

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian survey dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian survey yang dimaksud adalah bersifat menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis. Seperti dikemukakan Masri S. (1995:21) penelitian survey dapat digunakan untuk maksud (1) penjajagan (*eksploratif*), (2) deskriptif, (3) penjelasan (*explanatory* atau *confirmatory*), yakni menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis; (4) evaluasi, (5) prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang (6) penelitian operasional, dan (7) pengembangan indikator-indikator sosial.

Jenis penelitian survey ini memfokuskan pada pengungkapan hubungan kausal antar variabel, yaitu suatu penelitian yang diarahkan untuk menyelidiki hubungan sebab berdasarkan pengamatan terhadap akibat yang terjadi, dengan tujuan memisahkan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung sesuatu variabel penyebab terhadap variabel akibat. Variabel sebab-akibat tersebut adalah kinerja mengajar dosen (X_1) dan kualitas layanan administrasi akademik (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Penelitian ini juga menuntut ketelitian, ketekunan dan sikap kritis dalam menjanging data dari sumbernya, untuk itu diperlukan kejelasan sumber data yaitu populasi dan sampel dari sisi homogenitas, volume dan sebarannya. Karena data hasil penelitian berupa angka-angka yang harus diolah secara statistik, maka antar

variabel yang dijadikan objek penelitian harus jelas korelasinya sehingga dapat ditentukan pendekatan statistik yang akan digunakan sebagai pengolah data yang pada akhirnya hasil analisis dapat dipercaya (reliabilitas dan validitas), dengan demikian mudah untuk digeneralisasikan sehingga rekomendasi yang dihasilkan dapat dijadikan rujukan yang cukup akurat (Sugiyono, 2004:12-13). Penelitian kuantitatif didasarkan kepada paradigma positivisme berdasarkan pada asumsi mengenai objek empiris, asumsi tersebut adalah: (1) objek/fenomena dapat diklasifikasikan menurut sifat, jenis, struktur, bentuk, warna dan sebagainya. Berdasarkan asumsi ini maka penelitian dapat memilih variabel tertentu sebagai objek penelitian dan (2) determinisme (hubungan sebab akibat), asumsi ini menyatakan bahwa setiap gejala ada penyebabnya.

Berdasarkan asumsi pertama dan kedua di atas, maka penelitian dapat memilih variabel yang diteliti dan menghubungkan variabel satu dengan yang lainnya. Suatu gejala tidak akan mengalami perubahan dalam waktu tertentu. Kalau gejala yang diteliti itu berubah terus maka akan sulit untuk dipelajari.

B. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin baik hasil menghitung ataupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif dari karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya (Sudjana, 1992:6). Sedangkan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2004:57). Pada umumnya

pengertian survey dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia angkatan 2007 yang berstatus aktif (membayar SPP dan melakukan kontrak kredit) pada semester Genap 2009/2010 dari tujuh fakultas, yaitu FIP, FPIPS, FPBS, FPMIPA, FPTK, FPOK, dan FPEB sebanyak 4.765 orang. Sebaran jumlah mahasiswa per fakultas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1
Jumlah Populasi

No.	Fakultas	Jumlah Populasi
1	Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP)	796
2	Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (FPIPS)	562
3	Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra (FPBS)	1.018
4	Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FPMIPA)	806
5	Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan (FPTK)	513
6	Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan (FPOK)	437
7	Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (FPEB)	633
Total		4.765

2. Teknik Pengambilan Sampel

Arikunto (1998:117) mengatakan bahwa: “Sampel adalah bagian dari populasi.” Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Berkaitan dengan teknik pengambilan sampel Nasution (1991:135) mengemukakan bahwa, “.. mutu penelitian tidak selalu ditentukan oleh besarnya sampel, akan tetapi oleh kokohnya dasar-dasar teorinya, oleh desain penelitiannya (asumsi-asumsi statistik), serta mutu pelaksanaan dan pengolahannya.” Selanjutnya Arikunto

(1998:120) menyatakan bahwa: “Untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar, dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih”.

Memperhatikan pernyataan di atas, karena jumlah populasi lebih dari 100 orang, maka penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel secara acak (*Simple Random Sampling*). Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Taro Yamane atau Slovin (dalam Riduwan, 2005:65) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot D^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi = 4.765 responden

d2 = Presisi (ditetapkan 5 % dengan tingkat kepercayaan 95%)

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot D^2 + 1} = \frac{4.765}{(4.765) \cdot 0,05^2 + 1} = \frac{4.765}{12,91} = 369,02 \approx 370 \text{ responden}$$

Dari jumlah sampel 370 responden tersebut untuk mempermudah dalam penyebaran kuesioner, selanjutnya ditentukan jumlah masing-masing sampel menurut fakultas masing-masing secara proporsional dengan rumus :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

Keterangan :

n_i = jumlah sampel menurut stratum

n = jumlah sampel seluruhnya

N_i = jumlah populasi menurut stratum

N = jumlah populasi seluruhnya

Dengan rumus di atas, maka diperoleh jumlah sampel yaitu mahasiswa UPI angkatan 2007 menurut masing-masing fakultas sebagai berikut :

$$1. \text{ FIP} = \frac{769}{4765} \times 370 = 61,81 \approx 62 \text{ responden}$$

$$2. \text{ FPIPS} = \frac{562}{4765} \times 370 = 43,64 \approx 44 \text{ responden}$$

$$3. \text{ FPBS} = \frac{1018}{4765} \times 370 = 79,05 \approx 79 \text{ responden}$$

$$4. \text{ FPMIPA} = \frac{806}{4765} \times 370 = 62,59 \approx 62 \text{ responden}$$

$$5. \text{ FPTK} = \frac{513}{4765} \times 370 = 39,83 \approx 40 \text{ responden}$$

$$6. \text{ FPOK} = \frac{437}{4765} \times 370 = 33,93 \approx 34 \text{ responden}$$

$$7. \text{ FPEB} = \frac{633}{4765} \times 370 = 49,15 \approx 49 \text{ responden}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat dibuatkan seperti pada tabel

3.2 sebagai berikut :

