

LAPORAN
PENELITIAN DOSEN PEMULA



**ANALISIS OPTIMALISASI PENERAPAN BAURAN PEMASARAN
JASA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
(Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Galuh)**

Tahun Ke Satu Dari Rencana Satu Tahun

Oleh :

Moch. Aziz Basari, S.Sos., M.M (NIDN .0428087001)
Dani Usmar, S.E., M.Si (NIDN : 0408027401)

UNIVERSITAS GALUH CIAMIS

TAHUN 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : **ANALISIS OPTIMASALISASI PENERAPAN
BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA** (Studi Pada Fakultas
Ekonomi Universitas Galuh)

Peneliti/Pelaksana

Nama Lengkap : Moch. Aziz Basari, S.Sos., M.M.
NIDN : 0428087001
Jabatan Fungsional : Lektor
Program Studi : Manajemen
No HP : 081323057324
Alamat Surel (e-mail) : azizbasari@gmail.com

Anggota 1

Nama Lengkap : Dani Usmar, SE., M.Si.
NIDN : 0408027401
Perguruan Tinggi : Universitas Galuh Ciamis

Institusi Mitra (jika ada)

Nama Institusi Mitra : -
Alamat : -
Penanggungjawab : -

Tahun Pelaksanaan : Tahun ke 1 dari rencana 1 tahun

Biaya Tahun Berjalan : Rp. 8.120.000,00

Biaya Keseluruhan : Rp. 11 600.000,00

Dekan Fakultas Ekonomi





Dr. Ari Rosliyati, S.E., M.M., Ak.,
NIK. 3112770074

Ciamis, 09 juli 2017
Ketua,



Moch. Aziz Basari, S.Sos., M.M
NIK. 3112770069

Menyetujui,




Endin Lidinillah, S.Ag., M.Ag
NIP. 197406152005011005

RINGKASAN

Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis (Unigal) salah satu fakultas yang paling banyak diminati dan saat ini menghadapi tantangan yang sama pada Fakultas Ekonomi di universitas-universitas maupun sekolah-sekolah tinggi lainnya di sekitar Ciamis. Persaingan yang begitu ketat berimbas kepada sulitnya menarik para calon mahasiswa yang dalam hal ini adalah sebagai konsumen jasa pendidikan. Untuk mengatasi masalah tersebut Fakultas Ekonomi Unigal berusaha untuk mengoptimalkan seluruh sumberdaya yang dimilikinya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis. Bauran Pemasaran Jasa dengan menggabungkan *Price* (X_1), *Place* (X_2), *Process* (X_3), *People* (X_4) dan *Physical Evidence* (X_5) bersinergi untuk mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan menganalisis manakah dari kelima bauran pemasaran jasa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa tersebut.

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode ***Field Research*** (observasi, wawancara, kuesioner) dan ***Library Research*** (studi kepustakaan) dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah aksidental sampling sebanyak 96 sampel.

Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear sederhana dan berganda (*multi linear regression*). Analisis regresi, untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Untuk melihat hubungan antara variabel yang dipergunakan rumus regresi berganda Umar (2005:307). $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$.

Hasil penelitian diperoleh pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial adalah *Price* (X_1) : 15.46%, *Place* (X_2) : 18.36%, *Process* (X_3) : 39.22%, *People* (X_4) : 36.24% dan *Physical Evidence* (X_5) : 61.82%. dan secara simultan sebesar 68.09%, variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa tapi tidak diteliti sebesar 31.91%.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa dari kelima komponen bauran pemasaran jasa hanya dua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), karena tingkat signifikannya < 0.05 , kedua variabel tersebut adalah *place* (X_2) dan *Physical Evidence* (X_5). Sedangkan tiga variabel lainnya yaitu *price* (X_1), *process* (X_3) dan *people* (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y), namun tidak signifikan. hal tersebut berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS bahwa ketiga variabel tersebut tingkat signifikansinya di atas 0,05 (>0.05).

Keyword : *Price, Place, Process, People, Physical Evidence*, Kepuasan Mahasiswa, Fakultas Ekonomi Unigal.

PRAKATA

Atas Rahmat Allah SWT, kami dapat menyelesaikan Laporan Kemajuan Penelitian Dosen Pemula dengan judul: “**Analisis Optimasalisasi Penerapan Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa** (Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Galuh) ”, maka selayaknya kami memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala kenikmatan kepada kita semua.

Laporan kemajuan ini kami buat dalam upaya pertanggungjawaban atas penelitian yang kami lakukan dalam rangka melaksanakan Tri Darma Perguruan Tinggi Bidang Penelitian yang mudah-mudahan bermanfaat secara pengembangan ilmu pengetahuan dan juga bermanfaat secara praktis.

Laporan ini tidak akan terlaksana dengan baik jika tidak ada dukungan dari semua pihak, maka kami haturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang mendukung dan membantu kami dalam melaksanakan kegiatan ini. Semoga kebaikan kita semua menjadi amal yang diterima Allah SWT, amin.

Akhir kata kami menyadari bahwa sebagai manusia banyak memiliki keterbatasan dan hanya Allah SWT yang memiliki kesempurnaan suturenya. Untuk itu kritik dan saran dari pembaca adalah sumbangsih yang tak terhingga nilainya.

Ciamis, Juli 2017

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pengertian Pemasaran.....	7
2.2. Karakteristik Jasa.....	8
2.2.1. Pengertian Jasa	8
2.2.2. Ciri-Ciri Jasa	9
2.3. Bauran Pemasaran Jasa.....	11
2.4. Konsep Kepuasan	14
BAB 3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	17
3.1. Tujuan Penelitian	17
3.2. Manfaat Penelitian.....	17
BAB 4. METODE PENELITIAN	
4.1.Lokasi Penelitian	18
4.2. Tahapan-tahapan Penelitian	18
4.3. Lokasi Penelitian	18
4.4. Peubah yang di Ukur	19
4.5. Disain dan Model Penelitian	19
4.6. Rancangan Penelitian	19

4.7. Teknik Pengumpulan Data	20
4.7.1. Teknik Pengumpulan Data Field Research	20
4.7.2. Teknik Pengumpulan Data Library Research	20
4.7.3. Menentukan Populasi dan Sampel	21
4.7.4. Pengukuran Alat Instrument.....	22
4.7.5. Uji Validitas dan Realibilitas Instrument Penelitian	22
4.8. Teknik Analisis Data	24
4.8.1. Analisis Regresi Linear Berganda	24
4.8.2. Uji F (Uji Simultan)	25
4.8.3. Uji t (Uji Parsial)	25
4.8.4. Koefisien Determinasi (r^2).....	27
BAB 5. HASIL YANG DICAPAI	28
5.1 Uji Kualitas Data	28
5.5.1 Uji Reliabilitas.....	28
5.5.2 Uji Validitas	29
5.2 Hasil Analisis dan Pembahasan	34
5.2.1 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian	34
5211 Deskriptif Jawaban Responden Mengenai Variabel X1	35
5212 Deskriptif Jawaban Responden Mengenai Variabel X2.....	36
5213 Deskriptif Jawaban Responden Mengenai Variabel X3.....	38
5214 Deskriptif Jawaban Responden Mengenai Variabel X4.....	45
5215 Deskriptif Jawaban Responden Mengenai Variabel X5.....	50
5216 Deskriptif Jawaban Responden Mengenai Variabel Y.....	64
5217 Statistik Deskriptif Skor Rata-Rata Variabel.....	118
5.2.2 Analisis Verifikatif	119
5.2.2.1 Analisis Korelasi	119
5.2.2.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	120
5.2.2.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	120

5.3. PEMBAHASAN.....	121
5.3.1 Harga (<i>Price</i>) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh.....	122
5.3.2 Lokasi(<i>Place</i>) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh	122
5.3.3 Proses(<i>Process</i>) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh	122
5.3.4 Orang(<i>people</i>) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh	123
5.3.5 Sarana Prasarana(<i>physical evidence</i>) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh.....	123
5.3.6 Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh	123
5.3.7 Pengaruh harga (<i>Price</i>) terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	124
5.3.8 Pengaruh Lokasi(<i>Place</i>) terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	125
5.3.9 Pengaruh Proses(<i>Process</i>) terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	125
5.3.10 Pengaruh Orang(<i>people</i>) terhadap Kepuasan Mahasiswa	126
5.3.11 Pengaruh Sarana Prasarana(<i>physical evidence</i>) terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	127
5.3.12 Pengaruh Secara Simultan Variabel X1, X2, X3, X4, X5 terhadap Y	127
 BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN	129
6.1 Kesimpulan.....	129
6.2 Saran.....	131
 DAFTAR PUSTAKA	134

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Biaya Kuliah (Price) Di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis Dari Tahun Ajaran 2011/2012-2014/2015.....	2
Tabel 1.2	Data Mahasiswa Yang Sedang kuliah Di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis Dari Tahun Ajaran 2011/2012-2014/2015	2
Tabel 1.3	Data Keadaan Geografis (Place) Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis	3
Tabel 1.4	Data Keadaan Dosen dan Staf (People) Di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis Dari Tahun Ajaran 2011/2012-2014/2015	3
Tabel 1.5	Data Keadaan Sarana dan Prasarana (Physical Evidence) Di Fakultas Ekonomi niversitas Galuh Ciamis Dari Tahun Ajaran 2014/2015	4
Tabel 5.1	Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas.....	28
Tabel 5.2	Hasil Uji Validitas Item Variabel X ₁	30
Tabel 5.3	Hasil Uji Validitas Item Variabel X ₂	30
Tabel 5.4	Hasil Uji Validitas Item Variabel X ₃	31
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas Item Variabel X ₄	32
Tabel 5.6	Hasil Uji Validitas Item Variabel X ₅	32
Tabel 5.7	Hasil Uji Validitas Item Variabel Y	33
Tabel 5.8	Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian.....	34
Tabel 5.9	Biaya kuliah yang ditawarkan terjangkau oleh kemampuan ekonomi keluarga saya.....	35
Tabel 5.10	Biaya kuliah yang ditawarkan paling murah dibanding Universitas lain.	35
Tabel 5.11	Biaya kuliah yang ditawarkan dirasakan sebanding dengan apa yang diperoleh.....	36
Tabel 5.12	Fakultas Ekonomi tersebut karena lokasinya yang dengan mudah dijangkau tidak macet, berada di jalan utama.....	37
Tabel 5.13	Fakultas Ekonomi tersebut dari Jalan utama maupun dari lokasi parkir jaraknya dekat.	37
Tabel 5.14	Fakultas Ekonomi mudah di akses dari berbagai arah.....	38
Tabel 5.15	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa.	38
Tabel 5.16	Setiap mahasiswa mendapatkan informasi berkaitan dengan perkuliahan (Jadwal,dosen,ruangan dan waktu).	39
Tabel 5.17	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.	40
Tabel 5.18	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan FE UNIGAL dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.	40
Tabel 5.19	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab.	41

Tabel 5.20	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan.	41
Tabel 5.21	FE UNIGAL menyediakan dosen Wali atau Dosen Bimbingan Konseling bagi Mahasiswa.	42
Tabel 5.22	FE UNIGAL menyediakan beasiswa bagi mahasiswa Prestasi ataupun kurang mampu.....	42
Tabel 5.23	FE UNIGAL membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.....	43
Tabel 5.24	Pimpinan FE UNIGAL beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi.....	44
Tabel 5.25	FE UNIGAL memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit.	44
Tabel 5.26	FE UNIGAL memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan.....	45
Tabel 5.27	Staf administrasi akademik santun, cepat, ramah, teliti dan akurat dalam memberikan pelayanan.	46
Tabel 5.28	Staf akademik, keuangan, umum dan kemahasiswaan memiliki kemampuan untuk melayani administrasi kemahasiswaan.	46
Tabel 5.29	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh melalui dosen wali maupun program studi.	47
Tabel 5.30	Dosen memberikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif. ..	47
Tabel 5.31	Dosen datang dikelas tepat waktu.....	48
Tabel 5.32	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya.	48
Tabel 5.33	Dosen memiliki kompetensi yang sangat baik.....	49
Tabel 5.34	Seluruh Dosen dan Staf selalu berpenampilan rapih dan menarik. .	49
Tabel 5.35	Bangunan kokoh dan warna dinding yang cocok.	50
Tabel 5.36	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa.....	51
Tabel 5.37	Ruang kuliah tertata dengan rapi, bersih, sejuk dan nyaman.....	51
Tabel 5.38	FE UNIGAL mempunyai perpustakaan yang lengkap.	52
Tabel 5.39	Ruang kuliah memiliki fasilitas kuliah lengkap, modern dan menarik.	52
Tabel 5.40	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan FE UNIGAL....	53
Tabel 5.41	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih.	53
Tabel 5.42	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.....	54
Tabel 5.43	Ruangan pelayanan Adm, prodi, pimpinan, dosen dan ruangan lainnya tertata dengan rapi.	54
Tabel 5.44	Logo dan Papan Nama Kampus menarik dan mudah di baca.	55
Tabel 5.45	Memiliki taman, kantin dan tempat bersantai di sekitar kampus....	55
Tabel 5.46	Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan.....	56
Tabel 5.47	Fasilitas ruang laboratorium di fakultas tersedia.	56
Tabel 5.48	Area parkir di kampus tersedia.	57
Tabel 5.49	Keberadaan taman-taman dan public space di Fakultas cukup bagus.	57
Tabel 5.50	Kebersihan kantin selalu terjaga.	58
Tabel 5.51	Kelengkapan Fasilitas olah raga tersedia.....	58

Tabel 5.52	Fasilitas Ibadah (musholla).	59
Tabel 5.53	Kondisi jalan di kampus cukup baik.....	59
Tabel 5.54	Kebersihan toilet-toilet sangat terjaga.	60
Tabel 5.55	Terdapat Penerangan jalan di lingkungan kampus pada malam hari.	60
Tabel 5.56	Tersedia Fasilitas Anjungan computer.	61
Tabel 5.57	Ketersediaan Layanan internet, hot spot di kampus.	61
Tabel 5.58	Terdapat Kelengkapan buku panduan akademik.	62
Tabel 5.59	Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan.....	62
Tabel 5.60	Ada Fasilitas ruang di organisasi kemahasiswaan.	63
Tabel 5.61	Keberadaan Koperasi mahasiswa Cukup Membantu.	63
Tabel 5.62	Keberadaan BI Corner Cukup membantu Mahasiswa dalam menyediakan buku-buku referensi.....	64
Tabel 5.63	Ketanggapan pelayanan pegawai di laboratorium.	65
Tabel 5.64	Ketanggapan pelayanan pegawai di perpustakaan.....	65
Tabel 5.65	Ketanggapan dosen dan pegawai dalam melayani mahasiswa.	66
Tabel 5.66	Kejelasan prosedur peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan.	66
Tabel 5.67	Kesesuaian prosedur pelayanan administrasi di bagian akademik dan kemahasiswaan.....	67
Tabel 5.68	Kemudahan dalam pelayanan administrasi di jurusan.....	67
Tabel 5.69	Kemauan petugas administrasi di tingkat jurusan dalam melayani mahasiswa	68
Tabel 5.70	Kemampuan dosen menyampaikan materi di kelas.....	68
Tabel 5.71	Kemudahan dalam pelayanan administrasi di jurusan.....	69
Tabel 5.72	Kemudahan dalam pelayanan administrasi di perpustakaan.	69
Tabel 5.73	Kemudahan dalam pelayanan laboratorium.	70
Tabel 5.74	Kejelasan prosedur pelayanan akademik di fakultas.	70
Tabel 5.75	Ketanggapan pegawai pelayanan administrasi.	71
Tabel 5.76	Ketanggapan pegawai pelayanan administrasi di perpustakaan	71
Tabel 5.77	Kecepatan pegawai administrasi dalam melayani mahasiswa.....	72
Tabel 5.78	Kecepatan pegawai perpustakaan dalam melayani mahasiswa	73
Tabel 5.79	Ketepatan pegawai administrasi dalam melayani mahasiswa.	73
Tabel 5.80	Ketepatan pegawai perpustakaan dalam melayani mahasiswa.....	74
Tabel 5.81	Kejelasan pegawai memberikan informasi pelayanan akademik. ...	74
Tabel 5.82	Kemudahan mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan.	75
Tabel 5.83	Keluhan (saran dan kritik) diselesaikan dengan baik oleh organisasi kemahasiswaan.	75
Tabel 5.84	Kemudahan dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling kemahasiswaan / perwalian.	76
Tabel 5.85	Kejelasan pemberian informasi pelayanan akademik (Jadwal Perwalian, pendaftaran mata kuliah, pembayaran SPP, Praktikum, PPL, KKL, KKN dll).	76
Tabel 5.86	Kedisiplinan dosen dan pegawai dalam melayani mahasiswa.....	77
Tabel 5.87	Ketepatan waktu pelayanan akademik.....	78
Tabel 5.88	Ketersediaan modul/buku ajar.	78

Tabel 5.89	Kemudahan mendapatkan layanan akademik (dosen wali, bimbingan skripsi, konsultasi judul skripsi dll).	79
Tabel 5.90	Kemudahan mendapatkan pelayanan administrasi (ijin riset, ijin cuti, surat keterangan masih kuliah, dll).	79
Tabel 5.91	Kurikulum disusun dengan baik, terstruktur dan sesuai dengan lapangan kerja.	80
Tabel 5.92	Jadwal kuliah tersusun dengan baik (jarang bentrok).....	80
Tabel 5.93	Kehadiran dosen sesuai dengan jadwal perkuliahan.....	81
Tabel 5.94	Kemampuan dosen ketika mengajar di kelas.....	81
Tabel 5.95	Materi yang disampaikan berkualitas dan sesuai dengan perkembangan.....	82
Tabel 5.96	Sikap dan kemampuan petugas pelayanan administrasi di jurusan.	82
Tabel 5.97	Sikap dan kemampuan pelayanan administrasi di fakultas.	83
Tabel 5.98	Sikap dan kemampuan pelayanan petugas Laboratorium.....	83
Tabel 5.99	Sikap dan kemampuan petugas perpustakaan.....	84
Tabel 5.100	FE memberi kesempatan pada kegiatan-kegiatan kemahasiswaan..	84
Tabel 5.101	Dukungan lembaga pada kegiatan penelitian mahasiswa.....	85
Tabel 5.102	Kinerja organisai kemahasiswaan tingkat fakultas.	85
Tabel 5.103	Kemudahan kegiatan bimbingan dan konseling kemahasiswaan.....	86
Tabel 5.104	Ketersediaan organisasi bakat minat mahasiswa.	87
Tabel 5.105	Kepedulian petugas laboratorium dalam melayani mahasiswa.	87
Tabel 5.106	Kepedulian dosen dan pegawai administrasi dalam melayani mahasiswa.....	88
Tabel 5.107	Kepedulian petugas keamanan terhadap masalah keamanan.....	88
Tabel 5.108	Kesedian petugas ruang baca di tingkat fakultas dalam membantu mendapatkan referensi buku.	89
Tabel 5.109	Kepedulian petugas kebersihan terhadap kebersihan ruang perkuliahan.....	89
Tabel 5.110	Kesediaan pegawai di jurusan membantu menyelesaikan masalah administrasi mahasiswa.	90
Tabel 5.111	Kesediaan pegawai di fakultas membantu menyelesaikan masalah administrasi mahasiswa.	90
Tabel 5.112	Jam layanan akademik (perpustakaan, laboratorium, konseling/ bimbingan, dll) sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.	91
Tabel 5.113	Pegawai dan dosen memberi motivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi Akademik.	91
Tabel 5.114	Kemudahan menghubungi dan ketersediaan dosen dalam membimbing mahasiswa.....	92
Tabel 5.115	Dosen dan karyawan memahami kebutuhan mahasiswa.	92
Tabel 5.116	Dosen dan karyawan menanggapi keluhan dan saran dengan baik.	93
Tabel 5.117	Dosen mau meluangkan waktu di luar jam kerja untuk melayani mahasiswa.....	94
Tabel 5.118	Komunikasi dosen, pegawai dan mahasiswa terjalin dengan baik.	
Tabel 5.119	Kemudahan menghubungi dosen dalam dalam membimbing / konseling untuk kegiatan kemahasiswaan.	95

Tabel 5.120	Ketersediaan organisasi kemahasiswaan dalam kegiatan bakat minat mahasiswa.....	95
Tabel 5.121	Jam layanan organisasi kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.....	96
Tabel 5.122	Koperasi mahasiswa sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.	96
Tabel 5.123	Penghargaan bagi mahasiswa berprestasi dibidang bakat dan minat.	97
Tabel 5.124	Reputasi Lembaga.....	97
Tabel 5.125	Akreditasi program studi.	98
Tabel 5.126	Kemampuan pegawai dalam melayani mahasiswa.....	98
Tabel 5.127	Kemampuan dosen menyampaikan materi perkuliahan.	99
Tabel 5.128	Keamanan parkir di tempat-tempat parkir.	99
Tabel 5.129	Keamanan di kampus pada malam hari terjaga dengan baik.	100
Tabel 5.130	Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat (missal : kebakaran).....	100
Tabel 5.131	Keamanan di kampus pada siang hari terjaga baik.	101
Tabel 5.132	Keberadaan satpam (petugas keamanan) di kampus.	101
Tabel 5.133	Kesesuaian materi kuliah dengan Rencana Pembelajaran.	102
Tabel 5.134	Suasana kelas kondusif untuk belajar	102
Tabel 5.135	Rasa aman selama mengikuti perkuliahan di kelas.	103
Tabel 5.136	Kebebasan melakukan kegiatan ilmiah di kampus.	103
Tabel 5.137	Kemudahan mendapatkan informasi non akademik dan informasi lainnya.....	104
Tabel 5.138	Kemudahan mendapatkn informasi akademik melalui media informasi komunikasi (papan pengumuman/spanduk/media lain). .	105
Tabel 5.139	Kemudahan mendapatkan informasi tentang beasiswa.	105
Tabel 5.140	Kejelasan prosedur penerimaan beasiswa.....	106
Tabel 5.141	Dukungan lembaga terhadap kegiatan organisasi kemahasiswaan di luar jam kerja.	106
Tabel 5.142	Dukungan lembaga terhadap kegiatan bakat minat mahasiswa.....	107
Tabel 5.143	Kebebasan mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan.....	107
Tabel 5.144	Kenyamanan ruang kelas.	108
Tabel 5.145	Fasilitas dan media perkuliahan ruang kelas.	108
Tabel 5.146	Ruang baca perpustakaan.....	109
Tabel 5.147	Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan.....	109
Tabel 5.148	Fasilitas ruang laboratorium di fakultas tersedia.	110
Tabel 5.149	Area parkir di kampus tersedia	110
Tabel 5.150	Keberadaan taman-taman dan public space di Fakultas cukup bagus.	111
Tabel 5.151	Kebersihan kantin selalu terjaga.	111
Tabel 5.152	Kelengkapan Fasilitas olah raga tersedia.....	112
Tabel 5.153	Fasilitas Ibadah (musholla).	112
Tabel 5.154	Kondisi jalan di kampus cukup baik.....	113
Tabel 5.155	Kebersihan toilet-toilet sangat terjaga.	113
Tabel 5.156	Terdapat Penerangan jalan di lingkungan kampus pada malam hari.	114

Tabel 5.157	Tersedia Fasilitas Anjungan computer.	114
Tabel 5.158	Ketersediaan Layanan internet, hot spot di kampus.	115
Tabel 5.159	Terdapat Kelengkapan buku panduan akademik.	115
Tabel 5.160	Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan.....	116
Tabel 5.161	Ada Fasilitas ruang di organisasi kemahasiswaan.	116
Tabel 5.162	Keberadaan Koperasi mahasiswa Cukup Membantu.	117
Tabel 5.163	Keberadaan BI Corner Cukup membantu Mahasiswa dalam menyediakan buku-buku referensi.....	117
Tabel 5.164	Hasil Perhitungan Rata-rata	118
Tabel 5.165	Kriteria Penafsiran kondisi variabel penelitian.....	118
Tabel 5.166	Kriteria Variabel Penelitian	119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Draf Jurnal	169
Lampiran 2	Kuesioner.....	189
Lampiran 3	Log Book.....	197
Lampiran 4	Laporan Penggunaan Anggaran.....	198

BAB I

PENDAHULUAN

Persaingan antar perguruan tinggi saat ini semakin ketat, bukan hanya terbatas pada lingkup domestik, tetapi sudah merambah pada tataran global. Salah satu penyebabnya adalah adanya otonomi daerah yang membuat semakin banyak perguruan tinggi baru bermunculan. Selain itu pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat kompetisi antar perguruan tinggi ditingkat global semakin nyata.

Universitas Galuh Ciamis (Unigal) merupakan salah satu universitas swasta yang menghadapi tantangan yang sama dengan universitas-universitas maupun sekolah-sekolah tinggi lainnya. Persaingan antar universitas maupun sekolah tinggi berimbas kepada sulitnya menarik para calon mahasiswa yang dalam hal ini adalah sebagai konsumen jasa pendidikan. Untuk mengatasi masalah tersebut Unigal berusaha untuk memperkenalkan dan menawarkan jasa-jasa pendidikan kepada masyarakat dengan melakukan strategi bauran pemasaran jasa yang strategis.

Di era Global dewasa ini, menuntut Fakultas Ekonomi untuk menemukan dan membangun sistem manajemen yang mampu secara profesional meretensi pelanggannya. Jones dan Sanser dalam Hurriyati (2005:127) bahwa di era perdagangan bebas yang tidak terpoteksi sama sekali adalah perusahaan untuk tetap mampu bertahan hidup yaitu pelanggan-pelanggan loyal atau puas.

Konsumen pada saat ini cenderung lebih bersifat cerdas, suka memilih, lebih menuntut, mempelajari dengan baik produk atau layanan yang ditawarkan, kesetiiaannya rendah, sangat peduli terhadap harga, serta mencari nilai yang tertinggi. Hal ini menjadi tindakan nyata dari konsumen yang dipengaruhi oleh faktor-faktor kejiwaan dan faktor luar lainnya yang mengarahkan mereka untuk memilih dan mempergunakan produk atau jasa yang diinginkannya. Berikut data biaya kuliah di fakultas ekonomi.

Tabel 1.1
Data Biaya Kuliah (Price)
Di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis
Dari Tahun Ajaran 2011/2012-2014/2015

Keterangan	Biaya
Biaya Penyelenggara Pendidikan (BPP)	1.150.000
Biaya Pembangunan Universitas	2.000.000
Biaya Satuan Kredit	57.500
Bimbingan Akademik Universitas	375.000
Iuran Kemahasiswaan Per Tahun	150.000

Sumber: Kepala Sub Bag. Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis

Hal ini biaya masih tergolong ringan dibandingkan dengan biaya masuk SMA negeri saja mencapai 4 jutaan. Kondisi Fakultas Ekonomi saat ini semakin berkembang dan menunjukkan tingkat persaingan dan pertumbuhan yang semakin baik ini terlihat dari semakin meningkatnya minat masyarakat untuk kuliah di fakultas ekonomi. Berikut data jumlah mahasiswa 5 tahun terakhir.

Tabel 1.2
Data Mahasiswa Yang Sedang kuliah
Di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis
Dari Tahun Ajaran 2011/2012-2014/2015

Tahun Ajaran	Jumlah Mahasiswa
2011/2012	275
2012/2013	436
2013/2014	664
2014/2015	602
Jumlah	1.976

Sumber: Kepala Sub Bag. Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis

Terlihat bahwa dari tahun ke tahun animo masyarakat untuk kuliah semakin meningkat. Secara geografis, posisi kampus Fakultas Ekonomi Unigal berada di jalan utama menuju Kuningan dan Cirebon serta dapat dijangkau dari Ibu kota ciamis dalam 5 menit. Fakultas Ekonomi dengan luas lahan mencapai

1.200m² dan berada dekat dengan lingkungan masyarakat sehingga akses dengan mudah. Berikut data geografis Fakultas Ekonomi.

Tabel 1.3
Data Keadaan Geografis (Place)
Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis

Keadaan Geografis	Keterangan
Luas lahan	1200M ²
Jalur Transportasi	Mudah dilalui dari semua arah.
Lokasi	Tidak jauh dari kota
Lingkungan	Terdapat Supermarket, Perumnas, Warung makan, fotocopy, toko buku dan pendukung lainnya.

