

OPTIMASI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS BUDI LUHUR MELALUI PENDEKATAN ANALISIS FAKTOR

Koen Hendrawan^{1*}, Umi Widyastuti², Tuti Sariwulan², Corry Yohana²

¹ Universitas Budi Luhur Jakarta, Indonesia

² Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

*Corresponding author email: Koen.Hendrawan@budiluhur.ac.id

Article History

Received: 19 December 2023

Revised: 13 January 2024

Published: 21 February 2024

ABSTRACT

This research aim to evaluate of student satisfaction at Budi Luhur University. This approach involves identifying the factors that determine satisfaction and determining the factors that are most dominant in the quality of UBL Teaching and Learning, as well as looking for indicators that make up these dominant factors. Data for this research was obtained through distributing questionnaires to students from 4 faculties, with a total sample of 302 students. Data analysis was carried out using two main methods, namely Descriptive Analysis and Factor Analysis. The purpose of Descriptive Analysis is to provide a general description of the factors that influence student satisfaction with Budi Luhur University student learning activities. Meanwhile, Factor Analysis is used to identify the main factors that student satisfaction. The research results show that overall, students have a sufficient level of satisfaction with teaching and learning activities at Budi Luhur University. The most dominant factor in determining student satisfaction is tangible. Therefore, increasing student satisfaction can be increased by increasing other factors which level of mastery is still low. The implications of these findings can be used as a basis for developing strategies and improving student teaching and learning activities, to improve the student experience at Budi Luhur University.

Keywords: Student, Satisfaction, Analysis

Copyright © 2024, The Author(s).

How to cite: Hendrawan, K., Widyastuti, U., Sariwulan, T., & Yohana, C. (2024). OPTIMASI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS BUDI LUHUR MELALUI PENDEKATAN ANALISIS FAKTOR. *NUSRA: Jurnal Penelitian Dan Ilmu Pendidikan*, 5(1), 199–206. <https://doi.org/10.55681/nusra.v5i1.1982>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi diharapkan untuk dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa, sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas melalui evaluasi internal di dalam institusi tersebut. Evaluasi ini bertujuan untuk memperbaiki kualitas perguruan tinggi, khususnya di Universitas Budi Luhur, dengan melakukan perbaikan menyeluruh terhadap unsur-unsur yang terkait di dalamnya.

Dalam upaya pencapaian keberhasilan di bidang pendidikan saat ini, pemimpin, dosen, dan karyawan harus mempertimbangkan kepuasan mahasiswa sebagai konsumen utama. Kepuasan mahasiswa harus dijadikan dasar untuk pengambilan keputusan manajemen (Mulyawan, A., & Rinawati, R. 2017), sehingga perguruan tinggi perlu menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai tujuan strategis Sihite, M., & Saleh, A. (2019).

Analisis faktor, sebagai suatu teknik, digunakan untuk mengidentifikasi variabel atau faktor yang memiliki pola hubungan tertentu dalam kelompok variabel (Sarwono, J. 2010). Melalui analisis faktor, kita dapat menggali pemahaman tentang sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap kualitas belajar mengajar di Universitas Budi Luhur. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan memberikan wawasan berharga bagi pimpinan, dosen, dan karyawan perguruan tinggi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa

Landasan Teori

Keberlangsungan dan keberlanjutan sebuah Perusahaan baik itu produk maupun jasa sangat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan Hsu, C. at al.,(2012). Pelanggan

yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal yang pada gilirannya akan mampu memberikan keuntungan seperti melakukan pembelian kembali, referensi dan tidak begitu terpengaruh oleh perubahan harga Khan, M. T. (2013). Mahasiswa adalah konsumen/pelanggan dari suatu lembaga pendidikan tinggi universitas sehingga konsep kepuasan mahasiswa dapat disamakan dengan kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Program kelas kelas karyawan pada Universitas Budi Luhur merupakan program bertujuan untuk memfasilitasi mereka yang sudah bekerja namun belum sempat mengenyam Pendidikan tinggi. Salah satu umpan balik yang dibutuhkan oleh pengelola program adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan program tersebut. Dengan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswanya, pengelola program dapat membuat berbagai kebijakan, tindakan dan sarana serta fasilitas pendukung yang dapat meningkatkan penyelenggaraan program kelas karyawan tersebut di masa mendatang.

Kepuasan sendiri oleh Kotler (1997: 36) dimaknai sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan terhadap perbandingan dari suatu produk antara yang diharapkan dengan hasil yang diperoleh dari produk tersebut, sedangkan Rahmawati, D. (2013).. mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sedangkan Yuksel, A. (2010) berpendapat kepuasan pelanggan sebagai "kecenderungan untuk merasa senang, puas,

dan terikat terhadap suatu merek atau perusahaan setelah melakukan pembelian atau pengalaman layanan.