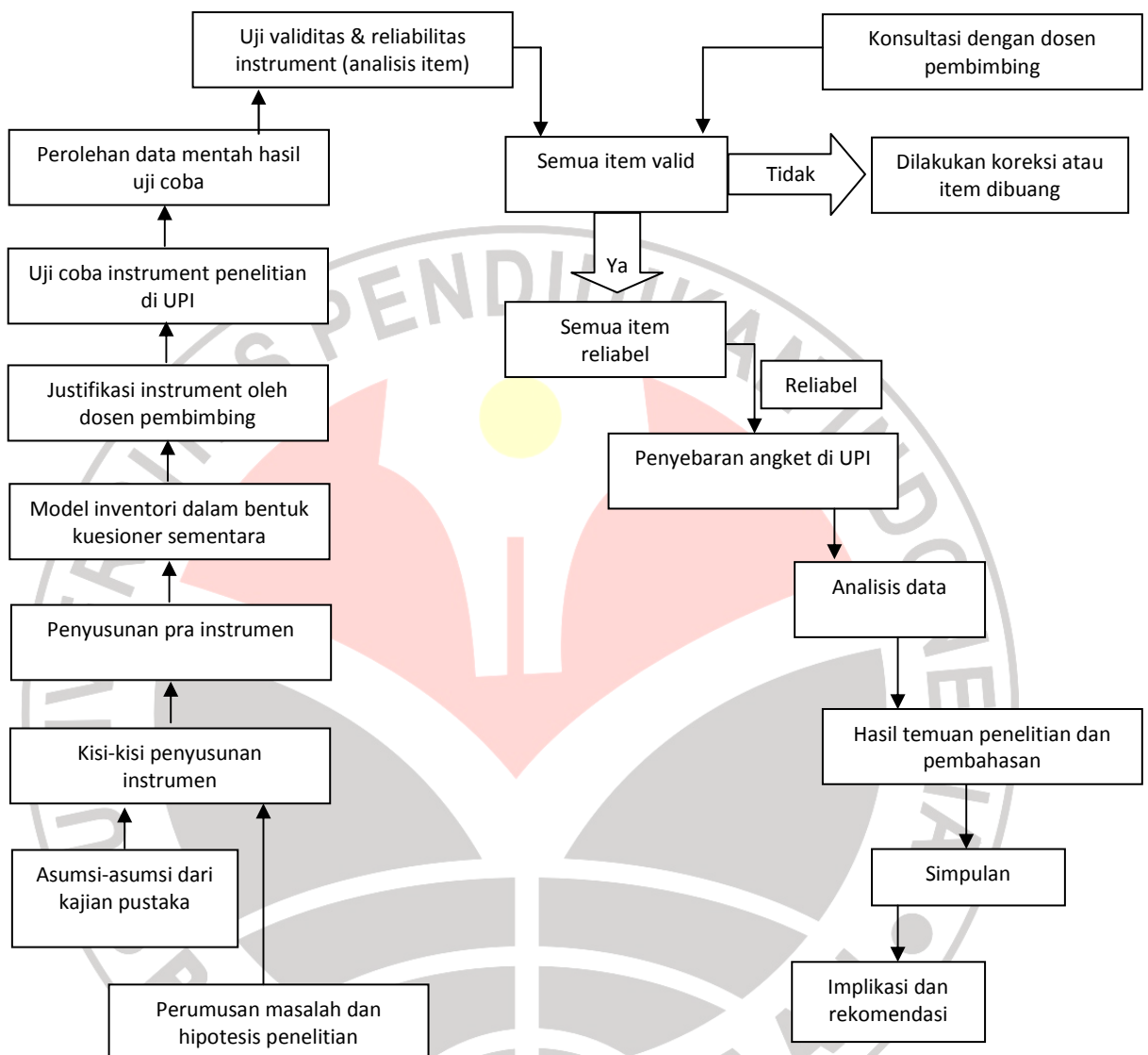
Tabel 3.2
Jumlah Populasi dan Sampel

No.	Fakultas	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1	Fakultas Ilmu Pendidikan	796	62
2	Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial	562	44
3	Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra	1.018	79
4	Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	806	62
5	Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan	513	40
6	Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan	437	34
7	Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis	633	49
	Total	4.765	370

C. Prosedur Pengembangan Instrumen Penelitian

Prosedur penelitian dimaksudkan agar peneliti dapat memberikan hasil maksimal dengan langkah-langkah yang benar serta menepis kekeliruan yang sekecil-kecilnya. Disamping itu untuk menetapkan data yang memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi. Mengawali penelitian ini dilakukan persiapan yaitu

(1) menyusun latar belakang masalah, perumusan masalah sampai hipotesis penelitian dan dilanjutkan dengan asumsi-asumsi dari kajian kepustakaan; (2) membuat kisi-kisi penyusunan instrumen; (3) menyusun pra instrumen penelitian, (4) membuat model inventori dalam bentuk kuesioner sementara, (5) kuesioner sementara dijustifikasi oleh dosen pembimbing (pakar); (6) setelah dinyatakan layak kemudian diujicobakan di Universitas Pendidikan Indonesia; (7) selanjutnya mengolah data menjadi data mentah hasil uji coba, (8) menganalisis item dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen dengan menggunakan uji *Pearson Product Moment* dan kemudian uji *Cronbach Alpha*. Apakah semua item sudah valid dan reliabel, jika tidak valid dan reliabel, maka dilakukan koreksi atau item dibuang. Bila item benar-benar valid dan reliabel, maka item tersebut digunakan, (9) item yang sudah valid dan reliabel dihimpun lalu diujikan atau disebarkan kepada penelitian yang sebenarnya; (10) hasil penelitian kemudian ditabulasi, selanjutnya menghasilkan data yang berbentuk data interval (skala Likert); (11) data interval tersebut langsung dianalisis; (12) ditemukan (hasil temuan penelitian), dibahas dengan dimaknai (diinterpretasikan sesuai dengan analisis. Akhirnya disimpulkan, implementasi dan rekomendasi. Prosedur penelitian dapat dilihat skema seperti Gambar 3.1.



Gambar 3.1.
Prosedur Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Nasir (2003:328) mengatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan alat-alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian. Data yang akan dikumpulkan dapat berupa angka-angka, keterangan tertulis, informasi lisan

dan beragam fakta yang berhubungan dengan fokus penelitian yang diteliti. Sehubungan dengan pengertian teknik pengumpulan data dan wujud data yang akan dikumpulkan, maka dalam penelitian ini digunakan dua teknik utama pengumpulan data, yaitu studi dokumentasi dan teknik angket.

a. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dalam pengumpulan data penelitian ini dimaksudkan sebagai cara mengumpulkan data dengan mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting dari berbagai risalah resmi yang terdapat baik di lokasi penelitian maupun di instansi lain yang ada hubungannya dengan lokasi penelitian. Studi dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari instansi/lembaga meliputi buku-buku, laporan kegiatannya di instansi/lembaga yang relevan dengan fokus penelitian.

b. Teknik Angket

Angket disebarakan kepada 370 responden. Pemilihan instrumen dengan angket ini berdasarkan alasan bahwa: (a) responden memiliki waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan, (b) setiap responden menghadapi susunan dan cara pengisian yang sama atas pertanyaan yang diajukan, (c) responden mempunyai kebebasan memberikan jawaban, dan (d) dapat digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan dari banyak responden dan dalam waktu yang tepat. Melalui teknik model angket ini akan dikumpulkan data yang berupa jawaban tertulis dari responden atas sejumlah pertanyaan yang diajukan di dalam angket tersebut. Indikator-indikator yang

merupakan penjabaran dari variabel kinerja mengajar dosen (X_1) dan kualitas layanan administrasi akademik (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) merupakan materi pokok yang diramu menjadi sejumlah pernyataan di dalam angket.

2. Instrumen Penelitian

Pengembangan instrumen ditempuh melalui beberapa cara, yaitu (a) menyusun indikator variabel penelitian; (b) menyusun kisi-kisi instrumen; (c) melakukan uji coba instrumen; dan (d) melakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen.

a. Kinerja Mengajar Dosen (X_1)

Angket yang dibuat berbentuk angket tertutup dengan memakai skala Likert, skala 1 sampai 5 dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

- 1) Angka 1 berarti responden menjawab TIDAK PERNAH terhadap pernyataan pada kolom alternatif jawaban.
- 2) Angka 2 berarti responden menjawab JARANG terhadap pernyataan pada kolom alternatif jawaban.
- 3) Angka 3 berarti responden menjawab KADANG-KADANG terhadap pernyataan pada kolom alternatif jawaban.
- 4) Angka 4 berarti responden menjawab SERING terhadap pernyataan pada kolom alternatif jawaban.
- 5) Angka 5 berarti responden menjawab SELALU terhadap pernyataan pada kolom alternatif jawaban.

