jawab untuk menghasilkan lulusan yang kompeten dan dapat bersaing secara global di dunia kerja masa depan.

Perguruan tinggi saat ini dihadapkan pada tantangan yang semakin kompleks, salah

satunya adalah tuntutan masyarakat agar perguruan tinggi dapat memberikan pendidikan yang berkualitas yang akan memberikan jaminan untuk dapat mencapai tujuan hidup terutama pemberdayaan dalam rangka perekonomian yaitu pekerjaan yang lebih baik bagi lulusannya. Dengan tuntutan tersebut, maka respon yang harus diberikan oleh perguruan tinggi adalah perlunya menciptakan pendidikan yang berkualitas agar output dari penyelenggaraan pendidikan adalah manusia cerdas yang memiliki kemampuan mental dan spiritual untuk menjawab segala tantangan, baik individu, regional, nasional maupun global (Latief, 2016).

Tantangan-tantangan tersebut merupakan konsekuensi logis bagi perguruan tinggi



sebagai salah satu lembaga yang bertanggung jawab untuk menghasilkan intelektual dan ahli di masyarakat. Dengan demikian, mutlak bagi perguruan tinggi untuk menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas dan dapat menghasilkan keterampilan yang dibutuhkan masyarakat atau stakeholders, sehingga perguruan tinggi mampu memberikan solusi dalam mengatasi masalah pengangguran di Indonesia. Oleh karena itu, untuk menunjang mutu pendidikan di perguruan tinggi, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menjalankan sistem pembelajaran yang baik dan optimal, diperlukan pula tenaga pendidik (dosen) yang memiliki kinerja dan kualitas yang baik dalam menyelenggarakan sistem pembelajaran dan pendidikan. dalam menyampaikan materi kepada mahasiswa diharapkan mahasiswa puas dengan pembelajaran yang disampaikan, karena dalam dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi, dosen merupakan salah satu unsur lembaga pendidikan.

Persaingan yang semakin ketat, banyaknya perguruan tinggi yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa menyebabkan setiap perguruan tinggi menempatkan orientasi pada kepuasan mahasiswa sebagai tujuan utama sehingga semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Pelayanan merupakan topik hangat di dunia bisnis dan akademik. Pelayanan adalah salah satu faktor utama yang menentukan citra perguruan tinggi. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai aturan yang ditentukan dan dapat memuaskan mahasiswa.

Universitas perlu mengenal mahasiswa dan mengetahui kebutuhan dan keinginan mereka. Faktor kepuasan mahasiswa memiliki peran yang sangat penting bagi perguruan tinggi untuk mempertahankan eksistensi dan perkembangannya. Pada prakteknya tingkat kepuasan mahasiswa PSDKU di Universitas Tadulako Morowali bersifat relatif, yaitu tergantung pada persepsi masing-masing mahasiswa terhadap kinerja dosen PSDKU di

Universitas Tadulako Morowali. Oleh karena itu, dosen harus selalu berusaha untuk terus menerus meningkatkan pelayanan (kinerja) yang berorientasi untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan keinginan mahasiswa.

Menurut Sallis (2012:45) peningkatan kualitas atau mutu menjadi penting bagi institusi yang digunakan untuk memperoleh kontrol yang lebih baik melalui dirinya sendiri. Sementara keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan dan kualitas yang diperhatikan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen, dalam hal ini adalah mahasiswa). Kualitas sekolah seringkali menjadi sebuah pembeda bagi sekolah tersebut dengan sekolah yang lain dan akan menjadi daya tarik bagi pengguna jasa pendidikan dan kebanggaan bagi mahasiswanya.

Semakin tingginya kesadaran masyarakat akan nilai perguruan tinggi meningkatkan tuntutan masyarakat terhadap kualitas perguruan tinggi. Menurut Badan Akreditasi Perguruan Tinggi (BAN-PT), tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality inprovement*). Upaya merupakan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan perguruan tinggi ini dilayani BAN-PT dengan program akreditasi berkala bagi Universitas Negeri Swasta di Indonesia.

Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan layanan lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus terus memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis



3 dan memenagkan persaingan (Tjiptono, 2004: 145).

Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditujukan dengan adanya kelayakan mahasiswa pada perguruan tinggi dan mahasiswa akan menceritakan mengenai layanan akademik yang memuaskan kepada orang lain. Kepuasan menurut Tjiptono, (2004: 146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang mahasiswa rasakan. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “pengaruh kinerja Dosen terhadap kualitas layanan dan kepuasan Mahasiswa PSDKU Universitas Tadulako Kampus Kabupaten Morowali”.

LANDASAN TEORI

Kinerja Dosen

Pengertian mengajar berdasarkan kesimpulan dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, Sudjana (2004) adalah rangkaian kegiatan penyampaian ilmu atau memberi pelajaran kepada peserta didik dengan sebaik-baiknya sehingga dapat menumbuhkan dan mendorong anak didik melakukan proses belajar dan mereka dapat menerima ilmu tersebut. Sedangkan pengertian dosen berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2005 tentang guru dan dosen, pasal 1 dikatakan bahwa dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Dari rangkaian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kinerja mengajar dosen adalah kemampuan seorang pendidik profesional dan ilmunan dalam kegiatan penyampaian ilmu atau memberikan pelajaran kepada peserta didik. Menurut Undang-Undang RI No 14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen, guru dan dosen yang profesional adalah dosen yang memiliki kompetensi-kompetensi seperti kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi profesional. Sedangkan menurut Prawirosentono (1999:27) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu efektifitas dan efisiensi, otoritas atau wewenang, disiplin an inisiatif.

Kualitas Layanan

Menurut Kotler (2012:378) yang dimaksud dengan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Adapun yang dimaksud dengan kualitas layanan beberapa ahli memberikan pengertian diantaranya menurut Assegaf (2009:173) bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Pendapat lain menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas pelayanan yang diharapkan dan kualitas pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang sangat ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka



kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang buruk (Tjiptono, 2006: 59). Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Paul Peter & James H. Donnelly (2004) kualitas pelayanan jasa memiliki 5 (lima) dimensi pengukuran yaitu: Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*)

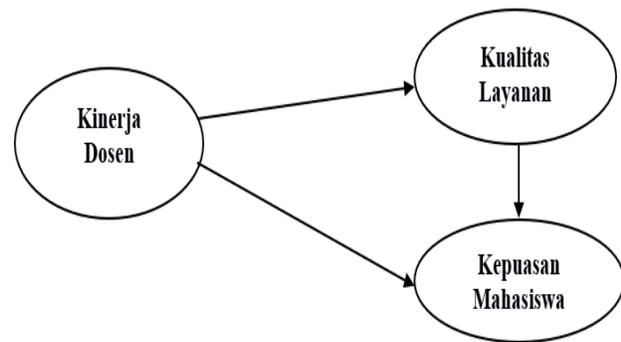
Kepuasan Mahasiswa

Menurut Schnaars (dalam Tjiptono, 2006:101), Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan konsumen yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain pengaruh antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Pengukuran kepuasan pelanggan diukur dengan 5 indikator yang diadopsi dari penelitian terdahulu (Aydin 2005, Edward 2010 dan Selnes, 1993) yaitu:

1. Kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (*experience*).
2. Kesesuaian produk atau jasa yang ditawarkan dengan pengharapan pelanggan sebagaimana dipersepsikan oleh pelanggan (*expectation*).
3. Pelanggan tidak menyesal karena memilih service provider yang digunakan sekarang.
4. Pelanggan tidak mempunyai keluhan yang berat terhadap penyedia layanan.
5. Menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap penyedia jasa pelayanan secara keseluruhan (*overall satisfaction with service provider*).

