

TABLE OF CONTENT

Analisis Strategi Branding Ecotourism Kawasan Migas	1
Prayudi, Kartika Ayu Ardhanariswari	
Analisis Pengaruh Kompetensi Dosen dan Fasilitas Belajar Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta	11
Sabihaini, Shinta Heru Satoto	
Organizational Factors Affecting Fraud Trends in Financial Sector Companies in Indonesia	21
Sri Astuti Zuhrohtun, Sri Wahyuni Widiastuti	
Analysis Impact of Gross Regional Domestic Product, Government Expenditure, Population on Region Own-Source Revenue In Batam.....	27
Didit Welly Udjianto, Dikurnia Putra	
Poverty Reduction: Motivation and Women Cultur in Women Empowerment Mechanism Based on Potential Approach in Subdistrict of Berbah, Sleman (Establishment of Business Groups Until Opportunities of Distribution of Business Result)	39
Tri Mardiana, Sri Kussujaniatun, Sucahyo Heriningsih, Marita, Sadi	
Performance of Innovative Leadership Style	45
Pribadi Widyatmojo, Istiana Rahatmawati	

ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI DOSEN DAN FASILITAS BELAJAR TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UPN “VETERAN” YOGYAKARTA

Sabihaini, Shinta Heru Satoto

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

sabihaini@yahoo.com

shintaherusatoto@yahoo.com

Abstract

The purposes of this study were to provide an empirical evidence of the lecturer's competence and learning facilities influences to the level of student satisfaction on Magister Management UPN “Veteran” Yogyakarta. Data were collected using a questionnaire by given directly to the active students and distributed via email. Questionnaires were distributed to 130 respondents, and 93 (71,5%) of which are used as samples. The empirical result showed that (1) the higher the competence of lecturers, the higher the level of student satisfaction; (2) the better the learning facility, the higher the level of student satisfaction. The results of qualitative analysis of student satisfaction in line with the results of quantitative analysis where aspects used in the study are in accordance with the expectations of students. The majority suggestions from respondents for increasing their satisfaction are an improvement or enhancement of facilities aspects, especially the Wifi and canteen

Keyword: lecturer's competence, learning facilities, students satisfaction

LATAR BELAKANG

Persaingan antar perguruan tinggi semakin ketat dan menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga penyedia jasa pendidikan baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta. Kualitas yang baik mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan. Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta secara resmi berdiri pada tahun 2001, melalui Surat Keputusan Dirjen Dikti Depdiknas No.: 3101/D/T/2001 tertanggal 26 September 2001. MM-FEB UPNVY adalah program studi lanjut (S.2) tingkat Pascasarjana di bidang manajemen. Pada awalnya, pendidikan pascasarjana hanya diselenggarakan oleh universitas. Namun seiring dengan berjalannya waktu, sejak tahun 2015 penyelenggaraan pendidikan pascasarjana MM diserahkan kepada fakultas yang relevan.

Keberadaan Program Studi MM-FEB UPNVY UPN “Veteran” Yogyakarta adalah untuk membekali mahasiswa dengan kompetensi di bidang manajemen. Sesuai

dengan Visi UPN “Veteran” Yogyakarta, Program Studi MM UPN “Veteran” Yogyakarta memiliki Visi: Menjadi prodi MM terdepan, modern, dan mandiri dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dilandasi moral Pancasila, jiwa kejuangan dan wawasan kebangsaan dalam rangka menunjang pembangunan nasional.

