

ABSTRAK

Mella Siska Yanti: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik FMIPA UNP Menggunakan Analisis Faktor

Kepuasan mahasiswa tentang pelayanan masih ditemukan keluhan tentang pelayanan akademik yang diberikan. Misalnya pada bagian sarana dan prasarana yaitu ruangan perkuliahan kurang efektif, tidak semua ruangan dilengkapi dengan fasilitas pelengkap seperti *Air Conditioner* (AC) dan proyektor, jaringan internet melalui wifi di area tertentu yang lamban dan area tempat parkir kendaraan roda dua dan roda empat yang kurang memadai. Analisis statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa adalah analisis faktor. Analisis Faktor merupakan metode statistika multivariat yang menerangkan hubungan antara sejumlah faktor yang saling ketergantungan antara satu dengan yang lain sehingga bisa dibuat lebih sedikit jumlah faktor akan tetapi masih menyerap informasi yang terkandung dari variabel asli. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik.

Populasi dalam penelitian ini mahasiswa FMIPA UNP tahun masuk 2017 yang aktif semester Juli-Desember 2019. Sampel penelitian ini berjumlah 308 responden dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *probability sampling* dengan metode pengambilan sampel *proportional random sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Faktor pertama terdiri dari ketersediaan fasilitas kamar kecil, kemampuan staf/karyawan akademik dan informasi akademik. Faktor kedua terdiri dari, kecepatan mengakses internet melalui wifi, penilaian yang diberikan dosen terhadap mahasiswa, kesigapan staf/karyawan mengenai informasi fakultas, kemudahan dalam mengurus beasiswa, kemudahan dalam mengurus surat dan kemudahan dalam menemui dosen PA. Faktor ketiga terdiri dari sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah, informasi akademik yang diberikan fakultas dalam bentuk *website (online)* dan papan informasi, ketersediaan tempat parkir, kompetensi dosen sesuai dengan bidang keahliannya, perhatian staf/karyawan fakultas terhadap kendala mahasiswa dan perhatian dosen terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam bidang akademik/matakuliah. Faktor keempat terdiri dari kondisi ruang kuliah yang digunakan untuk belajar, kelengkapan buku referensi di ruang baca, fasilitas ibadah yang disediakan oleh fakultas dan kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen.

Kata kunci: Faktor Kepuasan Mahasiswa, *Probability Sampling*, *Proportional Random Sampling*, *Factor Analysis*