Sumber: Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis

Ini terlihat bahwa Fakultas Ekonomi berada pada posisi yang ideal dimana lokasi, jalur transportasi dan lingkungan kampus sangat pendukung untuk perkuliahan. Untuk lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas mahasiswa Fakultas Ekonomi juga terus mengoptimalkan kualifikasi akademis dosen dan Staff. Berikut data dosen dan staff Fakultas Ekonomi.

Tabel 1.4
Data Keadaan Dosen dan Staf (People)
Di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis
Dari Tahun Ajaran 2011/2012-2014/2015

Status	Jml	S3	S2	S1	D3	SMP	SMA	GB	LK	L	AS	TP
Dosen Tetap	25	9	16						8	9	5	3
Dosen Luar Biasa	16	4	7	5				2	5	3	2	4
Karyawan Tetap	7		1	3	1	1	1					
Karyawan Kontrak	1			1								
Jumlah	48	13	24	9	1	1	1	2	13	12	7	7

Ket: GB(Guru Besar),LK(Lektor Kepala), L(Lektor),AS(Asisten Ahli),TP(Tenaga Pengajar)

Sumber : Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis

Hal ini terlihat bahwa dosen-dosen fakultas ekonomi telah memenuhi standar aturan dosen minimal S2. Dari data ini dari 48 dosen hanya 5 orang yang masih bergelar S1 itu karena telah berusia lanjut.

Tidak kalah pentingnya keberhasilan dalam memberikan layanan terbaik kepada mahasiswa adalah sarana prasarana tidak bisa kita abaikan. Ketersediaan ruangan, proyektor, dosen mengajar tepat waktu dan kenyamanan merupakan prioritas yang harus dilakukan. Berikut data sarana prasarana Fakultas Ekonomi Unigal dalam menunjang perkuliahan.

Tabel 1.5
Data Keadaan Sarana dan Prasarana (Physical Evidence)
Di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis
Dari Tahun Ajaran 2014/2015

Saran dan Prasarana	Jumlah
Ruang Kuliah	9
Kursi Kuliah	405
Proyektor	10
Papan Tulis	9
Lab Komputer (30 Unit Komputer)	1
Lab Akuntansi	1
Toilet/Wc	3
Listrik dan Jalur komunikasi	12 Paket
Jaringan Informasi	3 Unit
Ruang Dekan	1
Ruang Wakil Dekan I	1
Ruang Wakil Dekan II	1
Ruang Wakil Dekan III	1
Ruang Prodi Manajemen & Akuntansi	2
Ruang Tata Usaha	1
Ruang Dosen	1

Muhollah	1
Ruang Dapur	1
Ruang Gudang	1
Ruang Tunggu	3
Lahan Parkir	Luas 800 M²

Sumber : Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis

Pada satu kesempatan mahasiswa dihadapkan pada keadaan dimana mahasiswa merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi melalui pengoptimalan bauran pemasaran jasa tersebut. Pada kondisi yang demikian, kita dapat melihat bagaimana sikap mahasiswa.

Banyak organisasi jasa melakukan strategi untuk memperluas kapasitas usahanya dimana harus disesuaikan dengan permintaan dan selera konsumen. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen membutuhkan konsep pemasaran yang disebut dengan bauran pemasaran (*marketing mix*). Menurut Kotler (2000:15), Marketing mix merupakan kombinasi dari empat variabel penting dari konsep pemasaran yang dapat dikendalikan oleh perusahaan. Empat variabel tersebut meliputi produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*) dan promosi (*promotion*), dan biasa disingkat dengan 4P. Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati (2005:48) mengemukakan bahwa pemasaran jasa perlu bauran pemasaran yang diperluas (*expanded marketing mix for services*) dengan penambahan unsur *non-traditional marketing mix* yaitu proses (*process*), orang (*people*), dan bukti fisik (*physical evidence*). Namun pada permasalahan ini, penulis hanya mengambil beberapa variabel saja yang menurut penulis cukup berpengaruh yaitu diantaranya **harga, lokasi, proses, orang dan sarana prasarana**. Kelima variabel ini penulis pilih karena variabel ini sudah mewakili dua variabel yang tidak dimasukkan. Dua variabel itu adalah **Produk** dan **Promosi**. Menurut peneliti Produk dalam hal ini lulusan akan secara otomatis baik apabila kelima bauran jasa tersebut telah dilaksanakan dengan baik sedangkan promosi sudah menjadi kebiasaan yang dilakukan setiap tahunnya.

Apabila Fakultas Ekonomi tidak mampu mengkombinasikan marketing mix, sebagai implikasi yang nyata kedepan, maka akan berdampak pada eksistensi

Fakultas Ekonomi itu sendiri. Mahasiswa tidak percaya yang berujung ketidakpuasan yang menyebabkan perkuliahan apa adanya. Oleh karena itu Fakultas Ekonomi dituntut dapat memprediksikan bagaimana para mahasiswa akan merespon strategi pemasaran yang diterapkan.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka di dalam penelitian ini berusaha mengetahui dan menganalisis pengaruh bauran pemasaran jasa dan manakah dari kelima bauran pemasaran jasa yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis, oleh karena itu diambil judul penelitian “**Analisis Optimalisasi Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa**”, di mana penelitian dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pemasaran

Pemasaran menyentuh kehidupan kita sehari-hari. Akan tetapi kebanyakan orang telah salah mengartikan dan menganggapnya bahwa pemasaran sama dengan penjualan dan promosi. Ini bukan berarti bahwa penjualan dan promosi menjadi tidak penting, tetapi keduanya lebih merupakan bagian dari bauran pemasaran yang lebih luas atau seperangkat fungsi pemasaran yang harus dimanfaatkan untuk meraih dampak maksimum di pasar. Penjualan hanyalah fungsi puncak pemasaran. Penjualan hanya merupakan salah satu dari beberapa fungsi pemasaran, dan seringkali bukan merupakan fungsi terpenting. Apabila pemasaran melakukan fungsi pemasaran dengan baik mengidentifikasi kebutuhan konsumen, mengembangkan produk yang tetap, menetapkan harga, melaksanakan distribusi dan promosi secara efektif, barang-barang akan laku dengan sendirinya. Pemasaran merupakan suatu upaya mengantar perusahaan mencapai tujuan melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan manusia. Pemasaran meliputi berbagai kegiatan yang terkait dengan upaya menyampaikan produk sesuai keinginan konsumen, kegiatan distribusi dan kegiatan promosi.

Definisi pemasaran menurut Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah (2014:14) adalah :

“Kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya yang pada intinya berusaha untuk mengidentifikasi apa sesungguhnya yang dibutuhkan oleh konsumen, dan bagaimana cara pemenuhannya dapat diwujudkan. Untuk dapat mengidentifikasi apa yang dibutuhkan konsumen, maka pebisnis perlu melakukan riset pemasaran diantaranya melakukan survei tentang keinginan konsumen sehingga pebisnis mendapatkan informasi mengenai apa yang sesungguhnya dibutuhkan oleh konsumen. Informasi mengenai kebutuhan ini kemudian diteruskan ke bagian produksi untuk diwujudkan. Setelah output produk terwujud maka manajemen pemasaran kemudian juga melakukan kegiatan dalam proses penyampaian produk ke konsumen.”

Definisi pemasaran Asosiasi Pemasaran Amerika dalam Alma (2004:5), yaitu : “Pemasaran adalah proses merencanakan konsepsi, harga, promosi dan distribusi ide, menciptakan peluang yang memuaskan individu dan sesuai dengan tujuan organisasi.” Definisi diatas memberikan arti bahwa pemasaran merupakan kegiatan manusia yang diarahkan kepada kepuasan pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen melalui suatu proses pertukaran. Dalam hal yang dimaksud adalah barang dan jasa, serta uang dan tenaga. Kegiatan pemasaran melibatkan dua pihak yang saling berinteraksi, dimana pihak yang satu menginginkan kepuasan, sedangkan pihak yang lainnya ingin memperoleh laba. Pihak-pihak yang dimaksud adalah produsen dan konsumen. Produsen menciptakan barang atau jasa sedangkan konsumen adalah pihak yang memiliki kebutuhan dan keinginan untuk dipenuhi. Jadi disebabkan karena adanya kepentingan dari masing-masing pihak, maka timbullah yang disebut pertukaran atau arus perpindahan barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Pemasaran juga merupakan kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan sebagai suatu sistem keseluruhan. Dikatakan sebagai suatu keseluruhan, karena pemasaran mencakup usaha perusahaan yang dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan konsumen, menentukan harga yang sesuai, menentukan cara-cara promosi yang tepat dan pola distribusi produk yang efektif.

Pemasaran juga mempunyai sasaran tertentu yaitu berusaha memberikan kepuasan bagi konsumen yang ada maupun pembeli yang potensial, sehingga pemasaran bukanlah suatu kegiatan yang statis sifatnya melainkan suatu kegiatan yang dinamis dari keinginan konsumen.

2.2. Karakteristik Jasa

2.2.1. Pengertian Jasa

Menurut Kotler (2003) "*A service can be defined as any activity or benefit that one party can offer another that is essential intangible and that does not result in the ownership anything. It's production may or may not tied to a physical product*": Jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud yang tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak

lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan (personal service) sampai jasa sebagai suatu produk. Sejauh ini sudah banyak pakar pemasaran jasa yang telah berusaha mendefinisikan pengertian jasa. Berikut ini adalah beberapa diantaranya :

Kotler (2000: 428) mengatakan bahwa jasa adalah :

“Setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik.”

Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati (2005:28) :

“Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya.”

Definisi diatas tampak bahwa jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Jasa juga bukan merupakan barang, jasa adalah suatu proses atau aktivitas, dan aktivitas tersebut tidak berwujud. Jasa juga tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.

2.2.2. Ciri-Ciri Jasa

Produk jasa memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan barang (Produk fisik). Kotler (2000:429) menyebutkan ciri-ciri tersebut sebagai berikut :

1. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Tidak berwujud (*Intangibility*) artinya jasa tidak dapat dilihat, mencium, meraba, mendengar dan merasakan hasilnya sebelum konsumen membelinya. Untuk mengurangi ketidakpastian, konsumen mencari informasi tentang jasa tersebut, seperti lokasi perusahaan, para penyedia dan penyalur jasa, peralatan dan alat komunikasi yang digunakan serta harga

produk jasa tersebut. Beberapa hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan calon konsumen, yaitu sebagai berikut :

- a. Meningkatkan visualisasi jasa yang tidak berwujud menjadi berwujud.
- b. Menekankan pada mamfaat yang diperoleh.
- c. Menciptakan suatu nama merek (*brand name*) bagi jasa.
- d. Memakai nama orang terkenal untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.

2. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Tidak terpisahkan (*Inseparability*) artinya jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu perusahaan jasa yang menghasilkannya. Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Jika konsumen membeli suatu jasa maka ia akan berhadapan langsung dengan sumber atau penyedia jasa tersebut, sehingga penjualan jasa lebih diutamakan untuk penjualan langsung dengan skala operasi terbatas. Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan dapat menggunakan strategistrategi, seperti bekerja dalam kelompok yang lebih besar, bekerja lebih cepat, serta melatih pemberi jasa supaya mereka mampu membina kepercayaan konsumen.

3. Bervariasi (*Variability*)

Bervariasi (*Variability*) artinya jasa yang diberikan sering kali berubah-ubah tergantung dari siapa yang menyajikannya, kapan dan dimana penyajian jasa tersebut dilakukan. Ini mengakibatkan sulitnya menjaga kualitas jasa berdasarkan suatu standar. Dalam hal ini penyedia menggunakan tiga pendekatan dalam pengendalian kualitasnya, yaitu :

- a. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.
- b. Melakukan standarisasi proses produksi jasa.
- c. Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, dan *comparison shopping*, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat diketahui dan diperbaiki.

4. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Tidak tahan lama (*Perishability*) artinya jasa tidak dapat disimpan atau mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada masa yang akan datang.

Keadaan mudah musnah ini bukanlah suatu masalah jika permintaannya tidak stabil, karena mudah untuk melakukan persiapan pelayanan sebelumnya. Jika permintaan berfluktuasi, maka perusahaan akan menghadapi masalah yang sulit dalam melakukan persiapan pelayanannya. Untuk itu perlu dilakukan perencanaan produk, penetapan harga, serta program promosi yang tepat untuk mengatasi ketidaksesuaian antara permintaan dan penawaran jasa.

2.3. Bauran Pemasaran Jasa

Bauran pemasaran (*marketing mix*) merupakan *tool* atau alat bagi marketer yang terdiri dari berbagai elemen suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan *positioning* yang dapat berjalan sukses Lupiyoadi (2004:58). Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati (2005:48) mengemukakan konsep bauran pemasaran tradisional (*traditional marketing mix*) terdiri dari 4P, yaitu produk (*product*), harga (*price*), tempat/lokasi (*place*) dan promosi (*promotion*). Sementara itu untuk pemasaran jasa perlu bauran yang diperluas (*expanded marketing mix for services*) dengan penambahan unsur *non-traditional marketing mix*, yaitu orang (*people*), fasilitas fisik (*physical evidence*) dan proses (*proses*), sehingga menjadi tujuh unsur (7P). Tetapi untuk penelitian ini,. Penulis hanya mengambil beberapa variabel saja yaitu : Harga (*Price*), Tempat (*Place*), Proses (*Process*), Orang (*People*) dan Bukti fisik (*Physical Evidence*).

1. Harga (*Price*)

“Price is the amount of money charged for a product or service. More broadly, price is the sum of all the value that consumers exchange for the benefits of having or using the product or service”. Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan untuk sebuah produk atau jasa. Secara lebih luas, harga adalah keseluruhan nilai yang ditukarkan konsumen untuk mendapatkan keuntungan dari kepemilikan terhadap sebuah produk atau jasa. Oleh karena itu perusahaan harus mampu menetapkan harga produknya dengan baik dan tepat sehingga konsumen tertarik dan mau membeli apa yang ditawarkan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan. Dharma dan Irawan (2005:241) mengemukakan “Harga adalah

jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya.”

2. Tempat (*Place*)

Lokasi merupakan variabel penting yang dapat mengungkapkan berbagai hal tentang gejala atau fenomena yang dipelajari. Lokasi sangat erat kaitanya dengan jarak di permukaan bumi. Suatu gejala yang mempunyai nilai guna yang tinggi jika suatu lokasi berada di tempat yang menguntungkan. Menurut Santosa (1993:17), bahwa : ”materi inti dalam geografi adalah mencoba mengetahui karakteristik dan keunikan ruang serta perubahannya termasuk strukturnya, mendapatkan bagian hubungan antara manusia dengan lingkungannya serta secara sistematis menjelaskan interaksi antara lokasi dengan kondisi geografi yang ada”, Jarak, Keterjangkauan dan aksesibilitas.

3. Proses (*Process*)

Proses adalah semua prosedur aktual, mekanisme dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Elemen proses ini mempunyai arti suatu upaya perusahaan dalam menjalankan dan melaksanakan aktifitasnya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya. Proses dalam jasa merupakan faktor utama dalam bauran pemasaran jasa seperti pelanggan jasa akan sering merasakan seperti pelanggan jasa akan sering merasakan sistem penyerahan jasa sebagai bagian dari jasa itu sendiri. Selain itu keputusan dalam manajemen operasi adalah sangat penting suksesnya pemasaran jasa. Seluruh aktivitas kerja adalah proses, proses melibatkan prosedur-prosedur, tugas-tugas, jadwal-jadwal, mekanisme-mekanisme, aktivitasaktivitas dan rutinitas-rutinitas dengan apa produk (barang atau jasa) disalurkan ke pelanggan.

4. Orang (*People*)

Orang (*people*) adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen-elemen dari ”*people*” adalah pegawai perusahaan, konsumen, dan konsumen lain dalam lingkungan jasa. Semua sikap dan tindakan karyawan, bahkan cara berpakaian karyawan dan penampilan karyawan mempunyai pengaruh terhadap persepsi

konsumen atau keberhasilan penyampaian jasa (*service counter*). Elemen *people* ini memiliki 2 aspek yaitu :

a. Service People

Untuk organisasi jasa, *service people* biasanya memegang jabatan ganda, yaitu menggandakan jasa dan menjual jasa tersebut. Melalui pelayanan baik, cepat, ramah, teliti dan akurat dapat menciptakan kepuasan dan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan yang akhirnya akan meningkatkan nama baik perusahaan.

b. Customer

Faktor lain yang mempengaruhi adalah hubungan yang ada diantara para pelanggan. Pelanggan dapat memberikan persepsi kepada nasabah lain, tentang kualitas jasa yang pernah didapatnya dari perusahaan. Keberhasilan dari perusahaan jasa berkaitan erat dengan seleksi, pelatihan, motivasi, dan manajemen dari sumber daya manusia.

5. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Sarana fisik ini merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Unsur-unsur yang termasuk dalam *physical evidence* antara lain lingkungan fisik dalam hal ini bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna dan barang-barang lainnya yang disatukan dengan *service* yang diberikan seperti tiket, sampul, label, dan lain sebagainya. Selain itu suasana dari perusahaan yang menunjang seperti visual, aroma, suara, tata ruang, dan lain-lain.

Lovelock (2002:248) mengemukakan bahwa perusahaan melalui tenaga pemasarnya menggunakan tiga cara dalam mengelola bukti fisik yang strategis, yaitu sebagai berikut :

- a. *An attention-Creating medium*, perusahaan jasa melakukan diferensiasi dengan pesaing dan membuat sarana fisik semenarik mungkin untuk menjaring pelanggan dari target pasarnya.
- b. *A a message-creating medium*. Menggunakan symbol atau isyarat untuk mengkomunikasikan secara intensif kepada audiens mengenai kekhususan kualitas dari produk jasa.

- c. *An effect-creating medium.* Baju seragam yang berwarna, bercorak, suara dan desain untuk menciptakan sesuatu yang lain dari produk jasa yang ditawarkan.

2.4. Konsep Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler dan Keller 2009 :177).

Tujuan dari sebuah usaha tidak hanya sebatas besaran laba yang diterima, terlebih dari itu tujuan yang lebih utama adalah kepuasan dari pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat terasa dalam dunia usaha jasa karena pelanggan berhubungan langsung secara aktif dengan pemberi jasa tersebut. Kepuasan yang diperoleh pelanggan akan dirasakan juga oleh perusahaan penyalur jasa. Kepuasan yang dirasakan pelanggan akan meningkatkan transaksi akan perusahaan tersebut yang tentu saja akan meningkatkan laba perusahaan. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan penting bagi aktifitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan dan meningkatnya reputasi perusahaan.

Zeithaml, Bitner & Gremler (2006, p110), juga menyatakan bahwa *“satisfaction is the consumer’s fulfillment response. It is a judgement that the product or service feature, or the product or service itself, provides a pleasurable level of consumption-related fulfillment”*. Artinya, kepuasan merupakan respon pemenuhan dari konsumen. Hal ini merupakan penilaian mengenai bentuk dari produk dan layanan, atau mengenai produk atau layanan itu sendiri, dalam menyediakan tingkat kepuasan dari konsumsi yang terpenuhi.

Menurut Simamora (2003, p18) kepuasan pelanggan adalah hasil pengalaman terhadap produk. Ini adalah sebuah perasaan pelanggan setelah

membandingkan antara harapan (*prepurchase expectation*) dengan kinerja aktual (*actual performance*).

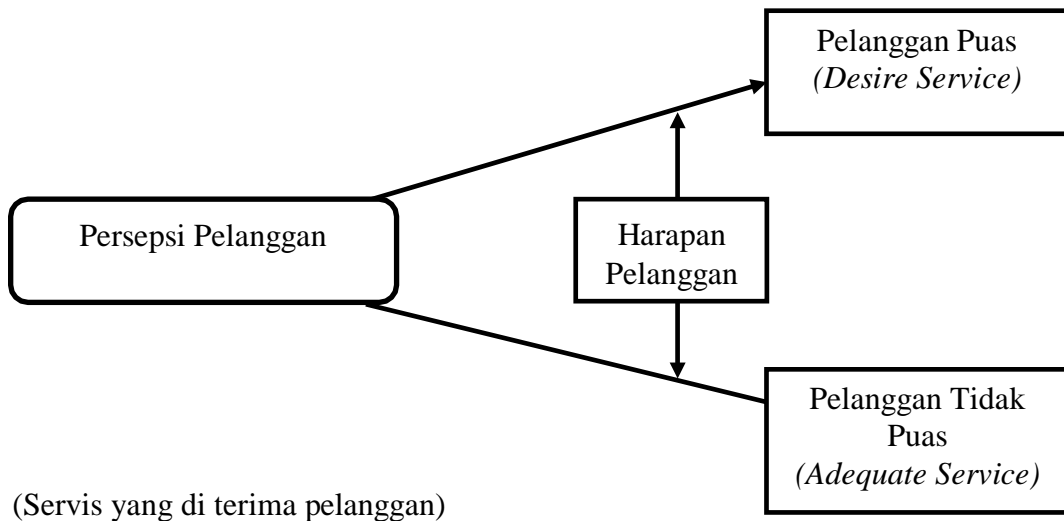
Berdasarkan ketiga definisi diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dilihat dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi, pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami).

Dalam rangka mengembangkan suatu mekanisme pemberian layanan yang memuaskan bagi pelanggan, maka perusahaan perlu mengetahui hal – hal berikut :

- 1) Mengetahui apa yang pelanggan pikirkan tentang perusahaan, pelayanan yang diberikan perusahaan dan pesaing.
- 2) Mengukur dan meningkatkan kinerja perusahaan.
- 3) Mempergunakan kelebihan perusahaan dalam pemilihan pasar.
- 4) Memanfaatkan kelemahan perusahaan dalam peluang pengembangan, sebelum pesaing memulainya.
- 5) Membangun wahana komunikasi internal sehingga setiap personil mengetahui apa yang mereka kerjakan.
- 6) Menunjukkan komitmen perusahaan terhadap kualitas dan pelanggan.

Definisi tersebut menyangkut komponen kepuasan harapan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sementara itu, kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja (*performance*) dan harapan (*expectation*). Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas (*dissatisfaction*). Jika kinerja sesuai harapan, pelanggan merasa puas. Banyak perusahaan berfokus pada tingkat kepuasan yang tinggi karena para pelanggan lebih mudah mengubah pikiran apabila mendapatkan yang lebih baik. Pelanggan yang tidak puas akan selalu mengganti produk mereka dengan produk pesaing. Mereka yang sangat puas (*delight*) sukar untuk mengubah pilihannya, hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi.

Menurut Arief (2007, p148), kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat harapan pelanggan sebelum menggunakan jasa, dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah merasakan kinerja tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Proses Kepuasan Pelanggan
Sumber : Arief (2007). Proses kepuasan pelanggan, p148.

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai :

- a. Mengetahui dan menganalisis kondisi harga (*Price*), lokasi(*Place*), proses(*Process*), orang(*people*) dan sarana prasarana(*physical evidence*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh.
- b. Mengetahui dan menganalisis kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas galuh.
- c. Mengetahui besaran pengaruh harga (*Price*), lokasi(*Place*), proses(*Process*), orang(*people*) dan sarana prasarana(*physical evidence*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Galuh.
- d. Manakah dari kelima komponen bauran pemasaran jasa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Unigal.

3.2 Manfaat Penelitian

3.2.1 Manfaat Pengembangan Ilmu

Bagi peneliti, diharapkan dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam bidang manajemen pemasaran. Sedangkan bagi para akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang dapat digunakan untuk menguatkan teori yang ada, yaitu mengenai bauran pemasaran jasa.

3.2.2 Manfaat Praktis

Sebagai bahan pertimbangan bagi institusi pendidikan untuk mengetahui manakah kelima komponen bauran pemasaran jasa yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis.

BAB IV

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah (*rasional, empiris dan sistematis*) untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, metode yang peneliti gunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif menurut A.Gima Sugiama (2008) adalah riset yang berupaya mengumpulkan data, menganalisis secara kritis atas data-data tersebut dan menyimpulkannya berdasarkan fakta-fakta pada masa penelitian berlangsung atau masa sekarang.

Adapun uraian secara rinci dari metode yang digunakan meliputi; tahapan-tahapan penelitian, lokasi penelitian, peubah yang diamati atau diukur, model yang digunakan, rancangan penelitian, serta teknik pengumpulan dan analisis data.

3.2. Tahapan-tahapan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian penulis membagi kedalam enam tahapan, yaitu:

1. Pengurusan izin dan survey pendahuluan
2. Persiapan sarana dan prasarana penelitian
3. Studi Kepustakaan
4. Pengumpulan data
5. Analisis data
6. Pembuatan laporan dan seminar hasil

3.3. Lokasi Penelitian

Yang menjadi Objek Penelitian ini adalah pada Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis Jln. RE Martadinata No. 150 Maleber Kec. Bargebeg Ciamis.

3.4. Peubah yang Diamati atau diukur

Adapun peubah yang diamati dalam penelitian ini adalah kelima komponen bauran pemasaran jasa yaitu *Price, Place, Process, People* dan *Physical Evidence*. Peubah lain yang diamati dan diukur adalah kepuasan mahasiswa yang sedang kuliah Fakultas Ekonomi Unigal.

3.5. Disain dan Model Penelitian

Desain atau model penelitian merupakan tipe penelitian yang akan digunakan (*Road Map*) yang disesuaikan dengan permasalahan dalam penelitian. Adapun yang dimaksud dengan desain penelitian menurut Fred N Kerlinger dalam A.Gima Sugiama (2008) adalah :

.... rencana dan struktur peneyelidikan yang disusun utnuk menjawab pertanyaan penelitian, rencana penelitian adalah gambaran menyeluruh program penelitian. Hal ini mencakup garis besar dari seluruh kegiatan yang akan dilaksanakan penelaah, sejak merumuskan hipotesis dan implementasinya secara operasional hingga menganalisis data. Sedangkan struktur adalah krangka kerja organisasi, dan relasi antara variabel yang dipelajari.

3.6. Rancangan Penelitian

Untuk lebih terarah peneliti membuat rancangan penelitian dengan menggunakan pendekatan data kuantitatif dan oberservasi ilmiah, yang dimaksud dengan data kuantitatif Menurut Sugiyono (2012:13): “Data kuantitatif merupakan suatu karakteristik dari suatu variabel yang nilai-nilainya dinyatakan dalam bentuk *numerical*.” Sedangkan observasi ilmiah menurut Cooper dan Schindler (2003) dalam A.Gima Sugiama (2008) terdiri dari :

1. Observasi tersebut dirancang untuk menjawab pertanyaan penelitian
2. Dirancang dan dilaksanakan secara sistematis
3. Merekam secara sistematis seluruh hal yang berhubungan dengan kejadian, keadaan, dan apapun yang dianggap baru (aneh) berkaitan dengan proporsi penelitian

4. Menggunakan kendali-kendali yang tepat
5. Melakukan perhitungan, prediksi yang valid dan reliabel, serta didasari kejadian yang diamati.

Kepuasan diukur dengan menggunakan kuisisioner yang di kembangkan dari indikator bauran pemasaran jasa yaitu *Price, Place, Process, People* dan *Physical Evidence*.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

3.7.1. Teknik Pengumpulan Data *Field Research*

Penelitian Lapangan (*Field Research*) yaitu peneliti langsung ke Fakultas Ekonomi untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penelitian dengan cara :

1. Observasi

Observasi yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan penulis dengan melakukan pengamatan, baik secara berhadapan langsung maupun secara tidak langsung.

2. Wawancara

Wawancara yaitu salah satu teknik pengumpulan data. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, Instrumen yang digunakan dapat berupa pedoman wawancara maupun „*checklist*“.

3. Kuesioner

Kuesioner yaitu suatu cara pengumpulan data dengan memberikan data atau menyebarkan daftar kepada *responden*, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas pertanyaan tersebut.

3.7.2. Teknik Pengumpulan Data *Library Research*

Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan membaca beberapa buku literatur-literatur, mengumpulkan dokumen, arsip, maupun catatan penting organisasi yang ada hubungannya dengan permasalahan penulisan skripsi ini dan selanjutnya diolah kembali.

3.7.3. Menentukan Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2007:90) adalah : “Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Fakultas Ekonomi yang aktif dari semua semester berjumlah 1.258 orang Pada tahun 2015.