Kualitas suatu lembaga seperti prodi MM-FEB sangat ditentukan oleh kinerja sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana dan atmosfer akademik. Tenaga pendidik yaitu dosen memiliki kedudukan yang sangat penting pada suatu perguruan tinggi termasuk pada prodi MM FEB UPNVY sebagai penyedia layanan pendidikan. Kinerja suatu lembaga perguruan tinggi ditentukan oleh kompetensi-kompetensi dosen. Kompetensi seorang dosen ditetapkan dalam UU Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen yang meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi sosial, kompetensi professional dan kompetensi kepribadian. Dosen yang memiliki kompetensi tinggi diharapkan akan menghasilkan kegiatan belajar mengajar yang

efektif. Long, Ibrahim, dan Kowang (2014) yang mengutip pendapat Cohen (1981) dan Theall dan Franklin (2001) menyatakan bahwa keberhasilan mengajar dan belajar sangat tergantung pada kemampuan dosen. Asiabaka (2008) menyatakan bahwa fasilitas memainkan peran penting dalam aktualisasi tujuan dan sasaran pendidikan dengan pemenuhan kebutuhan fisik dan emosional baik dari tenaga kependidikan (staf) maupun dari mahasiswa. Walaupun demikian, mahasiswa akan lebih puas dan termotivasi untuk menyelesaikan studinya jika suatu lembaga menyediakan lingkungan yang memfasilitasi belajar seperti tersedianya infrastruktur serta tenaga pengajar yang profesional (Kaldenberg *et al.*, 1998). Dengan demikian tingkat kepuasan mahasiswa dan masyarakat terhadap suatu lembaga pendidikan ditentukan oleh kinerja sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana dan atmosfer akademik baik. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kompetensi dosen dan fasilitas belajar terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Prodi MM FEB UPNVY. Dari hasil temuan penelitian ini maka prodi MM FEB dapat melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepuasan kepada mahasiswa.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Prodi untuk melayani mahasiswa secara lebih efektif di masa depan dan mengembangkan kualitas proses pembelajaran serta selalu berupaya memenuhi kepuasan mahasiswa dalam menghadapi persaingan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kompetensi Dosen

Menurut UU Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen menyatakan bahwa dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Sedangkan Sagala (2009) menyatkan kompetensi sebagai perpaduan dari penguasaan, pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan

bertindak dalam melaksanakan tugas/ pekerjaannya.

Dosen adalah salah satu komponen dalam proses belajar yang ikut berperan dalam usaha pembentukan sumber daya manusia yang potensial di bidang pembangunan dengan keilmuan yang dimilikinya serta dapat menjadikan anak didik menjadi orang yang cerdas (Christian, 2013). Dengan demikian dosen merupakan tenaga pendidik profesional yang menjadi komponen dalam proses pembelajaran agar dapat menjadikan anak didik menjadi orang yang cerdas dan menjadi SDM yang potensial. Menurut UU Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen, kompetensi meliputi: kompetensi pedagogik kompetensi kepribadian kompetensi profesional kompetensi sosial.

Fasilitas Belajar

Fasilitas adalah sarana yang digunakan untuk memudahkan dan melancarkan suatu tujuan atau pelaksanaan fungsi. Samier (2008) menyatakan bahwa fasilitas dalam dunia pendidikan berarti segala sesuatu yang bersifat fisik maupun material, yang dapat memudahkan terselenggaranya dalam proses belajar mengajar, misalnya dengan tersedianya tempat perlengkapan belajar di kelas, alat-alat peraga pengajaran, buku pelajaran, perpustakaan, berbagai perlengkapan pratikum laboratorium dan segala sesuatu yang menunjang terlaksananya proses belajar mengajar.

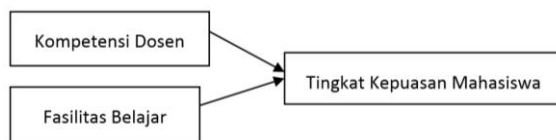
Fasilitas belajar dipelukan oleh peserta didik dalam rangka untuk memudahkan, melancarkan dan menunjang dalam kegiatan belajar di sekolah sehingga peserta didik dapat belajar dengan maksimal. Fasilitas tersebut dapat berupa bangunan dan peralatan fasilitas belajar sebagai sarana prasarana memiliki standar menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 mengenai Standar Sarana dan Prasarana, yaitu kriteria mengenai ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi

serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Kepuasan Mahasiswa

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa adalah perasaan mahasiswa terhadap jenis pelayanan yang didapatkan dari perguruan tinggi. Jenis pelayanan yang diukur dalam penelitian ini adalah kompetensi dosen dan fasilitas belajar. Berdasarkan pengertian kepuasan menurut pendapat Kotler (2003), maka indikator kepuasan terdiri dari: 1) Harapan adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila membeli suatu produk; 2) kinerja adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Sedangkan Elliott dan Shin (2002), menjelaskan kepuasan mahasiswa sebagai "evaluasi subjektif siswa dari berbagai hasil dan pengalaman yang berhubungan dengan pendidikan". Kepuasan mahasiswa pada penelitian ini diukur berdasarkan jenis pelayanan yang diukur dalam penelitian ini adalah kompetensi dosen dan fasilitas belajar (PP No. 19 Tahun 2005).

A. Model Penelitian



Gambar1. Model Penelitian

B. Hipotesis

- H1: Semakin tinggi kompetensi dosen maka tingkat kepuasan mahasiswa Prodi MM FEB UPNVY semakin tinggi.
- H2: Semakin baik fasilitas belajar maka tingkat kepuasan mahasiswa Prodi MM FEB UPNVY semakin tinggi.

C. Metode Penelitian

1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif prodi MM FEB UPNVY. Semua anggota populasi dijadikan sampel, sehingga teknik sampling yang digunakan adalah teknik sensus. Jumlah mahasiswa yang aktif sampai saat ini sebanyak 130 mahasiswa. Pengumpulan data dengan kuesioner dan wawancara.

2. Klasifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

- a. **Kompetensi Dosen**, adalah tingkat kemampuan yang dimiliki dosen agar dapat menjadikan mahasiswa menjadi orang yang cerdas dan menjadi sumber daya manusia yang potensial. Indikator meliputi: (1) kompetensi pedagogik; (2) kompetensi kepribadian; (3) kompetensi profesional; dan (4) kompetensi sosial. mengacu pada PP No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan, penjelasan Pasal 28 ayat 3 dan UU Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen.
- b. **Fasilitas belajar**, segala sesuatu yang bersifat fisik maupun material, yang dapat memudahkan terselenggaranya dalam proses belajar mengajar. Indikator fasilitas belajar ini mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- c. **Tingkat kepuasan mahasiswa** adalah perasaan mahasiswa terhadap jenis pelayanan yang didapatkan dari perguruan tinggi. Indikator yang digunakan jenis pelayanan yang diukur dari kompetensi dosen dan fasilitas belajar.

3. Metode Analisis Data

Analisis data menggunakan regresi berganda.

Dimana:

: Tingkat Kepuasan Mahasiswa

: Konstanta

: Kompetensi Dosen

: Arah koefisien regresi

FB : Fasilitas Belajar

: Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tingkat Pengembalian Kuesioner

Kuesioner yang dikirimkan sebanyak 130 kuesioner, dari jumlah tersebut yang kembali kepada peneliti 93 kuesioner. Dari jumlah yang kembali, semua dapat dianalisis, sehingga respon rate sebesar 71.5%.

1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Penelitian ini membahas 3 (tiga) variabel (kompetensi dosen, fasilitas belajar, dan tingkat kepuasan mahasiswa). Deskripsi dari analisis statistik deskriptif untuk masing-masing variabel sebagai berikut.

Kompetensi Dosen

Skor rata-rata indikator variabel kompetensi dosen adalah antara 4,2326-4,3842, yaitu tinggi cenderung sangat tinggi. Indikator kompetensi dosen yang memiliki skor tertinggi kompetensi kepribadian (4,4594), dan diikuti kompetensi sosial (4,3842), kompetensi profesional (4,2710). Indikator variabel kompetensi dosen yang memiliki nilai rerata terendah adalah kompetensi pedagogik (4,2326). Walaupun indikator tersebut memiliki skor rerata terkecil di antara indikator lainnya namun nilai tersebut cenderung tinggi dan masih mampu mencerminkan kompetensi dosen MM. Dengan demikian, indikator tersebut dipersepsikan oleh mahasiswa MM FEB UPNVY adalah positif. Kompetensi pengajar (dosen) berdampak terhadap kepuasan mahasiswa. Selanjutnya, mahasiswa yang merasa puas dengan kompetensi dosen maka prestasi belajar mahasiswa akan meningkat. Prestasi belajar yang baik juga akan menambah nilai kepuasan bagi mahasiswa.