Tabel 3.3
Kisi-kisi Instrumen Kinerja Mengajar Dosen

SUB VARIABEL	INDIKATOR	ITEM	TOTAL ITEM	SKALA
Perencanaan perkuliahan	1. Membuat SAP, silabus, deskripsi mata kuliah, dan bahan ajar	1, 2	1	Ordinal
	2. Menentukan tujuan pembelajaran	3	1	Ordinal
	3. Menentukan cara penilaian atau evaluasi yang akan dipakai	4	1	Ordinal
	4. Menentukan sumber bacaan wajib dan pilihan	5	1	Ordinal
Pelaksanaan perkuliahan	1. Kehadiran sesuai jadwal perkuliahan	6, 7	2	Ordinal
	2. Menguasai materi perkuliahan dengan baik	8, 9, 10	3	Ordinal
	3. Menumbuhkan motivasi belajar pada mahasiswa	11, 12	2	Ordinal
	4. Menciptakan komunikasi yang baik	13, 14, 15, 16, 17	3	Ordinal
	5. Menggunakan media pembelajaran yang baik dan bervariasi	18	1	Ordinal
	6. Menggunakan metode pembelajaran yang baik dan bervariasi	19	1	Ordinal
	7. Membagikan ringkasan materi diakhir pertemuan	20	1	Ordinal
	8. Membagikan <i>handout</i> sebagai pegangan mahasiswa	21	1	Ordinal
Evaluasi perkuliahan	1. Menilai prestasi belajar mahasiswa secara objektif	22	1	Ordinal
	2. Memberi tugas dan latihan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa	23, 24, 25	2	Ordinal
	3. Materi ujian sesuai dengan materi perkuliahan yang diberikan	26	1	Ordinal
	4. Melaksanakan ujian sesuai jadwal	27	1	Ordinal
	5. Menepati jadwal penyerahan nilai ujian	28	1	Ordinal
	6. Menyampaikan pengumuman hasil ujian sesuai jadwal	29	1	Ordinal
	7. Memberikan umpan balik yang konstruktif terhadap hasil belajar mahasiswa	30	1	Ordinal

b. Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X₂)

Angket yang dibuat berbentuk angket tertutup dengan memakai skala Likert, skala 1 sampai 5 dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

- 1) Angka 1 berarti responden menjawab TIDAK PERNAH terhadap pernyataan pada kolom alternatif jawaban.
- 2) Angka 2 berarti responden menjawab JARANG terhadap pernyataan pada kolom alternatif jawaban.
- 3) Angka 3 berarti responden menjawab KADANG-KADANG terhadap pernyataan pada kolom alternatif jawaban.
- 4) Angka 4 berarti responden menjawab SERING terhadap pernyataan pada kolom alternatif jawaban.
- 5) Angka 5 berarti responden menjawab SELALU terhadap pernyataan pada kolom alternatif jawaban.

Tabel 3.4
Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan Administrasi Akademik

SUB VARIABEL	INDIKATOR	ITEM	TOTAL ITEM	SKALA
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Memiliki gedung sendiri	1	1	Ordinal
	2. Ruang kelas yang bersih untuk kuliah	2	1	Ordinal
	3. Ruang kelas dilengkapi papan tulis/ <i>whiteboard</i>	3	1	Ordinal
	4. Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap	4	1	Ordinal
	5. Tersedia meja dan kursi kuliah yang nyaman	5	1	Ordinal
	6. Tersedia <i>infocus</i> /LCD yang layak pakai untuk setiap perkuliahan	6	1	Ordinal
	7. Tersedia OHP yang layak pakai untuk setiap perkuliahan	7	1	Ordinal
	8. Tersedia perpustakaan fakultas untuk mendukung perkuliahan	8	1	Ordinal
	9. WC yang bersih	9	1	Ordinal
	10. Tersedia kantin	10	1	Ordinal

SUB VARIABEL	INDIKATOR	ITEM	TOTAL ITEM	SKALA
	11. Tersedia <i>hotspot</i> untuk akses internet	11	1	Ordinal
	12. Jumlah tenaga administrasi cukup	12	1	Ordinal
	13. Tenaga administrasi berpenampilan rapih dan bersih	13	1	Ordinal
<i>Emphaty</i> (Empati)	1. Memberi perhatian terhadap kesulitan mahasiswa	14	1	Ordinal
	2. Memahami kebutuhan mahasiswa	15	1	Ordinal
<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Menepati janji yang telah diberikan kepada mahasiswa	16	1	Ordinal
	2. Menangani setiap surat/dokumen dengan akurat	17	1	Ordinal
	3. Kesesuaian waktu pelaksanaan layanan dengan jadwal yang telah disusun	18	1	Ordinal
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Menyampaikan informasi dengan jelas	19	1	Ordinal
	2. Melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat dan tidak berbelit-belit	20	1	Ordinal
	3. Bersedia membantu kesulitan yang dihadapi mahasiswa	21	1	Ordinal
	4. Meluangkan waktu untuk menanggapi kebutuhan mahasiswa dengan cepat	22	1	Ordinal
<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Kompetensi (kemampuan) tenaga administrasi	23	1	Ordinal
	2. Perasaan aman selama berurusan dengan tenaga administrasi	24	1	Ordinal
	3. Kesabaran dalam memberikan layanan	25	1	Ordinal
	4. Dukungan pimpinan Fakultas/Jurusan kepada tenaga administrasi untuk melaksanakan tugasnya dengan baik	26	1	Ordinal

c. Kepuasan Mahasiswa (Y)

Angket yang dibuat berbentuk angket tertutup dengan memakai skala Likert, skala 1 sampai 5 dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

- 1) Angka 1 berarti responden menjawab TIDAK BAIK /SANGAT RENDAH terhadap pernyataan pada kolom alternatif jawaban.

- 2) Angka 2 berarti responden menjawab KURANG BAIK/RENDAH terhadap pernyataan pada kolom alternatif jawaban.
- 3) Angka 3 berarti responden menjawab CUKUP BAIK/CUKUP TINGGI terhadap pernyataan pada kolom alternatif jawaban.
- 4) Angka 4 berarti responden menjawab BAIK/TINGGI terhadap pernyataan pada kolom alternatif jawaban.
- 5) Angka 5 berarti responden menjawab SANGAT BAIK/SANGAT TINGGI terhadap pernyataan pada kolom alternatif jawaban.

Tabel 3.5
Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Mahasiswa (Y)

SUB VARIABEL	INDIKATOR	ITEM	TOTAL ITEM	SKALA
Kinerja yang dirasakan terhadap perencanaan perkuliahan	1. Kinerja yang dirasakan terhadap ketersediaan SAP, silabus, deskripsi mata kuliah, dan bahan ajar	1	1	Ordinal
	2. Kinerja yang dirasakan terhadap kejelasan tujuan pembelajaran selama satu semester	2	1	Ordinal
	3. Kinerja yang dirasakan terhadap kejelasan cara penilaian atau evaluasi yang akan dipakai	3	1	Ordinal
	4. Kinerja yang dirasakan terhadap sumber bacaan wajib dan pilihan yang akan digunakan	4	2	Ordinal
Kinerja yang dirasakan terhadap pelaksanaan perkuliahan	1. Kinerja yang dirasakan terhadap kehadiran dosen	5	1	Ordinal
	2. Kinerja yang dirasakan terhadap kemampuan dosen menguasai materi perkuliahan	6	1	Ordinal
	3. Kinerja yang dirasakan terhadap kemampuan dosen menumbuhkan motivasi belajar pada mahasiswa	7	1	Ordinal
	4. Kinerja yang dirasakan terhadap kemampuan dosen menciptakan komunikasi yang baik	8	1	Ordinal
	5. Kinerja yang dirasakan terhadap keterampilan dosen menggunakan media pembelajaran	9	1	Ordinal
	6. Kinerja yang dirasakan terhadap kemampuan menggunakan metode pembelajaran	10	1	Ordinal