2. Sampel

Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2007:91) adalah : “Bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut” Jumlah sampel dalam penelitian ditentukan berdasarkan rumus Slovin dikutip oleh Umar (2005:108) adalah sebagai berikut :

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran populasi

e : Nilai kritis (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan)

Dalam penelitian ini jumlah populasi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Galuh dengan batas kesalahan yang diinginkan adalah 10%, maka dengan mengikuti perhitungan diatas maka hasilnya adalah :

_____ ()

$n = 95,83$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi sebesar 1.976 orang mahasiswa, maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 96 orang mahasiswa

(pembulatan dari 95,83). Teknik pengambilan sample melalui teknik sampling aksidental yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sampel, bila pandang orang kebetulan cocok dengan sumber data.

3.7.4. Pengukuran Alat Instrument

Pengisian kuesioner diukur dengan menggunakan skala *likert* yang terdiri atas sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, tidak baik. Kelima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut :

Rentang Skor Analisis Data dari *Likert*

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Setuju / selalu / sangat positif / sangat baik	5
2.	Setuju / sering / positif / baik	4
3.	Ragu-ragu / kadang-kadang / negatif / tidak baik	3
4.	Tidak setuju / hampir tidak pernah / sangat negatif / sangat tidak baik	2
5.	Sangat tidak setuju / tidak pernah	1

3.7.5. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Instrument Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur / instrumen (Riduwan, 2007 : 109-110). Uji validitas adalah pengukuran sejauh mana suatu instrumen dapat digunakan untuk mengukur data sehingga didapatkan data yang valid/sahih. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Jadi instrumen yang valid merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* (PPM), yaitu :

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i) \cdot (\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{hitung} : koefisien korelasi

X_i : jumlah skor item

Y_i : jumlah skor total (seluruh item)

n : jumlah responden

Korelasi PPM dilambangkan dengan r dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga ($-1 \leq r \leq +1$). Apabila nilai $r = -1$ artinya korelasinya negatif sempurna; $r = 0$ artinya tidak ada korelasi; dan $r = 1$ berarti korelasinya sangat kuat. Selanjutnya dihitung dengan uji - t dengan rumus :

$$\frac{\sqrt{\quad}}{\sqrt{\quad}}$$

Keterangan :

t : Nilai t_{hitung}

r : koefisien korelasi hasil r_{hitung}

n : jumlah responden

Distribusi (Tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n - 2$).

Kaidah keputusan : Jika t_{hitung} tabel berarti valid, sebaliknya. Jika t_{hitung} tabel berarti tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas adalah pengukuran ketepatan atau keakuratan suatu instrumen. Menurut Sugiyono (2007: 173), instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Teknik uji reliabilitas yang digunakan adalah teknik belah dua dari Spearman Brown (*Split Half*), yaitu :

Keterangan :

r_1 = reliabilitas seluruh instrumen

r_b = korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

Untuk mengetahui koefisien korelasinya signifikan atau tidak digunakan distribusi (tabel r) untuk $\alpha = 0,05$ atau $\alpha = 0,01$ dengan derajat kebebasan ($dk = n - 2$). Kemudian membuat keputusan membandingkan r_1 dengan r_{tabel} . Adapun kaidah keputusan :

Jika $r_1 \geq r_{tabel}$ berarti reliabel, dan

Jika $r_1 < r_{tabel}$ berarti tidak reliabel.

3.8. Teknik Analisis Data

3.8.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam teknik analisis data penulis menggunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS. Analisis regresi, untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Untuk melihat hubungan antara variabel yang dipergunakan rumus regresi berganda Umar (2005:307)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi

a : Nilai Konstanta

X : Bauran Pemasaran Jasa

X₁ : Harga (Price)

X₂ : Lokasi (Place)

X₃ : Proses (Process)

X₄ : Orang/karyawan (People)

X₅ : Bukti Fisik (Physical Evidence)

b : Koefisien Regresi

e : *Error*

3.8.2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikan koefisien regresi variabel independen secara serempak terhadap variabel dependen. Langkah-langkah untuk melakukan uji F sebagai berikut :

- Hipotesis

Ho : Bauran pemasaran jasa secara serempak tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Ha : Bauran pemasaran jasa secara serempak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Jika nilai sig. > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak

Jika nilai sig. < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima

- Tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 ($\alpha = 5\%$)

- Menentukan F_{hitung} berdasarkan output program SPSS 16 atau rumus

- Menentukan F_{tabel}

Menentukan F_{tabel} berdasarkan df 1 (jumlah variabel) dan df 2 ($n-k-1$) pada tabel output kemudian mencari tabel F, atau dapat dicari pada program MS.Excel dengan cara pada cell kosong dengan mengetik **=finv (tingkat signifikansi, df1, df2)** lalu tekan **enter**.

- Kriteria pengujian

Ho diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

Ho ditolak jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$

- Membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel}

3.8.3. Uji t (Uji Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya. Langkah-langkah untuk melakukan uji t sebagai berikut :

- Hipotesis
 1. Ho₁ : Variabel Harga secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
Ha₁ : Variabel Harga secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
 2. Ho₂ : Variabel lokasi secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
Ha₂ : Variabel lokasi secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
 3. Ho₃ : Variabel proses secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
Ha₃ : Variabel proses secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
 4. Ho₄ : Variabel orang/karyawan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
Ha₄ : Variabel orang/karyawan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
 5. Ho₅ : Variabel bukti fisik secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
Ha₅ : Variabel bukti fisik secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- Tingkat signifikan
Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 ($\alpha = 5\%$).
- Menentukan t_{tabel}
Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) = n-k-1
- Kriteria pengujian
Ho diterima jika $- t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$
Ho ditolak jika $- t_{hitung} < - t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$
- Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

3.8.34. Koefisien Determinasi (r^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada *R Square* dan dinyatakan dalam persentase.

BAB V
HASIL YANG DICAPAI

5.1 Uji Kualitas Data

5.5.1 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan terhadap hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi merupakan pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur terpercaya (reliabel). Reliabilitas disebut juga sebagai kepercayaan, keterendahan, kejelasan, konsistensi, kestabilan dan sebagainya. Namun ide pokok dari konsep reliabilitas adalah sejauhmana suatu pengukuran terbebas dari kekeliruan pengukuran (measurement error). Dari pengujian reliabilitas teknik *split half* dengan koefisien internal Spearman Brown nampak bahwa masing-masing instrumen pengukuran adalah reliabel sesuai dengan yang direkomendasikan oleh Sugiyono (2004: 178) yang menyatakan bahwa batas minimum reliabilitas yang dapat diterima adalah koefisien positif. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika diatas 0.70, untuk mengetahui tingkat reliabilitas dari data yang diolah dapat dilihat di bawah.

Reliabilitas untuk kuesioner masing-masing variabel disajikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.1
Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien reliabilitas (Alpha Cronbach)	Kriteria	
Harga (<i>Price</i>)	Reliability Statistics	Reliabilitas Cukup	
	Cronbach's Alpha		N of Items
	.678		3
Tempat (<i>Place</i>)	Reliability Statistics	Reliabilitas Cukup	
	Cronbach's Alpha		N of Items
	.662		3

Proses(<i>Process</i>)	Reliability Statistics		Reliabilitas Sangat Tinggi
	Cronbach's Alpha	N of Items	
	.820	12	
Orang (<i>People</i>)	Reliability Statistics		Reliabilitas Tinggi
	Cronbach's Alpha	N of Items	
	.753	8	
Bukti Fisik(<i>Physical Evidence</i>)	Reliability Statistics		Reliabilitas Sangat Tinggi
	Cronbach's Alpha	N of Items	
	.930	28	
Kepuasan Mahasiswa	Reliability Statistics		Reliabilitas Sangat Tinggi
	Cronbach's Alpha	N of Items	
	.971	101	

Dari data di atas terlihat bahwa seluruh instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data berada di atas 0,70 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan penulis sudah reliabel.

5.5.2 Uji Validitas

Validitas menggambarkan bagaimana kuisioner (pernyataan atau item) sungguh-sungguh mampu mengukur apa yang akan di ukur. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi validitas suatu tes, maka alat tes tersebut semakin tepat mengenai sasarannya.

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauhmana keakuratan dan ketelitian antara hasil pengukuran dari variabel yang diteliti dibandingkan dengan teori yang ada.

Pengujian tingkat validitas tiap item dipergunakan analisis item, artinya mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor item. Menurut Sugiyono (2005), item yang mempunyai korelasi positif

dengan skor total serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.

Persyaratan minimum agar dapat dianggap valid apabila $r = 0.3$, Sehingga apabila korelasi antar item dengan skor total kurang dari 0.3, maka item dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

Berikut hasil uji validitas untuk setiap kuisioner variabel penelitian yang dilakukan penulis dengan menggunakan Microsoft Excel 2010 sebagai berikut :

1. Hasil Uji Validitas Item Variabel Harga(*price*) (X1)

Tabel 5.2
Hasil Uji Validitas Item Variabel X₁

No. Item	TK. Validitas	Keterangan
Item_X1_1	0,648	Valid
Item_X1_2	0,845	Valid
Item_X1_3	0,836	Valid

Instrumen variabel Disiplin Kerja terdiri dari 3 item pernyataan. Hasil uji variabel tersebut memenuhi kriteria yang disyaratkan yaitu : $> 0,30$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan 1 sampai dengan 3 dapat dinyatakan **valid** dan benar-benar dapat diolah sebagai data penelitian.

2. Hasil Uji Validitas Item Variabel Tempat (Place) (X2)

Tabel 5.3
Hasil Uji Validitas Item Variabel X₂

No. Item	TK. Validitas	Keterangan
Item_X2_1	0,829	Valid
Item_X2_2	0,844	Valid
Item_X2_3	0,633	Valid

Instrumen variabel Kompetensi terdiri dari 3 item pernyataan. Hasil uji variabel tersebut memenuhi kriteria yang disyaratkan yaitu : $> 0,30$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan 1 sampai dengan 3 dapat dinyatakan **valid** dan benar-benar dapat diolah sebagai data penelitian.

3. Hasil Uji Validitas Item Variabel Proses (*Process*) (X_3)

Tabel 5.4
Hasil Uji Validitas Item Variabel X_3

No. Item	TK. Validitas	Keterangan
Item_X3_1	0,436	Valid
Item_X3_2	0,505	Valid
Item_X3_3	0,605	Valid
Item_X3_4	0,641	Valid
Item_X3_5	0,664	Valid
Item_X3_6	0,683	Valid
Item_X3_7	0,462	Valid
Item_X3_8	0,549	Valid
Item_X3_9	0,611	Valid
Item_X3_10	0,663	Valid
Item_X3_11	0,642	Valid
Item_X3_12	0,541	Valid

Instrumen variabel Kompetensi terdiri dari 12 item pernyataan. Hasil uji variabel tersebut memenuhi kriteria yang disyaratkan yaitu : $> 0,30$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan 1 sampai dengan 12 dapat dinyatakan **valid** dan benar-benar dapat diolah sebagai data penelitian.

4. Hasil Uji Validitas Item Variabel Orang (*People*) (X_4)

Tabel 5.5
Hasil Uji Validitas Item Variabel X_4

No. Item	TK. Validitas	Keterangan
Item_X4_1	0,588	Valid
Item_X4_2	0,559	Valid
Item_X4_3	0,544	Valid
Item_X4_4	0,590	Valid
Item_X4_5	0,701	Valid
Item_X4_6	0,601	Valid
Item_X4_7	0,691	Valid
Item_X4_8	0,688	Valid

Instrumen variabel Kompetensi terdiri dari 8 item pernyataan. Hasil uji variabel tersebut memenuhi kriteria yang disyaratkan yaitu : $> 0,30$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan 1 sampai dengan 8 dapat dinyatakan **valid** dan benar-benar dapat diolah sebagai data penelitian.

5. Hasil Uji Validitas Item Variabel Bukti Fisik (*Physical Evidence*) (X_5)

Tabel 5.6
Hasil Uji Validitas Item Variabel X_5

No. Item	TK. Validitas	Keterangan	No. Item	TK. Validitas	Keterangan
Item_X5_1	0,547	Valid	Item_X5_15	0,607	Valid
Item_X5_2	0,635	Valid	Item_X5_16	0,592	Valid
Item_X5_3	0,648	Valid	Item_X5_17	0,692	Valid
Item_X5_4	0,626	Valid	Item_X5_18	0,433	Valid
Item_X5_5	0,710	Valid	Item_X5_19	0,511	Valid
Item_X5_6	0,658	Valid	Item_X5_20	0,635	Valid
Item_X5_7	0,630	Valid	Item_X5_21	0,477	Valid
Item_X5_8	0,506	Valid	Item_X5_22	0,556	Valid
Item_X5_9	0,584	Valid	Item_X5_23	0,471	Valid
Item_X5_10	0,578	Valid	Item_X5_24	0,578	Valid
Item_X5_11	0,716	Valid	Item_X5_25	0,607	Valid
Item_X5_12	0,744	Valid	Item_X5_26	0,446	Valid
Item_X5_13	0,601	Valid	Item_X5_27	0,617	Valid
Item_X5_14	0,744	Valid	Item_X5_28	0,349	Valid

Instrumen variabel Kompetensi terdiri dari 28 item pernyataan. Hasil uji variabel tersebut memenuhi kriteria yang disyaratkan yaitu : $> 0,30$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan 1 sampai dengan 28 dapat dinyatakan **valid** dan benar-benar dapat diolah sebagai data penelitian.

6. Hasil Uji Validitas Item Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Tabel 5.7
Hasil Uji Validitas Item Variabel Y

No. Item	TK. Validitas	Keterangan	Item_Y_52	0,501	Valid
Item_Y_1	0,499	Valid	Item_Y_53	0,726	Valid
Item_Y_2	0,458	Valid	Item_Y_54	0,685	Valid
Item_Y_3	0,417	Valid	Item_Y_55	0,467	Valid
Item_Y_4	0,517	Valid	Item_Y_56	0,452	Valid
Item_Y_5	0,535	Valid	Item_Y_57	0,517	Valid
Item_Y_6	0,652	Valid	Item_Y_58	0,440	Valid
Item_Y_7	0,610	Valid	Item_Y_59	0,397	Valid
Item_Y_8	0,538	Valid	Item_Y_60	0,530	Valid
Item_Y_9	0,708	Valid	Item_Y_61	0,472	Valid
Item_Y_10	0,656	Valid	Item_Y_62	0,519	Valid
Item_Y_11	0,621	Valid	Item_Y_63	0,383	Valid
Item_Y_12	0,540	Valid	Item_Y_64	0,645	Valid
Item_Y_13	0,580	Valid	Item_Y_65	0,440	Valid
Item_Y_14	0,601	Valid	Item_Y_66	0,540	Valid
Item_Y_15	0,545	Valid	Item_Y_67	0,546	Valid
Item_Y_16	0,554	Valid	Item_Y_68	0,510	Valid
Item_Y_17	0,490	Valid	Item_Y_69	0,405	Valid
Item_Y_18	0,623	Valid	Item_Y_70	0,485	Valid
Item_Y_19	0,621	Valid	Item_Y_71	0,530	Valid
Item_Y_20	0,394	Valid	Item_Y_72	0,585	Valid
Item_Y_21	0,442	Valid	Item_Y_73	0,575	Valid
Item_Y_22	0,449	Valid	Item_Y_74	0,453	Valid
Item_Y_23	0,394	Valid	Item_Y_75	0,401	Valid
Item_Y_24	0,623	Valid	Item_Y_76	0,447	Valid
Item_Y_25	0,578	Valid	Item_Y_77	0,498	Valid
Item_Y_26	0,587	Valid	Item_Y_78	0,551	Valid
Item_Y_27	0,578	Valid	Item_Y_79	0,496	Valid
Item_Y_28	0,380	Valid	Item_Y_80	0,349	Valid
Item_Y_29	0,468	Valid	Item_Y_81	0,467	Valid
Item_Y_30	0,490	Valid	Item_Y_82	0,452	Valid
Item_Y_31	0,456	Valid	Item_Y_83	0,502	Valid
Item_Y_32	0,417	Valid	Item_Y_84	0,492	Valid
Item_Y_33	0,545	Valid	Item_Y_85	0,487	Valid
Item_Y_34	0,548	Valid	Item_Y_86	0,465	Valid
Item_Y_35	0,536	Valid	Item_Y_87	0,595	Valid
Item_Y_36	0,586	Valid	Item_Y_88	0,526	Valid
Item_Y_37	0,555	Valid	Item_Y_89	0,483	Valid
Item_Y_38	0,523	Valid	Item_Y_90	0,516	Valid
Item_Y_39	0,441	Valid	Item_Y_91	0,359	Valid
Item_Y_40	0,541	Valid	Item_Y_92	0,404	Valid
Item_Y_41	0,441	Valid	Item_Y_93	0,411	Valid
Item_Y_42	0,517	Valid	Item_Y_94	0,425	Valid
Item_Y_43	0,561	Valid	Item_Y_95	0,432	Valid
Item_Y_44	0,599	Valid	Item_Y_96	0,312	Valid
Item_Y_45	0,616	Valid	Item_Y_97	0,506	Valid
Item_Y_46	0,592	Valid	Item_Y_98	0,550	Valid
Item_Y_47	0,385	Valid	Item_Y_99	0,480	Valid
Item_Y_48	0,541	Valid	Item_Y_100	0,594	Valid
Item_Y_49	0,612	Valid	Item_Y_101	0,404	Valid
Item_Y_50	0,567	Valid			
Item_Y_51	0,446	Valid			

Instrumen variabel Kompetensi terdiri dari 101 item pernyataan. Hasil uji variabel tersebut memenuhi kriteria yang disyaratkan yaitu : $> 0,30$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan 1 sampai dengan 101 dapat dinyatakan **valid** dan benar-benar dapat diolah sebagai data penelitian.

5.2 Hasil Analisis dan Pembahasan

Pada bagian ini akan disajikan hasil penelitian berupa data persepsi responden tentang tanggapan mereka terhadap pernyataan- pernyataan yang diajukan, yang telah disusun dalam bentuk tabulasi tunggal. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai makna hasil perhitungan statistik deskriptif, selanjutnya dibandingkan dengan tabel kriteria penafsiran kondisi variabel penelitian pada masing-masing variabel yang diteliti. Model yang dipakai mengadaptasi model tentang pengontrolan kualitas (J. Supranto, 2001) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.8
Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian

Rata-rata Skor	Penafsiran
4,2 – 5,0	Sangat baik / Sangat tinggi
3,4 – 4,1	Baik / Tinggi
2,6 – 3,3	Cukup baik / Cukup tinggi
1,8 – 2,5	Tidak baik /rendah
1,0 – 1,7	Sangat tidak baik /sangat rendah

Sumber : Model Pengontrolan kualitas (J. Supranto,2001)

5.2.1 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian

Berikut ini adalah data mengenai jawaban responden mengenai beberapa pernyataan dari variabel *Price* (3 Item), *Place*(3 Item), *Process* (12 Item), *People* (8 Item), *Physical Evidence* (28) dan Kepuasan Mahasiswa (101 Item).

5.2.1.1 Deskriptif Jawaban Responden Mengenai Variabel X1

Bagian ini akan menguraikan bagaimana gambaran mengenai Harga (*Price*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis. Gambaran mengenai hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan responden sebagai berikut :

Tabel 5.9
Biaya kuliah yang ditawarkan terjangkau oleh kemampuan ekonomi keluarga saya.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	10,42%
Setuju	4	72	288	75,00%
Ragu-ragu	3	8	24	8,33%
Tidak Setuju	2	5	10	5,21%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	373	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1,04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 72 orang atau 75.00%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10.42%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab setuju bahwa Biaya kuliah yang ditawarkan terjangkau oleh kemampuan ekonomi keluarga saya.

Tabel 5.10
Biaya kuliah yang ditawarkan paling murah dibanding Universitas lain.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	12	60	12,50%
Setuju	4	41	164	42,71%
Ragu-ragu	3	27	81	28,13%
Tidak Setuju	2	13	26	13,54%
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	3,13%
Jumlah		96	334	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3,13%, responden yang

menyatakan tidak setuju sebanyak 13 orang atau 13.54%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 27 orang atau 28.13%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 41 orang atau 42.71%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 orang atau 12.50%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab setuju bahwa Biaya kuliah yang ditawarkan paling murah dibanding Universitas lain.

Tabel 5.11
Biaya kuliah yang ditawarkan dirasakan sebanding dengan apa yang diperoleh.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	3	15	3,13%
Setuju	4	54	216	56,25%
Ragu-ragu	3	21	63	21,88%
Tidak Setuju	2	13	26	13,54%
Sangat Tidak Setuju	1	5	5	5,21%
Jumlah		96	325	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5,21%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 13 orang atau 13.54%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang atau 21.88%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 54 orang atau 56.25%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab setuju bahwa Biaya kuliah yang ditawarkan dirasakan sebanding dengan apa yang diperoleh.

5.2.1.2 Deskriptif Jawaban Responden Mengenai Variabel X2

Bagian ini akan menguraikan bagaimana gambaran mengenai Tempat (*Place*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis. Gambaran mengenai hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan responden sebagai berikut :

Tabel 5.12
Fakultas Ekonomi tersebut karena lokasinya yang dengan mudah dijangkau tidak macet, berada di jalan utama.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	22	110	22,92%
Setuju	4	59	236	61,46%
Ragu-ragu	3	8	24	8,33%
Tidak Setuju	2	7	14	7,29%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	384	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0,00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7,24% responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 8 orang atau 8,33%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 59 orang atau 61,46%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 orang atau 22,92%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab setuju bahwa Fakultas Ekonomi tersebut karena lokasinya yang dengan mudah dijangkau tidak macet, berada di jalan utama.

Tabel 5.13
Fakultas Ekonomi tersebut dari Jalan utama maupun dari lokasi parkir jaraknya dekat.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	18	90	18,75%
Setuju	4	66	264	68,75%
Ragu-ragu	3	8	24	8,33%
Tidak Setuju	2	4	8	4,17%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	386	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 66 orang atau 68.75%, responden yang menyatakan sangat

setuju sebanyak 18 orang atau 18,75%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab setuju bahwa Fakultas Ekonomi tersebut dari Jalan utama maupun dari lokasi parkir jaraknya dekat.

Tabel 5.14
Fakultas Ekonomi mudah di akses dari berbagai arah.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	12	60	12,50%
Setuju	4	73	292	76,04%
Ragu-ragu	3	8	24	8,33%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	382	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 8 orang atau 8,33%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 73 orang atau 76.04%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 orang atau 12.50%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab setuju bahwa Fakultas Ekonomi mudah di akses dari berbagai arah.

5.2.1.3 Deskriptif Jawaban Responden Mengenai Variabel X3

Bagian ini akan menguraikan bagaimana gambaran mengenai Proses (*Process*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis. Gambaran mengenai hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan responden sebagai berikut :

Tabel 5.15
Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	6,25%
Setuju	4	40	160	41,67%
Ragu-ragu	3	24	72	25,00%
Tidak Setuju	2	17	34	17,71%
Sangat Tidak Setuju	1	9	9	9,38%
Jumlah		96	305	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 9 orang atau 9.38%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17 orang atau 17.71%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 24 orang atau 25.00%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 40 orang atau 41.67%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab setuju bahwa Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa.

Tabel 5.16
Setiap mahasiswa mendapatkan informasi berkaitan dengan perkuliahan (Jadwal,dosen,ruangan dan waktu).

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	34	170	35,42%
Setuju	4	49	196	51,04%
Ragu-ragu	3	9	27	9,38%
Tidak Setuju	2	4	8	4,17%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	401	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang atau 9.38%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang atau 51.04%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 orang atau 35.42%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab setuju bahwa Setiap mahasiswa mendapatkan informasi berkaitan dengan perkuliahan (Jadwal,dosen,ruangan dan waktu).

Tabel 5.17
Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	10,42%
Setuju	4	46	184	47,92%
Ragu-ragu	3	23	69	23,96%
Tidak Setuju	2	16	32	16,67%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	336	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 orang atau 16.67%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 23 orang atau 23.96%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 46 orang atau 47.92%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10.42%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab setuju bahwa Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.

Tabel 5.18
Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan FE UNIGAL dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	27	135	28,13%
Setuju	4	52	208	54,17%
Ragu-ragu	3	12	36	12,50%
Tidak Setuju	2	2	4	2,08%
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	3,13%
Jumlah		96	386	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 12 orang atau 12.50%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 52 orang atau 54.17%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 orang atau 28.13%, dengan demikian responden lebih

banyak menjawab setuju bahwa Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan FE UNIGAL dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

Tabel 5.19
Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	17	85	17,71%
Setuju	4	54	216	56,25%
Ragu-ragu	3	16	48	16,67%
Tidak Setuju	2	8	16	8,33%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	366	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 16 orang atau 16.67%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 54 orang atau 56.25%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 orang atau 17.71%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab setuju bahwa Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab.

Tabel 5.20
Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	15	75	15,63%
Setuju	4	53	212	55,21%
Ragu-ragu	3	22	66	22,92%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	3,13%
Jumlah		96	362	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang

menyatakan ragu-ragu sebanyak 22 orang atau 22.92%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 53 orang atau 55.21%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang atau 15.63%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab setuju bahwa Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan.

Tabel 5.21
FE UNIGAL menyediakan dosen Wali atau Dosen Bimbingan Konseling bagi Mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	33	165	34,38%
Setuju	4	54	216	56,25%
Ragu-ragu	3	9	27	9,38%
Tidak Setuju	2	0	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	408	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang atau 9.38%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 54 orang atau 56.25%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 orang atau 34.38%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab setuju bahwa FE UNIGAL menyediakan dosen Wali atau Dosen Bimbingan Konseling bagi Mahasiswa.

Tabel 5.22
FE UNIGAL menyediakan beasiswa bagi mahasiswa Prestasi ataupun kurang mampu.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	39	195	40,63%
Setuju	4	44	176	45,83%
Ragu-ragu	3	12	36	12,50%
Tidak Setuju	2	1	2	1,04%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	409	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 12 orang atau 12.50%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 44 orang atau 45.83%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 orang atau 40.63%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab setuju bahwa FE UNIGAL menyediakan beasiswa bagi mahasiswa Prestasi ataupun kurang mampu.

Tabel 5.23
FE UNIGAL membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	23	115	23,96%
Setuju	4	51	204	53,13%
Ragu-ragu	3	19	57	19,79%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	382	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 19 orang atau 19.79%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 51 orang atau 53.13%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 orang atau 23.96%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab setuju bahwa FE UNIGAL membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.

Tabel 5.24
Pimpinan FE UNIGAL beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	15	75	15,63%
Setuju	4	46	184	47,92%
Ragu-ragu	3	25	75	26,04%
Tidak Setuju	2	8	16	8,33%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	352	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 25 orang atau 26.04%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 46 orang atau 47.92%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang atau 15.63%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab setuju bahwa Pimpinan FE UNIGAL beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi.

Tabel 5.25
FE UNIGAL memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	21	105	21,88%
Setuju	4	39	156	40,63%
Ragu-ragu	3	25	75	26,04%
Tidak Setuju	2	7	14	7,29%
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	4,17%
Jumlah		96	354	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 25 orang atau 26.04%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 39 orang atau 40.63%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 orang atau 21.88%, dengan demikian responden lebih

banyak menjawab setuju bahwa FE UNIGAL memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit.

Tabel 5.26
FE UNIGAL memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	21	105	21,88%
Setuju	4	39	156	40,63%
Ragu-ragu	3	29	87	30,21%
Tidak Setuju	2	5	10	5,21%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	360	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 29 orang atau 30.21%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 39 orang atau 40.63%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 orang atau 21.88%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa FE UNIGAL memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan.

5.2.1.4 Deskriptif Jawaban Responden Mengenai Variabel X4

Bagian ini akan menguraikan bagaimana gambaran mengenai Orang (*People*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis. Gambaran mengenai hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan responden sebagai berikut :

Tabel 5.27
 Staf administrasi akademik santun, cepat, ramah, teliti dan akurat dalam memberikan pelayanan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	15	75	15,63%
Setuju	4	30	120	31,25%
Ragu-ragu	3	27	81	28,13%
Tidak Setuju	2	15	30	15,63%
Sangat Tidak Setuju	1	9	9	9,38%
Jumlah		96	315	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 9 orang atau 9.38%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 15 orang atau 15.63%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 27 orang atau 28.13%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 30 orang atau 31.25%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang atau 15.63%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Staf administrasi akademik santun, cepat, ramah, teliti dan akurat dalam memberikan pelayanan.