Kerangka Pikir dan Hipotesis

Berdasarkan kajian teori di atas, maka kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1 : Model Kerangka Teoritis Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan dan teori di atas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Variabel Kinerja Dosen berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa PSDKU Untad di Kabupaten Morowali.
2. Variabel Kinerja Dosen berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas layanan PSDKU Untad di Kabupaten Morowali
3. Variabel Kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan mahasiswa PSDKU Morowali.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sempel

Populasi dari penelitian ini merupakan semua mahasiswa S1 Univeritas Tadulako PSDKU Morowali Program Studi Manajemen, Program Studi Agroteknologi dan Program Studi Teknik Sipil Angkatan 2018 dan 2019 yang berjumlah 196 mahasiswa.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama, yang dapat mewakili populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Untuk menentukan jumlah sampel minimum, peneliti menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan 5%. Berikut perhitungan menggunakan rumus slovin untuk menetapkan jumlah sampel yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini

$$n = N / (1 + N e^2)$$

Keterangan:

n : jumlah sampel



N : jumlah populasi
 e : taraf kesalahan
jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = 196 / (1 + 196 \cdot [(0,05)]^2) = 132 \text{ mahasiswa}$$

Pengambilan sampel ini dilakukan secara acak pada masing-masing Prodi Mahasiswa di Kampus PSDKU Universitas Tadulako Kampus Kabupaten Morowali angkatan 2018 dan angkatan 2019 dengan membuat undian. Kuesioner secara langsung disebarkan kepada Mahasiswa Universitas Tadulako PSDKU Morowali yang sesuai dengan kategori yang telah peneliti tetapkan hingga telah memenuhi jumlah yang ditentukan yaitu sebanyak 132 mahasiswa.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (Angket) berbentuk *Google Forms* yang di bagikan kepada responden secara online. Data menggunakan pengukuran berdasarkan tingkat kesetujuan menggunakan skala Likert (1-5) yakni sangat setuju = 5, setuju =4, ragu-ragu =3, dan tidak setuju = 2, sangat tidak setuju =1.

Metode Analisis

Analisis kuantitatif merupakan metode analisis data yang dilakukan dengan cara melihat asumsi *Structural Equation Modeling* (SEM) serta uji kesesuaian dan uji statistik yang semuanya dilakukan dengan program AMOS 20.0 dan SPSS 20.0. *Structural Equation Modeling*, memungkinkan untuk menguji beberapa variabel dependen sekaligus dengan beberapa variabel independen. Keunggulan model ini dalam penelitian manajemen adalah kemampuannya untuk menginformasikan variabel atau faktor dari konsep melalui indikator-indikator yang secara teori ada.

Karakteristik Responden

Analisis data responden dibutuhkan untuk mengetahui latar belakang responden yang bisa dijadikan acuan untuk memperjelas data penelitian. Data karakteristik responden ini meliputi jenis kelamin dan program studi. Berikut ini adalah gambaran mengenai karakteristik responden yang diteliti.

Jenis Kelamin

Terlihat bahwa dari 132 responden yang mengisi kuesioner berjenis kelamin perempuan sebanyak 79 orang (59,85%) lebih banyak 26 orang dari berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 53 orang (40,15%).

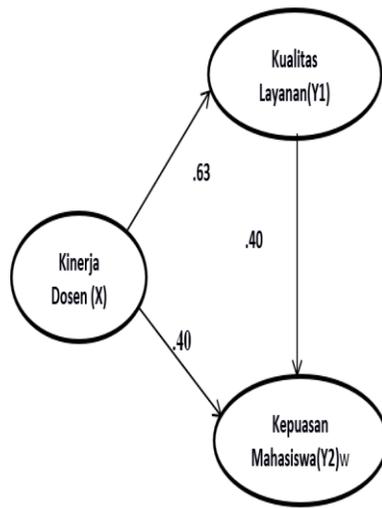
Program Studi

Terlihat bahwa responden sebagian besar adalah mahasiswa program studi ekonomi manajemen dan merupakan responden terbanyak sejumlah 104 orang (78,79%) hal ini dikarenakan karena memang jumlah mahasiswa program studi manajemen jauh lebih banyak dibandingkan program studi agroteknologi dan teknik sipil sehingga menyebabkan jumlah responden dari program studi manajemen sangat besar, kemudian program Studi Teknik Sipil sebanyak 17 orang (12,88%) dan program Studi Agroteknologi juga sebanyak 11 orang (8,33%).