SUB VARIABEL	INDIKATOR	ITEM	TOTAL ITEM	SKALA
	7. Kinerja yang dirasakan terhadap ketersediaan ringkasan materi diakhir pertemuan	11	1	Ordinal
	8. Kinerja yang dirasakan terhadap ketersediaan <i>handout</i> sebagai pegangan mahasiswa	12	1	Ordinal
Kinerja yang dirasakan terhadap evaluasi perkuliahan	1. Kinerja yang dirasakan terhadap objektivitas penilaian prestasi belajar mahasiswa	13	1	Ordinal
	2. Kinerja yang dirasakan terhadap pemberian tugas dan latihan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa	14	1	Ordinal
	3. Kinerja yang dirasakan terhadap kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang diberikan	15	1	Ordinal
	4. Kinerja yang dirasakan terhadap pemberian umpan balik yang konstruktif terhadap hasil belajar mahasiswa	16	1	Ordinal
	5. Kinerja yang dirasakan terhadap ketepatan pelaksanaan ujian sesuai jadwal yang ditetapkan	17	1	Ordinal
	6. Kinerja yang dirasakan terhadap ketepatan waktu penyerahan nilai ujian	18	1	Ordinal
	7. Kinerja yang dirasakan terhadap ketepatan pengumuman hasil ujian sesuai jadwal	19	1	Ordinal
Kinerja yang dirasakan terhadap <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Kinerja yang dirasakan terhadap memiliki gedung sendiri	20	1	Ordinal
	2. Kinerja yang dirasakan terhadap kebersihan ruang kelas kuliah	21	1	Ordinal
	3. Kinerja yang dirasakan terhadap ketersediaan papan tulis, <i>whiteboard</i> , kapur, spidol	22	1	Ordinal
	4. Kinerja yang dirasakan terhadap kelengkapan peralatan laboratorium	23	1	Ordinal
	5. Kinerja yang dirasakan terhadap ketersediaan meja dan kursi kuliah yang nyaman	24	1	Ordinal
	6. Kinerja yang dirasakan terhadap ketersediaan infocus/LCD yang layak pakai untuk setiap perkuliahan	25	1	Ordinal
	7. Kinerja yang dirasakan terhadap ketersediaan OHP yang layak pakai untuk setiap perkuliahan	26	1	Ordinal

SUB VARIABEL	INDIKATOR	ITEM	TOTAL ITEM	SKALA
	8. Kinerja yang dirasakan terhadap perpustakaan fakultas untuk mendukung perkuliahan	27	1	Ordinal
	9. Kinerja yang dirasakan terhadap ketersediaan WC yang bersih	28	1	Ordinal
	10. Kinerja yang dirasakan terhadap ketersediaan kantin	29	1	Ordinal
	11. Kinerja yang dirasakan terhadap <i>hotspot</i> untuk akses internet	30	1	Ordinal
	12. Kinerja yang dirasakan terhadap ketersediaan jumlah tenaga administrasi cukup	31	1	Ordinal
	13. Kinerja yang dirasakan terhadap penampilan tenaga administrasi	32	1	Ordinal
Kinerja yang dirasakan terhadap <i>Empathy</i> (Empati)	1. Kinerja yang dirasakan terhadap perhatian tenaga administrasi pada kesulitan mahasiswa	33	1	Ordinal
	2. Kinerja yang dirasakan terhadap pemahaman tenaga administrasi pada kebutuhan mahasiswa	34	1	Ordinal
Kinerja yang dirasakan terhadap <i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Kinerja yang dirasakan terhadap ketepatan waktu layanan	35	1	Ordinal
	2. Kinerja yang dirasakan terhadap keakuratan penanganan surat/dokumen	36	1	Ordinal
	3. Kinerja yang dirasakan terhadap kesesuaian waktu pelaksanaan dengan jadwal yang telah disusun	37	1	Ordinal
Kinerja yang dirasakan terhadap <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Kinerja yang dirasakan terhadap kejelasan penyampaian informasi	38	1	Ordinal
	2. Kinerja yang dirasakan terhadap kesediaan memberi layanan dengan cepat	39	1	Ordinal
	3. Kinerja yang dirasakan terhadap kesediaan membantu kesulitan yang dihadapi mahasiswa	40	1	Ordinal
	4. Kinerja yang dirasakan terhadap kesediaan untuk meluangkan waktu menanggapi kebutuhan mahasiswa	41	1	Ordinal
Kinerja yang dirasakan terhadap <i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Kinerja yang dirasakan terhadap kompetensi (kemampuan) tenaga administrasi	42	1	Ordinal
	2. Kinerja yang dirasakan terhadap jaminan keamanan selama berurusan dengan tenaga administrasi	43	1	Ordinal

SUB VARIABEL	INDIKATOR	ITEM	TOTAL ITEM	SKALA
	3. Kinerja yang dirasakan terhadap kesabaran dalam memberikan layanan	44	1	Ordinal
	4. Kinerja yang dirasakan terhadap dukungan pimpinan Fakultas/Jurusan kepada tenaga administrasi	45	1	Ordinal
Harapan terhadap perencanaan perkuliahan	1. Harapan terhadap ketersediaan SAP, silabus, deskripsi mata kuliah, dan bahan ajar	1	1	Ordinal
	2. Harapan terhadap kejelasan tujuan pembelajaran selama satu semester	2	1	Ordinal
	3. Harapan terhadap kejelasan cara penilaian atau evaluasi yang akan dipakai	3	1	Ordinal
	4. Harapan terhadap sumber bacaan wajib dan pilihan yang akan digunakan	4	1	Ordinal
Harapan terhadap pelaksanaan perkuliahan	1. Harapan terhadap kehadiran dosen	5	1	Ordinal
	2. Harapan terhadap kemampuan dosen menguasai materi perkuliahan	6	1	Ordinal
	3. Harapan terhadap kemampuan dosen menumbuhkan motivasi belajar pada mahasiswa	7	1	Ordinal
	4. Harapan terhadap kemampuan dosen menciptakan komunikasi yang baik	8	1	Ordinal
	5. Harapan terhadap keterampilan dosen menggunakan media pembelajaran	9	1	Ordinal
	6. Harapan terhadap kemampuan menggunakan metode pembelajaran	10	1	Ordinal
	7. Harapan terhadap ketersediaan ringkasan materi diakhir pertemuan	11	1	Ordinal
	8. Harapan terhadap ketersediaan <i>handout</i> sebagai pegangan mahasiswa	12	1	Ordinal
Harapan terhadap evaluasi perkuliahan	1. Harapan terhadap objektivitas penilaian prestasi belajar mahasiswa	13	1	Ordinal
	2. Harapan terhadap pemberian tugas dan latihan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa	14	1	Ordinal
	3. Harapan terhadap kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang diberikan	15	1	Ordinal
	4. Harapan terhadap pemberian umpan balik yang konstruktif terhadap hasil belajar mahasiswa	16	1	Ordinal

SUB VARIABEL	INDIKATOR	ITEM	TOTAL ITEM	SKALA
	5. Harapan terhadap ketepatan pelaksanaan ujian sesuai jadwal yang ditetapkan	17	1	Ordinal
	6. Harapan terhadap ketepatan waktu penyerahan nilai ujian	18	1	Ordinal
	7. Harapan terhadap ketepatan pengumuman hasil ujian sesuai jadwal	19	1	Ordinal
Harapan terhadap <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Harapan terhadap memiliki gedung sendiri	20	1	Ordinal
	2. Harapan terhadap kebersihan ruang kelas kuliah	21	1	Ordinal
	3. Harapan terhadap ketersediaan papan tulis, <i>whiteboard</i> , kapur, spidol	22	1	Ordinal
	4. Harapan terhadap kelengkapan peralatan laboratorium	23	1	Ordinal
	5. Harapan terhadap ketersediaan meja dan kursi kuliah yang nyaman	24	1	Ordinal
	6. Harapan terhadap ketersediaan infocus/LCD yang layak pakai untuk setiap perkuliahan	25	1	Ordinal
	7. Harapan terhadap ketersediaan OHP yang layak pakai untuk setiap perkuliahan	26	1	Ordinal
	8. Harapan terhadap ketersediaan perpustakaan fakultas untuk mendukung perkuliahan	27	1	Ordinal
	9. Harapan terhadap ketersediaan WC yang bersih	28	1	Ordinal
	10. Harapan terhadap ketersediaan kantin	29	1	Ordinal
	11. Harapan terhadap ketersediaan <i>hotspot</i> untuk akses internet	30	1	Ordinal
	12. Harapan terhadap ketersediaan jumlah tenaga administrasi cukup	31	1	Ordinal
	13. Harapan terhadap penampilan tenaga administrasi	32	1	Ordinal
Harapan terhadap <i>Emphaty</i> (Empati)	1. Harapan terhadap perhatian tenaga administrasi pada kesulitan mahasiswa	33	1	Ordinal
	2. Harapan terhadap pemahaman tenaga administrasi pada kebutuhan mahasiswa	34	1	Ordinal
Harapan terhadap <i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Harapan terhadap ketepatan waktu layanan	35	1	Ordinal
	2. Harapan terhadap keakuratan penanganan surat/dokumen	36	1	Ordinal