Kepuasan mahasiswa dapat diartikan sebagai respons positif atau perasaan puas yang dimiliki mahasiswa terhadap pengalaman pendidikannya. Ini melibatkan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pengajaran, fasilitas, dukungan akademis, dan lingkungan kampus secara keseluruhan Tinto, V. (1997). Sementara Astin, A. W. (1993) berpendapat kepuasan mahasiswa dapat diartikan sebagai indikator pencapaian tujuan pendidikan mereka. Ini mencakup pemahaman mereka terhadap materi pelajaran, pemberdayaan diri, dan kesiapan mereka untuk menghadapi tantangan di dunia nyata setelah menyelesaikan program pendidikan. Sedangkan Parasuraman, A. et al (1985) Kepuasan mahasiswa dapat dilihat sebagai hasil dari persepsi mereka terhadap kualitas layanan pendidikan yang mereka terima. Ini mencakup aspek-aspek seperti interaksi dengan dosen, ketersediaan sumber daya, serta dukungan akademis dan non-akademis.

METODE PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan adalah Exploratory Factor Analysis (EFA). Hubungan antar variabel independen diukur dengan nilai korelasi, di mana korelasi antar variabel independen di atas 0,5 dianggap signifikan. Korelasi parsial diharapkan kecil atau mendekati nol. Barlett's Test of Sphericity digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel, dengan nilai signifikansi yang diharapkan kurang dari 0,05 ($\text{sig} < 0,05$).

Asumsi tentang cukupnya ukuran sampel diuji menggunakan Kaiser-Meyer Olkin (KMO) dan Measure of Sampling

Adequency (MSA), di mana nilai signifikansi yang diharapkan lebih besar dari 0,5 ($\text{sig} > 0,5$). Metode ekstraksi yang digunakan adalah Principal Component Analysis (PCA) digunakan untuk menilai sejauh mana keragaman variabel asal dapat dijelaskan oleh faktor-faktor yang diekstrak.

Rotasi dilakukan dengan metode orthogonal menggunakan teknik varimax, yang bertujuan untuk menghasilkan nilai factor loading yang besar atau faktor lainnya sekecil mungkin. Signifikansi factor loading ditentukan dengan level signifikansi (α) sebesar 0,05, dengan memperhitungkan ukuran sampel sebanyak 302 sampel.

Dalam analisis, jika suatu variabel memiliki lebih dari satu faktor loading (cross-loading), variabel tersebut dihapus dari analisis dan dilakukan analisis ulang tanpa variabel yang memiliki cross-loading Hidayat, A. (2021). Setelah mendapatkan faktor-faktor baru, faktor tersebut diberi nama sesuai dengan karakteristik dan sifat dari variabel-variabel yang terkait.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Responden

Populasi yang dijadikan objek penelitian adalah mahasiswa program kelas karyawan S1 Universitas Budi Luhur yang berjumlah 1413 mahasiswa. Penentuan sampel dengan metode Krejcie dan Morgan diperoleh angka sebesar 302 sampel. Jumlah sampel ini terdiri dari 4 fakultas, untuk itu agar dapat mewakilinya digunakan rumus proporsi. Karakteristik responden dapat diketahui melalui analisis berdasarkan umur dan jenis kelamin. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa kelas karyawan UBL yang aktif pada tahun ajaran Gasal 2023/2024

2. Uji Validitas dan Reabilitas

Pernyataan tersebut menyampaikan bahwa semua item pertanyaan yang diajukan kepada responden dianggap valid, karena nilai r_{hit} (korelasi) melebihi r_{tabel} (nilai kritis) berdasarkan tabel r (product moment) untuk derajat bebas $(n-2)$ sebesar 300 dan α sebesar 0,05, yang memiliki nilai 0,113 (Ghozali, 2006). Selain itu, dengan ukuran sampel sebanyak 302 responden, nilai Cronbach α sebesar 0,949 telah diperoleh. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap item atau instrumen dalam penelitian ini dianggap layak digunakan, karena telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas yang ditetapkan.

3. Analisa Faktor

Tabel 1. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.957
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5.166.005
	Df	276
	Sig.	.000

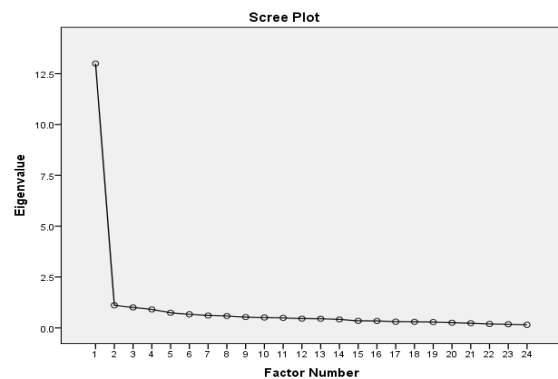
Dari Tabel 1 KMO dan Bartlett's test ternyata hasilnya menunjukkan bahwa nilai Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy adalah sebesar 0,957 yang artinya ada korelasi yang cukup signifikan antar indikator mengingat angka ini sudah berada di atas nilai 0,5. Begitu juga dengan Bartlett's test of sphericity yang mempunyai nilai 5166.005 dengan nilai signifikannya sebesar 0,000 yang artinya bahwa faktor pembentuk variabel ini sudah baik untuk dianalisis uji lanjut. Pada uji Measure of Sampling Adequacy (MSA) diketahui bahwa semua variabel memenuhi signifikansi lebih dari