Pengujian Hipotesis

Dari hasil pengujian faktor/konstruk dengan confirmatory factor analysis dapat diketahui variabel yang dapat digunakan sebagai indikator suatu faktor, selanjutnya dengan memasukkan variabel indikator yang signifikan dilakukan pengujian model lengkap yang menjelaskan pengaruh kinerja dosen terhadap kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa PSDKU Morowali. Hasil pengujian dengan menggunakan *Structure Equation Modelling* pada program AMOS 20.0 yang tampak sebagai berikut:

HASIL DAN PEMBAHASAN



Chi-Squares=46.541
Prob=.074
CMIN/DF (<=2)=1.369
RMSEA (<=.08)=.043
GFI (>=.90)=.962
TLI (>=.95)=.982
AGFI (>=.90)=.926
CFI (>=.95)=.989

Gambar 1. *Structure Equation Modelling Akhir*

Untuk menguji hipotesis pengaruh pengaruh kinerja dosen terhadap kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa PSDKU Morowali, berikut ini disajikan dalam koefisien jalur yang menunjukkan hubungan kausal antara variabel tersebut. Hubungan tersebut ditunjukkan dalam Tabel dibawah ini :

Tabel 1. Pengujian Hipotesis

Jalur	Regression Weight	Critical Ratio	Probability (p)	Ket
Kinerja Dosen X → Kualitas layanan Y1	0.626	3.027	0.002	Signifikan
Kinerja Dosen X → kepuasan Y2	0.403	2.540	0.011	Signifikan
Kualitas layanan Y1 →kepuasan Y2	0.395	4.014	0.000	Signifikan

Sumber : Data, diolah (2021)

Berdasarkan Tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari ketiga jalur semuanya menunjukkan hubungan yang berpengaruh secara signifikan. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ dan probabilitasnya lebih kecil yang dipersyaratkan ($p \leq 0.05$). Dari evaluasi model yang diajukan menunjukkan bahwa konstruksi secara keseluruhan sudah menghasilkan nilai di atas kritis sehingga dapat diterima atau sesuai dengan data, karena petunjuk modification indices sudah tidak ada lagi. Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari ketiga jalur menunjukkan pengaruh yang berbeda dari segi signifikansinya.

Kinerja Dosen berpengaruh signifikan terhadap Kualitas layanan

Parameter estimasi pada antara variabel Kinerja Dosen dengan kualitas layanan menunjukkan hasil yang signifikan karena nilai P dibawah dari taraf signifikansi 5% atau 0,05 yaitu sebesar 0,000 dengan nilai CR lebih besar dari 2,00 yaitu 3.027. Nilai estimate antara variabel Kinerja Dosen dengan Kualitas Layanan adalah sebesar 0,626 yang berarti apabila Kinerja Dosen mengalami peningkatan sebesar 1, maka kualitas layanan juga akan mengalami peningkatan. Dengan demikian, maka hipotesis 1 (pertama) dalam penelitian ini diterima.

Kinerja Dosen berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Parameter estimasi pada variabel Kinerja Dosen dengan kepuasan mahasiswa menunjukkan hasil yang signifikan karena nilai P dibawah dari taraf signifikansi 5% atau 0,05 yaitu sebesar 0,000 dengan nilai CR lebih besar dari 2,00 yaitu 2.540. Nilai estimate antara variabel kinerja Dosen dengan Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 0,403 yang berarti apabila Kinerja Dosen mengalami peningkatan, maka Kepuasan mahasiswa juga akan mengalami peningkatan. Dengan demikian, maka hipotesis 2 (kedua) dalam penelitian ini diterima.

Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa

Parameter estimasi pada variabel Kualitas layanan dengan Kepuasan mahasiswa menunjukkan hasil yang signifikan karena nilai P dibawah dari taraf signifikansi 5% atau 0,05 yaitu sebesar 0,000 dengan nilai CR lebih besar dari 2,00 yaitu 4.014. Nilai estimate antara variabel Kepuasan Mahasiswa dengan Kepercayaan adalah sebesar 0,395 yang berarti apabila Kualitas layanan mengalami peningkatan sebesar 1, maka Kepuasan mahasiswa juga akan mengalami peningkatan. Dengan demikian, maka hipotesis 3 (ketiga) dalam penelitian ini diterima.