SUB VARIABEL	INDIKATOR	ITEM	TOTAL ITEM	SKALA
	3. Harapan terhadap kesesuaian waktu pelaksanaan dengan jadwal yang telah disusun	37	1	Ordinal
Harapan terhadap <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Harapan terhadap kejelasan penyampaian informasi	38	1	Ordinal
	2. Harapan terhadap kesediaan memberi layanan dengan cepat	39	1	Ordinal
	3. Harapan terhadap kesediaan membantu kesulitan yang dihadapi mahasiswa	40	1	Ordinal
	4. Harapan terhadap kesediaan untuk meluangkan waktu menanggapi kebutuhan mahasiswa	41	1	Ordinal
Harapan terhadap <i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Harapan terhadap kompetensi (kemampuan) tenaga administrasi	42	1	Ordinal
	2. Harapan terhadap jaminan keamanan selama berurusan dengan tenaga administrasi	43	1	Ordinal
	3. Harapan terhadap kesabaran dalam memberikan layanan	44	1	Ordinal
	4. Harapan terhadap dukungan pimpinan Fakultas/Jurusan kepada tenaga administrasi	45	1	Ordinal

Penggunaan skala ordinal tidak memungkinkan untuk memperolehnya nilai mutlak (absolut) dari objek yang diteliti, tetapi hanya kecenderungan. Angket yang merupakan alat ukur dalam penelitian ini perlu diuji validitas dan reliabilitasnya.

Pengujian ini bertujuan untuk mendapatkan petunjuk mengenai mutu penelitian. Keandalan menunjukkan ketepatan, kemantapan, dan homogenitas alat ukur yang dipakai.

3. Menguji Validitas

Uji validitas dilakukan berkenaan dengan ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur.

Berkaitan dengan pengujian validitas instrumen menurut Riduwan (2004:109-110) menjelaskan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan rumus *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (\text{Arikunto, 2002:146})$$

Keterangan:

- r_{hitung} = Koefisien korelasi
- X = Skor yang diperoleh
- Y = Skor total
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- n = Jumlah responden

Kaidah keputusan : Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ berarti valid, sebaliknya $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ berarti tidak valid. Jika instrumen itu valid, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya (r) sebagai berikut:

- Antara 0,800 – 1,000 : sangat tinggi
- Antara 0,600 – 0,799 : tinggi
- Antara 0,400 – 0,599 : cukup tinggi
- Antara 0,200 – 0,399 : rendah
- Antara 0,000 – 0,199 : sangat rendah (tidak valid).

Dari hasil uji coba instrumen penelitian untuk variabel kinerja mengajar dosen (X_1) diperoleh kesimpulan bahwa dari 30 item, yang dinyatakan valid ada

25 item yaitu: item nomor 1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 12; 13; 15; 16; 17; 18; 19; 21; 22; 23; 24; 26; 28; 29; dan 30.

Sedangkan yang tidak valid sebanyak 5 item yaitu: nomor 11; 14; 20; 25; dan 27, dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (dk) = $25 - 2 = 23$ diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,413$ sedangkan indeks korelasi yang diperoleh seperti tabel 3.6 sebagai berikut.

Tabel 3.6
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Mengajar Dosen (X_1)

Sub Item	No. Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan	Keterangan
Perencanaan perkuliahan	1	0,4585	0,413	Valid	Bisa digunakan
	2	0,5529	0,413	Valid	Bisa digunakan
	3	0,4496	0,413	Valid	Bisa digunakan
	4	0,6289	0,413	Valid	Bisa digunakan
	5	0,4618	0,413	Valid	Bisa digunakan
Pelaksanaan perkuliahan	6	0,4645	0,413	Valid	Bisa digunakan
	7	0,4382	0,413	Valid	Bisa digunakan
	8	0,4269	0,413	Valid	Bisa digunakan
	9	0,7310	0,413	Valid	Bisa digunakan
	10	0,5271	0,413	Valid	Bisa digunakan
	11	0,3370	0,413	Tidak valid	Tidak digunakan
	12	0,5115	0,413	Valid	Bisa digunakan
	13	0,4759	0,413	Valid	Bisa digunakan
	14	0,3798	0,413	Tidak valid	Tidak digunakan
	15	0,5095	0,413	Valid	Bisa digunakan
	16	0,5765	0,413	Valid	Bisa digunakan
Evaluasi perkuliahan	17	0,4972	0,413	Valid	Bisa digunakan
	18	0,4417	0,413	Valid	Bisa digunakan
	19	0,4500	0,413	Valid	Bisa digunakan
	20	0,3389	0,413	Tidak valid	Tidak digunakan
	21	0,4712	0,413	Valid	Bisa digunakan
	22	0,5610	0,413	Valid	Bisa digunakan
	23	0,6062	0,413	Valid	Bisa digunakan
	24	0,5194	0,413	Valid	Bisa digunakan
	25	0,4098	0,413	Tidak valid	Tidak digunakan
	26	0,4445	0,413	Valid	Bisa digunakan
27	0,3568	0,413	Tidak valid	Tidak digunakan	
28	0,6822	0,413	Valid	Bisa digunakan	
29	0,7134	0,413	Valid	Bisa digunakan	
30	0,5607	0,413	Valid	Bisa Digunakan	

Sumber: Hasil pengolahan data 2010

Dari hasil uji coba instrumen penelitian untuk variabel kualitas layanan administrasi akademik (X_2) diperoleh kesimpulan bahwa dari 26 item yang dinyatakan valid ada 22 item yaitu: item nomor 2; 3; 4; 6; 7; 9; 10; 12; 13; 14; 15; 16; 17; 18; 19; 20; 21; 22; 24; 25; dan 26. Sedangkan yang tidak valid sebanyak 4 item yaitu nomor 1, 5, 8, dan 11 dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (dk) = $25 - 2 = 23$ diperoleh $r_{tabel} = 0,413$ sedangkan indeks korelasi yang diperoleh seperti Tabel 3.7 sebagai berikut.

Tabel 3.7
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X_2)

Sub Item	No. Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan	Keterangan
<i>Tangibles</i>	1	0,000	0,413	Tidak valid	Tidak digunakan
	2	0,4716	0,413	Valid	Bisa digunakan
	3	0,3931	0,413	Valid	Bisa digunakan
	4	0,4949	0,413	Valid	Bisa digunakan
	5	0,3751	0,413	Tidak valid	Tidak digunakan
	6	0,4797	0,413	Valid	Bisa digunakan
	7	0,5293	0,413	Valid	Bisa digunakan
	8	0,2273	0,413	Tidak valid	Tidak digunakan
	9	0,6731	0,413	Valid	Bisa digunakan
	10	0,7074	0,413	Valid	Bisa digunakan
	11	-0,0112	0,413	Tidak valid	Tidak digunakan
	12	0,5254	0,413	Valid	Bisa digunakan
	13	0,4911	0,413	Valid	Bisa digunakan
<i>Empathy</i>	14	0,6875	0,413	Valid	Bisa digunakan
	15	0,7935	0,413	Valid	Bisa digunakan
<i>Reliability</i>	16	0,7458	0,413	Valid	Bisa digunakan
	17	0,6199	0,413	Valid	Bisa digunakan
	18	0,6035	0,413	Valid	Bisa digunakan
<i>Responsiveness</i>	19	0,7331	0,413	Valid	Bisa digunakan
	20	0,7799	0,413	Valid	Bisa digunakan
	21	0,6847	0,413	Valid	Bisa digunakan
	22	0,8050	0,413	Valid	Bisa digunakan
<i>Assurance</i>	23	0,7837	0,413	Valid	Bisa digunakan
	24	0,8671	0,413	Valid	Bisa digunakan
	25	0,6218	0,413	Valid	Bisa digunakan
	26	0,6644	0,413	Valid	Bisa digunakan

Sumber: Hasil pengolahan data 2010

Dari hasil uji coba instrumen penelitian untuk variabel kepuasan mahasiswa (Y) diperoleh kesimpulan bahwa dari 45 item yang dinyatakan valid

ada 40 item yaitu: item nomor 1; 2; 3; 4; 5; 6; 8; 9; 10; 12; 13; 14; 15; 16; 17; 18; 19; 21; 22; 23; 25; 26; 28; 29; 31; 32; 33; 34; 35; 36; 37; 38; 39; 40; 41; 42; 43; 44; dan 45. Sedangkan yang tidak valid sebanyak 5 item yaitu nomor 11; 20; 24; 27; dan 30 dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (dk) = $25 - 2$ = 23 diperoleh $r_{tabel} = 0,413$ seperti pada tabel 3.8 sebagai berikut.