Tabel 5.28
 Staf akademik, keuangan, umum dan kemahasiswaan memiliki kemampuan untuk melayani administrasi kemahasiswaan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	11	55	11,46%
Setuju	4	53	212	55,21%
Ragu-ragu	3	21	63	21,88%
Tidak Setuju	2	10	20	10,42%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	351	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 orang atau 10.42%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang atau 21.88%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 53 orang atau 55.21%, responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 11 orang atau 11.46%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Staf akademik, keuangan, umum dan kemahasiswaan memiliki kemampuan untuk melayani administrasi kemahasiswaan.

Tabel 5.29
Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh melalui dosen wali maupun program studi.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	11	55	11,46%
Setuju	4	66	264	68,75%
Ragu-ragu	3	10	30	10,42%
Tidak Setuju	2	4	8	4,17%
Sangat Tidak Setuju	1	5	5	5,21%
Jumlah		96	362	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.12%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 10 orang atau 10.42%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 66 orang atau 68.75%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 orang atau 11.46%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh melalui dosen wali maupun program studi.

Tabel 5.30
Dosen memberikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	17	85	17,71%
Setuju	4	51	204	53,13%
Ragu-ragu	3	21	63	21,88%
Tidak Setuju	2	4	8	4,17%
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	3,13%
Jumlah		96	363	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang

menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang atau 21.88%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 51 orang atau 53.13%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 orang atau 17.71%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Dosen memberikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif.

Tabel 5.31
Dosen datang dikelas tepat waktu.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	16	80	16,67%
Setuju	4	25	100	26,04%
Ragu-ragu	3	32	96	33,33%
Tidak Setuju	2	18	36	18,75%
Sangat Tidak Setuju	1	5	5	5,21%
Jumlah		96	317	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 18 orang atau 18.75%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 32 orang atau 33.33%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 25 orang atau 26.04%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang atau 16.67%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Ragu-ragu bahwa Dosen datang dikelas tepat waktu.

Tabel 5.32
Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	18	90	18,75%
Setuju	4	51	204	53,13%
Ragu-ragu	3	24	72	25,00%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	372	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang

menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 24 orang atau 25.00%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 51 orang atau 53.13%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang atau 18.75%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya.

Tabel 5.33
Dosen memiliki kompetensi yang sangat baik.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	19	95	19,79%
Setuju	4	57	228	59,38%
Ragu-ragu	3	19	57	19,79%
Tidak Setuju	2	1	2	1,04%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	382	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 19 orang atau 19.79%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 57 orang atau 59.38%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 orang atau 19.79%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Dosen memiliki kompetensi yang sangat baik.

Tabel 5.34
Seluruh Dosen dan Staf selalu berpenampilan rapih dan menarik.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	25	125	26,04%
Setuju	4	61	244	63,54%
Ragu-ragu	3	7	21	7,29%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	396	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang

menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 7 orang atau 7.29%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 61 orang atau 63.54%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang atau 26.04%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Seluruh Dosen dan Staf selalu berpenampilan rapih dan menarik.

5.2.1.5 Deskriptif Jawaban Responden Mengenai Variabel X5

Bagian ini akan menguraikan bagaimana gambaran mengenai Bukti Fisik (*Physical Evidence*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis. Gambaran mengenai hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan responden sebagai berikut :

Tabel 5.35
Bangunan kokoh dan warna dinding yang cocok.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	12	60	12,50%
Setuju	4	36	144	37,50%
Ragu-ragu	3	28	84	29,17%
Tidak Setuju	2	18	36	18,75%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	326	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 18 orang atau 18.75%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 28 orang atau 29.17%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 36 orang atau 37.50%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 orang atau 12.50%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Bangunan kokoh dan warna dinding yang cocok.

Tabel 5.36
Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	2	10	2,06%
Setuju	4	11	44	11,34%
Ragu-ragu	3	36	108	37,11%
Tidak Setuju	2	26	52	26,80%
Sangat Tidak Setuju	1	22	22	22,68%
Jumlah		97	236	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 22 orang atau 22.68%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 26 orang atau 26.80%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 36 orang atau 37.11%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 11 orang atau 11.34%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang atau 2.06%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Ragu-ragu bahwa Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa.

Tabel 5.37
Ruang kuliah tertata dengan rapi, bersih, sejuk dan nyaman.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	8	40	8,33%
Setuju	4	27	108	28,13%
Ragu-ragu	3	35	105	36,46%
Tidak Setuju	2	20	40	20,83%
Sangat Tidak Setuju	1	6	6	6,25%
Jumlah		96	299	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 20 orang atau 20.83%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 35 orang atau 36.46%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 27 orang atau 28.11%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, dengan demikian responden lebih

banyak menjawab Ragu-ragu bahwa Ruang kuliah tertata dengan rapi, bersih, sejuk dan nyaman.

Tabel 5.38
FE UNIGAL mempunyai perpustakaan yang lengkap.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	4	20	4,17%
Setuju	4	29	116	30,21%
Ragu-ragu	3	40	120	41,67%
Tidak Setuju	2	14	28	14,58%
Sangat Tidak Setuju	1	9	9	9,38%
Jumlah		96	293	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 9 orang atau 9.38%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 14 orang atau 14.58%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 40 orang atau 41.67%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 29 orang atau 30.12%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Ragu-ragu bahwa FE UNIGAL mempunyai perpustakaan yang lengkap.

Tabel 5.39
Ruang kuliah memiliki fasilitas kuliah lengkap, modern dan menarik.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	4	20	4,17%
Setuju	4	27	108	28,13%
Ragu-ragu	3	37	111	38,54%
Tidak Setuju	2	17	34	17,71%
Sangat Tidak Setuju	1	11	11	11,46%
Jumlah		96	284	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 11 orang atau 11.46%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17 orang atau 17.71%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 37 orang atau 38.54%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 27 orang atau 28.13%, responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Ragu-ragu bahwa Ruang kuliah memiliki fasilitas kuliah lengkap, modern dan menarik.

Tabel 5.40
Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan FE UNIGAL.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	3	15	3,13%
Setuju	4	45	180	46,88%
Ragu-ragu	3	32	96	33,33%
Tidak Setuju	2	8	16	8,33%
Sangat Tidak Setuju	1	8	8	8,33%
Jumlah		96	315	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 32 orang atau 33.33%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 45 orang atau 46.88%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan FE UNIGAL.

Tabel 5.41
Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	4	20	4,17%
Setuju	4	23	92	23,96%
Ragu-ragu	3	24	72	25,00%
Tidak Setuju	2	25	50	26,04%
Sangat Tidak Setuju	1	20	20	20,83%
Jumlah		96	254	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 20 orang atau 20.83%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 25 orang atau 26.04%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 24 orang atau 25.00%, responden yang

menyatakan setuju sebanyak 23 orang atau 23.96 %, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Tidak Setuju bahwa Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih.

Tabel 5.42
Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	12	60	12,50%
Setuju	4	55	220	57,29%
Ragu-ragu	3	11	33	11,46%
Tidak Setuju	2	11	22	11,46%
Sangat Tidak Setuju	1	7	7	7,29%
Jumlah		96	342	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang atau 11.46%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 11 orang atau 11.46%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 55 orang atau 57.29%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 orang atau 12.50%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.

Tabel 5.43
Ruangan pelayanan Adm, prodi, pimpinan, dosen dan ruangan lainnya tertata dengan rapi.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	17	85	17,71%
Setuju	4	67	268	69,79%
Ragu-ragu	3	8	24	8,33%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	384	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang

menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 67 orang atau 69.79%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 orang atau 17.71%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Ruangan pelayanan Adm, prodi, pimpinan, dosen dan ruangan lainnya tertata dengan rapi.

Tabel 5.44
Logo dan Papan Nama Kampus menarik dan mudah di baca.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	17	85	17,71%
Setuju	4	62	248	64,58%
Ragu-ragu	3	9	27	9,38%
Tidak Setuju	2	6	12	6,25%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	374	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang atau 9.38%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 62 orang atau 64.58%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 orang atau 17.71%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Logo dan Papan Nama Kampus menarik dan mudah di baca.

Tabel 5.45
Memiliki taman, kantin dan tempat bersantai di sekitar kampus.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	9	45	9,38%
Setuju	4	28	112	29,17%
Ragu-ragu	3	27	81	28,13%
Tidak Setuju	2	27	54	28,13%
Sangat Tidak Setuju	1	5	5	5,21%
Jumlah		96	297	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 27 orang atau 28.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 27 orang atau 28.13%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang atau 29.17%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang atau 9.38%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Memiliki taman, kantin dan tempat bersantai di sekitar kampus.

Tabel 5.46
Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	5	25	5,21%
Setuju	4	31	124	32,29%
Ragu-ragu	3	40	120	41,67%
Tidak Setuju	2	16	32	16,67%
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	4,17%
Jumlah		96	305	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 orang atau 16.67%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 40 orang atau 41.67%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 31 orang atau 32.29%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Ragu-ragu bahwa Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan.

Tabel 5.47
Fasilitas ruang laboratorium di fakultas tersedia.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	8	40	8,33%
Setuju	4	45	180	46,88%
Ragu-ragu	3	24	72	25,00%
Tidak Setuju	2	14	28	14,58%
Sangat Tidak Setuju	1	5	5	5,21%
Jumlah		96	325	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 14 orang atau 14.58%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 24 orang atau 25.00%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 45 orang atau 46.88%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Fasilitas ruang laboratorium di fakultas tersedia.

Tabel 5.48
Area parkir di kampus tersedia

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	12	60	12,50%
Setuju	4	43	172	44,79%
Ragu-ragu	3	18	54	18,75%
Tidak Setuju	2	15	30	15,63%
Sangat Tidak Setuju	1	8	8	8,33%
Jumlah		96	324	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 15 orang atau 15.63%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 18 orang atau 18.75%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 43 orang atau 44.79%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 orang atau 12.50%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Area parkir di kampus tersedia.

Tabel 5.49
Keberadaan taman-taman dan public space di Fakulltas cukup bagus.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	3	15	3,13%
Setuju	4	23	92	23,96%
Ragu-ragu	3	37	111	38,54%
Tidak Setuju	2	16	32	16,67%
Sangat Tidak Setuju	1	17	17	17,71%
Jumlah		96	267	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 17 orang atau 17.17%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 orang atau 16.67%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 37 orang atau 38.54%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 23 orang atau 23.96%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Ragu-ragu bahwa Keberadaan taman-taman dan public space di Fakultas cukup bagus.

Tabel 5.50
Kebersihan kantin selalu terjaga.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	3	15	3,13%
Setuju	4	37	148	38,54%
Ragu-ragu	3	35	105	36,46%
Tidak Setuju	2	16	32	16,67%
Sangat Tidak Setuju	1	5	5	5,21%
Jumlah		96	305	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.12%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 orang atau 16.67%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 35 orang atau 36.46%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 37 orang atau 38.54%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kebersihan kantin selalu terjaga.

Tabel 5.51
Kelengkapan Fasilitas olah raga tersedia.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	4	20	4,17%
Setuju	4	28	112	29,17%
Ragu-ragu	3	33	99	34,38%
Tidak Setuju	2	16	32	16,67%
Sangat Tidak Setuju	1	15	15	15,63%
Jumlah		96	278	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 15 orang atau 15.63%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 orang atau 16.67%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 33 orang atau 34.38%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang atau 29.17%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Ragu-ragu bahwa Kelengkapan Fasilitas olah raga tersedia.

Tabel 5.52
Fasilitas Ibadah (musholla).

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	9	45	9,38%
Setuju	4	50	200	52,08%
Ragu-ragu	3	17	51	17,71%
Tidak Setuju	2	11	22	11,46%
Sangat Tidak Setuju	1	9	9	9,38%
Jumlah		96	327	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 9 orang atau 9.38%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang atau 11.46%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 17 orang atau 17.71%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang atau 52.08%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang atau 9.38%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Fasilitas Ibadah (musholla).

Tabel 5.53
Kondisi jalan di kampus cukup baik.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	10,42%
Setuju	4	64	256	66,67%
Ragu-ragu	3	13	39	13,54%
Tidak Setuju	2	8	16	8,33%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	362	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 13 orang atau 13.54%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 64 orang atau 66.67%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10.42%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kondisi jalan di kampus cukup baik.

Tabel 5.54
Kebersihan toilet-toilet sangat terjaga.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	3	15	3,13%
Setuju	4	26	104	27,08%
Ragu-ragu	3	24	72	25,00%
Tidak Setuju	2	29	58	30,21%
Sangat Tidak Setuju	1	14	14	14,58%
Jumlah		96	263	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 14 orang atau 14.58%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 29 orang atau 30.12%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 24 orang atau 25.00%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 26 orang atau 27.08%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Tidak Setuju bahwa Kebersihan toilet-toilet sangat terjaga.

Tabel 5.55
Terdapat Penerangan jalan di lingkungan kampus pada malam hari.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	6,25%
Setuju	4	51	204	53,13%
Ragu-ragu	3	17	51	17,71%
Tidak Setuju	2	16	32	16,67%
Sangat Tidak Setuju	1	6	6	6,25%
Jumlah		96	323	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 orang atau 16.67%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 17 orang atau 17.71%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 51 orang atau 53.13%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Terdapat Penerangan jalan di lingkungan kampus pada malam hari.

Tabel 5.56
Tersedia Fasilitas Anjungan computer.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	10,42%
Setuju	4	58	232	60,42%
Ragu-ragu	3	24	72	25,00%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	361	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 24 orang atau 25.00%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 58 orang atau 60.42%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10.42%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Tersedia Fasilitas Anjungan computer.

Tabel 5.57
Ketersediaan Layanan internet, hot spot di kampus.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	20	100	20,83%
Setuju	4	49	196	51,04%
Ragu-ragu	3	18	54	18,75%
Tidak Setuju	2	5	10	5,21%
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	4,17%
Jumlah		96	364	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 18 orang atau 18.75%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang atau 51.04%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 orang atau 20.83%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Ketersediaan Layanan internet, hot spot di kampus.

Tabel 5.58
Terdapat Kelengkapan buku panduan akademik.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	11	55	11,46%
Setuju	4	56	224	58,33%
Ragu-ragu	3	20	60	20,83%
Tidak Setuju	2	8	16	8,33%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	356	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 20 orang atau 20.83%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang atau 58.33%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 orang atau 11.46%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Terdapat Kelengkapan buku panduan akademik.

Tabel 5.59
Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	12	60	12,50%
Setuju	4	53	212	55,21%
Ragu-ragu	3	25	75	26,04%
Tidak Setuju	2	2	4	2,08%
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	4,17%
Jumlah		96	355	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 25 orang atau 26.04%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 53 orang atau 55.21%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 orang atau 12.50%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan.

Tabel 5.60
Ada Fasilitas ruang di organisasi kemahasiswaan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	17	85	17,71%
Setuju	4	55	220	57,29%
Ragu-ragu	3	16	48	16,67%
Tidak Setuju	2	5	10	5,21%
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	3,13%
Jumlah		96	366	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 16 orang atau 16.67%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 55 orang atau 57.29%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 orang atau 17.71%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Ada Fasilitas ruang di organisasi kemahasiswaan.

Tabel 5.61
Keberadaan Koperasi mahasiswa Cukup Membantu.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	5	25	5,21%
Setuju	4	31	124	32,29%
Ragu-ragu	3	41	123	42,71%
Tidak Setuju	2	9	18	9,38%
Sangat Tidak Setuju	1	10	10	10,42%
Jumlah		96	300	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 10 orang atau 10.42%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang atau 9.38%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 41 orang atau 42.71%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 31 orang atau 32.29%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab ragu ragu bahwa Keberadaan Koperasi mahasiswa Cukup Membantu.

Tabel 5.62
Keberadaan BI Corner Cukup membantu Mahasiswa dalam menyediakan buku-buku referensi.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	18	90	18,75%
Setuju	4	55	220	57,29%
Ragu-ragu	3	20	60	20,83%
Tidak Setuju	2	1	2	1,04%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	374	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 20 orang atau 20.83%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 55 orang atau 57.29%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang atau 18.75%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Keberadaan BI Corner Cukup membantu Mahasiswa dalam menyediakan buku-buku referensi.

5.2.1.6 Deskriptif Jawaban Responden Mengenai Variabel Y

Bagian ini akan menguraikan bagaimana gambaran mengenai Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis. Gambaran mengenai hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan responden sebagai berikut :

Tabel 5.63
Ketanggapan pelayanan pegawai di laboratorium.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	3	15	3,13%
Setuju	4	50	200	52,08%
Ragu-ragu	3	33	99	34,38%
Tidak Setuju	2	8	16	8,33%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	332	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 33 orang atau 34.38%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang atau 52.08%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Ketanggapan pelayanan pegawai di laboratorium.

Tabel 5.64
Ketanggapan pelayanan pegawai di perpustakaan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	3	15	3,13%
Setuju	4	67	268	69,79%
Ragu-ragu	3	16	48	16,67%
Tidak Setuju	2	8	16	8,33%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	349	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 16 orang atau 16.67%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 67 orang atau 69.79%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, dengan demikian responden lebih

banyak menjawab Setuju bahwa Ketanggapan pelayanan pegawai di perpustakaan.

Tabel 5.65
Ketanggapan dosen dan pegawai dalam melayani mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	11	55	11,46%
Setuju	4	66	264	68,75%
Ragu-ragu	3	16	48	16,67%
Tidak Setuju	2	2	4	2,08%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	372	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 16 orang atau 16.67%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 66 orang atau 68.75%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 orang atau 11.46%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Ketanggapan dosen dan pegawai dalam melayani mahasiswa.

Tabel 5.66
Kejelasan prosedur peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	18	90	18,75%
Setuju	4	60	240	62,50%
Ragu-ragu	3	17	51	17,71%
Tidak Setuju	2	1	2	1,04%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	383	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 17 orang atau 17.71%, responden yang

menyatakan setuju sebanyak 60 orang atau 62.50%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang atau 18.75%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kejelasan prosedur peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan.

Tabel 5.67
Kesesuaian prosedur pelayanan administrasi di bagian akademik dan kemahasiswaan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	14	70	14,58%
Setuju	4	59	236	61,46%
Ragu-ragu	3	14	42	14,58%
Tidak Setuju	2	6	12	6,25%
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	3,13%
Jumlah		96	363	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 14 orang atau 14.58%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 59 orang atau 61.46%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang atau 14.58%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kesesuaian prosedur pelayanan administrasi di bagian akademik dan kemahasiswaan.

Tabel 5.68
Kemudahan dalam pelayanan administrasi di jurusan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	10,42%
Setuju	4	56	224	58,33%
Ragu-ragu	3	19	57	19,79%
Tidak Setuju	2	7	14	7,29%
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	4,17%
Jumlah		96	349	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang

menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 19 orang atau 19.79%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang atau 58.33%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10.42%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kemudahan dalam pelayanan administrasi di jurusan.

Tabel 5.69
Kemauan petugas administrasi di tingkat jurusan dalam melayani mahasiswa

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	7	35	7,29%
Setuju	4	62	248	64,58%
Ragu-ragu	3	18	54	18,75%
Tidak Setuju	2	6	12	6,25%
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	3,13%
Jumlah		96	352	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 18 orang atau 18.75%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 62 orang atau 64.58 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kemauan petugas administrasi di tingkat jurusan dalam melayani mahasiswa.

Tabel 5.70
Kemampuan dosen menyampaikan materi di kelas.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	15	75	15,63%
Setuju	4	70	280	72,92%
Ragu-ragu	3	8	24	8,33%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	385	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 70 orang atau 72.92%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang atau 15.63%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kemampuan dosen menyampaikan materi di kelas.

Tabel 5.71
Kemudahan dalam pelayanan administrasi di jurusan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	12	60	12,50%
Setuju	4	59	236	61,46%
Ragu-ragu	3	18	54	18,75%
Tidak Setuju	2	6	12	6,25%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	363	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 18 orang atau 7518.%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 59 orang atau 61.46%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 orang atau 12.50%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kemudahan dalam pelayanan administrasi di jurusan.

Tabel 5.72
Kemudahan dalam pelayanan administrasi di perpustakaan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	12	60	12,50%
Setuju	4	64	256	66,67%
Ragu-ragu	3	15	45	15,63%
Tidak Setuju	2	4	8	4,17%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	370	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 15 orang atau 15.63%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 64 orang atau 66.67%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 orang atau 12.50%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kemudahan dalam pelayanan administrasi di perpustakaan.

Tabel 5.73
Kemudahan dalam pelayanan laboratorium.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	9	45	9,38%
Setuju	4	53	212	55,21%
Ragu-ragu	3	27	81	28,13%
Tidak Setuju	2	5	10	5,21%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	350	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 27 orang atau 28.13%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 53 orang atau 55.21%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang atau 9.38%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kemudahan dalam pelayanan laboratorium.

Tabel 5.74
Kejelasan prosedur pelayanan akademik di fakultas.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	14	70	14,58%
Setuju	4	61	244	63,54%
Ragu-ragu	3	17	51	17,71%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	372	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 17 orang atau 17.71%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 61 orang atau 63.54%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang atau 14.58%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kejelasan prosedur pelayanan akademik di fakultas.

Tabel 5.75
Ketanggapan pegawai pelayanan administrasi.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	10,42%
Setuju	4	56	224	58,33%
Ragu-ragu	3	20	60	20,83%
Tidak Setuju	2	9	18	9,38%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	353	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang atau 9.38%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 20 orang atau 20.83%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang atau 58.33%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10.42%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Ketanggapan pegawai pelayanan administrasi.

Tabel 5.76
Ketanggapan pegawai pelayanan administrasi di perpustakaan

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	10,42%
Setuju	4	65	260	67,71%
Ragu-ragu	3	16	48	16,67%
Tidak Setuju	2	4	8	4,17%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	367	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 16 orang atau 16.67%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 65 orang atau 67.71%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10.42%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Ketanggapan pegawai pelayanan administrasi perpustakaan.

Tabel 5.77
Kecepatan pegawai administrasi dalam melayani mahasiswa

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	9	45	9,38%
Setuju	4	45	180	46,88%
Ragu-ragu	3	30	90	31,25%
Tidak Setuju	2	7	14	7,29%
Sangat Tidak Setuju	1	5	5	5,21%
Jumlah		96	334	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 30 orang atau 31.25%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 45 orang atau 46.88%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang atau 9.38%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kecepatan pegawai administrasi dalam melayani mahasiswa.

Tabel 5.78
Kecepatan pegawai perpustakaan dalam melayani mahasiswa

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	8	40	8,33%
Setuju	4	55	220	57,29%
Ragu-ragu	3	29	87	30,21%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	354	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 29 orang atau 30.21%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 55 orang atau 57.29%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kecepatan pegawai perpustakaan dalam melayani mahasiswa.

Tabel 5.79
Ketepatan pegawai administrasi dalam melayani mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	7	35	7,29%
Setuju	4	54	216	56,25%
Ragu-ragu	3	26	78	27,08%
Tidak Setuju	2	7	14	7,29%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	345	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 26 orang atau 27.08%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 54 orang atau 56.25%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, dengan demikian responden lebih

banyak menjawab Setuju bahwa Ketepatan pegawai administrasi dalam melayani mahasiswa.

Tabel 5.80
Ketepatan pegawai perpustakaan dalam melayani mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	8	40	8,33%
Setuju	4	56	224	58,33%
Ragu-ragu	3	28	84	29,17%
Tidak Setuju	2	4	8	4,17%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	356	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 28 orang atau 29.17%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang atau 58.33%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Ketepatan pegawai perpustakaan dalam melayani mahasiswa.

Tabel 5.81
Kejelasan pegawai memberikan informasi pelayanan akademik.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	12	60	12,50%
Setuju	4	67	268	69,79%
Ragu-ragu	3	11	33	11,46%
Tidak Setuju	2	6	12	6,25%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	373	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 11 orang atau 11.46%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 67 orang atau 69.79%, responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 12 orang atau 12.50%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kejelasan pegawai memberikan informasi pelayanan akademik.

Tabel 5.82
Kemudahan mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	13	65	13,54%
Setuju	4	67	268	69,79%
Ragu-ragu	3	13	39	13,54%
Tidak Setuju	2	2	4	2,08%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	377	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 13 orang atau 13.54%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 67 orang atau 69.79%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 orang atau 13.54%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kemudahan mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan.

Tabel 5.83
Keluhan (saran dan kritik) diselesaikan dengan baik oleh organisasi kemahasiswaan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	6,25%
Setuju	4	53	212	55,21%
Ragu-ragu	3	30	90	31,25%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	4,17%
Jumlah		96	342	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang

menyatakan ragu-ragu sebanyak 30 orang atau 31.25%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 53 orang atau 55.21%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Keluhan (saran dan kritik) diselesaikan dengan baik oleh organisasi kemahasiswaan.

Tabel 5.84

Kemudahan dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling kemahasiswaan / perwalian.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	10,42%
Setuju	4	54	216	56,25%
Ragu-ragu	3	27	81	28,13%
Tidak Setuju	2	1	2	1,04%
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	4,17%
Jumlah		96	353	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 27 orang atau 28.13%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 54 orang atau 56.25%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10.42%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kemudahan dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling kemahasiswaan / perwalian.

Tabel 5.85

Kejelasan pemberian informasi pelayanan akademik (Jadwal Perwalian, pendaftaran mata kuliah, pembayaran SPP, Praktikum, PPL, KKL, KKN dll).

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	39	195	40,63%
Setuju	4	49	196	51,04%
Ragu-ragu	3	4	12	4,17%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	410	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang atau 51.04%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 orang atau 40.63%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kejelasan pemberian informasi pelayanan akademik (Jadwal Perwalian, pendaftaran mata kuliah, pembayaran SPP, Praktikum, PPL, KKL, KKN dll).

Tabel 5.86
Kedisiplinan dosen dan pegawai dalam melayani mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	15	75	15,63%
Setuju	4	58	232	60,42%
Ragu-ragu	3	19	57	19,79%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	371	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 19 orang atau 19.79%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 58 orang atau 60.42%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang atau 15.63%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kedisiplinan dosen dan pegawai dalam melayani mahasiswa.

Tabel 5.87
Ketepatan waktu pelayanan akademik.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	10,42%
Setuju	4	48	192	50,00%
Ragu-ragu	3	27	81	28,13%
Tidak Setuju	2	9	18	9,38%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	343	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang atau 9.38%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 27 orang atau 28.13%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 48 orang atau 50.00%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10.24%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Ketepatan waktu pelayanan akademik.

Tabel 5.88
Ketersediaan modul/buku ajar.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	6,25%
Setuju	4	42	168	43,75%
Ragu-ragu	3	35	105	36,46%
Tidak Setuju	2	11	22	11,46%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	327	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang atau 11.46%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 35 orang atau 36.46%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 42 orang atau 43.75%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Ketersediaan modul/buku ajar.

Tabel 5.89
Kemudahan mendapatkan layanan akademik (dosen wali, bimbingan skripsi, konsultasi judul skripsi dll).

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	15	75	15,63%
Setuju	4	48	192	50,00%
Ragu-ragu	3	24	72	25,00%
Tidak Setuju	2	7	14	7,29%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	355	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 24 orang atau 25.00%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 48 orang atau 50.00%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang atau 15.63%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kemudahan mendapatkan layanan akademik (dosen wali, bimbingan skripsi, konsultasi judul skripsi dll).

Tabel 5.90
Kemudahan mendapatkan pelayanan administrasi (ijin riset, ijin cuti, surat keterangan masih kuliah, dll).

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	14	70	14,58%
Setuju	4	56	224	58,33%
Ragu-ragu	3	23	69	23,96%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	369	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 23 orang atau 23.96%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang atau 58.33%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang atau 14.58%, dengan demikian responden lebih

banyak menjawab Setuju bahwa Kemudahan mendapatkan pelayanan administrasi (ijin riset, ijin cuti, surat keterangan masih kuliah, dll).

Tabel 5.91
Kurikulum disusun dengan baik, terstruktur dan sesuai dengan lapangan kerja.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	20	100	20,83%
Setuju	4	65	260	67,71%
Ragu-ragu	3	8	24	8,33%
Tidak Setuju	2	1	2	1,04%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	388	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 65 orang atau 67.71%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 orang atau 20.83%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kurikulum disusun dengan baik, terstruktur dan sesuai dengan lapangan kerja.

Tabel 5.92
Jadwal kuliah tersusun dengan baik (jarang bentrok).

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	14	70	14,58%
Setuju	4	50	200	52,08%
Ragu-ragu	3	21	63	21,88%
Tidak Setuju	2	10	20	10,42%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	354	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 orang atau 10.42%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang atau 21.88%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang atau 52.08%, responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 14 orang atau 14.58%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Jadwal kuliah tersusun dengan baik (jarang bentrok).