Pembahasan

Pembahasan ini akan memahami hasil analisis pada bab sebelumnya dengan mengaitkan teori-teori yang ada, penelitian sebelumnya dan fakta-fakta empiris. Dengan



model-model yang telah ditampilkan di atas, maka semua hipotesis yang diuji sudah dapat dinilai apakah diterima atau ditolak. Selanjutnya akan dilakukan analisis dan interpretasi terhadap masing-masing hubungan kausal yang telah dibangun.

Pengaruh Kinerja Dosen terhadap Kualitas layanan

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh setiap individu sesuai perannya di dalam organisasi. Kinerja Dosen merupakan suatu hal yang bersifat individual, karena setiap dosen memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam memberikan pendidikan kepada mahasiswa. Kinerja Dosen yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam menciptakan kualitas layanan yang baik kepada mahasiswa dalam lingkungan perguruan tinggi.

Berdasarkan hasil pengujian terbukti adanya pengaruh signifikan kinerja Dosen yang terdiri dari Usaha, kemampuan dan persepsi tugas terhadap Kualitas layanan. Kesimpulan ini berdasarkan nilai CR yang dicapai lebih besar dari CR minimal yang disyaratkan sebesar 2,00 pada probability (p) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang menandakan bahwa kedua variabel memiliki hubungan kausal yang signifikan. Begitu pula dengan koefisien jalur dari Kinerja Dosen, menunjukkan pengaruh langsung secara positif terhadap Kualitas layanan.

Hal ini menggambarkan bahwa dimensi yang ada pada kinerja dosen memberikan kontribusi terbesar sebagai suatu yang positif dan dapat menciptakan pelayanan yang baik. Terbentuknya Pelayanan yang baik berawal dari kinerja dosen yang dirasakan oleh mahasiswa PSDKU Universitas Tadulako Kampus Kabupaten Morowali. Terciptanya kualitas layanan yang baik dapat dilihat pada data yang diperoleh dari hasil penelitian yang dapat menunjukkan indikator-indikator disetiap variabel latent memiliki nilai loading faktor yang baik, di antaranya adalah dosen menyampaikan materi perkuliahan secara

sistematis, mengembangkan materi perkuliahan sesuai dengan kemampuan mahasiswa, mengupayakan partisipasi aktif mahasiswa di dalam kelas serta menumbuhkan motivasi mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan.

Sejalan dengan yang dikatakan oleh Soekarno (2002:131) mengatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian, pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. kinerja dapat dikatakan baik dan sukses bila tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dan terlaksana dengan baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan apabila dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Hamalik (2003:124-125) peranan dosen tidak hanya sebagai pengajar, tetapi juga sekaligus bertindak sebagai pembimbing. Di pihak lain dosen sebagai pemimpin dalam ruang kuliah, sebagai komunikator dengan masyarakat, sebagai pengembang ilmu dan penjabaran luasan ilmu (innovator), bahkan juga berperan sebagai pelaksana administrasi kurikulum di kampus atau lembaga perguruan tinggi lainnya.

Pengaruh Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengujian terbukti adanya pengaruh signifikan Kinerja Dosen yang terdiri dari Usaha, Kemampuan dan Persepsi tugas terhadap Kepuasan mahasiswa. Kesimpulan ini berdasarkan nilai CR yang dicapai lebih besar dari CR minimal yang disyaratkan sebesar 2,00 pada probability (p) sebesar 0,011 lebih kecil dari 0,05 yang menandakan bahwa kedua variabel memiliki hubungan kausal yang signifikan. Begitu pula dengan koefisien jalur dari Kinerja Dosen, menunjukkan pengaruh langsung secara positif terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Kepuasan sangat dipengaruhi oleh kinerja Dosen yang dirasakan oleh Mahasiswa PSDKU Universitas Tadulako Kampus Kabupaten Morowali. Hal ini dibuktikan dengan besarnya nilai koefisien determinasi (R^2). Koefisien



determinasi (R²) yaitu nilai yang dihasilkan dari model persamaan struktural untuk menyatakan besarnya pengaruh yang diberikan kepada variabel terikat dari variabel bebas. Nilai koefisien determinasi (R²) variabel kepuasan mahasiswa yakni sebesar 40,3% dari variabel kinerja dosen. Ini berarti faktor Kinerja Dosen memberikan pengaruh terhadap terciptanya Kepuasan pada mahasiswa yang ada di PSDKU Universitas Tadulako Kampus Kabupaten Morowali.

