Universitas Bina Nusantara

Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan
Jurusan Statistika
Skripsi Sarjana Sains
Semester 8 Tahun 2004

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN
HUBUNGANNYA DENGAN HASIL BELAJAR MENGGUNAKAN
PAIRED TEST DAN REGRESSION

Palupi Rahmawati
0400533354

Abstrak

Untuk meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas, mahasiswa perlu bekerja keras guna memperoleh hasil belajar/IPK yang optimal. Dari hasil belajar/IPK inilah dapat diketahui seberapa besar kemampuan dan pengetahuan yang dimilikinya sedangkan pelaku jasa pendidikan dituntut dapat meningkatkan kualitasnya, tidak sebatas peningkatan kualitas pengajar namun juga menyangkut kurikulum, sarana dan unit penunjang lainnya yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan peserta didik dalam mencapai hasil belajar/IPK yang optimal.

Dalam penelitian ini akan diteliti faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan hasil belajar/IPK, faktor tersebut adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik/non akademik Universitas Bina Nusantara. Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan dan untuk melihat apakah ada hubungan antara tingkat kepuasan mahasiswa dengan hasil belajar/IPK. Sedangkan manfaat dari penelitian ini sebagai masukan bagi Universitas Bina Nusantara untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan, memberikan motivasi bagi Universitas Bina Nusantara untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi, sebagai masukan bagi Universitas Bina Nusantara untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa mempunyai hubungan dengan hasil belajar/IPK, terpenuhinya kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan dapat memotivasi mahasiswa untuk meningkatkan hasil belajarnya.

Obyek penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas MIPA. Sampel yang terpilih sebanyak 115 mahasiswa. Penelitian dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada sampel terpilih untuk memdapatkan data tentang tingkat kepuasan mahasiswa, responden diminta untuk memberikan harapan sekaligus evaluasinya terhadap layanan akademik/non akademik. Dan dengan menggunakan metode dokumentasi didapat data
mengenai hasil belajar/IPK mahasiswa selama perkuliahan berlangsung. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan menggunakan SPSS versi 10.00 untuk windows.

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan semua jenis layanan belum memenuhi kepuasan mahasiswa (nilai harapan mahasiswa lebih tinggi dari pada evaluasi yang diberikan), layanan yang menjadi prioritas utama peningkatan kualitas adalah hasil ujian diberikan, diperiksa, dikembalikan dan dibicarakan dikelas berkenaan dengan kelemahan mahasiswa dan cara mengatasinya dan dengan model regression CUBIC diperoleh nilai R square sebesar 0,05645 artinya 5,645% hasil belajar/IPK mahasiswa dipengaruhi oleh variabel tingkat kepuasan.

Kata Kunci
Tingkat kepuasan, Hasil belajar, IPK, Paired Test, Regression
KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan ke hadirat ALLAH SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dan Hubungannya Dengan Hasil Belajar Menggunakan Paired Test Dan Regression” tepat waktu.

Atas terselesaikannya skripsi ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh ketulusan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- Ibu Dr. Therosia Widia Soerjaningsih, selaku rektor Universitas Bina Nusantara.
- Bapak Isfarudi, selaku dosen pembimbing yang tidak hanya memberikan waktu, pengertian, pengajaran, kritik, ide, kesabaran, bimbingan dan saran, tetapi juga dukungan yang selalu memotivasi saya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
- Bapak Gerardus Polla, selaku dekan Fakultas MIPA atas bimbingan dan pengajarannya.
- Bapak Wikaria Gazali, selaku ketua jurusan matematika dan statistika atas bantuan mereka dalam memberikan data yang dibutuhkan, bimbingan dan pengajarannya.
- Bapak Ngarap Imanuel Manik, selaku sekretaris jurusan matematika dan statistika atas bimbingan dan pengajarannya.
- Bapak dan Ibu dosen Universitas Bina Nusantara yang telah mengajar dan memberi bimbingan kepada saya sejak awal kuliah sampai sekarang ini.
- Bapak Ro jalı, yang membantu memberikan jawaban-jawaban terhadap proses pelaksanaan skripsi ini.
- Kedua orang tua dan seluruh keluarga saya atas kasih sayang, kesabaran, dukungan dan motivasi yang telah diberikan selama saya menjalani masa-masa sulit sewaktu kuliah, terutama pada saat saya menyelesaikan skripsi. Dan yang terutama atas bantuan doanya.
- Kak Keyren, Mba Devi, Mas Agung serta teman-teman Marketing Universitas Bina Nusantara yang telah banyak memberikan persahabatan, bantuan, hiburan,
arah, dukungan, motivasi serta doa kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