Tabel 5.93
Kehadiran dosen sesuai dengan jadwal perkuliahan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	8	40	8,33%
Setuju	4	45	180	46,88%
Ragu-ragu	3	28	84	29,17%
Tidak Setuju	2	11	22	11,46%
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	4,17%
Jumlah		96	330	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang atau 11.46%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 28 orang atau 29.17%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 45 orang atau 46.88%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kehadiran dosen sesuai dengan jadwal perkuliahan.

Tabel 5.94
Kemampuan dosen ketika mengajar di kelas.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	16	80	16,67%
Setuju	4	70	280	72,92%
Ragu-ragu	3	6	18	6,25%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	385	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 6 orang atau 6.25%, responden yang menyatakan

setuju sebanyak 70 orang atau 72.92%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang atau 16.67%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kemampuan dosen ketika mengajar di kelas.

Tabel 5.95

Materi yang disampaikan berkualitas dan sesuai dengan perkembangan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	14	70	14,58%
Setuju	4	64	256	66,67%
Ragu-ragu	3	15	45	15,63%
Tidak Setuju	2	2	4	2,08%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	376	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 15 orang atau 15.63%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 64 orang atau 66.67%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang atau 14.58%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Materi yang disampaikan berkualitas dan sesuai dengan perkembangan.

Tabel 5.96

Sikap dan kemampuan petugas pelayanan administrasi di jurusan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	5	25	5,21%
Setuju	4	65	260	67,71%
Ragu-ragu	3	21	63	21,88%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	356	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang atau 21.88%, responden yang

menyatakan setuju sebanyak 65 orang atau 67.71%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Sikap dan kemampuan petugas pelayanan administrasi di jurusan.

Tabel 5.97
Sikap dan kemampuan pelayanan administrasi di fakultas.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	6,25%
Setuju	4	63	252	65,63%
Ragu-ragu	3	19	57	19,79%
Tidak Setuju	2	6	12	6,25%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	353	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 19 orang atau 19.79%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 63 orang atau 65.63%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Sikap dan kemampuan pelayanan administrasi di fakultas.

Tabel 5.98
Sikap dan kemampuan pelayanan petugas Laboratorium.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	5	25	5,21%
Setuju	4	59	236	61,46%
Ragu-ragu	3	28	84	29,17%
Tidak Setuju	2	4	8	4,17%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	353	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang

menyatakan ragu-ragu sebanyak 28 orang atau 29.17%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 59 orang atau 61.46%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Sikap dan kemampuan pelayanan petugas Laboratorium.

Tabel 5.99
Sikap dan kemampuan petugas perpustakaan selalu baik

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	6,25%
Setuju	4	63	252	65,63%
Ragu-ragu	3	24	72	25,00%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	360	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 24 orang atau 25.00%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 63 orang atau 65.63%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Sikap dan kemampuan petugas perpustakaan selalu baik

Tabel 5.100
FE memberi kesempatan pada kegiatan-kegiatan kemahasiswaan

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	22	110	22,92%
Setuju	4	65	260	67,71%
Ragu-ragu	3	9	27	9,38%
Tidak Setuju	2	0	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	397	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang

menyatakan tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang atau 9.38%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 65 orang atau 67.71%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 orang atau 22.92%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa FE memberi kesempatan pada kegiatan-kegiatan kemahasiswaan.

Tabel 5.101
Selalu Mendapat Dukungan lembaga pada kegiatan penelitian mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	17	85	17,71%
Setuju	4	60	240	62,50%
Ragu-ragu	3	18	54	18,75%
Tidak Setuju	2	0	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	380	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 18 orang atau 18.75%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 60 orang atau 62.50%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 orang atau 17.71%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Selalu Mendapat Dukungan lembaga pada kegiatan penelitian mahasiswa.

Tabel 5.102
Kinerja organisai kemahasiswaan tingkat fakultas cukup baik.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	14	70	14,58%
Setuju	4	65	260	67,71%
Ragu-ragu	3	14	42	14,58%
Tidak Setuju	2	1	2	1,04%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	376	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 14 orang atau 14.58%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 65 orang atau 67.71%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang atau 14.58%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kinerja organisai kemahasiswaan tingkat fakultas cukup baik.

Tabel 5.103
Selalu Mendapat Kemudahan pada kegiatan bimbingan dan konseling kemahasiswaan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	6,25%
Setuju	4	60	240	62,50%
Ragu-ragu	3	21	63	21,88%
Tidak Setuju	2	8	16	8,33%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	350	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang atau 21.88%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 60 orang atau 62.50%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Selalu mendapat Kemudahan pada kegiatan bimbingan dan konseling kemahasiswaan.

Tabel 5.104
Ketersediaan organisasi bakat minat mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	9	45	9,38%
Setuju	4	67	268	69,79%
Ragu-ragu	3	14	42	14,58%
Tidak Setuju	2	2	4	2,08%
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	4,17%
Jumlah		96	363	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 14 orang atau 14.58%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 67 orang atau 69.79%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang atau 9.38%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Ketersediaan organisasi bakat minat mahasiswa.

Tabel 5.105
Kepedulian petugas laboratorium dalam melayani mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	6,25%
Setuju	4	49	196	51,04%
Ragu-ragu	3	33	99	34,38%
Tidak Setuju	2	7	14	7,29%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	340	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 33 orang atau 34.38%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang atau 51.04%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kepedulian petugas laboratorium dalam melayani mahasiswa.

Tabel 5.106
Kepedulian dosen dan pegawai administrasi dalam melayani mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	7	35	7,29%
Setuju	4	59	236	61,46%
Ragu-ragu	3	23	69	23,96%
Tidak Setuju	2	6	12	6,25%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	353	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 23 orang atau 23.96%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 59 orang atau 61.46%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kepedulian dosen dan pegawai administrasi dalam melayani mahasiswa.

Tabel 5.107
Kepedulian petugas keamanan terhadap masalah keamanan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	4	20	4,17%
Setuju	4	45	180	46,88%
Ragu-ragu	3	36	108	37,50%
Tidak Setuju	2	8	16	8,33%
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	3,13%
Jumlah		96	327	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 36 orang atau 37.05%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 45 orang atau 46.88%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, dengan demikian responden lebih

banyak menjawab Setuju bahwa Kepedulian petugas keamanan terhadap masalah keamanan.

Tabel 5.108
Kesediaan petugas ruang baca di tingkat fakultas dalam membantu mendapatkan referensi buku.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	6,25%
Setuju	4	40	160	41,67%
Ragu-ragu	3	34	102	35,42%
Tidak Setuju	2	12	24	12,50%
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	4,17%
Jumlah		96	320	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang atau 12.50%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 34 orang atau 35.42%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 40 orang atau 41.67%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kesediaan petugas ruang baca di tingkat fakultas dalam membantu mendapatkan referensi buku.

Tabel 5.109
Kepedulian petugas kebersihan terhadap kebersihan ruang perkuliahan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	14	70	14,58%
Setuju	4	69	276	71,88%
Ragu-ragu	3	12	36	12,50%
Tidak Setuju	2	1	2	1,04%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	384	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 12 orang atau 12.50%, responden yang

menyatakan setuju sebanyak 69 orang atau 71.88%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang atau 14.58%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kepedulian petugas kebersihan terhadap kebersihan ruang perkuliahan.

Tabel 5.110
Kesediaan pegawai di jurusan membantu menyelesaikan masalah administrasi mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	6,25%
Setuju	4	40	160	41,67%
Ragu-ragu	3	34	102	35,42%
Tidak Setuju	2	12	24	12,50%
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	4,17%
Jumlah		96	320	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang atau 12.50%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 34 orang atau 35.42%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 40 orang atau 41.67%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kesediaan pegawai di jurusan membantu menyelesaikan masalah administrasi mahasiswa.

Tabel 5.111
Kesediaan pegawai di fakultas membantu menyelesaikan masalah administrasi mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	8	40	8,33%
Setuju	4	64	256	66,67%
Ragu-ragu	3	20	60	20,83%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	363	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang

menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 20 orang atau 20.83%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 64 orang atau 66.67%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kesiapan pegawai di fakultas membantu menyelesaikan masalah administrasi mahasiswa.

Tabel 5.112
Jam layanan akademik (perpustakaan, laboratorium, konseling/ bimbingan, dll) sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	5	25	5,21%
Setuju	4	58	232	60,42%
Ragu-ragu	3	19	57	19,79%
Tidak Setuju	2	10	20	10,42%
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	4,17%
Jumlah		96	338	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 orang atau 10.42%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 19 orang atau 19.79%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 58 orang atau 60.42%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Jam layanan akademik (perpustakaan, laboratorium, konseling/ bimbingan, dll) sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Tabel 5.113
Pegawai dan dosen memberi motivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi Akademik.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	20	100	20,83%
Setuju	4	57	228	59,38%
Ragu-ragu	3	14	42	14,58%
Tidak Setuju	2	4	8	4,17%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	379	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 14 orang atau 14.58%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 57 orang atau 59.38%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 orang atau 20.83%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Pegawai dan dosen memberi motivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi Akademik.

Tabel 5.114
Kemudahan menghubungi dan ketersediaan dosen dalam membimbing mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	9	45	9,38%
Setuju	4	61	244	63,54%
Ragu-ragu	3	20	60	20,83%
Tidak Setuju	2	5	10	5,21%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	360	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 20 orang atau 20.83%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 61 orang atau 63.54%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang atau 9.38%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kemudahan menghubungi dan ketersediaan dosen dalam membimbing mahasiswa.

Tabel 5.115
Dosen dan karyawan memahami kebutuhan mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	8	40	8,33%
Setuju	4	50	200	52,08%
Ragu-ragu	3	26	78	27,08%
Tidak Setuju	2	10	20	10,42%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	340	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 orang atau 10.24%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 26 orang atau 27.08%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang atau 52.08%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Dosen dan karyawan memahami kebutuhan mahasiswa.

Tabel 5.116
Dosen dan karyawan menanggapi keluhan dan saran dengan baik.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	7	35	7,29%
Setuju	4	56	224	58,33%
Ragu-ragu	3	25	75	26,04%
Tidak Setuju	2	7	14	7,29%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	349	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 25 orang atau 26.04%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang atau 58.33%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Dosen dan karyawan menanggapi keluhan dan saran dengan baik.

Tabel 5.117
Dosen mau meluangkan waktu di luar jam kerja untuk melayani mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	10,42%
Setuju	4	46	184	47,92%
Ragu-ragu	3	35	105	36,46%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	347	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 35 orang atau 36.46%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 46 orang atau 47.92%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10.42%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Dosen mau meluangkan waktu di luar jam kerja untuk melayani mahasiswa.

Tabel 5.118
Komunikasi dosen, pegawai dan mahasiswa terjalin dengan baik.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	8	40	8,33%
Setuju	4	67	268	69,79%
Ragu-ragu	3	16	48	16,67%
Tidak Setuju	2	5	10	5,21%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	366	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 16 orang atau 16.67%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 67 orang atau 69.79%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, dengan demikian responden lebih

banyak menjawab Setuju bahwa Komunikasi dosen, pegawai dan mahasiswa terjalin dengan baik.

Tabel 5.119
Kemudahan menghubungi dosen dalam dalam membimbing / konseling untuk kegiatan kemahasiswaan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	6,25%
Setuju	4	52	208	54,17%
Ragu-ragu	3	33	99	34,38%
Tidak Setuju	2	5	10	5,21%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	347	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 33 orang atau 34.38%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 52 orang atau 54.17%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kemudahan menghubungi dosen dalam dalam membimbing / konseling untuk kegiatan kemahasiswaan.

Tabel 5.120
Ketersediaan organisasi kemahasiswaan dalam kegiatan bakat minat mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	10,42%
Setuju	4	69	276	71,88%
Ragu-ragu	3	14	42	14,58%
Tidak Setuju	2	0	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	3,13%
Jumlah		96	371	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 14 orang atau 14.58%, responden yang

menyatakan setuju sebanyak 69 orang atau 71.88%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10.42%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Ketersediaan organisasi kemahasiswaan dalam kegiatan bakat minat mahasiswa.

Tabel 5.121

Jam layanan organisasi kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	4	20	4,17%
Setuju	4	66	264	68,75%
Ragu-ragu	3	22	66	22,92%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	357	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 22 orang atau 22.92%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 66 orang atau 68.75%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Jam layanan organisasi kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Tabel 5.122

Koperasi mahasiswa sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	3	15	3,13%
Setuju	4	42	168	43,75%
Ragu-ragu	3	38	114	39,58%
Tidak Setuju	2	6	12	6,25%
Sangat Tidak Setuju	1	7	7	7,29%
Jumlah		96	316	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, responden yang

menyatakan ragu-ragu sebanyak 38 orang atau 39.58%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 42 orang atau 43.75%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Koperasi mahasiswa sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Tabel 5.123
Penghargaan bagi mahasiswa berprestasi dibidang bakat dan minat.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	14	70	14,58%
Setuju	4	64	256	66,67%
Ragu-ragu	3	16	48	16,67%
Tidak Setuju	2	1	2	1,04%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	377	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 16 orang atau 16.67%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 64 orang atau 66.67%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang atau 14.58%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Penghargaan bagi mahasiswa berprestasi dibidang bakat dan minat.

Tabel 5.124
Reputasi Lembaga.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	22	110	22,92%
Setuju	4	62	248	64,58%
Ragu-ragu	3	10	30	10,42%
Tidak Setuju	2	0	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	390	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang

menyatakan tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 10 orang atau 10.42%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 62 orang atau 64.58%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 orang atau 22.92%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Reputasi Lembaga.

Tabel 5.125
Akreditasi program studi.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	20	100	20,83%
Setuju	4	72	288	75,00%
Ragu-ragu	3	3	9	3,13%
Tidak Setuju	2	1	2	1,04%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	399	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 72 orang atau 75.00%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 orang atau 20.83%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Akreditasi program studi.

Tabel 5.126
Kemampuan pegawai dalam melayani mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	8	40	8,33%
Setuju	4	66	264	68,75%
Ragu-ragu	3	16	48	16,67%
Tidak Setuju	2	5	10	5,21%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	363	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, responden yang

menyatakan ragu-ragu sebanyak 16 orang atau 16.67%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 66 orang atau 68.75%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kemampuan pegawai dalam melayani mahasiswa.

Tabel 5.127
Kemampuan dosen menyampaikan materi perkuliahan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	8	40	8,33%
Setuju	4	76	304	79,17%
Ragu-ragu	3	9	27	9,38%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	377	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang atau 9.38%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 76 orang atau 79.17%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kemampuan dosen menyampaikan materi perkuliahan.

Tabel 5.128
Keamanan parkir di tempat-tempat parkir.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	6,25%
Setuju	4	28	112	29,17%
Ragu-ragu	3	37	111	38,54%
Tidak Setuju	2	18	36	18,75%
Sangat Tidak Setuju	1	7	7	7,29%
Jumlah		96	296	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 18 orang atau 18.75%, responden yang

menyatakan ragu-ragu sebanyak 37 orang atau 38.54%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang atau 29.17 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Ragu-ragu bahwa Keamanan parkir di tempat-tempat parkir.

Tabel 5.129
Keamanan di kampus pada malam hari terjaga dengan baik.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	4	20	4,17%
Setuju	4	29	116	30,21%
Ragu-ragu	3	42	126	43,75%
Tidak Setuju	2	8	16	8,33%
Sangat Tidak Setuju	1	13	13	13,54%
Jumlah		96	291	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 13 orang atau 13.54%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 42 orang atau 43.75%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 29 orang atau 30.21%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Ragu-ragu bahwa Keamanan di kampus pada malam hari terjaga dengan baik.

Tabel 5.130
Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat (missal : kebakaran).

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	4	20	4,17%
Setuju	4	36	144	37,50%
Ragu-ragu	3	44	132	45,83%
Tidak Setuju	2	5	10	5,21%
Sangat Tidak Setuju	1	7	7	7,29%
Jumlah		96	313	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang atau 4.17%, responden yang

menyatakan ragu-ragu sebanyak 44 orang atau 45.83%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 36 orang atau 37.50%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Ragu-ragu bahwa Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat (missal : kebakaran).

Tabel 5.131
Keamanan di kampus pada siang hari terjaga baik.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	5	25	5,21%
Setuju	4	50	200	52,08%
Ragu-ragu	3	23	69	23,96%
Tidak Setuju	2	10	20	10,42%
Sangat Tidak Setuju	1	8	8	8,33%
Jumlah		96	322	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 orang atau 10.42%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 23 orang atau 23.96%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang atau 52.08%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Keamanan di kampus pada siang hari terjaga baik.

Tabel 5.132
Keberadaan satpam (petugas keamanan) di kampus.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	11	55	11,46%
Setuju	4	46	184	47,92%
Ragu-ragu	3	22	66	22,92%
Tidak Setuju	2	10	20	10,42%
Sangat Tidak Setuju	1	7	7	7,29%
Jumlah		96	332	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, responden yang

menyatakan tidak setuju sebanyak 10 orang atau 10.42%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 22 orang atau 22.92%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 46 orang atau 47.92%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 orang atau 11.46%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Keberadaan satpam (petugas keamanan) di kampus.

Tabel 5.133
Kesesuaian materi kuliah dengan Rencana Pembelajaran.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	11	55	11,46%
Setuju	4	70	280	72,92%
Ragu-ragu	3	14	42	14,58%
Tidak Setuju	2	1	2	1,04%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	379	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 14 orang atau 14.58%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 70 orang atau 72.92%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 orang atau 11.46%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kesesuaian materi kuliah dengan Rencana Pembelajaran.

Tabel 5.134
Suasana kelas kondusif untuk belajar

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	7	35	7,29%
Setuju	4	50	200	52,08%
Ragu-ragu	3	29	87	30,21%
Tidak Setuju	2	9	18	9,38%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	341	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang atau 9.38%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 29 orang atau 30.21%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang atau 52.08%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Suasana kelas kondusif untuk belajar.

Tabel 5.135
Rasa aman selama mengikuti perkuliahan di kelas.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	7	35	7,29%
Setuju	4	75	300	78,13%
Ragu-ragu	3	10	30	10,42%
Tidak Setuju	2	4	8	4,17%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	373	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 10 orang atau 10.42%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 75 orang atau 78.13%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Rasa aman selama mengikuti perkuliahan di kelas.

Tabel 5.136
Kebebasan melakukan kegiatan ilmiah di kampus.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	3	15	3,13%
Setuju	4	73	292	76,04%
Ragu-ragu	3	17	51	17,71%
Tidak Setuju	2	2	4	2,08%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	363	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 17 orang atau 17.71%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 73 orang atau 76.04%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kebebasan melakukan kegiatan ilmiah di kampus.

Tabel 5.137
Kemudahan mendapatkan informasi non akademik dan informasi lainnya.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	6,25%
Setuju	4	66	264	68,75%
Ragu-ragu	3	21	63	21,88%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00%
Jumlah		96	363	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang atau 21.88%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 66 orang atau 68.75%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Seuju bahwa Kemudahan mendapatkan informasi non akademik dan informasi lainnya.

Tabel 5.138
Kemudahan mendapatkan informasi akademik melalui media informasi komunikasi (papan pengumuman/spanduk/media lain).

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	12	60	12,50%
Setuju	4	68	272	70,83%
Ragu-ragu	3	12	36	12,50%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	375	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 12 orang atau 12.50%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 68 orang atau 70.83%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 orang atau 12.50%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kemudahan mendapatkan informasi akademik melalui media informasi komunikasi (papan pengumuman/spanduk/media lain).

Tabel 5.139
Kemudahan mendapatkan informasi tentang beasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	8	40	8,33%
Setuju	4	61	244	63,54%
Ragu-ragu	3	21	63	21,88%
Tidak Setuju	2	5	10	5,21%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	358	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang atau 21.88%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 61 orang atau 63.54%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, dengan demikian responden lebih

banyak menjawab Setuju bahwa Kemudahan mendapatkan informasi tentang beasiswa.

Tabel 5.140
Kejelasan prosedur penerimaan beasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	5	25	5,21%
Setuju	4	60	240	62,50%
Ragu-ragu	3	25	75	26,04%
Tidak Setuju	2	5	10	5,21%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	351	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 25 orang atau 26.04%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 60 orang atau 62.50%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kejelasan prosedur penerimaan beasiswa.

Tabel 5.141
Dukungan lembaga terhadap kegiatan organisasi kemahasiswaan di luar jam kerja.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	7	35	7,29%
Setuju	4	68	272	70,83%
Ragu-ragu	3	17	51	17,71%
Tidak Setuju	2	2	4	2,08%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	364	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 17 orang atau 17.71%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 68 orang atau 70.83%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, dengan demikian responden lebih

banyak menjawab Setuju bahwa Dukungan lembaga terhadap kegiatan organisasi kemahasiswaan di luar jam kerja.

Tabel 5.142
Dukungan lembaga terhadap kegiatan bakat minat mahasiswa.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	9	45	9,38%
Setuju	4	65	260	67,71%
Ragu-ragu	3	19	57	19,79%
Tidak Setuju	2	2	4	2,08%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	367	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 19 orang atau 19.79%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 65 orang atau 67.71%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang atau 9.38%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Dukungan lembaga terhadap kegiatan bakat minat mahasiswa.

Tabel 5.143
Kebebasan mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	17	85	17,71%
Setuju	4	70	280	72,92%
Ragu-ragu	3	8	24	8,33%
Tidak Setuju	2	0	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	390	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0.00%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 70 orang atau 72.92%, responden yang menyatakan sangat setuju

sebanyak 17 orang atau 17.71%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kebebasan mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan.

Tabel 5.144
Kenyamanan ruang kelas.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	6,25%
Setuju	4	45	180	46,88%
Ragu-ragu	3	24	72	25,00%
Tidak Setuju	2	18	36	18,75%
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	3,13%
Jumlah		96	321	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 18 orang atau 18.75%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 24 orang atau 25.00%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 45 borang atau 46.88%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kenyamanan ruang kelas.

Tabel 5.145
Fasilitas dan media perkuliahan ruang kelas.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	4	20	4,17%
Setuju	4	51	204	53,13%
Ragu-ragu	3	27	81	28,13%
Tidak Setuju	2	12	24	12,50%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	331	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang atau 12.50%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 27 orang atau 28.13%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 51 orang atau 53.13%, responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Fasilitas dan media perkuliahan ruang kelas.

Tabel 5.146
Ruang baca perpustakaan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	6,25%
Setuju	4	52	208	54,17%
Ragu-ragu	3	28	84	29,17%
Tidak Setuju	2	9	18	9,38%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	341	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang atau 9.38%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 28 orang atau 29.17%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 52 orang atau 54.17%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Ruang baca perpustakaan.

Tabel 5.147
Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	5	25	5,21%
Setuju	4	44	176	45,83%
Ragu-ragu	3	35	105	36,46%
Tidak Setuju	2	11	22	11,46%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	329	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang atau 11.46%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 35 orang atau 36.46%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 44 orang atau 45.83%, responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan.

Tabel 5.148
Fasilitas ruang laboratorium di fakultas tersedia.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	5	25	5,21%
Setuju	4	57	228	59,38%
Ragu-ragu	3	26	78	27,08%
Tidak Setuju	2	7	14	7,29%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	346	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 26 orang atau 27.08%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 57 orang atau 59.38%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Fasilitas ruang laboratorium di fakultas tersedia.

Tabel 5.149
Area parkir di kampus tersedia

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	10,42%
Setuju	4	48	192	50,00%
Ragu-ragu	3	21	63	21,88%
Tidak Setuju	2	13	26	13,54%
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	4,17%
Jumlah		96	335	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 13 orang atau 13.54%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang atau 21.88%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 48 orang atau 50.00%, responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10.42%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Area parkir di kampus tersedia

Tabel 5.150
Keberadaan taman-taman dan public space di Fakultas cukup bagus.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	6,25%
Setuju	4	26	104	27,08%
Ragu-ragu	3	33	99	34,38%
Tidak Setuju	2	24	48	25,00%
Sangat Tidak Setuju	1	7	7	7,29%
Jumlah		96	288	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7.29%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 24 orang atau 25.00%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 33 orang atau 34.38%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 26 orang atau 27.08%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Ragu-ragu bahwa Keberadaan taman-taman dan public space di Fakultas cukup bagus.

Tabel 5.151
Kebersihan kantin selalu terjaga.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	2	10	2,08%
Setuju	4	42	168	43,75%
Ragu-ragu	3	37	111	38,54%
Tidak Setuju	2	11	22	11,46%
Sangat Tidak Setuju	1	4	4	4,17%
Jumlah		96	315	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.17%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang atau 11.46%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 37 orang atau 38.54%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 42 orang atau 43.75%, responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kebersihan kantin selalu terjaga.

Tabel 5.152
Kelengkapan Fasilitas olah raga tersedia.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	5	25	5,21%
Setuju	4	39	156	40,63%
Ragu-ragu	3	30	90	31,25%
Tidak Setuju	2	16	32	16,67%
Sangat Tidak Setuju	1	6	6	6,25%
Jumlah		96	309	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 orang atau 16.67%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 30 orang atau 31.25%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 39 orang atau 40.63%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kelengkapan Fasilitas olah raga tersedia.

Tabel 5.153
Fasilitas Ibadah (musholla).

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	10,42%
Setuju	4	54	216	56,25%
Ragu-ragu	3	18	54	18,75%
Tidak Setuju	2	11	22	11,46%
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	3,13%
Jumlah		96	345	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang atau 11.46%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 18 orang atau 18.75%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 54 orang atau 56.25%, responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10.42%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Fasilitas Ibadah (musholla).

Tabel 5.154
Kondisi jalan di kampus cukup baik.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	5	25	5,21%
Setuju	4	69	276	71,88%
Ragu-ragu	3	15	45	15,63%
Tidak Setuju	2	6	12	6,25%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	359	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 15 orang atau 15.63%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 69 orang atau 71.88%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang atau 5.12%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Kondisi jalan di kampus cukup baik.

Tabel 5.155
Kebersihan toilet-toilet sangat terjaga.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	2	10	2,08%
Setuju	4	25	100	26,04%
Ragu-ragu	3	33	99	34,38%
Tidak Setuju	2	21	42	21,88%
Sangat Tidak Setuju	1	15	15	15,63%
Jumlah		96	266	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 15 orang atau 15.63%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 21 orang atau 21.88%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 33 orang atau 34.38%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 25 orang atau 26.04%, responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Ragu-ragu bahwa Kebersihan toilet-toilet sangat terjaga.

Tabel 5.156
Terdapat Penerangan jalan di lingkungan kampus pada malam hari.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	3	15	3,13%
Setuju	4	43	172	44,79%
Ragu-ragu	3	29	87	30,21%
Tidak Setuju	2	13	26	13,54%
Sangat Tidak Setuju	1	8	8	8,33%
Jumlah		96	308	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 13 orang atau 13.54%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 29 orang atau 30.21%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 43 orang atau 44.79%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Terdapat Penerangan jalan di lingkungan kampus pada malam hari.

Tabel 5.157
Tersedia Fasilitas Anjungan computer.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	8	40	8,33%
Setuju	4	62	248	64,58%
Ragu-ragu	3	19	57	19,79%
Tidak Setuju	2	6	12	6,25%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	358	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 19 orang atau 19.79%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 62 orang atau 64.58%, responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Tersedia Fasilitas Anjungan computer.

Tabel 5.158
Ketersediaan Layanan internet, hot spot di kampus.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	16	80	16,67%
Setuju	4	54	216	56,25%
Ragu-ragu	3	18	54	18,75%
Tidak Setuju	2	5	10	5,21%
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	3,13%
Jumlah		96	363	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 18 orang atau 18.75%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 54 orang atau 56.25%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang atau 16.67%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Ketersediaan Layanan internet, hot spot di kampus.

Tabel 5.159
Terdapat Kelengkapan buku panduan akademik.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	8	40	8,33%
Setuju	4	59	236	61,46%
Ragu-ragu	3	24	72	25,00%
Tidak Setuju	2	3	6	3,13%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	356	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 24 orang atau 25.00%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 59 orang atau 61.46%, responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Terdapat Kelengkapan buku panduan akademik.

