

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PROSES PEMBELAJARAN
DI JURUSAN STATISTIKA FMIPA UNP MENGGUNAKAN
ANALISIS FAKTOR**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya



**Oleh:
MELA SEPTIANA
NIM 17037030**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III STATISTIKA
JURUSAN STATISTIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PROSES PEMBELAJARAN
DI JURUSAN STATISTIKA FMIPA UNP MENGGUNAKAN
ANALISIS FAKTOR**

Nama : Mela Septiana
NIM/Tahun Masuk : 17037030/2017
Program Studi : DIII Statistika
Jurusan : Statistika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 25 Mei 2021

Disetujui oleh:

Pembimbing



Dra. Nonong Amalita, M.Si
NIP. 19690615 199303 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN AKHIR


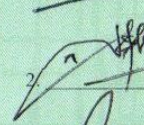
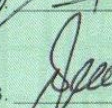
Nama : Mela Septiana
NIM/Tahun Masuk : 17037030/2017
Program Studi : DIII Statistika
Jurusan : Statistika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PROSES PEMBELAJARAN
DI JURUSAN STATISTIKA FMIPA UNP MENGGUNAKAN
ANALISIS FAKTOR**

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi DIII Statistika Jurusan Statistika
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Negeri Padang**

Padang, 25 Mei 2021

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Ketua	: Dra. Nonong Amalita, M.Si	1. 
2. Anggota	: Dr. Syafriandi, M.Si	2. 
3. Anggota	: Dr. Dony Permana, M.Si	3. 

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mela Septiana
NIM/Tahun Masuk : 17037030/2017
Program Studi : DIII Statistika
Jurusan : Statistika
Fakultas : MIPA UNP

Dengan ini menyatakan bahwa, Tugas Akhir saya dengan judul **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di Jurusan Statistika FMIPA UNP Menggunakan Analisis Faktor”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh,
Ketua Jurusan Statistika,


Dr. Dony Permana, M.Si
NIP. 19750127 200604 1 001

Saya yang menyatakan,



Mela Septiana
NIM. 17037030

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.

KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT Yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di Jurusan Statistika FMIPA UNP Menggunakan Analisis Faktor”**.

Penulisan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Statistika Jurusan Statistika FMIPA UNP. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Nonong Amalita, M.Si sebagai Dosen Pembimbing sekaligus Penasehat Akademis yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr. Syafriandi, M.Si dan Bapak Dr. Dony Permana, M.Si sebagai Dosen Penguji yang banyak memberikan masukan dan arahan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dodi Vionanda, M.Si. Ph.D, sebagai Ketua Program Studi Diploma III Statistika Jurusan Statistika FMIPA UNP.
4. Bapak Dr. Dony Permana, M.Si, sebagai Ketua Jurusan Statistika FMIPA UNP.

5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Statistika FMIPA UNP.
6. Orang tua dan adik-adik yang selalu mendoakan memberi semangat, nasehat, materi, dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Rekan-rekan dan segenap Civitas Akademik FMIPA UNP yang telah memberikan bantuan moril dan ikatan persahabatan yang terjalin selama ini.

Semoga segala bimbingan bantuan dan motivasi yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik namun peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki. Untuk itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca umumnya. Amin.

Padang, Mei 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Pertanyaan Penelitian	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KERANGKA TEORITIS	9
A. Kualitas Pelayanan Jasa	9
B. Kualitas Pelayanan Pendidikan	11
C. Pelayanan Proses Pembelajaran	13
D. Kepuasan Pelanggan	14
E. Kepuasan Mahasiswa	17
F. Matriks	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Jenis dan Sumber Data	32
C. Populasi dan Sampel	32
D. Variabel Penelitian dan Struktur Data.....	34
E. Instrumen Penelitian.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Data	43
B. Hasil Analisis Data.....	47
C. Pembahasan.....	54

