

**PENGARUH EFEKTIVITAS KINERJA MENGAJAR DOSEN
DAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari
Syarat Memperoleh Gelar Magister Pendidikan
Program Studi Administrasi Pendidikan



Oleh :

LIRIS RASPATININGRUM
0807889

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2010**

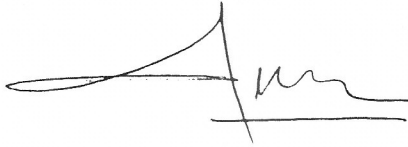
DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PEMBIMBING:

Pembimbing I,



Prof. Dr. H. Djam'an Satori, M.A.

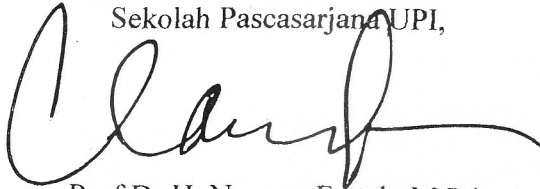
Pembimbing II,



Dr. H. Endang Herawan, M.Pd.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan S2
Sekolah Pascasarjana UPI,



Prof. Dr. H. Nanang Fattah, M.Pd.

PENGARUH EFEKTIVITAS KINERJA MENGAJAR DOSEN DAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

Liris Raspatiningrum

Program Studi Administrasi Pendidikan
Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia

Abstrak

UPI telah memberikan layanan berbentuk fisik bangunan, hingga layanan berbagai fasilitas, administrasi dan dosen yang bermutu kepada mahasiswanya. Namun data hasil kuesioner “Evaluasi Perkuliahan” online dan “Pendapat Alumni” menunjukkan layanan tersebut masih dikeluhkan mahasiswa/alumni. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan sejauhmana efektivitas kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Populasi sebanyak 4.765 orang. Penentuan sampel menggunakan metode simple random sampling. Data penelitian digali dengan menggunakan angket. Hasil analisa data, baik variabel efektivitas kinerja mengajar dosen (X_1) maupun variabel kualitas layanan administrasi (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada tingkat signifikansi 5%. Hasil uji regresi linier, 8,4% variabel Y dipengaruhi secara bersama-sama oleh variabel X_1 dan X_2 , sisanya 91,6% dipengaruhi oleh variabel lain. Nilai $F_{hitung} = 16,90$ dengan signifikansi $0,00 < \alpha = 0,05$. Artinya, kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Tingkat korelasi antara variabel X_1 dengan X_2 cukup kuat sebesar 0,50.

Kata kunci: kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, kepuasan mahasiswa

KATA PENGANTAR

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi harus menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Dunia pendidikan memiliki dua jenis pelanggan yang dibedakan menjadi pelanggan dalam (*internal customer*) dan pelanggan luar (*external customer*). Pelanggan dalam yakni: pengelola institusi pendidikan itu sendiri, misalkan manajer, tenaga pendidik (guru/dosen), staf, dan penyelenggara institusi. Sedangkan pelanggan luar, yaitu siswa, orang tua siswa, masyarakat umum, pemerintah, dan dunia industri (Sallis, Edward, 2006:6). Maka, pelanggan baik internal maupun eksternal harus dapat terpuaskan melalui interval kreatif pimpinan institusi pendidikan.

Universitas Pendidikan Indonesia adalah LPTK yang melayani jasa pendidikan dan menyiapkan tenaga kependidikan serta ilmuwan. Melalui PP. Nomor 6 tahun 2004 UPI telah berubah menjadi Perguruan Tinggi berbadan hukum yang menghendaki terwujudnya budaya kerja korporat. Baik dosen maupun tenaga administrasi harus memberikan nilai tambah dalam hal meningkatkan pelayanan akademik dan non-akademik (administratif). Hal itu memberikan implikasi pada dosen dan tenaga administrasi di berbagai unit untuk lebih memahami dan mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Sehingga perubahan itu dapat dirasakan tidak hanya oleh *stake holder*, namun juga *customer* UPI sebagai upaya perbaikan ke arah peningkatan mutu pelayanan.