Tabel 5.160
Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	8	40	8,33%
Setuju	4	66	264	68,75%
Ragu-ragu	3	16	48	16,67%
Tidak Setuju	2	5	10	5,21%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,04%
Jumlah		96	363	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.04%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 16 orang atau 16.67%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 66 orang atau 68.75%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang atau 8.33%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan.

Tabel 5.161
Ada Fasilitas ruang di organisasi kemahasiswaan.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	11	55	11,46%
Setuju	4	58	232	60,42%
Ragu-ragu	3	22	66	22,92%
Tidak Setuju	2	2	4	2,08%
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	3,13%
Jumlah		96	360	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.13%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 22 orang atau 29.22%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 58 orang atau 60.42%, responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 11 orang atau 11.46%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Ada Fasilitas ruang di organisasi kemahasiswaan.

Tabel 5.162
Keberadaan Koperasi mahasiswa Cukup Membantu.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	5	25	5,21%
Setuju	4	47	188	48,96%
Ragu-ragu	3	27	81	28,13%
Tidak Setuju	2	11	22	11,46%
Sangat Tidak Setuju	1	6	6	6,25%
Jumlah		96	322	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang atau 11.46%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 27 orang atau 28.13%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 47 orang atau 48.96%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang atau 5.21%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Keberadaan Koperasi mahasiswa Cukup Membantu.

Tabel 5.163
Keberadaan BI Corner Cukup membantu Mahasiswa dalam menyediakan buku-buku referensi.

Pendapat	Score	Frekuensi	Total Score	Presentase
Sangat Setuju	5	11	55	11,46%
Setuju	4	56	224	58,33%
Ragu-ragu	3	21	63	21,88%
Tidak Setuju	2	6	12	6,25%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2,08%
Jumlah		96	356	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6.25%, responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang atau 21.88%, responden yang

menyatakan setuju sebanyak 56 orang atau 58.33%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 orang atau 11.46%, dengan demikian responden lebih banyak menjawab Setuju bahwa Keberadaan BI Corner Cukup membantu Mahasiswa dalam menyediakan buku-buku referensi.

5.2.1.7 Statistik Deskriptif Skor Rata-Rata Variabel

Berikut adalah hasil perhitungan mean/rata-rata variabel-variabel penelitian.

Tabel 5.164
Hasil Perhitungan Rata-rata

Variabel	N	Mean
<i>Price (X₁)</i>	96	3.594
<i>Place X₂)</i>	96	4.000
<i>Process X₃)</i>	96	3.838
<i>People X₄)</i>	96	3.721
<i>Physical Evidence (X₅)</i>	96	3.365
Kepuasan Mahasiswa (Y)	96	3.678

Sumber : dialah dari hasil perhitungan excel 2010

Jika data pada tabel di atas diperbandingkan dengan kriteria penafsiran kondisi variabel di bawah ini, maka akan di ketahui kondisi setiap variabel yang di teliti.

Tabel 5.165
Kriteria Penafsiran kondisi variabel penelitian

Variabel	Penafsiran
4,21 – 5,00	Sangat Baik
3,41 – 4,20	Baik
2,61 – 3,40	Cukup Baik
1,81 – 2,60	Kurang Baik
1,00 – 1,80	Tidak Baik

Tabel 5.166
Kriteria Variabel Penelitian

Variabel	Rata-Rata	Kriteria
<i>Price</i> (X_1)	3.594	Baik
<i>Place</i> (X_2)	4.000	Baik
<i>Process</i> (X_3)	3.838	Baik
<i>People</i> (X_4)	3.721	Baik
<i>Physical Evidence</i> (X_5)	3.365	Baik
Kepuasan Mahasiswa (Y)	3.678	Baik

Data di atas, jika diuraikan secara detail untuk masing-masing variabel, maka di peroleh hasil sebagai berikut : Skor rata-rata variabel Harga (*Price*) adalah **3.594**, termasuk dalam kategori baik. Skor rata-rata untuk variabel Tempat(*Place*) adalah **4.000**, termasuk pada kategori baik. Skor rata-rata untuk variabel Proses(*Process*) adalah **3.838**, termasuk pada kategori baik. Skor rata-rata untuk variabel Orang (*People*) adalah **3.721**, termasuk pada kategori baik. Skor rata-rata untuk variabel Bukti Fisik (*Physical Evidence*) adalah **3.365**, termasuk pada kategori baik. Skor rata-rata untuk variabel Kepuasan Mahasiswa adalah **3.678**, termasuk pada kategori baik. Dari semua skor rata-rata variabel, Tempat(*Place*) merupakan variabel yang memiliki nilai yang paling tinggi.

5.2.2 Analisis Verifikatif

5.2.2.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (Square multiple correlation) merupakan koefisien yang digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap perubahan variabel dependen. Berikut adalah tampilan *output* SPSS pengujian koefisien determinasi:

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change
1	.825 ^a	.681	.663	23.35649	.681
a. Predictors: (Constant), Physical_Evidence, Place, Price, People, Process					

Terlihat bahwa kontribusi Price, Place, Process, People, Physical_Evidence terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,681 atau 68.09%. Sedangkan sisanya 31.91% (100%-68.09%) merupakan variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa namun tidak diteliti seperti : Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan.

5.2.2.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	104764.674	5	20952.935	38.409	.000 ^a
	Residual	49097.316	90	545.526		
	Total	153861.990	95			

a. Predictors: (Constant), Physical_Evidence, Place, Price, People, Process

b. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

Uji ANOVA atau F tes di atas dapat diperoleh nilai F hitung 38,409 dengan probabilitas 0.000. Oleh karena probabilitas lebih kecil dari 0.05 maka model ini dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan mahasiswa atau dapat dikatakan bahwa Price (X_1), Place (X_2), Process (X_3), People (X_4), Physical Evidence(X_5) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

5.2.2.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Berikut adalah tampilan *output* SPSS uji signifikansi parameter individual:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	111.107	23.044		4.822	.000
	Price	.924	1.387	.047	.666	.507
	Place	3.849	1.672	.151	2.303	.024

Process	.840	.579	.127	1.451	.150
People	1.054	.749	.114	1.408	.163
Physical_Evidence	1.424	.209	.573	6.820	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

Dari kelima variabel independen tersebut yang merupakan Bauran Pemasaran Jasa yaitu *Price* (X_1) tingkat probabilitas signifikansi 0.507, *Place* (X_2) tingkat probabilitas signifikansi 0.024, *Process* (X_3) tingkat probabilitas signifikansi 0.150, *People* (X_4) tingkat probabilitas signifikansi 0,163 dan *Physical Evidence*(X_5) tingkat probabilitas signifikansi 0,000. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa dari kelima komponen bauran pemasaran jasa hanya dua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), karena tingkat signifikannya < 0.05 , kedua variabel tersebut adalah *place* (X_2) dan *Physical Evidence*(X_5). Sedangkan tiga variabel lainnya yaitu *price* (X_1), *process* (X_3) dan *people* (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y), namun tidak signifikan. hal tersebut berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS bahwa ketiga variabel tersebut tingkat signifikansinya di atas 0,05 (>0.05).

5.3. PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas tentang bagaimana *Price* (X_1), *Place* (X_2), *Process* (X_3), *People* (X_4), *Physical Evidence*(X_5) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh.

Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa Kepuasan Mahasiswa dapat di pengaruhi oleh *Price* (X_1), *Place* (X_2), *Process* (X_3), *People* (X_4), *Physical Evidence*(X_5) dan dapat menyumbangkan data yang dapat digunakan sebagai informasi pengembangan dan peningkatan terutama perbaikan diberbagai segi dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh dimasa datang.

5.3.1 Harga (*Price*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Dari data Tabel 5.166, bahwa variabel *Price* dari 3 item pernyataan dan 96 responden memiliki rata-rata 3.594 berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa penetapan harga atau biaya yang harus dibayarkan ke Fakultas ekonomi dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa.

5.3.2 Lokasi(*Place*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Dari data Tabel 5.166, bahwa variabel *Place* dari 3 item pernyataan dan 96 responden memiliki rata-rata 4.000 berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi (*place*) Fakultas ekonomi mudah di akses dengan baik oleh mahasiswa. Terlihat dari hasil penelitian terhadap responden pada item No. 3 berada pada kategori sangat baik yaitu pada pernyataan Fakultas Ekonomi tersebut dari Jalan utama maupun dari lokasi parkir jaraknya dekat. Item- item lainnya perlu di tingkatkan.

5.3.3 Proses(*Process*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Dari data Tabel 5.166, bahwa variabel *Process* dari 12 item pernyataan dan 96 responden memiliki rata-rata 3.838 berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa proses (*process*) di Fakultas ekonomi sudah berjalan dengan baik dan dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa. Terlihat dari hasil penelitian terhadap responden pada item No. 2,4,7 dan 8 berada pada kategori sangat baik yaitu pada pernyataan Setiap mahasiswa mendapatkan informasi berkaitan dengan perkuliahan (Jadwal,dosen,ruangan dan waktu), Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan FE UNIGAL dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali, FE UNIGAL menyediakan dosen Wali atau Dosen Bimbingan Konseling bagi Mahasiswa, FE UNIGAL menyediakan beasiswa bagi mahasiswa Prestasi ataupun kurang mampu. Item lainnya perlu di tingkatkan.

5.3.4 Orang(people) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Dari data Tabel 5.166, bahwa variabel *People* dari 8 item pernyataan dan 96 responden memiliki rata-rata 3.721 berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa Orang(people) di Fakultas ekonomi sudah menjalankan tugas dan perannya dengan baik dan dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa. Terlihat dari hasil penelitian terhadap responden pada item No. 8 berada pada kategori sangat baik yaitu Seluruh Dosen dan Staf selalu berpenampilan rapih dan menarik. Item lainnya perlu ditingkatkan.

5.3.5 Sarana Prasarana(physical evidence) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Dari data Tabel 5.166, bahwa variabel *physical evidence* dari 28 item pernyataan dan 96 responden memiliki rata-rata 3.365 berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik (*physical evidence*) di Fakultas ekonomi sudah baik dan dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa. Namun terdapat 3 item yang perlu mendapatkan perhatian khusus karena berada pada kategori Cukup yaitu pada pernyataan Ruang kuliah sudah memiliki fasilitas kuliah lengkap, modern dan menarik, Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih dan Keberadaan taman-taman dan public space di Fakultas cukup bagus. Item lainnya perlu ditingkatkan.

5.3.6 Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Dari data Tabel 5.166, bahwa variabel **kepuasan mahasiswa** dari 101 item pernyataan dan 96 responden memiliki rata-rata 3.678 berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa di Fakultas ekonomi sudah baik. Terlihat dari hasil penelitian terhadap responden pada item No. 8, 23, 29, 32, 38, 62, 63 dan 81 mendapatkan tanggapan Sangat Baik, yakni pada pernyataan : Kemampuan dosen menyampaikan materi di kelas, Kejelasan pemberian informasi pelayanan akademik (Jadwal Perwalian, pendaftaran mata kuliah, pembayaran SPP, Praktikum, PPL, KKL, KKN dll), Kurikulum disusun dengan baik, terstruktur dan sesuai dengan lapangan kerja, Kemampuan dosen ketika

mengajar di kelas, Reputasi Lembaga, Akreditasi program studi dan Kebebasan mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan.

Pada Item No. 66, 67, 68, 88, 93. Perlu mendapat perhatian khusus, yaitu pada pernyataan : Keamanan parkir di tempat-tempat parker, Keamanan di kampus pada malam hari terjaga dengan baik, Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat (missal : kebakaran), Keberadaaan taman-taman dan public space di Fakultas cukup bagus, Kebersihan toilet-toilet sangat terjaga. Item lainnya perlu di tingkatkan.

5.3.7 Pengaruh harga (Price) terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa price berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), karena tingkat signifikannya $< 0,05$. Besarnya kontribusi variabel independen harga(*price*) terhadap perubahan variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) adalah 0.155 atau 15.46%. Berikut adalah tampilan *output* SPSS :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.393 ^a	.155	.146	37.19939

a. Predictors: (Constant), Price

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	287.337	20.650		13.915	.000
	Price	7.805	1.883	.393	4.146	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

Hal ini membuktikan bahwa Price memiliki Pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Fenomena ini menunjukkan bahwa Harga(*Price*) memang perlu di jaga keseimbangannya dengan pesaing dan terjangkau.

5.3.8 Pengaruh Lokasi(*Place*) terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa Lokasi(*place*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), karena tingkat signifikannya $< 0,05$. Besarnya kontribusi variabel independen Tempat(*place*) terhadap perubahan variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) adalah 0.184 atau 18.36%. Berikut adalah tampilan *output* SPSS :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.428 ^a	.184	.175	36.55558

a. Predictors: (Constant), Place

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	240.201	28.797		8.341	.000
	Place	10.941	2.380	.428	4.598	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

Hal ini membuktikan bahwa Lokasi(*Place*) memiliki Pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Fenomena ini menunjukkan bahwa Lokasi(*Place*) harus berada diposisi mudah di jangkau dari berbagai sisi.

5.3.9 Pengaruh Proses(*Process*) terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa Proses(*Process*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), karena tingkat signifikannya $< 0,05$. Besarnya kontribusi variabel independen Proses(*process*) terhadap perubahan variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) adalah 0.392 atau 39.22%. Berikut adalah tampilan *output* SPSS :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.626 ^a	.392	.386	31.54029

a. Predictors: (Constant), Proses

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	180.004	24.794		7.260	.000
	Proses	4.158	.534	.626	7.789	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

Hal ini membuktikan bahwa Proses(*Process*) memiliki Pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Fenomena ini menunjukkan bahwa Proses(*Process*) merupakan hal yang sangat penting untuk membangun kepuasan mahasiswa.

5.3.10 Pengaruh Orang(*people*) terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukan bahwa Orang(*people*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), karena tingkat signifikannya $< 0,05$. Besarnya kontribusi variabel independen Orang(*people*) terhadap perubahan variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) adalah 0.362 atau 36.24%. Berikut adalah tampilan *output* SPSS :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.602 ^a	.362	.356	32.30616

a. Predictors: (Constant), people

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	205.381	22.964		8.943	.000
	people	5.580	.763	.602	7.309	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

Hal ini membuktikan bahwa Orang(*people*) memiliki Pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Fenomena ini menunjukkan bahwa Orang(*people*) merupakan hal yang sangat penting untuk membangun kepuasan mahasiswa.

5.3.11 Pengaruh Sarana Prasarana(*physical evidence*) terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa Prasarana(*physical evidence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), karena tingkat signifikannya $< 0,05$. Besarnya kontribusi variabel independen Sarana Prasarana(*physical evidence*) terhadap perubahan variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) adalah 0.618 atau 61.82%. Berikut adalah tampilan *output* SPSS :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 ^a	.618	.614	24.99835

a. Predictors: (Constant), physical_evident

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	187.296	15.146		12.366	.000
	physical_evident	1.955	.158	.786	12.337	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

Hal ini membuktikan bahwa (*physical evidence*) memiliki Pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Fenomena ini menunjukkan bahwa (*physical evidence*) merupakan hal yang sangat penting untuk membangun kepuasan mahasiswa.

3.2.2 Pengaruh Secara Simultan Variabel X1, X2, X3, X4, X5 terhadap Y

Besarnya kontribusi variabel independen Price (X₁), Place (X₂), Process (X₃), People (X₄), Physical Evidence(X₅) terhadap perubahan variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) adalah 0.681 atau 68.09%. Berikut adalah tampilan output SPSS :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.825 ^a	.681	.663	23.35649

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	111.107	23.044		4.822	.000
	Price	.924	1.387	.047	.666	.507
	Place	3.849	1.672	.151	2.303	.024
	Process	.840	.579	.127	1.451	.150
	People	1.054	.749	.114	1.408	.163
	Physical_Evidence	1.424	.209	.573	6.820	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukan bahwa : dari kelima komponen bauran pemasaran jasa hanya dua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), karena tingkat signifikannya < 0.05 , kedua variabel tersebut adalah *place* (X_2) dan *Physical Evidence*(X_5). Sedangkan tiga variabel lainnya yaitu *price* (X_1), *process* (X_3) dan *people* (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y), namun tidak signifikan.

Hal ini membuktikan bahwa Price (X_1), Place (X_2), Process (X_3), People (X_4), Physical Evidence(X_5) memiliki Pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel independen *Price* (X_1), *Place* (X_2), *Process* (X_3), *People* (X_4), *Physical Evidence* (X_5) terhadap variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) baik secara simultan dan secara parsial adalah sebagai berikut:

- 1). *Price* di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah dikategorikan Baik. Yaitu sebesar 3.594. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai harga (*Price*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah baik, ini berarti harga terjangkau paling murah dan sebanding dengan apa yang mereka peroleh. Namun demikian kedepannya perlu di tingkatkan, dipantau dan di evaluasi agar meningkat ke kategori Sangat Baik.
- 2). *Place* di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah dikategorikan Baik. Yaitu sebesar 4.000. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai Tempat (*place*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah baik. Ini berarti lokasi Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah strategis dan mudah di akses.
- 3). *Process* di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah dikategorikan Baik. Yaitu sebesar 3.838, Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai proses (*Process*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah baik.
- 4). *People* di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah dikategorikan Baik. Yaitu sebesar 3.721, Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai Orang (*people*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah baik. Ini berarti civitas akademika telah melakukan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik.
- 5). *Physical Evidence* di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah dikategorikan Baik. Yaitu sebesar 3.365, Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai Sarana dan Prasarana (*Physical Evidence*) di Fakultas

Ekonomi Universitas Galuh sudah baik. Ini berarti alat dan perlengkapan pendukung perkuliahan sudah baik.

- 6). Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah dikategorikan Baik. Yaitu sebesar 3.678, Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah baik. Ini berarti seluruh komponen : Price, Place, Process, People, Physical_Evidence di kategorikan sudah baik.
- 7). Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS pengaruh **Harga (Price)** terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar **15.46%** fenomena ini menunjukkan bahwa terbukti Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.
- 8). Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS pengaruh **Lokasi (Place)** terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar **18.36%** fenomena ini menunjukkan bahwa terbukti Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.
- 9). Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS pengaruh **Proses(Process)** terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar **39.22%** fenomena ini menunjukkan bahwa terbukti Proses berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.
- 10). Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS pengaruh **Orang(people)** terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar **36.24%** fenomena ini menunjukkan bahwa terbukti Orang berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.
- 11). Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS pengaruh **Prasarana(physical evidence)** terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar **61.82%** fenomena ini menunjukkan bahwa terbukti Sarana Prasarana berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.
- 12). Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS pengaruh *Price (X₁)*, *Place (X₂)*, *Process (X₃)*, *People (X₄)*, *Physical Evidence(X₅)* terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar **68.09%**. Sisanya 31,91% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan hasil penelitian di atas, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

- a) *Price* di kategorikan baik, namun menurut hasil survey dari semua item pernyataan memiliki rata-rata pada kategori baik, ini artinya masih bisa ditingkatkan pada level sangat baik. Oleh karena itu Fakultas Ekonomi tetap mempertahankan biaya yang tidak terlalu mahal dibandingkan pesainnya dan berusaha memberikan yang terbaik kepada mahasiswa agar biaya yang dikeluarkan dirasakan sebanding dengan apa yang mereka terima.
- b) *Places* di kategorikan baik, namun menurut hasil survey terdapat dua item yang masih memungkinkan untuk ditingkatkan yaitu Fakultas Ekonomi tersebut karena lokasinya yang dengan mudah dijangkau tidak macet, berada di jalan utama dan Fakultas Ekonomi mudah di akses dari berbagai arah.
- c) *Process* di kategorikan baik, namun menurut hasil survey terdapat item-item yang masih memungkinkan untuk ditingkatkan menjadi sangat baik yaitu :
 - a. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa,
 - b. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran,
 - c. Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab,
 - d. Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan,
 - e. FE UNIGAL membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik,
 - f. Pimpinan FE UNIGAL beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi,
 - g. FE UNIGAL memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit,
 - h. FE UNIGAL memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan.

d) *People* di kategorikan baik, namun menurut hasil survey terdapat item-item yang harus ditingkatkan yaitu :

- Staf administrasi akademik santun, cepat, ramah, teliti dan akurat dalam memberikan pelayanan.
- Staf akademik, keuangan, umum dan kemahasiswaan memiliki kemampuan untuk melayani administrasi kemahasiswaan.
- Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh melalui dosen wali maupun program studi.
- Dosen memberikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif.
- Dosen datang dikelas tepat waktu.
- Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya.
- Dosen harus memiliki kompetensi yang sangat baik.

e) *Physical_Evidence* di kategorikan baik, namun menurut hasil survey terdapat item-item yang harus :

1. ditingkatkan yaitu :

- Bangunan kokoh dan warna dinding yang cocok.
- Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa.
- Ruang kuliah tertata dengan rapi, bersih, sejuk dan nyaman.
- FE UNIGAL mempunyai perpustakaan yang lengkap.
- Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan FE UNIGAL.
- Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.
- Ruangan pelayanan Adm, prodi, pimpinan, dosen dan ruangan lainnya tertata dengan rapi.
- Logo dan Papan Nama Kampus menarik dan mudah di baca.
- Memiliki taman, kantin dan tempat bersantai di sekitar kampus.
- Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan.
- Fasilitas ruang laboratorium di fakultas tersedia.
- Area parkir di kampus tersedia
- Kebersihan kantin selalu terjaga.

- Kelengkapan Fasilitas olah raga tersedia.
- Fasilitas Ibadah (musholla).
- Kondisi jalan di kampus cukup baik.
- Terdapat Penerangan jalan di lingkungan kampus pada malam hari.
- Tersedia Fasilitas Anjungan computer.
- Ketersediaan Layanan internet, hot spot di kampus.
- Terdapat Kelengkapan buku panduan akademik.
- Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan.
- Ada Fasilitas ruang di organisasi kemahasiswaan.
- Keberadaan Koperasi mahasiswa Cukup Membantu.
- Keberadaan BI Corner Cukup membantu Mahasiswa dalam menyediakan buku-buku referensi.

2. Mendapatkan Perhatian Khusus :

- Ruang kuliah harus memiliki fasilitas kuliah lengkap, modern dan menarik.
- Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih.
- Keberadaan taman-taman dan public space di Fakultas cukup bagus.
- Kebersihan toilet-toilet harus selalu terjaga.

f) Kepuasan Mahasiswa di kategorikan baik, namun menurut hasil survey terdapat item yang benar-benar harus ditingkatkan sehingga terjadi perubahan minimal menjadi kategori Baik bahkan sangat baik yaitu :

- Keamanan parkir di tempat-tempat parkir.
- Keamanan di kampus pada malam hari terjaga dengan baik.
- Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat (missal : kebakaran).
- Keberadaan taman-taman dan public space di Fakultas cukup bagus.
- Kebersihan toilet-toilet harus selalu terjaga

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2003. *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Basu, S. 2000. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Cooper, D.R. & Schindler.P.S. 2003. *Business Research Method*. Eight Edition. New York: McGraw Hill.
- Cutlip, S.M. Center, A.H. & Broom, G.M. 2000. *Effective PR*. Jakarta: Kelompok Indeks Gramedia.
- Ernie Trisnawati Sule, 2014. *Pengantar Manajemen Edisi ke 18*. Bandung : Penerbit Prenadamedia Group.
- Indrajit, E. 2006. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Jefkins, F. 1992. *Public Relations*. Edisi Keempat. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. 1996. *Marketing Manajement: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. (Manajemen Pemasaran). ed. 6. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2004. *Principles of marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. & Keller, K. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Indonesia: PT Indeks.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. & Wright, L. 2007. *Sercive Marketing and Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Loudon, D. & Albert, J.D.B. 1993. *Consumer Behaviour Concept and Application*. Mc Grow Hill Book. Co.
- Robinson, W.A. 1998. *Promosi Penjualan Terbaik “Seri Pemasaran” dan Promosi*.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantittatif dan Kualitatif R & D*. Bandung: Alfabeta.

- Sutisna & Pawirtra. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Stanton, J.W. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid Ketujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publisng.
- Zeithaml, Bitner, A. Jo, M. Dwayne, D & Gremler. 2006. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Mc Graw Hill (Int Edition).

Lampiran 1 Draft Jurnal

ANALISIS OPTIMALISASI PENERAPAN BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Galuh)

Oleh :

Aziz Basari, S.Sos., M.M (NIDN : 0428087001)

Dani Usmar, S.E., M.Si (NIDN : 0408027401)

Abstrak

Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis (Unigal) salah satu fakultas yang paling banyak diminati dan saat ini menghadapi tantangan yang sama pada Fakultas Ekonomi di universitas-universitas maupun sekolah-sekolah tinggi lainnya di sekitar Ciamis. Persaingan yang begitu ketat berimbas kepada sulitnya menarik para calon mahasiswa yang dalam hal ini adalah sebagai konsumen jasa pendidikan. Untuk mengatasi masalah tersebut Fakultas Ekonomi Unigal berusaha untuk mengoptimalkan seluruh sumberdaya yang dimilikinya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis. Bauran Pemasaran Jasa dengan menggabungkan *Price* (X_1), *Place*(X_2), *Process* (X_3), *People* (X_4) dan *Physical Evidence* (X_5) bersinergi untuk mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan menganalisis manakah dari kelima bauran pemasaran jasa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa tersebut.

Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear sederhana dan berganda (*multi linear regression*). Analisis regresi, untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Untuk melihat hubungan antara variabel yang dipergunakan rumus regresi berganda Umar (2005:307). $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$.

Hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa dari kelima komponen bauran pemasaran jasa hanya dua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), karena tingkat signifikannya < 0.05 , kedua variabel tersebut adalah *place* (X_2) dan *Physical Evidence*(X_5). Sedangkan tiga variabel lainnya yaitu *price* (X_1), *process* (X_3) dan *people* (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y), namun tidak signifikan. hal tersebut berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS bahwa ketiga variabel tersebut tingkat signifikansinya di atas 0,05 (>0.05).

Kata Kunci : Bauran Pemasaran Jasa, *Price*, *Place*, *Process*, *People*, *Physical Evidence* Kepuasan Mahasiswa

I. PENDAHULUAN

Persaingan antar perguruan tinggi saat ini semakin ketat, bukan hanya terbatas pada lingkup domestik, tetapi sudah merambah pada tataran global. Salah satu penyebabnya adalah adanya otonomi daerah yang membuat semakin banyak perguruan tinggi baru bermunculan. Selain itu pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat kompetisi antar perguruan tinggi ditingkat global semakin nyata.

Universitas Galuh Ciamis (Unigal) merupakan salah satu universitas swasta yang menghadapi tantangan yang sama dengan universitas-universitas maupun sekolah-sekolah tinggi lainnya. Persaingan antar universitas maupun sekolah tinggi berimbas kepada sulitnya menarik para calon mahasiswa yang dalam hal ini adalah sebagai konsumen jasa pendidikan. Untuk mengatasi masalah tersebut Unigal berusaha untuk memperkenalkan dan menawarkan jasa-jasa pendidikan kepada masyarakat dengan melakukan strategi bauran pemasaran jasa yang strategis.

Di era Global dewasa ini, menuntut Fakultas Ekonomi untuk menemukan dan membangun sistem manajemen yang mampu secara profesional meretensi pelanggannya.

Jones dan Sanser dalam Hurriyati (2005:127) bahwa di era perdagangan bebas yang tidak terpoteksi sama sekali adalah perusahaan untuk tetap mampu bertahan hidup yaitu pelanggan-pelanggan loyal atau puas.

Konsumen pada saat ini cenderung lebih bersifat cerdas, suka memilih, lebih menuntut,

mempelajari dengan baik produk atau layanan yang ditawarkan, kesetiaannya rendah, sangat peduli terhadap harga, serta mencari nilai yang tertinggi. Hal ini menjadi tindakan nyata dari konsumen yang dipengaruhi oleh faktor-faktor kejiwaan dan faktor luar lainnya yang mengarahkan mereka untuk memilih dan mempergunakan produk atau jasa yang diinginkannya.

Pada satu kesempatan mahasiswa dihadapkan pada keadaan dimana mahasiswa merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi melalui pengoptimalan bauran pemasaran jasa tersebut. Pada kondisi yang demikian, kita dapat melihat bagaimana sikap mahasiswa.