BAB V PENUTUP	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perhitungan Ukuran Sampel Proportional.....	34
2. Struktur Data	36
3. Kisi-kisi Instrumen	37
4. Kategori Pernyataan dengan Skala Likert	38
5. Uji Reliabilitas.....	40
6. Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Faktor Bukti Lansung	43
7. Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Faktor Keandalan	44
8. Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Faktor Daya Tanggap	45
9. Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Faktor Jaminan	46
10. Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Faktor Perhatian	47
11. Hasil Uji KMO dan Bartlett's Test.....	49
12. Nilai Eigen dan Persentase Keragaman Faktor	50
13. Besar Keragaman Variabel (%) yang Diterangkan Masing-Masing Faktor	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Random Number	64
2. Kuesioner Penelitian	65
3. Hasil Uji Validitas.....	69
4. Data Uji Coba Kuesioner	71
5. Tabulasi Data Untuk Setiap Butir Pernyataan Kuesioner	73
6. Hasil Transformasi Data Menggunakan MSI	80
7. Matriks Data.....	87
8. Matriks Peragam	92
9. Matriks Korelasi.....	93
10. Nilai MSA.....	95
11. Nilai Eigen	98
12. Nilai Bobot Faktor	100

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Rusman (2011:372) pembelajaran adalah suatu proses yang dilakukan individu untuk memperoleh suatu perubahan perilaku yang baru secara keseluruhan, sebagai hasil dari pengalaman individu sendiri dalam interaksi dengan lingkungannya. Pembelajaran adalah suatu proses, yaitu proses mengatur, mengorganisasi lingkungan yang ada di sekitar peserta didik sehingga dapat menumbuhkan dan mendorong peserta didik melakukan proses belajar. Pembelajaran pada hakekatnya merupakan pelayanan sehingga seorang dosen harus mempunyai daya tanggap yang baik dalam memahami kebutuhan mahasiswa agar dapat memberikan pelayanan pembelajaran dengan baik.

Peningkatan kualitas pendidikan tinggi merupakan suatu keharusan yang harus dijalankan oleh semua penyelenggaraan pendidikan tinggi, baik pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat. Banyak jenis pelayanan yang disediakan oleh perguruan tinggi, salah satunya adalah pelayanan pembelajaran. Pelayanan pembelajaran mencakup pada perencanaan pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian proses pembelajaran dan pengawasan proses pembelajaran. Penyelenggaraan program pelayanan proses pembelajaran harus mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan para mahasiswa demi terwujudnya suatu universitas yang berkualitas. Menurut Lewis & Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (2011:180) kualitas jasa atau

pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Universitas Negeri Padang (UNP) merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi negeri yang berada di Jalan Prof. Dr. Hamka Air Tawar Padang, Sumatera Barat. UNP menyelenggarakan pendidikan akademik, profesi, dan vokasi dalam bidang kependidikan dan non pendidikan. Saat ini UNP memiliki delapan fakultas salah satunya Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA). FMIPA UNP memiliki enam jurusan yaitu Jurusan Matematika, Biologi, Fisika, Kimia, Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam dan Statistika.

Jurusan Statistika memiliki berbagai upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa misalnya memberikan pelayanan yang cepat dan ramah. Hal tersebut tidak terlepas dari proses pembelajaran yang baik dan maksimal. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama perkuliahan berlangsung, pelayanan Jurusan Statistika dalam proses pembelajaran unggul dalam beberapa hal yaitu, materi perkuliahan yang disampaikan oleh dosen sesuai dengan silabus dan kurikulum yang ada. Kedisiplinan terhadap waktu perkuliahan sudah bagus. Hal ini dibuktikan dengan adanya kontrak perkuliahan sebelum memulai pembelajaran. Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dan berkomunikasi pada saat mengajar sangat baik dibuktikan dengan materi perkuliahan yang sangat rinci dijelaskan dan diberikan point-point penting yang mudah dimengerti mahasiswa. Motivasi yang diberikan dosen pada saat proses pembelajaran sangat bagus. Sikap yang dimiliki dosen sangat ramah dan baik pada saat mengajar maupun di luar pelajaran. Walaupun demikian,

kenyataannya menunjukkan bahwa ada mahasiswa belum puas terhadap pelayanan proses pembelajaran tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa mahasiswa Jurusan Statistika yang telah mengalami proses pembelajaran angkatan 2018 dan 2019 pada tanggal 30 Oktober 2020, masih ditemukan keluhan mahasiswa mengenai pelayanan proses pembelajaran yang diberikan. Salah satunya adalah strategi yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran, penerapan strategi pembelajaran tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan sempurna, belum sepenuhnya sesuai dengan kecenderungan matakuliah, sehingga materi kuliah belum diterima sempurna oleh mahasiswa. Waktu dalam mengembalikan hasil ujian atau tugas kepada mahasiswa terjadi keterlambatan pengembalian, bahkan tidak sama sekali. Sehingga mahasiswa kurang cepat mengetahui hasil kemampuannya terhadap matakuliah tersebut.