Akhirnya dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof.Dr.H. Djam'an Satori, M.A. selaku pembimbing I yang telah mencurahkan perhatiannya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis ini melalui diskusi-diskusi kritis. Beliau juga senantiasa memotivasi penulis agar tetap bersemangat dalam menuntut ilmu.
2. Bapak Dr.H. Endang Herawan, M.Pd. selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan masukan berharga untuk lebih memperkaya penelitian yang penulis lakukan, sehingga menghasilkan karya ilmiah yang baik.
3. Pimpinan SPs UPI, pimpinan Program Studi Administrasi Pendidikan S2 SPs UPI, Bapak/Ibu dosen Program Studi Administrasi Pendidikan S2 SPs UPI atas bimbingan dan arahnya selama penulis menjadi mahasiswa hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Pimpinan FPMIPA UPI yang telah memberi ijin penulis untuk melanjutkan studi di SPs UPI.
5. Para Kepala Seksi Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di lingkungan UPI yang dengan keikhlasan dan keridhoannya telah membantu penulis dalam pengumpulan data penelitian ini.
6. Teman-teman di lingkungan FPMIPA UPI yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas pekerjaan sehari-hari. Selain itu, teman-teman staf administrasi di Sekolah Pascasarjana UPI yang telah banyak membantu kelancaran studi penulis.

7. Teman-teman di Program Studi Administrasi Pendidikan Angkatan 2008 Sekolah Pascasarjana UPI atas kerjasama, dorongan, dan semangat yang telah diberikan kepada penulis.
8. Orang tua penulis, yang tercinta Bapak Drs.H. Karna Yudibrata dan Ibu Dra.Hj. Ice Sutari, M.Pd. serta Bapa Memed Suryana dan Ema Asiyah yang tak putus-putusnya mendoakan dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
9. Suami terkasih, Dr. Dedi Rohendi, M.T., dan kedua permata hati kami, Hira Hanif Asyifa serta Shafa Rihadatul Aisy atas untaian doa, pengertian dan kesabarannya dalam menghadapi berbagai kesibukkan penulis.
10. Ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada semua pihak yang tak mungkin disebutkan satu-persatu, yang dengan tulus ikhlas membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Semoga semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang berlipat ganda oleh Allah SWT, Tuhan Maha Rahman, Maha Rahim. Amin.

15 November 2010,

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	16
C. Rumusan Masalah	18
D. Definisi Operasional	19
E. Tujuan Penelitian	20
F. Manfaat Teoritis dan Praktis	20
G. Kerangka Penelitian	21
H. Asumsi Dasar Penelitian	22
I. Hipotesis	23
J. Metode Penelitian, Populasi dan Sampel, Instrumen, Teknik Analisis dan Lokasi Penelitian	23

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kinerja: Teori dan Konsep	27
1. Pengertian Kinerja	27
2. Proses Penilaian Kinerja	30
3. Tujuan dan Kegunaan Penilaian Kinerja	32
4. Menilai Kinerja Dosen	33
5. Dimensi Kinerja Mengajar Dosen	36
6. Pengukuran dan Indikator Kinerja Mengajar Dosen	47
B. Konsep Kualitas	49
C. Jasa dan Pelayanan	52
D. Kualitas Pelayanan	53
E. Administrasi Akademik	57
F. Kepuasan Pelanggan	62
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	62
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	65
3. Pengukuran Kepuasan	67
G. Studi-studiTerdahulu yang Relevan	69

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian	73
B. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	74

1. Populasi	74
2. Teknik Pengambilan Sampel	75
C. Prosedur Pengembangan Instrumen Penelitian	77
1. Teknik Pengumpulan Data	79
2. Instrumen Penelitian	81
3. Menguji Validitas	90
4. Menguji Reliabilitas	95
5. Analisis Kepuasan Mahasiswa	96
6. Analisis Regresi Linier	97
D. Teknik Analisis Data	102