Fasilitas Belajar

Untuk semua indikator pengukuran fasilitas belajar secara umum, memiliki skor rerata 3.8402. Skor rata-rata indikator variabel fasilitas belajar adalah antara 3.0968-4.3871, yaitu cenderung tinggi. Indikator fasilitas belajar yang memiliki skor tertinggi adalah, indikator ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi (4.3871), dan diikuti Ruang kuliah sejuk dan nyaman (4.3548), Keramahan layanan akademik (4.2581) dan seterusnya. Indikator variabel

fasilitas yang memiliki nilai rerata terendah adalah fasilitas wifi (3.0968). Penilaian mahasiswa MM terhadap indikator tersebut adalah positif. Dengan demikian, skor ini menunjukkan bahwa fasilitas belajar yang dimiliki MM FEB UPNVY masih sesuai dengan

harapan mahasiswa. Keberadaan fasilitas belajar yang baik akan menunjang proses pembelajaran menjadi lebih baik, misalnya AC dalam suatu ruang kelas. Fasilitas tersebut dapat mempengaruhi konsentrasi dan fokus mahasiswa.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Semakin tinggi skor masing-masing indikator tersebut berarti semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kompetensi pedagogic, kepribadian, profesional, sosial dosen, serta fasilitas belajar adalah antara 3.9355- 4.4516, yaitu cenderung tinggi. Artinya, tingkat kepuasan yang dipersepsikan oleh mahasiswa secara umum adalah tinggi yang dicerminkan oleh nilai rerata dari enam indikator tersebut. Tingkat kepuasan mahasiswa MM yang memiliki nilai rata-rata yang tertinggi adalah indikator kompetensi profesional dosen (4.4516), diikuti oleh kompetensi social dosen (4.3548), pedagogic dosen (4.2258), kepribadin (4.1935), dan fasilitas belajar (3.9355). Hal ini mengindikasikan bahwa di antara tingkat kepuasan mahasiswa, ternyata kompetensi profesional dosen justru paling berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa

B. Hasil Uji Regresi Berganda

Hasil pengujian analisis regresi berganda disajikan pada Tabel 1. Nilai R Square sebesar 0.536, artinya kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel kepuasan mahasiswa sebesar 53.6% dengan F hitung sebesar 0.000. dengan demikian model dikatakan cukup baik.

Hasil Uji Hipotesis

1. **Hipotesis 1** menyatakan semakin tinggi kompetensi dosen maka tingkat kepuasan mahasiswa Prodi MM FEB UPNVY semakin tinggi dapat diterima. Hasil ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi pada level 0.000 ($p \leq 0.05$). Tanda koefisien regresi mempunyai tanda positif. Berarti kompetensi dosen

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig	Keterangan
	Koef. Regresi	Beta			
Konstanta	.939		2.503	.014	-
Kompetensi Dosen	.461	.386	4.757	.000	Signifikan
Fasilitas Belajar	.335	.469	5.782	.000	Signifikan
Variabel dependen: Tingkat Kepuasan Mahasiswa					
R square: 0.536					
Sig. F: 0.000					

Sumber: Data Primer diolah, 2016

berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa MM.

2. **Hipotesis 2** menyatakan semakin baik fasilitas belajar maka tingkat kepuasan mahasiswa Prodi MM FEB UPNVY semakin tinggi didukung, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi pada level 0.000 ($p \leq 0.05$). Tanda koefisien regresi mempunyai tanda positif, berarti kompetensi dosen berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa MM.