Setiap mahasiswa menginginkan proses pembelajaran yang baik, dan menginginkan hasil belajar yang maksimal. Proses pembelajaran mahasiswa terhadap perkuliahan belum menunjukkan terjadinya peningkatan aktivitas. Hal ini dapat dilihat dari kesulitan beberapa mahasiswa terhadap masalah perkuliahan, yaitu dalam kegiatan memperhatikan, mendengarkan penjelasan dosen, bertanya atau menyatakan pendapat, melakukan pengamatan dan diskusi. Sehingga mahasiswa tersebut belum mampu memecahkan masalah yang lebih kompleks dan menuntut kemampuan berfikir kritis serta hasil belajar yang diinginkan mahasiswa menjadi kurang memuaskan.

Pengetahuan tentang kepuasan mahasiswa akan memberikan banyak manfaat. Manfaat tersebut adalah kepuasan mahasiswa, berfungsi sebagai pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi ke arah pemenuhan kebutuhan mahasiswa sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Mahasiswa memilih penyedia jasa berdasarkan informasi dari teman, keluarga atau dari lembaga dan setelah menerima jasa itu mereka membandingkan jasa yang dialaminya dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami berada dibawah jasa yang diharapkan, mahasiswa akan merasa tidak puas. Sedangkan jika jasa yang dialami oleh mahasiswa memenuhi atau melebihi harapan mereka, maka mereka akan puas atau sangat puas.

Jurusan Statistika harus dapat meningkatkan pelayanan proses pembelajaran, supaya setiap mahasiswa merasa nyaman dan menjamin kepuasan mereka, maka Jurusan Statistika harus dapat meningkatkan pelayanan proses pembelajarannya. Menurut Tjiptono (2004:70) terdapat lima dimensi mutu pelayanan yaitu: 1) bukti langsung/*tangibles*, 2) keandalan/*reliability*, 3) daya tanggap/*responsiveness*, 4) jaminan/*assurance*, 5) perhatian/*emphaty*.

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dapat menjadi hal yang sangat berguna bagi setiap Jurusan. Langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi visi dan misi Jurusan, dengan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswanya pengelola jurusan dapat membuat kebijakan-kebijakan baru maupun tindakan-tindakan yang dapat meningkatkan kualifikasi kualitas sistem pembelajaran.

Berdasarkan penelitian dari Margareta (2017) menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan mahasiswa dalam proses pembelajaran menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, dimana mahasiswa merasa nyaman dalam mengikuti proses pembelajaran. Menurut Nurul (2016) menyatakan bahwa terdapat hubungan tingkat kepuasan mahasiswa dengan pelayanan proses pembelajaran. Hal ini pelayanan pembelajaran sudah dilaksanakan secara optimal dalam proses pembelajaran dan relevan dengan teori yang ada. Sedangkan menurut Ida (2015) menyatakan bahwa ternyata yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan mahasiswa adalah waktu pelaksanaan perkuliahan yang digunakan secara efektif disusul oleh pemberian contoh-contoh implementasi yang cukup bervariasi agar materi perkuliahan bisa di pahami.

Terdapat banyak variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di Jurusan. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Ning Eliyati (2013) tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran adalah jaminan dosen, kenyamanan ruang belajar, kejelasan tujuan pembelajaran, kecukupan sarana belajar, kesiapan dosen, media penunjang, penjadwalan, dan ketersediaan alat tulis kantor.

Banyak faktor penentu kepuasan mahasiswa statistika terhadap pelayanan proses pembelajaran di Jurusan Statistika. Pada penelitian ini faktor-faktor yang akan dianalisis yaitu faktor bukti langsung (*tangibles*), faktor keandalan (*reliability*), faktor ketanggapan (*responsiveness*), faktor jaminan (*assurance*), dan faktor perhatian (*empathy*). Oleh sebab itu, diperlukan suatu analisis yang dapat melihat

faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut secara keseluruhan. Salah satu analisis yang dapat digunakan adalah analisis faktor dikarenakan pada penelitian ini tidak menggunakan variable terikat.