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	107
1. Tinjauan Umum Objek Penelitian	107
2. Kinerja Mengajar Dosen dan Kualitas Layanan Administasi Akademik di Universitas Pendidikan Indonesia	111
a. Kinerja Mengajar Dosen	111
1) Perencanaan Perkuliahan	112
2) Pelaksanaan Perkuliahan	113
3) Evaluasi Perkuliahan	115
b. Kualitas Layanan Administasi Akademik	116
1) <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	117
2) <i>Emphaty</i> (Empati)	118
3) <i>Reliability</i> (Keandalan)	119
4) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	120
5) <i>Assurance</i> (Jaminan)	120
3. Kepuasan Mahasiswa	121
a. Gambaran Tingkat Kinerja yang Dirasakan Mahasiswa (<i>Perceived Performance</i>) terhadap Kinerja Mengajar Dosen dan Kualitas Layanan Administrasi Akademik	121
1) Gambaran Tingkat Kinerja yang Dirasakan Mahasiswa (<i>Perceived Performance</i>) terhadap Kinerja Mengajar Dosen	121
a) Gambaran Tingkat Kinerja yang Dirasakan Mahasiswa (<i>Perceived Performance</i>) terhadap Perencanaan Perkuliahan	122
b) Gambaran Tingkat Kinerja yang Dirasakan Mahasiswa (<i>Perceived Performance</i>) terhadap Pelaksanaan Perkuliahan	124
c) Gambaran Tingkat Kinerja yang Dirasakan Mahasiswa (<i>Perceived Performance</i>) terhadap Evaluasi Perkuliahan	126
2) Gambaran Tingkat Kinerja yang Dirasakan Mahasiswa (<i>Perceived Performance</i>) terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik...	128
a) Gambaran Tingkat Kinerja yang Dirasakan Mahasiswa (<i>Perceived Performance</i>) terhadap <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) Layanan Administrasi Akademik	128
b) Gambaran Tingkat Kinerja yang Dirasakan Mahasiswa (<i>Perceived Performance</i>) terhadap <i>Emphaty</i> (Empati) Layanan Administrasi Akademik	130
c) Gambaran Tingkat Kinerja yang Dirasakan Mahasiswa (<i>Perceived Performance</i>) terhadap <i>Reliability</i> (Keandalan) Layanan Administrasi Akademik	132

d)	Gambaran Tingkat Kinerja yang Dirasakan Mahasiswa (<i>Perceived Performance</i>) terhadap <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Layanan Administrasi Akademik	134
e)	Gambaran Tingkat Kinerja yang Dirasakan Mahasiswa (<i>Perceived Performance</i>) terhadap <i>Assurance</i> (Jaminan) Layanan Administrasi Akademik	136
b.	Gambaran Tingkat Harapan Mahasiswa (<i>Expectation</i>) terhadap Kinerja Mengajar Dosen dan Kualitas Layanan Administrasi Akademik	138
1)	Gambaran Tingkat Harapan Mahasiswa (<i>Expectation</i>) terhadap Kinerja Mengajar Dosen	138
a)	Gambaran Tingkat Harapan Mahasiswa (<i>Expectation</i>) terhadap Perencanaan Perkuliahan	138
b)	Gambaran Tingkat Harapan Mahasiswa (<i>Expectation</i>) terhadap Pelaksanaan Perkuliahan	140
c)	Gambaran Tingkat Harapan Mahasiswa (<i>Expectation</i>) terhadap Evaluasi Perkuliahan	142
2)	Gambaran Tingkat Harapan Mahasiswa (<i>Expectation</i>) terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik	144
a)	Gambaran Tingkat Harapan Mahasiswa (<i>Expectation</i>) terhadap <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) Layanan Administrasi Akademik	144
b)	Gambaran Tingkat Harapan Mahasiswa (<i>Expectation</i>) terhadap <i>Empathy</i> (Empati) Layanan Administrasi Akademik	146
c)	Gambaran Tingkat Harapan Mahasiswa (<i>Expectation</i>) terhadap <i>Reliability</i> (Keandalan) Layanan Administrasi Akademik	148
d)	Gambaran Tingkat Harapan Mahasiswa (<i>Expectation</i>) terhadap <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Layanan Administrasi Akademik	150
e)	Gambaran Tingkat Harapan Mahasiswa (<i>Expectation</i>) terhadap <i>Assurance</i> (Jaminan) Layanan Administrasi Akademik	152
c.	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Kinerja Mengajar Dosen..	154
d.	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik	157
e.	Gambaran Kepuasan Mahasiswa	161
1)	Gambaran Kesesuaian dan Skor Kepuasan Pelanggan Variabel Kinerja Mengajar Dosen	162
a)	Gambaran Kesesuaian dan Skor Kepuasan Pelanggan Sub Variabel Perencanaan Perkuliahan	162
b)	Gambaran Kesesuaian dan Skor Kepuasan Pelanggan Sub Variabel Pelaksanaan Perkuliahan	164
c)	Gambaran Kesesuaian dan Skor Kepuasan Pelanggan Sub Variabel Evaluasi Perkuliahan	165
2)	Gambaran Kesesuaian dan Skor Kepuasan Pelanggan Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik	166
a)	Gambaran Kesesuaian dan Skor Kepuasan Pelanggan Sub Variabel <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) Layanan Administrasi Akademik	166
b)	Gambaran Kesesuaian dan Skor Kepuasan Pelanggan Sub Variabel <i>Empathy</i> (Empati) Layanan Administrasi Akademik ...	167
c)	Gambaran Kesesuaian dan Skor Kepuasan Pelanggan Sub Variabel <i>Reliability</i> (Keandalan) Layanan Administrasi	