- Seluruh mahasiswa FMIPA, yang telah membantu dalam perolehan data.
- Maya M. Suma, Sinvorianus dan teman-teman Jurusan Statistika dan Ganda TI-STAT angkatan 2000, atas pertemanan, bantuan, hiburan, dukungan serta motivasi yang telah diberikan selama ini.
- Siti Nur Jannah, Vinita Ardiati, Agung Hartanto dan Dennis Marvan Damysyik sebagai sahabat yang selalu mau mendengarkan kesedihan dan kegembiraan saya, yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi serta doa dalam segala hal. Saya ucapkan terima kasih selalu atas persahabatan dan kesabaran yang diberikan.
- Fauzi Hasyim Rahman, atas dukungan dan bantuan yang dalam peminjaman buku-buku yang saya butuhkan, serta teman-teman SMUN 72 yang selalu memberi dukungan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Juga kepada teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan bantuan hingga terselesainya skripsi ini.

Semoga ALLAH SWT membalas semua kebaikan, pengertian dan kesabaran yang secara ikhlas telah diberikan kepada saya. Saya sangat menyadari tanpa bantuan, kesabaran, petunjuk, pengertian, dukungan dan doa dari berbagai pihak, saya tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, meskipun demikian diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka peningkatan layanan Universitas Bina Nusantara dan dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan. Dan saya juga sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 28 Juli 2004
Penulis

(Palupi Rahmawati)
# DAFTAR ISI

<table>
<thead>
<tr>
<th>Chapter</th>
<th>Page</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>HALAMAN JUDUL LUAR</td>
<td>i</td>
</tr>
<tr>
<td>HALAMAN JUDUL DALAM</td>
<td>ii</td>
</tr>
<tr>
<td>HALAMAN PERSETUJUAN HARDCOVER</td>
<td>iii</td>
</tr>
<tr>
<td>ABSTRAK</td>
<td>iv</td>
</tr>
<tr>
<td>KATA PENGANTAR</td>
<td>vi</td>
</tr>
<tr>
<td>DAFTAR ISI</td>
<td>viii</td>
</tr>
<tr>
<td>DAFTAR TABEL</td>
<td>xiii</td>
</tr>
<tr>
<td>DAFTAR GAMBAR</td>
<td>xiv</td>
</tr>
<tr>
<td>DAFTAR LAMPIRAN</td>
<td>xv</td>
</tr>
<tr>
<td>BAB 1 PENDAHULUAN</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>1.1 Latar Belakang</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>1.2 Perumusan Masalah</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>1.3 Tujuan Penelitian</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>1.4 Manfaat Penelitian</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>BAB 2 KERANGKA TEORITIS</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>2.1 Deskripsi Teori</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>2.1.1 Hasil Belajar/IPK</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>2.1.2 Kepuasan</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>2.1.3 Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>2.1.4 Kualitas Jasa/Layanan</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td>2.1.5 Evaluasi</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>2.2 Penelitian Relevan</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>2.3 Kerangka Berfikir</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>2.4 Hipotesis Penelitian</td>
<td>17</td>
</tr>
<tr>
<td>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>3.1 Metode Penelitian</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>3.1.1 Penelitian Pendahuluan <em>(Pre Test)</em></td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>3.1.2 Pengumpulan Data Primer</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td>3.1.3 Pengumpulan Data Sekunder</td>
<td>20</td>
</tr>
</tbody>
</table>
3.2 Definisi Operasional ............................................................... 20
3.3 Variabel Penelitian ................................................................. 25
3.4 Desain Penelitian ................................................................. 25
3.5 Teknik Pengumpulan Data ...................................................... 26
3.6 Instrument Penelitian .............................................................. 26
3.7 Teknik Analisis Data ............................................................... 27

BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN ........................................ 31
4.1 Penelitian Pendahuluan (Pre Test) .......................................... 31
   4.1.1 Uji Validitas Instrument ............................................... 31
   4.1.2 Uji Reliabilitas Instrument ........................................... 33
4.2 Pengumpulan Data ............................................................... 34
   4.2.1 Pengolahan dan Pembahasan Data Tingkat Kepuasan
         Mahasiswa terhadap Layanan menggunakan Paired Test .......... 35
         4.2.1.1 Pertanyaan A1 (Dosen) Disiplin waktu dalam
                  kegiatan belajar mengajar oleh dosen .......................... 35
         4.2.1.2 Pertanyaan A.2 (Dosen) Penguasaan materi
                  perkuliahan oleh dosen ........................................ 36
         4.2.1.3 Pertanyaan A.3 (Dosen) Kemampuan dosen dalam
                  menghubungkan teori dengan dunia kerja ....................... 37
         4.2.1.4 Pertanyaan A.4 (Dosen) Tujuan pemberian materi .... 38
         4.2.1.5 Pertanyaan A.5 (Dosen) Kesempatan bertanya dan
                  memberi tanggapan oleh mahasiswa yang
                  diberikan dosen terhadap penyajian mata
                  kualiahnya .......................................................... 38
         4.2.1.6 Pertanyaan A.6 (Dosen) Contoh – contoh yang
                  diberikan dalam penyampaian materi perkuliahan .... 39
         4.2.1.7 Pertanyaan A.7 (Dosen) Penyampaian materi
                  perkuliahan oleh dosen ........................................ 40
         4.2.1.8 Pertanyaan A.8 (Dosen) Materi perkuliahan yang ada
                  ................................................................. 41
         4.2.1.9 Pertanyaan B.1 (Asisten Lab.) Disiplin waktu dalam
                  ........................................................................ 41
4.2.1.10 Pertanyaan B.2 (Asisten Lab.) Penguasaan materi praktikum oleh aslab ........................................ 43
4.2.1.11 Pertanyaan B.3 (Asisten Lab.) Kemampuan aslab dalam merespon pertanyaan dari mahasiswa ....... 44
4.2.1.12 Pertanyaan B.4 (Asisten Lab.) Kemampuan aslab dalam menghubungkan teori yang didapat diperkuliahkan dengan praktikum yang dijalankan .... 44
4.2.1.13 Pertanyaan B.5 (Asisten Lab.) Tujuan pemberian materi praktikum .............................................. 45
4.2.1.14 Pertanyaan B.6 (Asisten Lab.) Penyampaian materi praktikum oleh aslab ........................................ 46
4.2.1.15 Pertanyaan B.7 (Asisten Lab.) Materi praktikum yang ada ................................................................. 47
4.2.1.16 Pertanyaan C.1 (Ujian) Kesesuaian soal ujian dengan materi atau praktikum yang diajarkan ...................... 48
4.2.1.17 Pertanyaan C.2 (Ujian) Soal ujian ........................................... 49
4.2.1.18 Pertanyaan C.3 (Ujian) Waktu ujian ................................. 50
4.2.1.19 Pertanyaan C.4 (Ujian) Ketransparan/fairness dosen/aslab dalam memberikan nilai ujian ................... 50
4.2.1.20 Pertanyaan C.5 (Ujian) Hasil ujian diberikan, diperiksa, dikembalikan dan dibicarakan dikelas berkenaan dengan kelemahan mahasiswa dan cara mengatasinya ................................................................. 51
4.2.1.21 Pertanyaan D.1 (Perpustakaan) Kelengkapan buku perpustakaan ............................................................. 52
4.2.1.22 Pertanyaan D.2 (Perpustakaan) Kemudahan dalam mendapatkan referensi buku penunjang kuliah .......... 53
4.2.1.23 Pertanyaan D.3 (Perpustakaan) Kemudahan dalam menggunakan web perpustakaan .............................. 54
4.2.1.24 Pertanyaan A.1 (Binus Card) Fungsi internal BiNus x
Card (parkir, perpust, LiM, registrasi dll) .......... 55
4.2.1.25 Pertanyaan A.2 (Binus Card) Fungsi external BiNus Card (sebagai kartu diskon) ................ 56
4.2.1.26 Pertanyaan A.3 (Binus Card) Fungsi keseluruhan BiNus Card .................................................. 57
4.2.1.27 Pertanyaan B.1 (R. Kelas & R. Lab.) Kenyamanan ruang kuliah .................................................. 58
4.2.1.28 Pertanyaan B.2 (R. Kelas & R. Lab.) Kenyamanan ruang praktikum ........................................ 59
4.2.1.29 Pertanyaan B.3 (R. Kelas & R. Lab.) Ketersediaan perlengkapan perkuliahan (infocus, OHP, white board, spidol, mik dll) ............................................. 60
4.2.1.30 Pertanyaan C.1 (R. Perpustakaan) Kenyamanan ruang baca perpustakaan ......................... 61
4.2.1.31 Pertanyaan C.2 (R. Perpustakaan) Tersedianya komputer, akses internet ........................ 61
4.2.1.32 Pertanyaan C.3 (R. Perpustakaan) Kebersihan ruang perpustakaan ........................................ 62
4.2.1.33 Pertanyaan D.1 (Fasilitas) Food Court ........... 63
4.2.1.34 Pertanyaan D.2 (Fasilitas) Toilet .................... 64
4.2.1.35 Pertanyaan D.3 (Fasilitas) Lift & Eskalator ....... 65
4.2.1.36 Pertanyaan D.4 (Fasilitas) Kios Informasi ....... 65
4.2.1.37 Pertanyaan D.5 (Fasilitas) Parkir .................... 66
4.2.1.38 Saran dan Usul ............................................. 67
4.2.2 Statistis Deskriptif Variabel Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan .............................. 68
4.2.3 Statistis Deskriptif Variabel Hasil Belajar/IPK ........ 71
4.2.4 Pengolahan dan Pembahasan Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Hasil Belajar/ IPK menggunakan Regression ...................... 74
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .................................... 89
5.1 Kesimpulan .......................................................... 89
5.2 Saran ................................................................. 90
DAFTAR PUSTAKA .................................................. 91
RIWAYAT HIDUP .................................................... 93
LAMPIRAN – LAMPIRAN ........................................... 94
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1  Tabel Jumlah Populasi Mahasiswa FMIPA UBINUS ............ 18
Tabel 3.1.1 Tabel Jumlah Sampel Mahasiswa FMIPA UBINUS (Pre Test) ........................................................................................................ 18
Tabel 3.1.2 Tabel Jumlah Sampel Terpilih Mahasiswa FMIPA UBINUS . 20
Tabel 4.1.1 Tabel Validitas Instrumen (Harapan dan Evaluasi) .......... 32
Tabel 4.1.2 Tabel Reliabilitas Instrumen (Harapan dan Evaluasi) ...... 34
Tabel 4.2.2. Tabel Statistik Deskriptif dari Tingkat Kepuasan ............... 68
Tabel 4.2.2.1 Tabel Distribusi Frekuensi dari Tingkat Kepuasan .......... 69
Tabel 4.2.3  Tabel Statistik Deskriptif dari Hasil Belajar/IPK ............... 71
Tabel 4.2.3.1 Tabel Distribusi Frekuensi dari Hasil Belajar/IPK .......... 72
Tabel 4.2.4  Tabel Nilai Variabel X dan Y ......................................... 74
DAFTAR GAMBAR

