

## ABSTRAK

**Mela Septiana: Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di Jurusan Statistika FMIPA UNP Menggunakan Analisis Faktor**

Tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan masih ditemukan keluhan tentang pelayanan proses pembelajaran yang diberikan. Misalnya pada strategi yang diberikan dosen belum sempurna, waktu dalam mengembalikan hasil ujian/tugas tidak tepat, dan bantuan dalam masalah perkuliahan yang belum memenuhi kepuasan mahasiswa. Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk menentukan model faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di Jurusan Statistika FMIPA UNP, untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di Jurusan Statistika FMIPA UNP.

Analisis statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa adalah analisis faktor. Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Jurusan Statistika FMIPA UNP yang telah mengalami proses pembelajaran dan minimal telah menempuh III semester, yaitu tahun masuk 2018 dan 2019 yang aktif semester Juli-Desember 2020. Sampel penelitian ini berjumlah 160 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 lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran. Faktor pertama adalah suasana akademik, faktor kedua adalah perhatian dosen, faktor ketiga adalah kompetensi dosen, faktor keempat adalah ketanggapan, dan faktor kelima adalah pelayanan pembelajaran.

Kata kunci: Faktor Tingkat Kepuasan Mahasiswa, Analisis Faktor, Penelitian terapan.