Analisis faktor adalah analisis statistic yang digunakan untuk mereduksi data atau meringkas dari variabel yang banyak diubah menjadi sedikit variabel baru yang disebut faktor dan masih memuat sebagian besar informasi yang terkandung dalam variabel asli. Menurut Supranto (2004:114) analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan interkorelasi antara sejumlah besar variabel dengan cara mengidentifikasi satu set dimensi pokok yang sama.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka diberi judul **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di Jurusan Statistika FMIPA UNP Menggunakan Analisis Faktor”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, batasan masalah pada penelitian ini adalah dalam proses pembelajaran dapat dilihat dari layanan akurat, tepat waktu, respon yang cepat, kepercayaan, rasa aman, perhatian yang diberikan dalam proses pembelajaran, maka penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di Jurusan Statistika FMIPA UNP.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan

mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di Jurusan Statistika FMIPA UNP menggunakan analisis faktor?

D. Pertanyaan penelitian

Berdasarkan latar belakang maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana model faktor yang menerangkan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di Jurusan Statistika FMIPA UNP menggunakan analisis faktor.
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di Jurusan Statistika FMIPA UNP menggunakan analisis faktor.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menentukan model faktor yang menerangkan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di Jurusan Statistika FMIPA UNP menggunakan analisis faktor.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di Jurusan Statistika FMIPA UNP menggunakan analisis faktor.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dengan masalah dan tujuan penelitian yang dirumuskan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi peneliti, untuk menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pemahaman tentang masalah yang diteliti serta menambah pengalaman penulis dalam melakukan penelitian.
2. Bagi perguruan tinggi, untuk menambah informasi terhadap permasalahan yang terjadi pada pelayanan proses pembelajaran di Jurusan Statistika FMIPA Universitas Negeri Padang.
3. Bagi pihak lainnya, sebagai pedoman untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di Jurusan Statistika FMIPA Universitas Negeri Padang.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Model faktor yang dihasilkan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di Jurusan Statistika FMIPA UNP adalah :

$$\begin{aligned} X_1 &= 0,438F_1+0,084F_2+0,552F_3+0,128F_4+0,053F_5 \\ X_2 &= 0,320F_1+0,403 F_2+0,405 F_3+0,120 F_4+0,210 F_5 \\ X_3 &= 0,150F_1 -0,235 F_2+0,382 F_3+0,500 F_4+ 0,295F_5 \\ X_4 &= 0,016F_1+0,107 F_2+0,808 F_3 +0,091F_4+ 0,236F_5 \\ X_5 &= -0,092F_1+ 0,086F_2 +0,251F_3 +0,300F_4+ 0,789F_5 \\ X_6 &= 0,562F_1+ 0,213F_2 +0,179F_3 -0,083F_4+ 0,541F_5 \\ X_7 &= 0,634F_1+ 0,115F_2 -0,072F_3 +0,094F_4+ 0,519F_5 \\ X_8 &= 0,493F_1+ 0,298F_2 +0,254F_3 +0,243F_4+ 0,069F_5 \\ X_9 &= 0,060F_1+ 0,259F_2 +0,722F_3 +0,383F_4-0,080 F_5 \\ X_{10} &= 0,386F_1+ 0,012F_2 +0,282F_3 +0,689F_4-0,089F_5 \\ X_{11} &= 0,081F_1+ 0,313F_2 +0,141F_3 +0,597F_4+ 0,033F_5 \\ X_{12} &= 0,071F_1+ 0,215F_2 +0,257F_3 +0,499F_4+ 0,290F_5 \\ X_{13} &= 0,160F_1+ 0,276F_2 -0,113F_3 +0,590F_4+ 0,363F_5 \\ X_{14} &= 0,543F_1+ 0,473F_2 -0,088F_3 +0,198F_4+ 0,143F_5 \\ X_{15} &= 0,714F_1+ 0,295F_2 +0,199F_3 +0,105F_4+ 0,096F_5 \\ X_{16} &= 0,729F_1-0,057 F_2 +0,100F_3 +0,228F_4 -0,036F_5 \\ X_{17} &= 0,570F_1+ 0,323F_2 +0,040F_3 +0,060F_4 -0,104F_5 \\ X_{18} &= 0,342F_1+ 0,601F_2 +0,298F_3 -0,049F_4+ 0,122F_5 \\ X_{19} &= 0,249F_1+ 0,647F_2 +0,039F_3 0,138F_4+ 0,050F_5 \\ X_{20} &= 0,044F_1+ 0,776F_2 +0,182F_3 +0,281F_4+ 0,082F_5 \end{aligned}$$

2. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di Jurusan Statistika FMIPA UNP yaitu Faktor pertama dinamakan suasana akademik, di dalamnya termuat variabel ketepatan waktu perkuliahan, suasana perkuliahan yang menarik dan kondusif yang diciptakan oleh dosen, keramahan dosen dalam

berinteraksi dengan mahasiswa, dan keefektifan waktu dan mengembalikan hasil ujian atau tugas kepada mahasiswa. Faktor kedua dinamakan perhatian dosen, di dalamnya termuat variabel yang saling berkaitan yaitu motivasi yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran, bantuan dosen dalam masalah perkuliahan, pujian dan sikap dosen kepada mahasiswa dalam proses pembelajaran, dan kesempatan berdiskusi atau bertanya dalam perkuliahan. Faktor ketiga dinamakan kompetensi dosen, di dalamnya termuat variabel yang saling berkaitan yaitu strategi dosen dalam proses pembelajaran, media yang digunakan oleh dosen dalam proses pembelajaran, kejelasan tujuan pembelajaran pada setiap matakuliah, dan kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan. Faktor keempat dinamakan ketanggapan, di dalamnya termuat variabel yang saling berkaitan yaitu kejelasan bahasa dalam proses pembelajaran, kemampuan dosen dalam berkomunikasi, kemahiran konseptual ilmu statistika yang dimiliki dosen, kesiapan dosen dalam memberikan materi perkuliahan, dan kesigapan dosen dalam menjawab pertanyaan. Kemudian faktor kelima dinamakan pelayanan pembelajaran, di dalamnya termuat variabel yang saling berkaitan yaitu kesesuaian materi perkuliahan dengan silabus matakuliah, kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan, dan evaluasi hasil studi secara objektif dan transparan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian ini, ada beberapa hal yang dapat dijadikan saran yaitu:

1. Diharapkan Jurusan Statistika FMIPA UNP dapat memberikan pelayanan proses pembelajaran lebih efektif dan efisien lagi.
2. Dalam penelitian ini, peneliti juga menyarankan kepada peneliti selanjutnya agar mencari referensi lain tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifuddin, M. 2012. *Reformasi Pendidikan: Strategi Inovatif Peningkatan Mutu Pendidikan*. Jakarta: Magna Script.
- Alma, B. 2009. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan: Fokus pada Layanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Arambewela, R. & Hall, J. 2009. An empirical model of international student satisfaction. *Asia Pasific Journal of Marketing and Logistics*, 21(4): p. 555-569.
- Arikunto, Suharmisi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Gasperz, Vincent. 1992. *Teknik Analisis Dalam Percobaan 2*. Bandung: Tarsito Bandung.
- Hayati, N. 2007. *Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) dalam Pelayanan Pendidikan Sebagai Perbaikan Mutu Berkelanjutan dalam Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Universitas Widyatama*. Universitas Widyatama, Bandung.
- H. Malayu. S.p, Hasibuan. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan Cetakan ke-5*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Irawan, Handi. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Javadi, M. 2011. Quality Assessment for Academic Services in University of Isfahan According to the Student SERVQUAL Model. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(4).
- Jhonson, A Richard & Wichien W. Dean. 1998. *Appllied Multivariate Statistical Analisis 2nd Edition*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Komalosari, Kokom. 2010. *Pembelajaran Kontesktual*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. Edisi Tiga Belas. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:Erlangga
- Lewis, R.C. and B.H.Booms 1983, "The Marketing Aspects of Service Quality", in Berry, L.L., G. Shostack, and G. Upah (eds). *Emerging Perspectives in Service Marketing*. Chicago: American Marketing Association, pp. 99-107.