Akademik	168
d) Gambaran Kesesuaian dan Skor Kepuasan Pelanggan Sub Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Layanan Administrasi Akademik	169
e) Gambaran Kesesuaian dan Skor Kepuasan Pelanggan Sub Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan) Layanan Administrasi Akademik	170
3) Rekapitulasi Skor Mahasiswa terhadap Kinerja Mengajar Dosen	171
4) Rekapitulasi Skor Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik	172
4. Pengolahan Data	173
a. Uji Regresi Hubungan Variabel X_1 dan X_2 terhadap Variabel Y	173
b. Uji Signifikansi Pengaruh Variabel X_1 dan X_2 terhadap Variabel Y (Uji F)	174
c. Uji Hipotesis dan Signifikansi secara Parsial (Uji t)	175
d. Uji Korelasi antar Variabel	177
B. Pembahasan	178
 BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	
A. Simpulan	190
B. Implikasi	191
C. Rekomendasi	193
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
A. Instrumen Penelitian	198
B. Data Penelitian	205
 RIWAYAT HIDUP	
	238

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Rentang Skor Dosen.....	11
1.2 Skor Dosen per Mata Kuliah pada Semester Genap 2008/2009.....	12
2.1 Definisi Kinerja	27
2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan	56
2.3 Definisi Kepuasan Pelanggan	62
3.1 Jumlah Populasi	75
3.2 Jumlah Populasi dan Sampel	77
3.3 Kisi-kisi Instrumen Kinerja Mengajar Dosen	82
3.4 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan Administrasi Akademik	83
3.5 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Mahasiswa	85
3.6 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Mengajar Dosen	92
3.7 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik	93
3.8 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa	94
3.9 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian	95
3.10 Hasil Pengolahan Uji Normalitas Variabel X_1	99
3.11 Hasil Pengolahan Uji Normalitas Variabel X_2	100
3.12 Hasil Pengolahan Uji Normalitas Sub Variabel $Y_{\text{kinerjayg dirasakan}}$	101
3.13 Hasil Pengolahan Uji Normalitas Sub Variabel Y_{harapan}	102
3.14 Interpretasi Koefisien Korelasi	106
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	107
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	108
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	109
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal	110
4.5 Tingkat Kinerja (<i>Perceived Performance</i>) yang Dirasakan Mahasiswa terhadap Perencanaan Perkuliahan	122
4.6 Tingkat Kinerja (<i>Perceived Performance</i>) yang Dirasakan Mahasiswa terhadap Pelaksanaan Perkuliahan	124
4.7 Tingkat Kinerja (<i>Perceived Performance</i>) yang Dirasakan Mahasiswa terhadap Evaluasi Perkuliahan	126
4.8 Tingkat Kinerja (<i>Perceived Performance</i>) yang Dirasakan Mahasiswa terhadap <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) Layanan Administrasi Akademik	129
4.9 Tingkat Kinerja (<i>Perceived Performance</i>) yang Dirasakan Mahasiswa terhadap <i>Emphaty</i> (Empati) Layanan Administrasi Akademik	131
4.10 Tingkat Kinerja (<i>Perceived Performance</i>) yang Dirasakan Mahasiswa terhadap <i>Reliability</i> (Keandalan) Layanan Administrasi Akademik	132
4.11 Tingkat Kinerja (<i>Perceived Performance</i>) yang Dirasakan Mahasiswa terhadap <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Layanan Administrasi Akademik	134