Banyak organisasi jasa melakukan strategi untuk memperluas kapasitas usahanya dimana harus disesuaikan dengan permintaan dan selera konsumen. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen membutuhkan konsep pemasaran yang disebut dengan bauran pemasaran (*marketing mix*). Menurut Kotler (2000:15), Marketing mix merupakan kombinasi dari empat variabel penting dari konsep pemasaran yang dapat dikendalikan oleh perusahaan. Empat variabel tersebut meliputi produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*) dan promosi (*promotion*), dan biasa disingkat dengan 4P. Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati (2005:48) mengemukakan bahwa pemasaran jasa perlu bauran pemasaran yang diperluas (*expanded marketing mix for services*) dengan penambahan unsur *non-traditional marketing mix* yaitu proses (*process*), orang

(*people*), dan bukti fisik (*physical evidence*). Namun pada permasalahan ini, penulis hanya mengambil beberapa variabel saja yang menurut penulis cukup berpengaruh yaitu diantaranya **harga, lokasi, proses, orang dan sarana prasarana**. Kelima variabel ini penulis pilih karena variabel ini sudah mewakili dua variabel yang tidak dimasukkan. Dua variabel itu adalah **Produk** dan **Promosi**. Menurut peneliti Produk dalam hal ini lulusan akan secara otomatis baik apabila kelima bauran jasa tersebut telah dilaksanakan dengan baik sedangkan promosi sudah menjadi kebiasaan yang dilakukan setiap tahunnya.

Apabila Fakultas Ekonomi tidak mampu mengkombinasikan marketing mix, sebagai implikasi yang nyata kedepan, maka akan berdampak pada eksistensi Fakultas Ekonomi itu sendiri. Mahasiswa tidak percaya yang berujung ketidakpuasan yang menyebabkan perkuliahan apa adanya. Oleh karena itu Fakultas Ekonomi dituntut dapat memprediksikan bagaimana para mahasiswa akan merespon strategi pemasaran yang diterapkan.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka di dalam penelitian ini berusaha mengetahui dan menganalisis pengaruh bauran pemasaran jasa dan manakah dari kelima bauran pemasaran jasa yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis, oleh karena itu diambil judul penelitian "**Analisis Optimalisasi Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa**", di mana

penelitian dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.5. Pengertian Pemasaran

Pemasaran menyentuh kehidupan kita sehari-hari. Akan tetapi kebanyakan orang telah salah mengartikan dan menganggapnya bahwa pemasaran sama dengan penjualan dan promosi. Ini bukan berarti bahwa penjualan dan promosi menjadi tidak penting, tetapi keduanya lebih merupakan bagian dari bauran pemasaran yang lebih luas atau seperangkat fungsi pemasaran yang harus dimanfaatkan untuk meraih dampak maksimum di pasar. Penjualan hanyalah fungsi puncak pemasaran. Penjualan hanya merupakan salah satu dari beberapa fungsi pemasaran, dan seringkali bukan merupakan fungsi terpenting. Apabila pemasaran melakukan fungsi pemasaran dengan baik mengidentifikasi kebutuhan konsumen, mengembangkan produk yang tetap, menetapkan harga, melaksanakan distribusi dan promosi secara efektif, barang-barang akan laku dengan sendirinya. Pemasaran merupakan suatu upaya mengantar perusahaan mencapai tujuan melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan manusia. Pemasaran meliputi berbagai kegiatan yang terkait dengan upaya menyampaikan produk sesuai keinginan konsumen, kegiatan distribusi dan kegiatan promosi.

Definisi pemasaran menurut Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah (2014:14) adalah :
"Kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya yang pada intinya berusaha untuk mengidentifikasi apa sesungguhnya yang dibutuhkan oleh

konsumen, dan bagaimana cara pemenuhannya dapat diwujudkan. Untuk dapat mengidentifikasi apa yang dibutuhkan konsumen, maka pebisnis perlu melakukan riset pemasaran diantaranya melakukan survei tentang keinginan konsumen sehingga pebisnis mendapatkan informasi mengenai apa yang sesungguhnya dibutuhkan oleh konsumen. Informasi mengenai kebutuhan ini kemudian diteruskan ke bagian produksi untuk diwujudkan. Setelah output produk terwujud maka manajemen pemasaran kemudian juga melakukan kegiatan dalam proses penyampaian produk ke konsumen.”

Definisi pemasaran Asosiasi Pemasaran Amerika dalam Alma (2004:5), yaitu : “Pemasaran adalah proses merencanakan konsepsi, harga, promosi dan distribusi ide, menciptakan peluang yang memuaskan individu dan sesuai dengan tujuan organisasi.“ Definisi diatas memberikan arti bahwa pemasaran merupakan kegiatan manusia yang diarahkan kepada kepuasan pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen melalui suatu proses pertukaran. Dalam hal yang dimaksud adalah barang dan jasa, serta uang dan tenaga. Kegiatan pemasaran melibatkan dua pihak yang saling berinteraksi, dimana pihak yang satu menginginkan kepuasan, sedangkan pihak yang lainnya ingin memperoleh laba. Pihak-pihak yang dimaksud adalah produsen dan konsumen. Produsen menciptakan barang atau jasa sedangkan konsumen adalah pihak yang memiliki kebutuhan dan keinginan untuk dipenuhi. Jadi

disebabkan karena adanya kepentingan dari masing-masing pihak, maka timbullah yang disebut pertukaran atau arus perpindahan barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Pemasaran juga merupakan kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan sebagai suatu sistem keseluruhan. Dikatakan sebagai suatu keseluruhan, karena pemasaran mencakup usaha perusahaan yang dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan konsumen, menentukan harga yang sesuai, menentukan cara-cara promosi yang tepat dan pola distribusi produk yang efektif.

Pemasaran juga mempunyai sasaran tertentu yaitu berusaha memberikan kepuasan bagi kepuasan konsumen yang ada maupun pembeli yang potensial, sehingga pemasaran bukanlah suatu kegiatan yang statis sifatnya melainkan suatu kegiatan yang dinamis dari keinginan konsumen.

2.6. Karakteristik Jasa

2.2.3. Pengertian Jasa

Menurut Kotler (2003) " *A service can be defined as any activity or benefit that one party can offer another that is essential intangible and that does not result in the ownership anything. It's production may or may not tied to a physical product*": Jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud yang tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak

arti, dari mulai pelayanan (personal service) sampai jasa sebagai suatu produk. Sejauh ini sudah banyak pakar pemasaran jasa yang telah berusaha mendefinisikan pengertian jasa. Berikut ini adalah beberapa diantaranya : Kotler (2000: 428) mengatakan bahwa jasa adalah : “Setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik.”

Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati (2005:28) :

“Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya.”

Definisi diatas tampak bahwa jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Jasa juga bukan merupakan barang, jasa adalah suatu proses atau aktivitas, dan aktivitas tersebut tidak berwujud. Jasa juga tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.

2.2.4. Ciri-Ciri Jasa

Produk jasa memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan barang (Produk fisik). Kotler (2000:429) menyebutkan ciri-ciri tersebut sebagai berikut :

1. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Tidak berwujud (*Intangibility*) artinya jasa tidak dapat melihat, mencium, meraba, mendengar dan merasakan hasilnya sebelum konsumen membelinya. Untuk mengurangi ketidakpastian, konsumen mencari informasi tentang jasa tersebut, seperti lokasi perusahaan, para penyedia dan penyalur jasa, peralatan dan alat komunikasi yang digunakan serta harga produk jasa tersebut. Beberapa hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan calon konsumen, yaitu sebagai berikut :

- a. Meningkatkan visualisasi jasa yang tidak berwujud menjadi berwujud.
- b. Menekankan pada mamfaat yang diperoleh.
- c. Menciptakan suatu nama merek (*brand name*) bagi jasa.
- d. Memakai nama orang terkenal untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.

2. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Tidak terpisahkan (*Inseparability*) artinya jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu perusahaan jasa yang menghasilkannya. Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Jika konsumen membeli suatu jasa maka ia akan berhadapan langsung dengan sumber atau penyedia jasa tersebut, sehingga penjualan jasa lebih diutamakan untuk penjualan langsung dengan skala operasi terbatas. Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan dapat menggunakan strategistrategi, seperti bekerja dalam kelompok yang lebih besar, bekerja lebih cepat, serta melatih pemberi jasa supaya mereka mampu membina kepercayaan konsumen.

3. Bervariasi (*Variability*)

Bervariasi (*Variability*) artinya jasa yang diberikan sering kali berubah-ubah tergantung dari siapa yang menyajikannya, kapan dan dimana penyajian jasa tersebut dilakukan. Ini mengakibatkan sulitnya menjaga kualitas jasa berdasarkan suatu standar. Dalam hal ini penyedia menggunakan tiga pendekatan dalam pengendalian kualitasnya, yaitu :

- a. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.
- b. Melakukan standarisasi proses produksi jasa.
- c. Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, dan *comparison shopping*, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat diketahui dan diperbaiki.

4. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Tidak tahan lama (*Perishability*) artinya jasa tidak dapat disimpan atau mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada masa yang akan datang. Keadaan mudah musnah ini bukanlah suatu masalah jika permintaannya tidak stabil, karena mudah untuk melakukan persiapan pelayanan sebelumnya. Jika permintaan berfluktuasi, maka perusahaan akan menghadapi masalah yang sulit dalam melakukan persiapan pelayanannya. Untuk itu perlu dilakukan perencanaan produk, penetapan harga, serta program promosi yang tepat untuk mengatasi ketidaksesuaian antara permintaan dan penawaran jasa.

2.7. Bauran Pemasaran Jasa

Bauran pemasaran (*marketing mix*) merupakan *tool* atau alat bagi marketer yang terdiri dari berbagai elemen suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan *positioning* yang dapat berjalan sukses Lupiyoadi (2004:58). Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati (2005:48) mengemukakan konsep bauran pemasaran tradisional (*traditional marketing mix*) terdiri dari 4P, yaitu produk (*product*), harga (*price*), tempat/lokasi (*place*) dan promosi (*promotion*). Sementara itu untuk pemasaran jasa perlu bauran yang diperluas (*expanded marketing mix for services*) dengan penambahan unsur *non-traditional marketing mix*, yaitu orang (*people*), fasilitas fisik (*physical evidence*) dan proses (*proses*), sehingga menjadi tujuh unsur (7P). Tetapi untuk penelitian ini, Penulis hanya mengambil beberapa variabel saja yaitu : Harga (*Price*), Tempat (*Place*), Proses (*Process*), Orang (*People*) dan Bukti fisik (*Physical Evidence*).

3. Harga (*Price*)

“*Price is the amount of money charged for a product or service. More broadly, price is the sum of all the value that consumers exchange for the benefits of having or using the product or service*”. Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan untuk sebuah produk atau jasa. Secara lebih luas, harga adalah keseluruhan nilai yang ditukarkan konsumen untuk mendapatkan keuntungan dari kepemilikan terhadap sebuah produk atau jasa. Oleh karena itu perusahaan harus mampu menetapkan harga

produknya dengan baik dan tepat sehingga konsumen tertarik dan mau membeli apa yang ditawarkan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan. Dharma dan Irawan (2005:241) mengemukakan “Harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayannya.”

4. Tempat (*Place*)

Lokasi merupakan variabel penting yang dapat mengungkapkan berbagai hal tentang gejala atau fenomena yang dipelajari. Lokasi sangat erat kaitannya dengan jarak di permukaan bumi. Suatu gejala yang mempunyai nilai guna yang tinggi jika suatu lokasi berada di tempat yang menguntungkan. Menurut Santosa (1993:17), bahwa : ”materi inti dalam geografi adalah mencoba mengetahui karektristik dan keunikan ruang serta perubahannya termasuk strukturnya, mendapatkan bagian hubungan antara manusia dengan lingkungannya serta secara sistematis menjelaskan interaksi antara lokasi dengan kondisi geografi yang ada”, Jarak, Keterjangkauan dan aksesibilitas.

3. Proses (*Process*)

Proses adalah semua prosedur aktual, mekanisme dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Elemen proses ini mempunyai arti suatu upaya perusahaan dalam menjalankan dan melaksanakan aktifitasnya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya. Proses dalam jasa merupakan faktor utama dalam bauran pemasaran jasa seperti pelanggan jasa akan sering merasakan seperti pelanggan jasa akan sering merasakan sistem

penyerahan jasa sebagai bagian dari jasa itu sendiri. Selain itu keputusan dalam manajemen operasi adalah sangat penting suksesnya pemasaran jasa. Seluruh aktivitas kerja adalah proses, proses melibatkan prosedur-prosedur, tugas-tugas, jadwal-jadwal, mekanisme-mekanisme, aktivitasaktivitas dan rutinitas-rutinitas dengan apa produk (barang atau jasa) disalurkan ke pelanggan.

4. Orang (*People*)

Orang (*people*) adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen-elemen dari ”*people*” adalah pegawai perusahaan, konsumen, dan konsumen lain dalam lingkungan jasa. Semua sikap dan tindakan karyawan, bahkan cara berpakaian karyawan dan penampilan karyawan mempunyai pengaruh terhadap persepsi konsumen atau keberhasilan penyampaian jasa (*service counter*). Elemen *people* ini memiliki 2 aspek yaitu :

a. Service People

Untuk organisasi jasa, service people biasanya memegang jabatan ganda, yaitu menggandakan jasa dan menjual jasa tersebut. Melalui pelayanan baik, cepat, ramah, teliti dan akurat dapat menciptakan kepuasan dan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan yang akhirnya akan meningkatkan nama baik perusahaan.

b. Customer

Faktor lain yang mempengaruhi adalah hubungan yang ada diantara para pelanggan. Pelanggan dapat memberikan persepsi kepada nasabah lain, tentang kualitas jasa yang pernah

didapatnya dari perusahaan. Keberhasilan dari perusahaan jasa berkaitan erat dengan seleksi, pelatihan, motivasi, dan manajemen dari sumber daya manusia.

5. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Sarana fisik ini merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Unsur-unsur yang termasuk dalam *physical evidence* antara lain lingkungan fisik dalam hal ini bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna dan barang-barang lainnya yang disatukan dengan service yang diberikan seperti tiket, sampul, label, dan lain sebagainya. Selain itu suasana dari perusahaan yang menunjang seperti visual, aroma, suara, tata ruang, dan lain-lain.

Lovelock (2002:248) mengemukakan bahwa perusahaan melalui tenaga pemasarnya menggunakan tiga cara dalam mengelola bukti fisik yang strategis, yaitu sebagai berikut :

- a. *An attention-creating medium*, perusahaan jasa melakukan diferensiasi dengan pesaing dan membuat sarana fisik semenarik mungkin untuk menjaring pelanggan dari target pasarnya.
- b. *A a message-creating medium*. Menggunakan symbol atau isyarat untuk mengkomunikasikan secara intensif kepada audiens mengenai kekhususan kualitas dari produk jasa.
- c. *An effect-creating medium*. Baju seragam yang berwarna, bercorak, suara dan desain untuk menciptakan sesuatu yang lain dari produk jasa yang ditawarkan.

2.8. Konsep Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler dan Keller 2009 :177).

Tujuan dari sebuah usaha tidak hanya sebatas besaran laba yang diterima, terlebih dari itu tujuan yang lebih utama adalah kepuasan dari pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat terasa dalam dunia usaha jasa karena pelanggan berhubungan langsung secara aktif dengan pemberi jasa tersebut. Kepuasan yang diperoleh pelanggan akan dirasakan juga oleh perusahaan penyalur jasa. Kepuasan yang dirasakan pelanggan akan meningkatkan transaksi akan perusahaan tersebut yang tentu saja akan meningkatkan laba perusahaan. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan penting bagi aktifitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan dan meningkatnya reputasi perusahaan.

Zeithaml, Bitner & Gremler (2006, p110), juga menyatakan bahwa "*satisfaction is the consumer's fulfillment response. It is a judgement that the product or service feature, or the product or service itself, provides a pleasurable level of consumption-related*

fulfillment". Artinya, kepuasan merupakan respon pemenuhan dari konsumen. Hal ini merupakan penilaian mengenai bentuk dari produk dan layanan, atau mengenai produk atau layanan itu sendiri, dalam menyediakan tingkat kepuasan dari konsumsi yang terpenuhi.

Menurut Simamora (2003, p18) kepuasan pelanggan adalah hasil pengalaman terhadap produk. Ini adalah sebuah perasaan pelanggan setelah membandingkan antara harapan (*prepurchase expectation*) dengan kinerja aktual (*actual performance*).

Berdasarkan ketiga definisi diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dilihat dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi, pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami).

Dalam rangka mengembangkan suatu mekanisme pemberian layanan yang memuaskan bagi pelanggan, maka perusahaan perlu mengetahui hal – hal berikut :

- 7) Mengetahui apa yang pelanggan pikirkan tentang perusahaan, pelayanan yang diberikan perusahaan dan pesaing.
- 8) Mengukur dan meningkatkan kinerja perusahaan.
- 9) Mempergunakan kelebihan perusahaan dalam pemilihan pasar.
- 10) Memanfaatkan kelemahan perusahaan dalam peluang pengembangan, sebelum pesaing memulainya.
- 11) Membangun wahana komunikasi internal sehingga setiap personil mengetahui apa yang mereka kerjakan.

- 12) Menunjukkan komitmen perusahaan terhadap kualitas dan pelanggan.

Definisi tersebut menyangkut komponen kepuasan harapan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sementara itu, kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja (*performance*) dan harapan (*expectation*). Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas (*dissatisfaction*). Jika kinerja sesuai harapan, pelanggan merasa puas. Banyak perusahaan berfokus pada tingkat kepuasan yang tinggi karena para pelanggan lebih mudah mengubah pikiran apabila mendapatkan yang lebih baik. Pelanggan yang tidak puas akan selalu mengganti produk mereka dengan produk pesaing. Mereka yang sangat puas (*delight*) sukar untuk mengubah pilihannya, hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi.

III METODE PENELITIAN

Metode yang peneliti gunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif menurut A.Gima Sugiana (2008) adalah riset yang berupaya mengumpulkan data, menganalisis secara kritis atas data-data tersebut dan menyimpulkannya berdasarkan fakta-fakta pada masa penelitian berlangsung atau masa sekarang.

Penelitian ini dilakukan di pada Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis Jln. RE Martadinata No. 150 Maleber Kec. Bargebeg Ciamis.

Peubah yang diamati dalam penelitian ini adalah kelima komponen bauran pemasaran jasa yaitu *Price, Place, Process, People* dan *Physical Evidence*. Peubah lain yang diamati dan diukur adalah kepuasan mahasiswa yang sedang kuliah Fakultas Ekonomi Unigal.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Fakultas Ekonomi yang aktif dari semua semester berjumlah 1.9767 orang Pada tahun 2015. Jumlah sampel dalam penelitian ditentukan berdasarkan rumus Slovin dikutip oleh Umar (2005:108) adalah sebagai berikut :

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran populasi

e : Nilai kritis (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan)

Dalam penelitian ini jumlah populasi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Galuh dengan batas kesalahan yang diinginkan adalah 10%, maka dengan mengikuti perhitungan diatas maka hasilnya adalah :

$$n = 95,83$$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi sebesar 1.976 orang mahasiswa, maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 96 orang mahasiswa (pembulatan dari 95,83).

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan menggunakan Penelitian Lapangan (*Field Research*) yaitu peneliti langsung ke Fakultas Ekonomi untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penelitian dengan menggunakan Observasi dilanjutkan dengan Kuesioner

Teknik pengambilan sample melalui teknik sampling aksidental yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sampel, bila pandang orang kebetulan cocok dengan sumber data. Setelah semua data terkumpul, data tersebut harus di uji dengan uji validitas dan uji **Reliabilitas**. Uji **Validitas** adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur / instrumen (Riduwan, 2007 : 109-110). Uji validitas adalah pengukuran sejauh mana suatu instrumen dapat digunakan untuk mengukur data sehingga didapatkan data yang valid/sahih. Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* (PPM), yaitu :

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i) (\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \cdot \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

X_i : jumlah skor item

Y_i : jumlah skor total (seluruh item)

n : jumlah responden

Korelasi PPM dilambangkan dengan r dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga ($-1 \leq r \leq +1$). Apabila nilai $r = -1$ artinya korelasinya negatif sempurna; $r = 0$ artinya tidak ada korelasi; dan $r = 1$ berarti korelasinya sangat kuat.

Menurut Sugiyono, bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 keatas, maka faktor tersebut merupakan construct yang kuat (Sugiyono). Untuk mengukur tingkat validitas dari setiap item kuisisioner digunakan rumus microsoft excel 2010 yang merupakan alat ukur penilaian dengan rumus $=\text{Correl}(\text{Array1};\text{Array2})$, Array1 adalah Range item dan Array2 adalah range Jumlah Score dari setiap variabel.

Uji realibilitas adalah pengukuran ketepatan atau keakuratan suatu instrumen. Menurut Sugiyono (2007: 173), instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Teknik uji reliabilitas yang digunakan adalah teknik belah dua dari Spearman Brown (*Split Half*), yaitu :

Keterangan :

r_1 = reliabilitas seluruh instrumen

r_b = korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

Dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitas (alpha cronbach) diatas 0,7 (Sugiyono : 2004:178). Perhitungan ini dibantu oleh Software aplikasi SPSS V.16.

Teknik Analisis Data penulis menggunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS. Analisis regresi, untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Untuk melihat hubungan antara variabel yang dipergunakan rumus regresi berganda Umar (2005:307)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi

a : Nilai Konstanta

X : Bauran Pemasaran Jasa

X₁ : Harga (Price)

X₂ : Lokasi (Place)

X₃ : Proses (Process)

X₄ : Orang/karyawan (People)

X₅ : Bukti Fisik (Physical Evidence)

b : Koefisien Regresi

e : *Error*

Selanjutnya menghitung Koefisien Determinasi (r^2) untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada *R Square* dan dinyatakan dalam persentase.

IV PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas tentang bagaimana Price (X₁), Place (X₂), Process (X₃), People (X₄), Physical Evidence(X₅) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa Kepuasan Mahasiswa dapat di

pengaruhi oleh Price (X_1), Place (X_2), Process (X_3), People (X_4), Physical Evidence(X_5) dan dapat menyumbangkan data yang dapat digunakan sebagai informasi pengembangan dan peningkatan terutama perbaikan diberbagai segi dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh dimasa datang.

4.1 Harga (*Price*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Dari data Tabel 5.166, bahwa variabel Price dari 3 item pernyataan dan 96 responden memiliki rata-rata 3.594 berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa penetapan harga atau biaya yang harus dibayarkan ke Fakultas ekonomi dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa.

4.2 Lokasi(*Place*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Dari data Tabel 5.166, bahwa variabel Place dari 3 item pernyataan dan 96 responden memiliki rata-rata 4.000 berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi (place) Fakultas ekonomi mudah di akses dengan baik oleh mahasiswa. Terlihat dari hasil penelitian terhadap responden pada item No. 3 berada pada kategori sangat baik yaitu pada pernyataan Fakultas Ekonomi tersebut dari Jalan utama maupun dari lokasi parkir jaraknya dekat. Item- item lainnya perlu di tingkatkan.

4.3 Proses(*Process*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Dari data Tabel 5.166, bahwa variabel *Process* dari 12 item pernyataan dan 96 responden

memiliki rata-rata 3.838 berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa proses (process) di Fakultas ekonomi sudah berjalan dengan baik dan dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa. Terlihat dari hasil penelitian terhadap responden pada item No. 2,4,7 dan 8 berada pada kategori sangat baik yaitu pada pernyataan Setiap mahasiswa mendapatkan informasi berkaitan dengan perkuliahan (Jadwal,dosen,ruangan dan waktu), Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan FE UNIGAL dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali, FE UNIGAL menyediakan dosen Wali atau Dosen Bimbingan Konseling bagi Mahasiswa, FE UNIGAL menyediakan beasiswa bagi mahasiswa Prestasi ataupun kurang mampu. Item lainnya perlu di tingkatkan.

4.4 Orang(*people*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Dari data Tabel 5.166, bahwa variabel *People* dari 8 item pernyataan dan 96 responden memiliki rata-rata 3.721 berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa Orang(people) di Fakultas ekonomi sudah menjalankan tugas dan perannya dengan baik dan dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa. Terlihat dari hasil penelitian terhadap responden pada item No. 8 berada pada kategori sangat baik yaitu Seluruh Dosen dan Staf selalu berpenampilan rapih dan menarik. Item lainnya perlu ditingkatkan.

4.5 Sarana Prasarana(*physical evidence*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Dari data Tabel 5.166, bahwa variabel *physical evidence* dari 28 item pernyataan dan 96 responden memiliki rata-rata 3.365 berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik (*physical evidence*) di Fakultas ekonomi sudah baik dan dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa. Namun terdapat 3 item yang perlu mendapatkan perhatian khusus karena berada pada kategori Cukup yaitu pada pernyataan Ruang kuliah sudah memiliki fasilitas kuliah lengkap, modern dan menarik, Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih dan Keberadaan taman-taman dan public space di Fakultas cukup bagus. Item lainnya perlu ditingkatkan.

4.6 Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Dari data Tabel 5.166, bahwa variabel **kepuasan mahasiswa** dari 101 item pernyataan dan 96 responden memiliki rata-rata 3.678 berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa di Fakultas ekonomi sudah baik. Terlihat dari hasil penelitian terhadap responden pada item No. 8, 23, 29, 32, 38, 62, 63 dan 81 mendapatkan tanggapan Sangat Baik, yakni pada pernyataan : Kemampuan dosen menyampaikan materi di kelas, Kejelasan pemberian informasi pelayanan akademik (Jadwal Perwalian, pendaftaran mata kuliah, pembayaran SPP, Praktikum, PPL, KKL, KKN dll), Kurikulum disusun dengan baik, terstruktur dan

sesuai dengan lapangan kerja, Kemampuan dosen ketika mengajar di kelas, Reputasi Lembaga, Akreditasi program studi dan Kebebasan mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan.

Pada Item No. 66, 67, 68, 88, 93. Perlu mendapat perhatian khusus, yaitu pada pernyataan : Keamanan parkir di tempat-tempat parker, Keamanan di kampus pada malam hari terjaga dengan baik, Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat (missal : kebakaran), Keberadaan taman-taman dan public space di Fakultas cukup bagus, Kebersihan toilet-toilet sangat terjaga. Item lainnya perlu di tingkatkan.

4.7 Pengaruh harga (Price) terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa price berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), karena tingkat signifikannya $< 0,05$. Besarnya kontribusi variabel independen harga(*price*) terhadap perubahan variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) adalah 0.155 atau 15.46%. Hal ini membuktikan bahwa Price memiliki Pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Fenomena ini menunjukkan bahwa Harga(*Price*) memang perlu di jaga keseimbangannya dengan pesaing dan terjangkau.

4.8 Pengaruh Lokasi (Place) terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS

menunjukkan bahwa Lokasi(*place*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), karena tingkat signifikannya $< 0,05$. Besarnya kontribusi variabel independen Tempat(*place*) terhadap perubahan variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) adalah 0.184 atau 18.36%. Hal ini membuktikan bahwa Lokasi(*Place*) memiliki Pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Fenomena ini menunjukkan bahwa Lokasi(*Place*) harus berada diposisi mudah di jangkau dari berbagai sisi.

4.9 Pengaruh Proses (*Process*) terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa Proses(*Process*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), karena tingkat signifikannya $< 0,05$. Besarnya kontribusi variabel independen Proses(*process*) terhadap perubahan variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) adalah 0.392 atau 39.22%. Hal ini membuktikan bahwa Proses(*Process*) memiliki Pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Fenomena ini menunjukkan bahwa Proses(*Process*) merupakan hal yang sangat penting untuk membangun kepuasan mahasiswa.

4.10 Pengaruh Orang(*people*) terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa Orang(*people*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y),

karena tingkat signifikannya $< 0,05$. Besarnya kontribusi variabel independen Orang(*people*) terhadap perubahan variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) adalah 0.362 atau 36.24%. Hal ini membuktikan bahwa Orang(*people*) memiliki Pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Fenomena ini menunjukkan bahwa Orang(*people*) merupakan hal yang sangat penting untuk membangun kepuasan mahasiswa.

4.11 Pengaruh Sarana Prasarana (*physical evidence*) terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa Prasarana(*physical evidence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), karena tingkat signifikannya $< 0,05$. Besarnya kontribusi variabel independen Sarana Prasarana(*physical evidence*) terhadap perubahan variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) adalah 0.618 atau 61.82%. Hal ini membuktikan bahwa (*physical evidence*) memiliki Pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Fenomena ini menunjukkan bahwa (*physical evidence*) merupakan hal yang sangat penting untuk membangun kepuasan mahasiswa.