Tabel 3.8
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Sub Item	No. Item Pertanyaan	r_{hitung} Harapan	r_{tabel} Harapan	Keputusan	r_{hitung} Kinerja	r_{tabel} Kinerja	Keputusan	Keterangan
1.1	1	0,4226	0,413	Valid	0,4611	0,413	Valid	Bisa digunakan
	2	0,4962	0,413	Valid	0,4235	0,413	Valid	Bisa digunakan
	3	0,5198	0,413	Valid	0,4490	0,413	Valid	Bisa digunakan
	4	0,4811	0,413	Valid	0,6344	0,413	Valid	Bisa digunakan
1.2	5	0,6732	0,413	Valid	0,4647	0,413	Valid	Bisa digunakan
	6	0,4862	0,413	Valid	0,4275	0,413	Valid	Bisa digunakan
	7	0,4782	0,413	Valid	0,7004	0,413	Valid	Bisa digunakan
	8	0,4808	0,413	Valid	0,7038	0,413	Valid	Bisa digunakan
	9	0,4485	0,413	Valid	0,7999	0,413	Valid	Bisa digunakan
	10	0,4514	0,413	Valid	0,8391	0,413	Valid	Bisa digunakan
	11	0,3191	0,413	Tidak valid	0,6007	0,413	Valid	Tidak digunakan
	12	0,4972	0,413	Valid	0,7463	0,413	Valid	Bisa digunakan
1.3	13	0,4585	0,413	Valid	0,7700	0,413	Valid	Bisa digunakan
	14	0,4803	0,413	Valid	0,4198	0,413	Valid	Bisa digunakan
	15	0,7457	0,413	Valid	0,6887	0,413	Valid	Bisa digunakan
	16	0,5882	0,413	Valid	0,6109	0,413	Valid	Bisa digunakan
	17	0,6389	0,413	Valid	0,7351	0,413	Valid	Bisa digunakan
	18	0,7791	0,413	Valid	0,7475	0,413	Valid	Bisa digunakan
	19	0,7040	0,413	Valid	0,6194	0,413	Valid	Bisa digunakan
	2.1	20	0,4453	0,413	Valid	0,1679	0,413	Tidak valid
21		0,7006	0,413	Valid	0,6003	0,413	Valid	Bisa digunakan
22		0,4343	0,413	Valid	0,5689	0,413	Valid	Bisa digunakan
23		0,6164	0,413	Valid	0,7681	0,413	Valid	Bisa digunakan
24		0,2854	0,413	Tidak valid	0,6213	0,413	Valid	Tidak digunakan
25		0,7417	0,413	Valid	0,6233	0,413	Valid	Bisa digunakan
26		0,4586	0,413	Valid	0,6082	0,413	Valid	Bisa digunakan
27		0,3520	0,413	Tidak valid	0,3903	0,413	Tidak valid	Tidak digunakan
28		0,5272	0,413	Valid	0,6612	0,413	Valid	Bisa digunakan
29		0,7546	0,413	Valid	0,5251	0,413	Valid	Bisa digunakan
30		0,1947	0,413	Tidak valid	0,4952	0,413	Valid	Tidak digunakan
31		0,8168	0,413	Valid	0,4760	0,413	Valid	Bisa digunakan
32		0,8546	0,413	Valid	0,7624	0,413	Valid	Bisa digunakan
2.2	33	0,7474	0,413	Valid	0,7601	0,413	Valid	Bisa digunakan
	34	0,7811	0,413	Valid	0,8308	0,413	Valid	Bisa digunakan
2.3	35	0,6578	0,413	Valid	0,8398	0,413	Valid	Bisa digunakan
	36	0,7542	0,413	Valid	0,8096	0,413	Valid	Bisa digunakan
	37	0,6882	0,413	Valid	0,8747	0,413	Valid	Bisa digunakan
2.4	38	0,7383	0,413	Valid	0,8803	0,413	Valid	Bisa digunakan
	39	0,8100	0,413	Valid	0,8609	0,413	Valid	Bisa digunakan

Sub Item	No. Item Pertanyaan	r _{hitung} Harapan	r _{tabel} Harapan	Keputusan	r _{hitung} Kinerja	r _{tabel} Kinerja	Keputusan	Keterangan
	40	0,7345	0,413	Valid	0,9060	0,413	Valid	Bisa digunakan
	41	0,7562	0,413	Valid	0,8206	0,413	Valid	Bisa digunakan
2.5	42	0,8164	0,413	Valid	0,8224	0,413	Valid	Bisa digunakan
	43	0,8223	0,413	Valid	0,7507	0,413	Valid	Bisa digunakan
	44	0,5963	0,413	Valid	0,8318	0,413	Valid	Bisa digunakan
	45	0,5358	0,413	Valid	0,6397	0,413	Valid	Bisa digunakan

Sumber: Hasil pengolahan data 2010

4. Menguji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan (keterandalan atau keajegan) alat pengumpul data (instrumen) yang digunakan. Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan rumus alpha. Metode mencari reliabilitas internal yaitu menganalisis reliabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran, rumus yang digunakan adalah *Cronbach Alpha*.

$$\alpha = \frac{k\bar{r}}{1+(k-1)\bar{r}}$$

Keterangan: k = Jumlah item pertanyaan
 \bar{r} = rata-rata korelasi antar-item

Pengujian reliabilitas instrument penelitian dilakukan pada setiap variabel, yakni kinerja mengajar dosen (X_1), kualitas layanan administrasi akademik (X_2), dan kepuasan mahasiswa ($Y_{kinerja}$ dan $Y_{harapan}$). Hasil pengujian reliabilitas instrument untuk setiap variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.9
Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian

No.	Variabel	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1.	Kinerja mengajar dosen (X_1)	0,9095	0,70	Reliabel
2.	Kualitas layanan administrasi akademik (X_2)	0,9247	0,70	Reliabel
3.	Kepuasan Mahasiswa-Kinerja yang dirasakan ($Y_{kinerja}$)	0,9695	0,70	Reliabel
4.	Kepuasan Mahasiswa-Harapan ($Y_{harapan}$)	0,9559	0,70	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data 2010

Pengujian reliabilitas instrument penelitian dilakukan terhadap 30 orang responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) = $n-2$ atau $30-2 = 28$, sehingga diperoleh nilai $C\alpha$ masing-masing variabel lebih besar dari $C\alpha_{\text{minimal}}$ atau $C\alpha_{\text{hitung}} \geq 0,70$. Dengan demikian item pertanyaan pada masing-masing variabel X_1 , X_2 dan Y dinyatakan reliabel, artinya instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena hasil pengukuran relatif konsisten apabila digunakan untuk mengukur aspek yang sama dengan alat ukur yang sama pula. Oleh karena itu, kuesioner ini dapat digunakan untuk pengukuran dan analisis lebih lanjut.