4.12	Tingkat Kinerja (<i>Perceived Performance</i>) yang Dirasakan Mahasiswa terhadap <i>Assurance</i> (Jaminan) Layanan Administrasi Akademik	136
4.13	Tingkat Harapan (<i>Expectation</i>) terhadap Perencanaan Perkuliahan	139
4.14	Tingkat Harapan (<i>Expectation</i>) terhadap Pelaksanaan Perkuliahan	140
4.15	Tingkat Harapan (<i>Expectation</i>) terhadap Evaluasi Perkuliahan	142
4.16	Tingkat Harapan (<i>Expectation</i>) terhadap <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) Layanan Administrasi Akademik	145
4.17	Tingkat Harapan (<i>Expectation</i>) terhadap <i>Emphaty</i> (Empati) Layanan Administrasi Akademik	147
4.18	Tingkat Harapan (<i>Expectation</i>) terhadap <i>Reliability</i> (Keandalan) Layanan Administrasi Akademik	149
4.19	Tingkat Harapan (<i>Expectation</i>) terhadap <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Layanan Administrasi Akademik	150
4.20	Tingkat Harapan (<i>Expectation</i>) terhadap <i>Assurance</i> (Jaminan) Layanan Administrasi Akademik	152
4.21	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Kinerja Mengajar Dosen yang Dirasakan (<i>Perceived Performance</i>).....	154
4.22	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Kinerja Mengajar Dosen yang Diharapkan (<i>Expectation</i>).....	156
4.23	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Layanan Administrasi Akademik yang Dirasakan (<i>Perceived Performance</i>)	158
4.24	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Layanan Administrasi Akademik yang Diharapkan (<i>Expectation</i>)	159
4.25	Tingkat Kesesuaian dan Skor Kepuasan Sub Variabel Perencanaan Perkuliahan	163
4.26	Tingkat Kesesuaian dan Skor Kepuasan Sub Variabel Pelaksanaan Perkuliahan	164
4.27	Tingkat Kesesuaian dan Skor Kepuasan Sub Variabel Evaluasi Perkuliahan	165
4.28	Tingkat Kesesuaian dan Skor Kepuasan Sub Variabel <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) Layanan Administrasi Akademik	166
4.29	Tingkat Kesesuaian dan Skor Kepuasan Sub Variabel <i>Emphaty</i> (Empati) Layanan Administrasi Akademik	167
4.30	Tingkat Kesesuaian dan Skor Kepuasan Sub Variabel <i>Reliability</i> (Keandalan) Layanan Administrasi Akademik.....	168
4.31	Tingkat Kesesuaian dan Skor Kepuasan Sub Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Layanan Administrasi Akademik	169
4.32	Tingkat Kesesuaian dan Skor Kepuasan Sub Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan) Layanan Administrasi Akademik	170
4.33	Rekapitulasi Skor Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Mengajar Dosen..	171
4.34	Rekapitulasi Skor Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik	172
4.35	Perhitungan Koefisien Determinasi	173
4.36	Perhitungan Uji F (F-test)	174
4.37	Perhitungan Uji t (t-test)	176
4.38	Perhitungan Korelasi antar Variabel	177

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Hubungan antar Variabel	19
1.2 Kerangka Penelitian	21
2.1 <i>Graphic epresentation of a Professional Teaching Competency</i>	48
2.2 Alur Proses Administrasi Akademik	60
2.3 Model Penawaran Jasa Pendidikan Tinggi	67
3.1 Prosedur Penelitian	79
3.2 Q-Q Plot Variabel X_1	99
3.3 Q-Q Plot Variabel X_2	100
3.4 Struktur Hubungan Kausal X_1 dan X_2 terhadap Y	106
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	108
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	109
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	110
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal	111
4.5 Deskripsi Pendapat Mahasiswa terhadap Kinerja Mengajar Dosen	111
4.6 Deskripsi Pendapat Mahasiswa terhadap Perencanaan Perkuliahan	113
4.7 Deskripsi Pendapat Mahasiswa terhadap Pelaksanaan Perkuliahan	114
4.8 Deskripsi Pendapat Mahasiswa terhadap Evaluasi Perkuliahan	115
4.9 Deskripsi Pendapat Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik	116
4.10 Deskripsi Penilaian Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) Layanan Administrasi Akademik	117
4.11 Deskripsi Penilaian Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) Layanan Administrasi Akademik	118
4.12 Deskripsi Penilaian Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) Layanan Administrasi Akademik	119
4.13 Deskripsi Penilaian Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Layanan Administrasi Akademik	120
4.14 Deskripsi Penilaian Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) Layanan Administrasi Akademik	121