Dengan demikian kedua hipotesis yang diajukan didukung.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada Tabel 1. diperoleh persamaan regresi: $= 0.939 + 0.461 + 0.335 +$

Pembahasan

Pengaruh kompetensi dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa

Dari hasil pengujian terhadap hipotesis yang telah dikemukakan, terbukti bahwa kompetensi dosen berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa MM. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi dosen maka tingkat kepuasan mahasiswa semakin tinggi. Dengan kata lain, dosen yang memiliki kompetensi yang semakin tinggi mampu menciptakan suasana pembelajaran yang lebih menyenangkan, sehingga materi yang diberikan/diajarkan mampu dipahami dengan baik oleh mahasiswa. Selanjutnya, mahasiswa puas karena memperoleh ilmu dengan cara yang mudah dimengerti dan menyenangkan.

Temuan ini membuktikan bahwa (1) kompetensi pedagogik, yakni: Kesiapan Dosen memberikan kuliah (Kontrak

Perkuliahan/SAP/Silabus, buku referensi, dan lainnya), silabus perkuliahan, memberikan materi perkuliahan sesuai silabus, kejelasan dosen dalam penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas, dosen memberikan materi dengan media dan metode mengajar yang bervariasi, dosen mengaitkan perkuliahan dengan isu-isu pendidikan yang aktual dan mutakhir, melaksanakan perkuliahan minimal 14 kali pertemuan per-semester, dosen membuat bahan ajar perkuliahan (buku ajar, modul, hand-out), memberikan perkuliahan tepat waktu, memberikan tugas sesuai dengan tujuan perkuliahan, mempunyai dokumen penilaian yang dapat dan boleh diketahui oleh mahasiswa, mengupayakan partisipasi aktif mahasiswa dalam perkuliahan, menumbuhkan keceriaan dan keantusiasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan, dan menilai secara objektif; (2) kompetensi keprebadian, meliputi: menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku (pakaian dan kedisiplinan), adil dalam memperlakukan mahasiswa, berprilaku sesuai dengan ajaran agamanya, bersikap sopan dan santun, memiliki kewibawaan, menghargai pendapat mahasiswa, memiliki pendirian yang kokoh, menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku, bersikap ramah, bersikap jujur, bersikap disiplin, mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi, adil memperlakukan mahasiswa, dan bersedia mengakui kekurangan dan kesalahannya; (3) kompetensi profesional, yakni: kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik secara tepat dan menarik, kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan, kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan konteks kehidupan, menguasai

materi perkuliahan secara luas, menguasai materi perkuliahan secara mendalam, menguasai konsep keilmuan, menjawab pertanyaan mahasiswa secara tepat, menguasai metode pengembangan keilmuan dalam mata kuliah yang diajarkannya, menggunakan referensi

wajib/pendukung dalam perkuliahan, memberikan contoh yang relevan dengan materi yang diajarkan, menghubungkan materi yang diajarkan dengan bidang/topik lain, menghubungkan topik yang diajarkan dengan konteks kehidupan, menguasai isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan, menggunakan hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan, melibatkan mahasiswa dalam penelitian/kajian yang dilakukan dosen, menggunakan internet sebagai salah satu sumber belajar, dan menguasai teknologi multimedia dalam proses perkuliahan; dan (4) kompetensi sosial: kemampuan berkomunikasi, kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain, mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti perkuliahannya, menjalin hubungan baik dengan mahasiswa dalam perkuliahan, menjalin hubungan secara efektif dengan civitas akademika (dosen dan pegawai), menciptakan hubungan yang edukatif dengan mahasiswa dalam perkuliahan, menerapkan prinsip persaudaraan dalam perkuliahan, memiliki semangat kebersamaan dalam perkuliahan, dan mentaati norma dan aturan yang berlaku mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hasil temuan ini sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh Christian (2013), dosen adalah salah satu komponen dalam proses belajar yang ikut berperan dalam usaha pembentukan sumber daya manusia yang potensial di bidang pembangunan dengan keilmuan yang dimilikinya serta dapat menjadikan anak didik menjadi orang yang cerdas). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dosen merupakan tenaga pendidik profesional yang menjadi komponen dalam proses pembelajaran agar dapat menjadikan anak didik menjadi orang yang cerdas dan menjadi sumber daya manusia yang potensial. Sedangkan, kompetensi dosen merupakan kemampuan yang dimiliki dosen mencakup penguasaan, pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak dalam

proses pembelajaran yang efektif dan efisien agar dapat menjadikan anak didik menjadi orang yang cerdas dan menjadi sumber daya manusia yang potensial. Atau dengan kata lain seorang dosen perlu memiliki empat kompetensi: (1) kompetensi pedagogik; (2) kompetensi kepribadian; (3) kompetensi profesional; dan (4) kompetensi social (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005

Tentang Standar Nasional Pendidikan, penjelasan Pasal 28 ayat).

Hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan Richards (2006) menyatakan bahwa efektivitas mengajar berhubungan erat dengan kompetensi dosen. Dosen yang kompeten juga akan menciptakan kondisi kelas dan iklim, yang kondusif untuk belajar siswa. Penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan dosen adalah subjek yang berkontribusi paling besar untuk kepuasan mahasiswa. Namun pada penelitian ini yang berkontribusi paling besar untuk kepuasan mahasiswa adalah kompetensi kepribadian.

Pengaruh fasilitas belajar terhadap tingkat kepuasan

Berdasar hasil pengujian terhadap hipotesis bahwa kompetensi dosen berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa MM didukung atau diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas belajar yang dimiliki prodi MM maka tingkat kepuasan mahasiswa Prodi MM FEB UPNVY semakin tinggi. Keberadaan fasilitas belajar yang baik akan menunjang proses pembelajaran menjadi lebih baik, misalnya AC dalam suatu ruang kelas. Fasilitas tersebut dapat mempengaruhi konsentrasi dan fokus mahasiswa.

Temuan ini membuktikan bahwa ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi, ruang kuliah sejuk dan nyaman, keramahan layanan akademik, kemudahan peminjaman dan pengembalian, keramahan layanan surat menyurat/ administrasi, ketersediaan alat pendukung (viewer, ohp, komputer), fasilitas ibadah, keramahan layanan perpustakaan, area parkir, kemudahan dalam pembayaran spp dll, informasi jadwal kuliah, jadwal ujian, informasi hasil studi (khs), informasi pembayaran spp dll, taman/ hall/ ruang public, fasilitas olah raga, laboratorium komputer, ruang perpustakaan,

kamar mandi/toilet, koleksi buku perpustakaan, kantin, dan fasilitas wifi /hot spot. Dengan demikian hasil penelitian ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 mengenai Standar Sarana dan Prasarana belajar.

Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa. Bahwa kepuasan mahasiswa didasarkan pada ketersediaan infrastruktur, akademik, kesejahteraan dan dukungan sistem komunikasi. Studinya menunjukkan bahwa ruang kuliah adalah faktor paling penting yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, diikuti oleh layanan seperti keramahan layanan akademik, peminjaman dan pengembalian buku dan layanan surat menyurat, serta fasilitas ibadah.

KESIMPULAN

1. Semakin tinggi kompetensi dosen maka tingkat kepuasan mahasiswa Prodi MM FEB UPN VY semakin tinggi. Dosen yang memiliki kompetensi yang semakin tinggi mampu menciptakan suasana pembelajaran yang lebih menyenangkan, sehingga materi yang diberikan/diajarkan mampu dipahami dengan baik oleh mahasiswa. Selanjutnya, mahasiswa puas karena memperoleh ilmu dengan cara yang mudah dimengerti dan menyenangkan.
2. Semakin baik fasilitas belajar maka tingkat kepuasan mahasiswa Prodi MM FEB UPN VY semakin tinggi. Keberadaan fasilitas belajar yang baik akan menunjang proses pembelajaran menjadi lebih baik, misalnya AC dalam suatu ruang kelas. Fasilitas tersebut dapat mempengaruhi konsentrasi dan fokus mahasiswa.
3. Hasil analisis kualitatif (data dekriptif) untuk kepuasan mahasiswa sejalan dengan hasil analisis kuantitatif di mana aspek yang dinilai telah sesuai dengan harapan mahasiswa. Proporsi terbesar masukan mahasiswa dari MM untuk segera dilakukan perbaikan ataupun peningkatan adalah untuk aspek Fasilitas, khususnya wifi dan diikuti oleh kantin.