5. Analisis Kepuasan Mahasiswa

Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik adalah dengan menggunakan rumus SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990).

$$\text{SERVQUAL Score} = \text{Perceived performance} - \text{Expectation}$$



$$SS = \sum (Pp_i - E_i)$$

Keterangan:

- SS_i : Skor kepuasan pelanggan
 $\sum Pp_i$: Skor rata-rata tingkat kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) perpertanyaan, subvariabel, maupun variabel
 $\sum E_i$: Skor rata-rata tingkat harapan/kepentingan (*expectation*) perpertanyaan, subvariabel, maupun variabel
 i : 1, 2, 3, n
 n : nomor pertanyaan

Kriteria Nilai Skor Kepuasan dengan penyesuaian skala Likert 5 poin:

- | | | | |
|-----------|---------------|-----------------|---------------------|
| 1,0 ≤ | = Sangat puas | (-1,0) – (-0,1) | = Tidak puas |
| 0,1 – 1,0 | = Puas | ≤ (-1,0) | = Sangat tidak puas |
| 0 | = Netral | | |

Gap positif (+) akan diperoleh apabila skor kinerja lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh gap negatif (-). Apabila total gap positif (+) maka responden dianggap sangat puas terhadap kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik. Sebaliknya bila gap bernilai negatif (-), maka responden tidak puas terhadap kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik. Semakin kecil gapnya semakin baik. Biasanya institusi dengan tingkat pelayanan yang baik akan mempunyai gap yang semakin kecil (Irawan, 2002).

Dalam penelitian ini, skor kepuasan merupakan dari selisih antara kinerja (*perceived performance*) yang dirasakan responden terhadap tingkat kinerja mengajar dosen, dan tingkat kualitas layanan administrasi akademik dengan harapan (*expectation*) yang diinginkan responden.

6. Analisis Regresi Linier

Analisis regresi linier dilakukan pada ketiga variabel (X_1 , X_2 , dan Y) dimaksudkan untuk meramal kecenderungan atas variabel terikat sebagai akibat dari terjadinya perubahan atas variabel bebas. Dalam penelitian ini, ada dua variabel yang menjadi variabel independen, yaitu kinerja mengajar dosen (X_1) dan kualitas layanan administrasi akademik (X_2), serta variabel dependen, yaitu kepuasan mahasiswa.

Dalam bagian ini akan dibahas tentang pendugaan atau peramalan nilai peubah terikat Y , variabel kepuasan mahasiswa, berdasarkan peubah bebas X , variabel kinerja mengajar dosen (X_1) dan kualitas layanan administrasi akademik (X_2) yang telah diketahui nilainya. Analisis regresi yang digunakan dalam

penelitian ini adalah regresi ganda, karena ada dua variabel independen. Syarat pertama untuk melakukan analisis regresi adalah normalitas. Data yang mengandung data ekstrim biasanya tidak memenuhi asumsi normalitas. Jika sebaran data mengikuti sebaran normal, maka populasi dari mana data sampel itu diambil, berdistribusi normal, dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis parametrik.

Pada penelitian ini, untuk mendeteksi apakah data yang akan digunakan berdistribusi normal atau tidak, dilakukan dengan menggunakan *Normal Q-Q Plot*. Apabila suatu model regresi memiliki data berdistribusi normal, maka sebaran datanya akan berada di sekitar garis diagonal pada *Normal Q-Q Plot*, yaitu dari kiri bawah ke kanan atas. Berikut hasil pengujian normalitas masing-masing variabel.

a. Pengujian Normalitas Variabel Kinerja Mengajar Dosen (X_1)

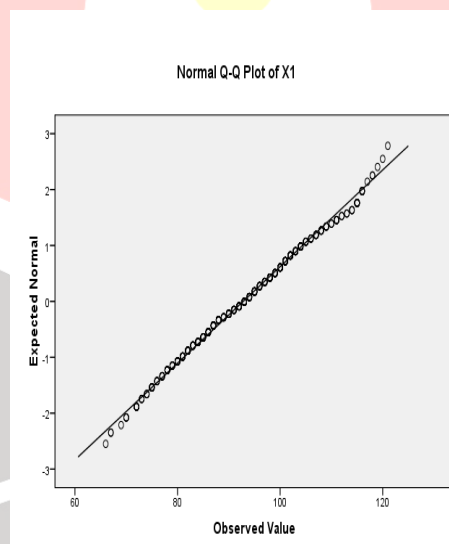
Pengujian normalitas untuk variabel kinerja mengajar dosen (X_1) menggunakan Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk. Berdasarkan pengolahan data diperoleh hasil bahwa signifikansi untuk variabel kinerja mengajar dosen (X_1) lebih besar dari 0,05, baik untuk Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,054 dan Shapiro-Wilk sebesar 0,146. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sampel untuk variabel kinerja mengajar dosen (X_1) berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Di bawah ini hasil pengolahan data uji normalitas variabel kinerja mengajar dosen (X_1).

Tabel 3.10
Hasil Pengolahan Uji Normalitas Variabel X_1

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X_1	.049	370	.054	.994	370	.146

a. Lilliefors Significance Correction

Hasil pengujian normalitas terhadap variabel X_1 didukung pula oleh Q-Q Plot seperti terlihat pada gambar berikut.



Gambar 3.2 Q-Q Plot Variabel X_1

b. Pengujian Normalitas untuk Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X_2)

Selanjutnya berdasarkan hasil pengujian normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov maupun Shapiro-Wilk diperoleh hasil bahwa signifikansi untuk variabel kualitas layanan administrasi akademik (X_2) lebih besar dari 0,05, yaitu 0,20 untuk Kolmogorov-Smirnov dan 0,17 untuk Shapiro-Wilk. Dengan demikian

sampel kualitas layanan administrasi akademik (X_2) berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Berikut hasil pengolahan data uji normalitas variabel kualitas layanan administrasi akademik (X_2).

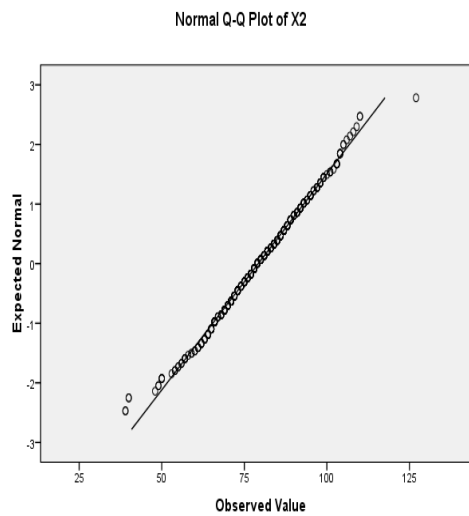
Tabel 3.11
Hasil Pengolahan Uji Normalitas Variabel X_2

Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
.029	370	.200*	.994	370	.174

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Hasil pengujian normalitas terhadap variabel X_2 didukung pula oleh Q-Q Plot seperti terlihat pada gambar berikut.



Gambar 3.3 Q-Q Plot Variabel X_2

c. Pengujian Normalitas untuk Sub Variabel Kepuasan Mahasiswa-Kinerja yang Dirasakan (*Perceived Performance*) atau ($Y_{\text{kinerja yg dirasakan}}$)

Berdasarkan hasil pengujian normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov maupun Shapiro-Wilk diperoleh hasil bahwa signifikansi untuk sub variabel kepuasan mahasiswa-kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) atau $Y_{\text{kinerja yg dirasakan}}$ lebih kecil dari 0,05, yaitu 0,025 untuk Kolmogorov-Smirnov, dan untuk Shapiro-Wilk 0,195 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian sampel untuk sub variabel kepuasan mahasiswa-kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) atau $Y_{\text{kinerja yg dirasakan}}$ berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Hasil pengolahan uji normalitas untuk sub variabel $Y_{\text{kinerja yg dirasakan}}$ dapat dilihat pada tabel 3.12

Tabel 3.12
Hasil Pengolahan Uji Normalitas Sub Variabel $Y_{\text{kinerja yg dirasakan}}$

Tests of Normality					
Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
.050	370	.025	.994	370	.195

a. Lilliefors Significance Correction

d. Pengujian Normalitas untuk Sub Variabel Kepuasan Mahasiswa-Harapan (*Expectation*) atau (Y_{harapan})

Berdasarkan hasil pengujian normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov maupun Shapiro-Wilk diperoleh hasil bahwa signifikansi untuk sub variabel kepuasan mahasiswa-harapan (Y_{harapan}) lebih besar dari 0,05, yaitu 0,062 untuk Kolmogorov-Smirnov dan 0,073 untuk Shapiro-Wilk. Dengan demikian sampel untuk sub variabel kepuasan mahasiswa-harapan (Y_{harapan}) berasal dari populasi

yang berdistribusi normal. Tabel 3.13 di bawah ini menunjukkan pengolahan data uji normalitas untuk sub variabel kepuasan mahasiswa-harapan (Y_{harapan}).