Dari ketiga dimensi kinerja dosen yang terdiri usaha, kemampuan dan persepsi tugas dari seluruhnya memberikan kontribusi terhadap Kinerja Dosen, namun yang memberikan kontribusi yang paling besar adalah dimensi kemampuan, hal ini terjadi karena adanya standar mutu dan kegiatan pelatihan pengembangan sumberdaya dosen di terapkan oleh PSDKU Universitas Tadulako Kampus Kabupaten Morowali.

Hasil ini memberikan makna bahwa kemampuan sebagai indikator dominan pembentuk variabel kinerja dosen, dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan tepat, dosen mengembangkan materi perkuliahan sesuai dengan kemampuan mahasiswa dan dosen mampu menguasai materi secara luas. Dengan kata lain, bahwa semakin ditingkatkan hal-hal yang berkaitan dengan dimensi Kemampuan, maka akan diikuti dengan semakin positifnya kepuasan mahasiswa. Kepercayaan positif tersebut paling tidak, akan dapat menguatkan reputasi perguruan tinggi dibenak mahasiswa.

pendidik (dosen) harus memiliki kinerja dan mutu yang baik di dalam menjalankan sebuah proses pembelajaran dan pada saat menyampaikan materi kepada mahasiswa sehingga diharapkan mahasiswa dapat merasa puas dengan pembelajaran yang disampaikan, karena di dalam dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi, dosen adalah salah satu unsur dari lembaga pendidikan.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Listyaningrum Dkk (2016) yang meneliti tentang pengaruh kinerja mengajar dosen terhadap kepuasan

belajar mahasiswa program studi pendidikan teknik bangunan fakultas teknik UNJ, dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja mengajar dosen terhadap kepuasan belajar mahasiswa program studi pendidikan teknik bangunan fakultas teknik UNJ

Berdasarkan hasil pengujian terbukti adanya pengaruh signifikan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Kesimpulan ini berdasarkan nilai CR yang dicapai lebih besar dari CR minimal yang disyaratkan sebesar 2,00 pada *probability* (p) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang menandakan bahwa kedua variabel memiliki hubungan kausal yang signifikan. Begitu pula dengan koefisien jalur dari Kualitas layanan, menunjukkan pengaruh langsung secara positif terhadap Kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengujian terbukti adanya pengaruh signifikan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Kesimpulan ini berdasarkan nilai CR yang dicapai lebih besar dari CR minimal yang disyaratkan sebesar 2,00 pada *probability* (p) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang menandakan bahwa kedua variabel memiliki hubungan kausal yang signifikan. Begitu pula dengan koefisien jalur dari Kualitas layanan, menunjukkan pengaruh langsung secara positif terhadap Kepuasan mahasiswa.

Hal tersebut ditunjang dengan adanya dimensi yang memberikan kontribusi terbesar terhadap Kualitas Layanan yaitu keandalan. Dimensi ini terdapat indikator yang memberikan kontribusi terbesar yang menunjang yaitu Dosen memiliki sikap disiplin kepada mahasiswa PSDKU Universitas Tadulako Kampus Kabupaten Morowali. Di dalam perguruan tinggi, peran dosen tidak hanya memberikan pendidikan dan menjadikan mahasiswa menjadi manusia yang pintar dan cerdas, akan tetapi dosen juga harus mendidik mahasiswa menjadi manusia yang memiliki sikap disiplin dalam hidup. Hal ini tertuang dari sikap dosen dalam berinteraksi dan menjadi



contoh kepada mahasiswa. Selain itu, Dosen mengaitkan materi perkuliahan dengan isu-isu pendidikan yang aktual dan mutakhir.