SARAN

1. Perbaikan terhadap fasilitas maupun layanan perlu mengacu pada kebutuhan riil mahasiswa. Fasilitas yang perlu mendapat prioritas untuk segera diperbaiki atau ditingkatkan kualitasnya adalah bandwidth untuk wifi dan akses internet sebagai penunjang proses perkuliahan maupun proses registrasi perkuliahan (key-in). Sementara untuk layanan, yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan kualitasnya adalah layanan akademik di mana personil yang secara langsung berhadapan dengan mahasiswa perlu dibekali dengan keterampilan khusus saat melayani mahasiswa sebagai salah satu stakeholder.
2. Identifikasi kebutuhan secara lebih mendalam perlu dilakukan agar terdapat kompatibilitas antara kebutuhan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dengan pengadaan fasilitas maupun penetapan program peningkatan kualitas layanan.

ACKNOWLEDGEMENTS

Penelitian ini terlaksana atas dukungan dana dari Universitas Pembangunan Nasional (UPN) "Veteran" Yogyakarta dan penelitian ini merupakan penelitian lembaga. Dengan segala kerendahan hati penulis haturkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan rasa hormat setinggi-tingginya kepada Rektor dan Ketua LPPM Universitas Pembangunan Nasional (UPN) "Veteran" Yogyakarta.

REFERENSI

- Berry, L.L., 1995, "Relationship Marketing Of Services--Growing Interest", *Emerging Perspectives, Journal Of The Academy Of Marketing Science*, 23 (4), 236-45.
- Coles, C. , 2002, "Variability Of Student Ratings Of Accounting Teaching: Evidence From A Scottish Business School", *International Journal Of Management Education* , Vol. 2 No. 2, Pp. 30-9
- Customer Satisfaction In Summer Courses", *Quality Assurance In Education*, Vol. 13 No. 1, pp. 53-65.

- Dick, A.S. & Basu, K. ,1994, "Customer Loyalty: Toward An Integrated Conceptual Framework", *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, 22(2), 99-113.
- Elliot, K. & Shin, D., 2002, "Student Satisfaction: An Alternative Approach To Assessing This Important Concept", *Journal Of Higher Education Policy And Management*, 24, 197-209.
- Elliot, K.M. & Healy, M.A. ,2001, " Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment And Retention", *Journal Of Marketing For Higher Education*, 10 (4), 1-11.
- Ghozali Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Abu, 2008, "Service Quality And Student Satisfaction: A Case Study At Private Higher Education Institutions", *Business Research July*
- Hayan Dib 1, Mokhles Alnazer, "The Impact Of Service Quality On Student Satisfaction And Behavioral Consequences In Higher Education Services" , *International Journal Of Economy, Management And Social Sciences* , www.Tijournals.Com
- Kaldenberg, Browne, W. & Brown D., 1998, "Student Customer Factors Affecting Satisfaction And Assessments Of Institutional Quality", *Journal Of Marketing Management*, 8 (3), 1-14.
- Kotler, Ph, 2003, *Marketing Management*. Pearson Education, Inc. Fifth Edition& 10th Edition.
- Kotler, Ph. , 2000, *Marketing Management – Millenium Edition*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Londong, D. (2012). Kepuasan Pelanggan (Consumen Satisfaction). Diperoleh dari <http://dedylondong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggancustomer.Html>
- Long, C. S., Ibrahim, Z., & Kowang, T. O. (2013). An Analysis on the Relationship between Lecturers' Competencies and Students' Satisfaction. *International Education Studies*, 7(1), 37-46.
- Malik, Muhammed Ehsan, and Danish, Rizwan Qaiser, 2010 , "The Impact Of Service Quality On Students' Satisfaction In Higher Education Institutes Of Punjab", *Journal Of Management Research*, Vol. 2, No. 2: E10
- Marzo-Navarro, M., Pedraja-Iglesias, M. And Rivera-Torres, M. P. , 2005b, "A New Management Element For Universities: Satisfaction With The Courses Offered", *International Journal Of Educational Management*, Vol. 19 No. 6, pp. 505-526.
- Marzo-Navarro, M., Pedraja-Iglesias, M. And Rivera-Torres, M. P., 2005a, "Measuring Mavondo, F. T., Tsarenko, Y. And Gabbott, M. ,2004, "International And Local Student Mehdipour Y., and Zerehkafi, H., 2013, "Student Satisfaction At Osmania University" , *International Journal Of Advancements In Research & Technology*, Volume 2, Issue 6 (June)
- Mulyasa. 2012. Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nomor 19 Tahun 2005 mengenai Standar Sarana dan Prasarana. Peraturan Pemerintah RepublikIndonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.
- Oliver, R. L. , 1997, *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer*. New York: Mcgraw-Hill Education.
- Oliver, R.L. , 1980, "A Cognitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions", *Journal Of Marketing Research*, 17(4 November), pp. 460-9.
- Panen P, Mustafa D, Sekarwinahyu M. (2001). Konstruktivisme dalam Pembelajaran. AA. Jakarta: PAU-PPAI-UT-DEPDIKNAS.
- Panjaitan, P. (2013). Pengaruh Kompetensi Guru terhadap Kepuasan Siswa (Studi Kasus Pada SMA Negeri 2 Tebing Tinggi). *Jurnal Ilmiah Business Progress*, 1(1), 43-49.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. ,1990, "Five Imperatives For Improving Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar

- Nasional Pendidikan, penjelasan Pasal 28 ayat 3 dan UU Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen, kompetensi
- Richards Jack C.2006. *Communicative Language Teaching Today*, ambridge university press Cambridge, New York, Melbourne, Madrid, Cape Town, Singapore, São Paulo
- Rowley, J. E. , 1996, "Customer Compatibility Management: An Alternative Perspective On Student-To-Student Support In Higher Education", *International Journal Of Educational Management*, 10(4), pp. 15-20.
- Sagala, S. 2009. *Kemampuan Professional Guru dan Tenaga Kependidikan*. Bandung: Alfabeta
- Asiabaka, I. P. (2008). The Need for Effective Facility Management in Schools in Nigeria. *New York Science Journal*, 1(2), 10-21
- Samier, A. (2008). *Pengertian Fasilitas Belajar*. Diperoleh dari <http://sobatbaru.blogspot.com/2008/10/pengertian-fasilitasbelajar.htm>
- Satisfaction: Resources And Capabilities Perspective", *Journal Of Marketing For Higher Education*, Vol. 14 No. 1, pp. 41-60.
- Schertzer, C. B. And Schertzer, S. M. B. , 2004, "Student Satisfaction And Retention: A Conceptual Model", *Journal Of Marketing For Higher Education*, Vol. 14 No. 1, pp. 79-91.
- Service Quality", *Sloan Management Review*, pp. 29-38.
- Soutar, G. & Mcneil, M. , 1996," Measuring Service Quality In A Tertiary Institution. *Journal Of Educational Administration*, 34(1), pp. 72-82.
- Spooren, P., Mortelmans, D. & Denekens, J. , 2007, " Student Evaluation Of Teaching Quality In Higher Education: Development Of An Instrument Based On 10 Likert-Scales", *Assessment And Evaluation In Higher Education*, 32, pp. 667-679.
- Wiers-Jenssen, J., Stensaker, B. And Groggaard, J. B. , 2002, "Student Satisfaction: Towards An Empirical Deconstruction Of The Concept", *Quality In Higher Education*, Vol. 8 No. 2, pp. 183-95.
- Zammuto, R. F., Keaveney, S. M. & O'connor, E. J. , 1996, "Rethinking Student Services: Assessing And Improving Service Quality", *Journal Of Marketing In Higher Education*, 7(1), pp. 45-69.
- Zeithaml, V.A., 1988, Consumer Perceptions Of Price, Quality, And Value: A Means-End Model And Synthesis Of Evidence, *Journal Of Marketing*, 52, pp. 2-22.