3.2.3 Pengaruh Secara Simultan Variabel X1, X2, X3, X4, X5 terhadap Y

Besarnya kontribusi variabel independen Price (X_1), Place (X_2), Process (X_3), People (X_4), Physical Evidence(X_5) terhadap perubahan variabel dependen (Kepuasan

Mahasiswa) adalah 0.681 atau 68.09%. Berikut adalah tampilan output SPSS :

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa : dari kelima komponen bauran pemasaran jasa hanya dua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), karena tingkat signifikannya < 0.05 , kedua variabel tersebut adalah *place* (X_2) dan *Physical Evidence*(X_5). Sedangkan tiga variabel lainnya yaitu *price* (X_1), *process* (X_3) dan *people* (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y), namun tidak signifikan.

Hal ini membuktikan bahwa Price (X_1), Place (X_2), Process (X_3), People (X_4), Physical Evidence(X_5) memiliki Pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel independen *Price* (X_1), *Place* (X_2), *Process* (X_3), *People* (X_4), *Physical Evidence*(X_5) terhadap variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) baik secara simultan dan secara parsial adalah sebagai berikut:

1). *Price* di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah dikategorikan Baik. Yaitu sebesar 3.594. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai harga(*Price*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah baik, ini berarti harga terjangkau paling murah dan

sebanding dengan apa yang mereka peroleh. Namun demikian kedepannya perlu di tingkatkan, dipantau dan di evaluasi agar meningkat ke kategori Sangat Baik.

- 2). *Place* di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah dikategorikan Baik. Yaitu sebesar 4.000. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai Tempat(*place*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah baik. Ini berarti lokasi Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah strategis dan mudah di akses.
- 3). *Process* di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah dikategorikan Baik. Yaitu sebesar 3.838, Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai proses(*Process*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah baik.
- 4). *People* di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah dikategorikan Baik. Yaitu sebesar 3.721, Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai Orang(*people*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah baik. Ini berarti civitas akademika telah melakukan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik.
- 5). *Physical Evidence* di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah dikategorikan Baik. Yaitu sebesar 3.365, Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai Sarana dan Prasarana(*Physical Evidence*) di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah baik. Ini berarti alat

- dan perlengkapan pendukung perkuliahan sudah baik.
- 6). Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah dikategorikan Baik. Yaitu sebesar 3.678, Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sudah baik. Ini berarti seluruh komponen : Price, Place, Process, People, Physical_Evidence di kategorikan sudah baik.
 - 7). Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS pengaruh **Harga (Price)** terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar **15.46%** fenomena ini menunjukkan bahwa terbukti Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.
 - 8). Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS pengaruh **Lokasi (Place)** terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar **18.36%** fenomena ini menunjukkan bahwa terbukti Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.
 - 9). Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS pengaruh **Proses(Process)** terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar **39.22%** fenomena ini menunjukkan bahwa terbukti Proses berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.
 - 10). Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS pengaruh **Orang(people)** terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar **36.24%** fenomena ini menunjukkan bahwa terbukti Orang berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.
 - 11). Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS pengaruh **Prasarana(physical evidence)** terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar **61.82%** fenomena ini menunjukkan bahwa terbukti Sarana Prasarana berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.
 - 12). Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS pengaruh *Price (X₁)*, *Place (X₂)*, *Process (X₃)*, *People (X₄)*, *Physical Evidence(X₅)* terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar **68.09%**. Sisanya 31,91% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti.

5.2 Saran

- g) *Price* di kategorikan baik, namun menurut hasil survey dari semua item pernyataan memiliki rata-rata pada kategori baik, ini artinya masih bisa ditingkatkan pada level sangat baik. Oleh karena itu Fakultas Ekonomi tetap mempertahankan biaya yang tidak terlalu mahal dibandingkan pesainnya dan berusaha memberikan yang terbaik kepada mahasiswa agar biaya yang dikeluarkan dirasakan sebanding dengan apa yang mereka terima.
- h) *Places* di kategorikan baik, namun menurut hasil survey terdapat dua item yang masih memungkinkan untuk ditingkatkan yaitu Fakultas Ekonomi tersebut karena lokasinya yang dengan mudah dijangkau tidak macet, berada di jalan utama dan Fakultas Ekonomi mudah di akses dari berbagai arah.

- i) *Process* di kategorikan baik, namun menurut hasil survey terdapat item-item yang masih memungkinkan untuk ditingkatkan menjadi sangat baik yaitu :
- i. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa,
 - j. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran,
 - k. Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab,
 - l. Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan,
 - m. FE UNIGAL membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik,
 - n. Pimpinan FE UNIGAL beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi,
 - o. FE UNIGAL memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit,
 - p. FE UNIGAL memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan.
- j) *People* di kategorikan baik, namun menurut hasil survey terdapat item-item yang harus ditingkatkan yaitu :
- Staf administrasi akademik santun, cepat, ramah, teliti dan akurat dalam memberikan pelayanan.
 - Staf akademik, keuangan, umum dan kemahasiswaan memiliki kemampuan untuk melayani administrasi kemahasiswaan.
 - Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh melalui dosen wali maupun program studi.
 - Dosen memberikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif.
 - Dosen datang dikelas tepat waktu.
 - Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya.
 - Dosen harus memiliki kompetensi yang sangat baik.
- k) *Physical Evidence* di kategorikan baik, namun menurut hasil survey terdapat item-item yang harus :
1. ditingkatkan yaitu :
 - Bangunan kokoh dan warna dinding yang cocok.
 - Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa.
 - Ruang kuliah tertata dengan rapi, bersih, sejuk dan nyaman.
 - FE UNIGAL mempunyai perpustakaan yang lengkap.
 - Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan FE UNIGAL.
 - Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.
 - Ruangan pelayanan Adm, prodi, pimpinan, dosen

dan ruangan lainnya tertata dengan rapi.

- Logo dan Papan Nama Kampus menarik dan mudah di baca.
- Memiliki taman, kantin dan tempat bersantai di sekitar kampus.
- Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan.
- Fasilitas ruang laboratorium di fakultas tersedia.
- Area parkir di kampus tersedia
- Kebersihan kantin selalu terjaga.
- Kelengkapan Fasilitas olah raga tersedia.
- Fasilitas Ibadah (musholla).
- Kondisi jalan di kampus cukup baik.
- Terdapat Penerangan jalan di lingkungan kampus pada malam hari.
- Tersedia Fasilitas Anjungan computer.
- Ketersediaan Layanan internet, hot spot di kampus.
- Terdapat Kelengkapan buku panduan akademik.
- Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan.
- Ada Fasilitas ruang di organisasi kemahasiswaan.
- Keberadaan Koperasi mahasiswa Cukup Membantu.
- Keberadaan BI Corner Cukup membantu Mahasiswa dalam

menyediakan buku-buku referensi.

2. Mendapatkan Perhatian Khusus :

- Ruang kuliah harus memiliki fasilitas kuliah lengkap, modern dan menarik.
 - Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih.
 - Keberadaan taman-taman dan public space di Fakultas cukup bagus.
 - Kebersihan toilet-toilet harus selalu terjaga.
- l) Kepuasan Mahasiswa di kategorikan baik, namun menurut hasil survey terdapat item yang benar-benar harus ditingkatkan sehingga terjadi perubahan minimal menjadi kategori Baik bahkan sangat baik yaitu :
- Keamanan parkir di tempat-tempat parkir.
 - Keamanan di kampus pada malam hari terjaga dengan baik.
 - Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat (missal : kebakaran).
 - Keberadaan taman-taman dan public space di Fakultas cukup bagus.
 - Kebersihan toilet-toilet harus selalu terjaga

DAFTAR PUSTAKA

Alma, B. 2003. *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

- Basu, S. 2000. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Cooper, D.R. & Schindler.P.S. 2003. *Business Research Method*. Eight Edition. New York: McGraw Hill.
- Cutlip, S.M. Center, A.H. & Broom, G.M. 2000. *Effective PR*. Jakarta: Kelompok Indeks Gramedia.
- Ernie Trisnawati Sule, 2014. *Pengantar Manajemen Edisi ke 18*. Bandung : Penerbit Prenadamedia Group.
- Indrajit, E. 2006. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Jefkins, F. 1992. *Public Relations*. Edisi Keempat. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. 1996. *Marketing Manajement: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. (Manajemen Pemasaran). ed. 6. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2004. *Principles of marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. & Keller, K. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Indonesia: PT Indeks.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. & Wright, L. 2007. *Sercive Marketing and Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Loudon, D. & Albert, J.D.B. 1993. *Consumer Behaviour Concept and Application*. Mc Grow Hill Book. Co.
- Robinson, W.A. 1998. *Promosi Penjualan Terbaik “Seri Pemasaran” dan Promosi*.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantittatif dan Kualitatif R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna & Pawirtra. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Stanton, J.W. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid Ketujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publising.
- Zeithaml. Bitner, A. Jo, M. Dwayne, D & Gremler. 2006. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Mc Graw Hill (Int Edition).

Lampiran 2 : Kuisisioner

I. IDENTITAS MAHASISWA/RESPONDEN

- 1. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
- 2. Umur..... Tahun
- 3. Tingkat / Semester :/.....
- 4. Kelas :
- 5. Prodi : Manajemen Akuntansi

II. PETUNJUK PENGISIAN DAFTAR PERNYATAAN

- 1. Mahasiswa memberikan tanggapan/jawaban terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat di bawah ini sesuai dengan kenyataan yang dialami selama Kuliah di Fakultas Ekonomi.
- 2. Berikanlah jawaban dengan memberi tanda (✓) pada kolom yang telah disediakan pada bagian kanan dari masing-masing pernyataan. Huruf-huruf pada kolom bagian atas mengandung arti sebagai berikut :

SS	Sangat Setuju	Mahasiswa berpendapat bahwa apa yang terkandung di dalam pernyataan yang diajukan sungguh-sungguh benar sesuai dengan apa yang dirasakan.
S	Setuju	Mahasiswa berpendapat apa yang terkandung dalam pernyataan yang diajukan lebih banyak benarnya daripada tidak benarnya.
R	Ragu-ragu	Mahasiswa sulit untuk menyatakan “ Setuju” dan “ Tidak Setuju”.
KS	Kurang Setuju	Mahasiswa berpendapat apa yang terkandung dalam pernyataan yang diajukan lebih banyak tidak benarnya daripada benarnya.
TS	Tidak Setuju	Mahasiswa berpendapat apa yang terkandung dalam pernyataan yang diajukan sungguh-sungguh tidak benar.

III. Daftar Pernyataan

1. Price (X.1)

NO	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	R	KS	TS
		5	4	3	2	1
1	Biaya kuliah yang ditawarkan terjangkau oleh kemampuan ekonomi keluarga saya.					
2	Biaya kuliah yang ditawarkan paling murah dibanding Universitas lain.					
3	Biaya kuliah yang ditawarkan dirasakan sebanding dengan apa yang diperoleh.					

2. Place (X.2)

NO	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	R	KS	TS
		5	4	3	2	1
1	Fakultas Ekonomi tersebut karena lokasinya yang dengan mudah dijangkau tidak macet, berada di jalan utama.					
2	Fakultas Ekonomi tersebut dari Jalan utama maupun dari lokasi parkir jaraknya dekat.					
3	Fakultas Ekonomi mudah di akses dari berbagai arah.					

3. Proses (X.3)

NO	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	R	KS	TS
		5	4	3	2	1
1	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa.					
2	Setiap mahasiswa mendapatkan informasi berkaitan dengan perkuliahan (Jadwal,dosen,ruangan dan waktu).					
3	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.					
4	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan FE UNIGAL dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.					
5	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab.					
6	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan.					
7	FE UNIGAL menyediakan dosen Wali atau Dosen Bimbingan Konseling bagi Mahasiswa.					
8	FE UNIGAL menyediakan beasiswa bagi mahasiswa Prestasi ataupun kurang mampu.					
9	FE UNIGAL membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.					

10	Pimpinan FE UNIGAL beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi.					
11	FE UNIGAL memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit.					
12	FE UNIGAL memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan.					

4. **People (X4)**

NO	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	R	KS	TS
		5	4	3	2	1
1	Staf administrasi akademik santun, cepat, ramah, teliti dan akurat dalam memberikan pelayanan.					
2	Staf akademik, keuangan, umum dan kemahasiswaan memiliki kemampuan untuk melayani administrasi kemahasiswaan.					
3	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh melalui dosen wali maupun program studi.					
4	Dosen memberikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif.					
5	Dosen datang dikelas tepat waktu.					
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya.					
7	Dosen memiliki kompetensi yang sangat baik.					
8	Seluruh Dosen dan Staf selalu berpenampilan rapih dan menarik.					

5. **Physical Evidence (X5)**

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	KS	TS
		5	4	3	2	1
1	Bangunan kokoh dan warna dinding yang cocok.					
2	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa.					
3	Ruang kuliah tertata dengan rapi, bersih, sejuk dan nyaman.					
4	FE UNIGAL mempunyai perpustakaan yang lengkap.					
6	Ruang kuliah memiliki fasilitas kuliah lengkap, modern dan menarik.					
7	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan FE UNIGAL.					
8	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih.					
9	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.					
10	Ruangan pelayanan Adm, prodi, pimpinan, dosen dan ruangan lainnya tertata dengan rapi.					
12	Logo dan Papan Nama Kampus menarik dan mudah di baca.					

13	Memiliki taman, kantin dan tempat bersantai di sekitar kampus.					
14	Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan.					
15	Fasilitas ruang laboratorium di fakultas tersedia.					
16	Area parkir di kampus tersedia					
17	Keberadaan taman-taman dan <i>public space</i> di Fakultas cukup bagus.					
18	Kebersihan kantin selalu terjaga.					
19	Kelengkapan Fasilitas olah raga tersedia.					
20	Fasilitas Ibadah (musholla).					
21	Kondisi jalan di kampus cukup baik.					
22	Kebersihan toilet-toilet sangat terjaga.					
23	Terdapat Penerangan jalan di lingkungan kampus pada malam hari.					
24	Tersedia Fasilitas Anjungan computer.					
25	Ketersediaan Layanan internet, hot spot di kampus.					
27	Terdapat Kelengkapan buku panduan akademik.					
28	Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan.					
29	Ada Fasilitas ruang di organisasi kemahasiswaan.					
30	Keberadaan Koperasi mahasiswa Cukup Membantu.					
31	Keberadaan BI Corner Cukup membantu Mahasiswa dalam menyediakan buku-buku referensi.					

6. Kepuasan Mahasiswa (Y)

NO	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	R	KS	TS
	Responsiveness	5	4	3	2	1
1	Ketanggapan pelayanan pegawai di laboratorium.					
2	Ketanggapan pelayanan pegawai di perpustakaan.					
3	Ketanggapan dosen dan pegawai dalam melayani mahasiswa.					
4	Kejelasan prosedur peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan.					
5	Kesesuaian prosedur pelayanan administrasi di bagian akademik dan kemahasiswaan.					
6	Kemudahan dalam pelayanan administrasi di jurusan.					
7	Kemauan petugas administrasi di tingkat jurusan dalam melayani mahasiswa					
8	Kemampuan dosen menyampaikan materi di kelas.					
9	Kemudahan dalam pelayanan administrasi di jurusan.					
10	Kemudahan dalam pelayanan administrasi di perpustakaan.					
11	Kemudahan dalam pelayanan laboratorium.					

12	Kejelasan prosedur pelayanan akademik di fakultas.					
13	Ketanggapan pegawai pelayanan administrasi.					
14	Ketanggapan pegawai pelayanan administrasi di perpustakaan					
15	Kecepatan pegawai administrasi dalam melayani mahasiswa					
16	Kecepatan pegawai perpustakaan dalam melayani mahasiswa					
17	Ketepatan pegawai administrasi dalam melayani mahasiswa.					
18	Ketepatan pegawai perpustakaan dalam melayani mahasiswa.					
19	Kejelasan pegawai memberikan informasi pelayanan akademik.					
20	Kemudahan mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan.					
21	Keluhan (saran dan kritik) diselesaikan dengan baik oleh organisasi kemahasiswaan.					
22	Kemudahan dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling kemahasiswaan / perwalian.					
Reability		SS	S	R	KS	TS
		5	4	3	2	1
1	Kejelasan pemberian informasi pelayanan akademik (Jadwal Perwalian, pendaftaran mata kuliah, pembayaran SPP, Praktikum, PPL, KKL, KKN dll).					
2	Kedisiplinan dosen dan pegawai dalam melayani mahasiswa.					
3	Ketepatan waktu pelayanan akademik.					
4	Ketersediaan modul/buku ajar.					
5	Kemudahan mendapatkan layanan akademik (dosen wali, bimbingan skripsi, konsultasi judul skripsi dll).					
6	Kemudahan mendapatkan pelayanan administrasi (ijin riset, ijin cuti, surat keterangan masih kuliah, dll).					
7	Kurikulum disusun dengan baik, terstruktur dan sesuai dengan lapangan kerja.					
8	Jadwal kuliah tersusun dengan baik (jarang bentrok).					
9	Kehadiran dosen sesuai dengan jadwal perkuliahan.					
10	Kemampuan dosen ketika mengajar di kelas.					
11	Materi yang disampaikan berkualitas dan sesuai dengan perkembangan.					
12	Sikap dan kemampuan petugas pelayanan administrasi di jurusan.					
13	Sikap dan kemampuan pelayanan administrasi di fakultas.					
14	Sikap dan kemampuan pelayanan petugas Laboratorium.					

15	Sikap dan kemampuan petugas perpustakaan					
16	FE memberi kesempatan pada kegiatan-kegiatan kemahasiswaan					
17	Dukungan lembaga pada kegiatan penelitian mahasiswa.					
18	Kinerja organisasi kemahasiswaan tingkat fakultas.					
19	Kemudahan kegiatan bimbingan dan konseling kemahasiswaan.					
20	Ketersediaan organisasi bakat minat mahasiswa.					
Emphaty		SS	S	R	KS	TS
		5	4	3	2	1
1	Kepedulian petugas laboratorium dalam melayani mahasiswa.					
2	Kepedulian dosen dan pegawai administrasi dalam melayani mahasiswa.					
3	Kepedulian petugas keamanan terhadap masalah keamanan.					
4	Kesediaan petugas ruang baca di tingkat fakultas dalam membantu mendapatkan referensi buku.					
5	Kepedulian petugas kebersihan terhadap kebersihan ruang perkuliahan.					
6	Kesediaan pegawai di jurusan membantu menyelesaikan masalah administrasi mahasiswa.					
7	Kesediaan pegawai di fakultas membantu menyelesaikan masalah administrasi mahasiswa.					
8	Jam layanan akademik (perpustakaan, laboratorium, konseling/ bimbingan, dll) sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.					
9	Pegawai dan dosen memberi motivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi Akademik.					
10	Kemudahan menghubungi dan ketersediaan dosen dalam membimbing mahasiswa.					
11	Dosen dan karyawan memahami kebutuhan mahasiswa.					
12	Dosen dan karyawan menanggapi keluhan dan saran dengan baik.					
13	Dosen mau meluangkan waktu di luar jam kerja untuk melayani mahasiswa.					
14	Komunikasi dosen, pegawai dan mahasiswa terjalin dengan baik.					
15	Kemudahan menghubungi dosen dalam membimbing / konseling untuk kegiatan kemahasiswaan.					
16	Ketersediaan organisasi kemahasiswaan dalam kegiatan bakat minat mahasiswa.					
17	Jam layanan organisasi kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.					
18	Koperasi mahasiswa sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.					

19	Penghargaan bagi mahasiswa berprestasi dibidang bakat dan minat.					
Assurance		SS	S	R	KS	TS
		5	4	3	2	1
1	Reputasi Lembaga.					
2	Akreditasi program studi.					
3	Kemampuan pegawai dalam melayani mahasiswa.					
4	Kemampuan dosen menyampaikan materi perkuliahan.					
5	Keamanan parkir di tempat-tempat parker.					
6	Keamanan di kampus pada malam hari terjaga dengan baik.					
7	Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat (missal : kebakaran).					
8	Keamanan di kampus pada siang hari terjaga baik.					
9	Keberadaan satpam (petugas keamanan) di kampus.					
10	Kesesuaian materi kuliah dengan Rencana Pembelajaran.					
11	Suasana kelas kondusif untuk belajar					
12	Rasa aman selama mengikuti perkuliahan di kelas.					
13	Kebebasan melakukan kegiatan ilmiah di kampus.					
14	Kemudahan mendapatkan informasi non akademik dan informasi lainnya.					
15	Kemudahan mendapatkn informasi akademik melalui media informasi komunikasi (papan pengumuman/spanduk/media lain).					
16	Kemudahan mendapatkan informasi tentang beasiswa.					
17	Kejelasan prosedur penerimaan beasiswa.					
18	Dukungan lembaga terhadap kegiatan organisasi kemahasiswaan di luar jam kerja.					
19	Dukungan lembaga terhadap kegiatan bakat minat mahasiswa.					
20	Kebebasan mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan.					
Tangibles = Bukti Fisik		SS	S	R	KS	TS
		5	4	3	2	1
1	Kenyamanan ruang kelas.					
2	Fasilitas dan media perkuliahan ruang kelas.					
3	Ruang baca perpustakaan.					
4	Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan.					
5	Fasilitas ruang laboratorium di fakultas tersedia.					
6	Area parkir di kampus tersedia					
7	Keberadaan taman-taman dan <i>public space</i> di Fakultas cukup bagus.					
8	Kebersihan kantin selalu terjaga.					
9	Kelengkapan Fasilitas olah raga tersedia.					

10	Fasilitas Ibadah (musholla).					
11	Kondisi jalan di kampus cukup baik.					
12	Kebersihan toilet-toilet sangat terjaga.					
13	Terdapat Penerangan jalan di lingkungan kampus pada malam hari.					
14	Tersedia Fasilitas Anjungan computer.					
15	Ketersediaan Layanan internet, hot spot di kampus.					
16	Terdapat Kelengkapan buku panduan akademik.					
17	Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan.					
18	Ada Fasilitas ruang di organisasi kemahasiswaan.					
19	Keberadaan Koperasi mahasiswa Cukup Membantu.					
20	Keberadaan BI Corner Cukup membantu Mahasiswa dalam menyediakan buku-buku referensi.					

Lampiran 3 : Loog Book

No	Tanggal	Isi	Jumlah Dana	Prosentase
	Pelaksanaan	Catatan	Terpakai (Rp)	(%)
1	21-Apr-15	Survey pendahuluan oleh ketua dan anggota 1	200.000	1,72
2	27-Apr-15	Pembuatan proposal 4 eksemplar (print jilid, foto copy dan penjiilidan)	260.000	3,97
4	17 April 2015	Pembelian printer 1 unit	2.030.000	21,47
5	18 Februari 2015	Pembelian 4 buah buku penunjang	476.000	25,57
7	20 April 2015	Pembelian Kertas A4 80 gram 3 rim	120.000	26,60
	20 April 2015	Pembelian Refil tinta printer hitam 2 Paket	200.000	28,33
	20 April 2015	Pembelian Refil tinta printer warna 2 Paket	300.000	30,91
	20 April 2015	Pembelian Map kertas 1 Pak	35.000	31,22
	20 April 2015	Pembelian CD 1 Box	65.000	31,78
	20 April 2015	Pembelian Pena 1 Box	21.000	31,96
	20 April 2015	Pembelian Pensil 1 Box	40.000	32,30
	20 April 2015	Pembelian Amplop sedang 1 Kotak	12.000	32,41
	20 April 2015	Pembelian Spidol 1 Box	65.000	32,97
	20 April 2015	Pembelian Steples besar 1 Buah	45.000	33,35
8	20 April 2015	Pembelian Isi steples 1 Kotak	11.800	33,46
9	14 April 2015	Pembelian Kalkulator Sharp EL-531W 1 Unit	275.000	35,83
	18 April 2015	Pembelian Flashdisk Kingston 16 Gb 2 Unit	300.000	38,41
	18 April 2015	Pembelian Card rider 1 Unit	65.000	38,97
	18 April 2015	Pembelian Catridge 1 Set	350.000	41,99
	18 April 2015	Pembelian Modem Cyrus MF 190 1 Unit	350.000	45,01
11	09 Mei 2015	Persiapan sarana dan prasarana oleh ketua dan anggota	200.000	46,73
	15 Mei 2015	Wawancara dan Penyebaran Kuisisioner Oleh Ketua dan anggota	200.000	48,46
13	13 Agustus 2015	Pengambilan kuesioner dan data penunjang lain oleh anggota	200.000	50,18
15	20 Agustus 2016	Pembayaran honor ketua tahap 1	576.000	55,14
	20 Agustus 2016	Pembayaran honor anggota 1 tahap 1	403.200	58,62
17	24 Agustus 2016	Pembuatan laporan penelitian	450.000	62,50
18	30 Agustus 2016	Publikasi Jurnal	870.000	70,00
Jumlah			Rp 8.120.000	70,00%

Lampiran 4 : Laporan Penggunaan Anggaran

**LAPORAN PENGGUNAAN ANGGARAN
PENELITIAN DOSEN PEMULA**

1. Honor				
Honor	Honor/Jam (Rp)	Waktu jam/minggu	Minggu	Honor (Rp)
Ketua	1.000	24	24	576.000
Anggota 1	700	24	24	403.200
SUB TOTAL (Rp)				979.200
2. Peralatan Penunjang				
Material	Justifikasi Pemakaian	Kuantitas	Harga Satuan (Rp)	Harga Peralatan Penunjang (Rp)
Printer Epson L210 Color Multifunction	Print proposal, scan dokumen, laporan	1 unit	2.030.000	2.030.000
Buku	Literatur penunjang	4 Buah	119.000	476.000
Kalkulator Sharp EL-531W	Menghitung justifikasi anggaran	1 unit	275.000	275.000
Flashdisk Kingston 16 Gb	Simpan data, transfer data	2 unit	150.000	300.000
Card rider	Transfer data dari <i>mobile phone</i>	1 unit	65.000	65.000
Catridge	Isi tinta printer	1 set	350.000	350.000
Modem Cyrus MF 190	Koneksi internet	1 unit	350.000	350.000
SUB TOTAL (Rp)				3.846.000
3. Bahan Habis Pakai				
Material	Justifikasi Pemakaian	Kuantitas	Harga Satuan (Rp)	Biaya bahan (Rp)
Kertas A4 80 gram	Pembuatan proposal, laporan	3 rim	40.000	120.000
Refil tinta printer hitam	Print proposal, dokumen, laporan	2 paket	100.000	200.000
Refil tinta printer warna	Print cover, foto lokasi penelitian	2 paket	150.000	300.000
Map kertas	Penyimpan fisik data, dokumen	1 pak	35.000	35.000
CD	Copy data, proposal, dokumen, laporan	1 box	65.000	65.000
Pena	Alat pencatatan	1 Box	21.000	21.000
Pensil	Alat pencatatan	1 Box	40.000	40.000
Amplop sedang	Surat menyurat	1 kotak	12.000	12.000
Spidol	Alat pencatatan, pengkodean	1 box	65.000	65.000
Steples besar	Bendel dokumen	1 buah	45.000	45.000
Isi steples	Bendel dokumen	1 kotak	11.800	11.800
SUB TOTAL (Rp)				914.800

4. Perjalanan				
Material	Justifikasi Perjalanan	Kuantitas	Harga Satuan (Rp)	Biaya perjalanan
Perjalanan ke kota lokasi	Survey pendahuluan	2 orang	100.000	200.000
Perjalanan ke kota lokasi	Persiapan sarana dan prasarana	2 orang	100.000	200.000
Perjalanan ke kota lokasi	Wawancara + Penyebaran Kuisisioner	2 orang	100.000	200.000
Perjalanan ke kota lokasi	Pengambilan data	2 orang	100.000	200.000
SUB TOTAL (Rp)				800.000
5. Lain-lain				
Kegiatan	Justifikasi	Kuantitas	Harga Satuan (Rp)	Biaya lain-lain
Pembuatan proposal	Print, copy, penjilidan	4 eks	65.000	260.000
Publikasi	Publikasi jurnal	1 paket	870.000	870.000
Pembuatan laporan	Print, copy, penjilidan	6 eks	75.000	450.000
SUB TOTAL (Rp)				1.580.000
TOTAL ANGGARAN YANG DIPERLUKAN (Rp)				8.120.000