Dalam hal mentransfer ilmu ke mahasiswa, perlunya terobosan-terobosan baru yang harus dilakukan oleh dosen agar mahasiswa tidak merasa jenuh dalam proses belajar perkuliahan. Salah satunya adalah dengan mengupgrade materi-materi perkuliahan dan mengaitkan dengan studi kasus terbaru yang berhubungan dengan kompetensi ilmu setiap mata kuliah yang diberikan sehingga mahasiswa bisa memiliki kemampuan menganalisis permasalahan-permasalahan ketika mereka masuk di dalam dunia kerja. Konteks kualitas layanan tersebut tersebut dapat memberikan kepuasan terhadap mahasiswa dan menjadi pertimbangan bagi mahasiswa untuk bisa menginformasikan ke masyarakat khususnya masyarakat yang ada di Kabupaten Morowali bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak kampus sangat baik.

Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, kualitas layanan berupa kehandalan ini dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa seperti konsep dan teori yang di kemukakan oleh Hamzenah (2003) yang mengemukakan bahwa untuk memenangkan suatu persaingan dalam pemasaran jasa, maka fokus dari setiap pelayanan harus bertempu kepada kehandalan yang di miliki dalam bersaing menurut standar-standar kelayakan pelayanan jasa. Aspek kehandalan yang harus di perhatikan adalah proses pelayanan yang cepat, sikap pelayanan yang utama dan menanamkan kepercayaan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Budiyanto (2018), Dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dengan salah satu dimensinya adalah emphaty (pelayanan terhadap keluhan), hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan maka tingkat kepuasan konsumen juga akan mengalami peningkatan

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan dari pembahasan sebelumnya yaitu Variabel Kinerja Dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan PSDKU Universitas Tadulako Kampus Kabupaten Morowali; Variabel Kinerja Dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa PSDKU Universitas Tadulako Kampus Kabupaten Morowali dan Variabel Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa PSDKU Universitas Tadulako Kampus Kabupaten Morowali

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Assegaff, Muhammad. 2009. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol 10 No 2.
- [2] Aydin, Serkan and Ozer, Ghokan, 2004. The Analysis of Antecedent of Customer Loyalty in the Turkish Mobile Telecommunication Market. *European Journal of Marketing* 39. Bandung.
- [3] Budiyanto, Arief. 2018. Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Brand Image Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Di PT. Yerry PrimatamHusindo). *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- [4] Edward, S. 2012. *Total Quality Managemen in Education*. Yogyakarta: ICRSD.
- [5] Hamalik, Oemar. (2003). *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- [6] Hamzenah, Gaffur, 2003. *Pemasaran Jasa dalam Tinjaun Bisnis*. Sinar Baru,
- [7] J. Paul Peter & James H. Donnelly Jr. (2004). *Marketing Management. Knowledge & Skills, 7th Edition*, McGraw Hill International Edition, Singapore
- [8] Latief, A. (2016). *Fisioterapi Obstetik Ginekologi*. Jakarta: Salemba Medika.
- [9] Listyaningrum, Devita, Santoso Sri dan Eka M. 2016. *Pengaruh kinerja mengajar dosen terhadap kepuasan belajar*



mahasiswa program studi pendidikan teknik bangunan fakultas teknik UNJ. Jakarta

- [10] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran ed. Ketiga. Belas . Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM : Penerbit Erlangga.*
- [11] Prawirosentono, Suyadi. *Kebijakan Kinerja Karyawan.* Yogyakarta: BPFE, 1999.
- [12] Sallis, Edward. 2012. *Total Quality Managemenin Education.* Yogyakarta: ICRSD
- [13] Selnes, Fred. 1993. An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty. *European Journal of Marketing* 27 (9).
- [14] Soekarno. 2002. *Sistem Pengendalian Manajemen, Suatu Pendekatan Praktis.* Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum.
- [15] Sudjana, Nana. 2004. *Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar.* Bandung :Sinar.
- [16] Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods).* Bandung: Alfabeta.
- [17] Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D).* Bandung: Alfabeta.
- [18] Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003, *Total Quality Manajemen,* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [19] Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Penerbit Andi Offset