

ABSTRAK

Gusri welita : Penentuan Faktor Dominan yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Program Studi Statistika terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang dengan Menggunakan Analisis Faktor

Perguruan tinggi merupakan satuan pendidikan penyelenggaraan pendidikan tinggi, salah satunya yaitu Universitas Negeri Padang (UNP) yang dikategorikan perguruan tinggi yang diselenggarakan oleh pemerintah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap beberapa mahasiswa program studi Statistika Jurusan Matematika UNP, didapatkan informasi bahwa sebagian mahasiswa merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat keluhan mengenai prasarana di ruang perkuliahan yang kurang lengkap (AC dan infokus), jaringan wifi yang lamban, prasarana di ruang baca yang kurang memadai dan dosen Pembimbing Akademik (PA) yang sulit ditemui. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Jurusan Matematika FMIPA UNP adalah: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Salah satu analisis statistik yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor penentuan kepuasan mahasiswa program studi statistika terhadap kualitas Jurusan Matematika UNP adalah analisis faktor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa program studi Statistika terhadap kualitas pelayanan Jurusan Matematika UNP

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei. Pada penelitian ini populasi adalah mahasiswa statistika angkatan 2011 dan 2012 yang aktif kuliah semester Juli-Desember 2013. Sampel berjumlah 62 orang, teknik penarikan sampel yang digunakan adalah metode *proporsional stratified random sampling*. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner yang berisikan pernyataan mengenai 5 dimensi kualitas pelayanan yang diuraikan dalam 21 variabel. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis faktor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa program studi statistika terhadap kualitas pelayanan Jurusan Matematika UNP ada sepuluh faktor. Faktor tersebut adalah sarana di Jurusan Matematika (ruang perkuliahan, laboratorium, dan ruang baca), prasarana dan media informasi layanan akademik (papan informasi/portal akademik), penyampaian materi oleh dosen, keterbukaan dosen dalam memberikan nilai, informasi tentang matakuliah yang diambil, keakuratan informasi yang diterima mahasiswa, keramahan staf/karyawan dalam melayani mahasiswa. kemudahan konsultasi dengan dosen PA, penyediaan tutor/bimbingan untuk matakuliah sulit dan dosen PA memberikan nasehat/perhatian.