Tabel 3.13
Hasil Pengolahan Uji Normalitas Sub Variabel Y_{harapan}

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Y_harapan	.162	370	.062	.857	370	.073

a. Lilliefors Significance Correction

D. Teknik Analisis Data

Kegiatan yang cukup penting dalam keseluruhan proses penelitian adalah pengolahan data. Dengan pengolahan data dapat diketahui tentang makna dari data yang berhasil dikumpulkan. Dengan demikian hasil penelitianpun akan segera diketahui. Dalam pelaksanaannya, pengolahan data dilakukan melalui bantuan komputer dengan program SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) release 16.

Langkah-langkah atau prosedur pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) menyeleksi data agar dapat diolah lebih lanjut, yaitu dengan memeriksa jawaban responden sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan; (2) menentukan bobot nilai untuk setiap kemungkinan jawaban pada setiap item variabel penelitian dengan menggunakan skala penilaian yang telah ditentukan, kemudian menentukan skornya; (3) melakukan analisis secara deskriptif untuk mengetahui kecenderungan data. Dari analisis ini dapat diketahui rata-rata, median, standar deviasi dan varians data dari masing-masing variabel. (4) karena datanya interval (kontinum), maka tidak perlu uji persyaratan analisis.

Teknik analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk menguji besarnya kontribusi yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel X_1 dan X_2 terhadap Y .

Untuk mengetahui derajat hubungan antar variabel kinerja mengajar dosen (X_1) dan kualitas layanan administrasi akademik (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dilakukan penyebaran kuesioner yang bersifat tertutup dan analisis digunakan teknik korelasi yang merupakan dasar dari perhitungan koefisien jalur. Kemudahan dalam perhitungan digunakan jasa komputer berupa software dengan program SPSS Windows versi 16.

Al Rasyid dalam Sitepu (1994:24) mengatakan bahwa dalam penelitian sosial tidak semata-mata hanya mengungkapkan hubungan variabel sebagai terjemahan statistik dari hubungan antara variabel alami, tetapi terfokus pada upaya untuk mengungkapkan hubungan kausal antar variabel.

Pada diagram jalur digunakan dua macam anak panah, yaitu: (a) anak panah satu arah yang menyatakan pengaruh langsung dari sebuah variabel eksogen (variabel penyebab) terhadap sebuah variabel endogen (variabel akibat) misalnya: $X_1 \longrightarrow Y$ dan (b) anak panah dua arah yang menyatakan hubungan korelasional antara variabel eksogen misalnya: $X_1 \longleftrightarrow X_2$.

Langkah kerja analisis jalur ini secara garis besar sebagai berikut:

a. Uji F (F-test)

Untuk menguji signifikansi pengaruh variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y dilakukan analisis ANOVA (*Analysis of Variance*) dengan menggunakan rumus:

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2(N-m-1)}{m(1-r^2)} \quad (\text{Riduwan \& Akdon, 2006:128})$$

Keterangan:

R = Nilai koefisien korelasi ganda
 m = Jumlah variabel bebas
 N = Jumlah responden

Untuk mengetahui makna nilai F-test tersebut, dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi F_{hitung} dengan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$.

Adapun bahan pertimbangannya sebagai berikut:

Jika nilai signifikansi $F_{hitung} < 0,05$, maka hipotesis diterima atau signifikansi.

Jika nilai signifikansi $F_{hitung} > 0,05$, maka hipotesis ditolak artinya tidak signifikansi.

Sehingga apabila nilai signifikansi $F_{hitung} < 0,05$, artinya variabel independen kinerja mengajar dosen (X_1) dan kualitas layanan administrasi akademik (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen, kepuasan mahasiswa (Y). Selanjutnya dilakukan perbandingan dua variabel independen dengan menggunakan uji t.

b. Uji t (t-test)

Uji t merupakan kriteria uji statistik yang digunakan untuk menentukan ada tidaknya perbedaan dua rata-rata. Uji t memberikan suatu metode yang memungkinkan peneliti dapat menarik kesimpulan dalam membandingkan dua kelompok data. Selain itu dengan menggunakan uji t, peneliti dapat memperoleh informasi tentang tingkat perbedaan yang terjadi antara dua kelompok data apakah disebabkan oleh adanya kesalahan sampling atau ada faktor lain.

Hipotesis penelitian yang akan diuji dirumuskan menjadi hipotesis statistik berikut: $\rho_{y.x1} \neq 0$; $\rho_{y.x2} \neq 0$; $\rho_{y.x1x2} \neq 0$; dan $\rho_{x1x2} \neq 0$

Hipotesis bentuk kalimat :

- Efektivitas kinerja mengajar dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
- Kualitas layanan administrasi akademik di Fakultas berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
- Efektivitas kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik di Fakultas berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
- Ada hubungan antara efektivitas kinerja mengajar dosen dan layanan administrasi akademik di Fakultas.

Uji statistik yang digunakan adalah uji t yang dihitung dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1 + S_2}{n_1 + n_2} - 2r \left(\frac{s_1}{\sqrt{n_1}} \right) + \left(\frac{s_2}{\sqrt{n_2}} \right)}} \quad (\text{Akdon, 2008:215})$$

Keterangan:

- r = Nilai korelasi X₁ dengan X₂
- n = Jumlah sampel
- \bar{x}_1 = Rata-rata sampel ke-1
- \bar{x}_2 = Rata-rata sampel ke-2
- s₁ = Standar Deviasi sampel ke-1
- s₂ = Standar Deviasi sampel ke-2
- S₁ = Varians sampel ke-1
- S₂ = Varians sampel ke-2

Dengan pertimbangan bahwa jika $p \text{ value} = 0,00 < \alpha = 0,05$, maka hipotesis diterima

c. Uji Korelasi antar Variabel

Analisis korelasi ganda adalah suatu uji statistik yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh atau derajat hubungan antara dua variabel independen, kinerja mengajar dosen (X₁) dan kualitas layanan administrasi

akademik (X_2) secara bersama-sama (simultan) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y). Interpretasi nilai r dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.14
Interpretasi Koefisien

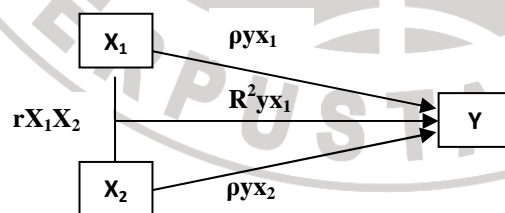
Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Akdon (2008:188)

Untuk mencari makna hubungan variabel kinerja mengajar dosen (X_1) dan variabel kualitas layanan administrasi akademik (X_2) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) digunakan rumus berikut ini.

$$t = \sqrt{n-2} \cdot \frac{r}{\sqrt{1-r^2}} \quad (\text{Akdon, 2008:188})$$

Kerangka hubungan kausal empiris antara jalur (X_1 terhadap Y , X_2 terhadap Y dan X_1 , X_2 terhadap Y) dapat dibuat melalui persamaan struktural sebagai berikut: $Y = a + \rho_{yx_1}X_1 + \rho_{yx_2}X_2$



Gambar 3.4 Struktur Hubungan Kausal X_1 , dan X_2 terhadap Y