<p>| Gambar 3.2 | Alur Penentuan Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan dan Hubungannya dengan Hasil Belajar serta Pengambilan Keputusan | 16 |
| Gambar 4.2.2 | Histogram Distribusi Frekuensi dari Tingkat Kepuasan | 126 |
| Gambar 4.2.3 | Histogram Distribusi Frekuensi dari Hasil Belajar/IPK | 32 |
| Gambar 4.2.4 | Grafik Normalitas | 141 |
| Gambar 4.2.4.1 | Grafik Model Regresi | 144 |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th>Lampiran</th>
<th>Judul</th>
<th>Halaman</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Lampiran 1</td>
<td>Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan</td>
<td>94</td>
</tr>
<tr>
<td>Lampiran 2</td>
<td>Data Harapan Responden tentang Tingkat Kepuasan</td>
<td>98</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Data EvaluasiResponden tentang Tingkat Kepuasan</td>
<td>102</td>
</tr>
<tr>
<td>Lampiran 3</td>
<td>Uji Validitas dan Realibilitas untuk Harapan</td>
<td>106</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Uji Validitas dan Realibilitas untuk Evaluasi</td>
<td>114</td>
</tr>
<tr>
<td>Lampiran 4</td>
<td>Output <em>Paired Test</em> untuk Tingkat Kepuasan Mahasiswa</td>
<td>122</td>
</tr>
<tr>
<td>Lampiran 5</td>
<td>Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Tingkat Kepuasan</td>
<td>142</td>
</tr>
<tr>
<td>Lampion 6</td>
<td>Tabel r</td>
<td>182</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tabel t</td>
<td>183</td>
</tr>
</tbody>
</table>