0,5. Dengan demikian berdasarkan Uji KMO dan MSA, data observasi layak untuk dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan analisis faktor.

Tabel 2 Nilai Measure of Sampling Adequacy (MSA)

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
0.961	0.931	0.959	0.955	0.965	0.963
Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12
0.959	0.972	0.956	0.956	0.984	0.953
Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18
0.965	0.960	0.960	0.944	0.957	0.967
Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24
0.949	0.945	0.959	0.950	0.937	0.957

Gambar 1



Gambar Scree Plot menggambarkan hubungan antara faktor atau variabel dengan nilai eigen. Proses ekstraksi faktor dihentikan ketika kurva atau garis menunjukkan kemiringan yang relatif lebih landai. Dalam gambar di atas, terlihat bahwa kurva mulai melandai setelah terbentuknya 3 komponen. Hal ini mengindikasikan bahwa jumlah ideal faktor dominan yang dapat menjadi penyebab permasalahan yang dianalisis adalah 3

Metode kedua menggunakan pendekatan persentase keragaman atau eigenvalue. Jumlah faktor ditentukan dari

variabel yang memiliki nilai eigenvalue >1 setelah dilakukan ekstraksi faktor. Hasil ekstraksi menunjukkan terbentuknya 3 faktor optimal dengan nilai eigenvalue lebih dari 1 dan persentase varian sebesar 57,388%. Rinciannya adalah sebagai berikut:

- a. Faktor pertama memiliki eigenvalue sebesar 12,994 menjelaskan variasi seluruh item sebesar 23,876%.
- b. Faktor kedua memiliki eigenvalue sebesar 1,110, menjelaskan variasi seluruh item sebesar 18,892%.
- c. Faktor ketiga memiliki eigenvalue sebesar 1,002, menjelaskan variasi seluruh item sebesar 14,621%.

Hasil ekstraksi nilai eigenvalue setiap faktor dapat dilihat pada Tabel 3 dalam output SPSS 22 yang digunakan.

Total Variance Explained									
Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	12.994	54.140	54.140	12.562	52.340	52.340	5.730	23.876	23.876
2	1.110	4.626	58.766	.608	2.533	54.874	4.534	18.892	42.768
3	1.002	4.176	62.941	.604	2.515	57.388	3.509	14.621	57.388
4	.904	3.767	66.709						
5	.741	3.086	69.795						
6	.666	2.774	72.569						
7	.606	2.527	75.096						
8	.583	2.429	77.525						
9	.529	2.202	79.727						
10	.508	2.116	81.844						
11	.488	2.033	83.876						
12	.452	1.885	85.761						
13	.447	1.861	87.622						
14	.413	1.722	89.345						
15	.343	1.427	90.772						
16	.338	1.408	92.180						
17	.302	1.258	93.438						
18	.295	1.228	94.666						
19	.285	1.187	95.853						
20	.252	1.049	96.902						
21	.228	.952	97.854						
22	.191	.796	98.649						
23	.176	.735	99.384						
24	.148	.616	100.000						

Untuk memberikan nama pada faktor yang muncul dari hasil rotasi matriks, ke 3 faktor diberi nama sesuai dengan karakteristik item atau variabel pertanyaan yang membentuknya. Tidak ada standar atau acuan baku dalam penamaan faktor ini. Oleh karena itu, dalam memberikan nama kepada faktor-faktor yang terbentuk,

diperlukan justifikasi yang tepat berdasarkan karakteristik variabel yang ada. Setelah menganalisis karakteristik variabel yang membentuk faktor-faktor tersebut, penulis memberikan nama pada ketiga faktor tersebut, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Nama Faktor	Eigen Value/ Total Variance	Item Pernyataan	Faktor Loading		
Faktor 1	12,994/	Q9 Bantuan dosen Kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan dengan materi perkuliahan	0,67		
SERQUAL	54,14%	Q10 Dosen menyampaikan perkuliahan dengan pendekatan berpusat pada mahasiswa.	0,642		
		Q14 Dosen berusaha membantu memahami minat dan kebutuhan mahasiswa.	0,641		
		Q13 Dosen mudah dihubungi melalui WhatsApp, telepon, email, atau media lainnya.	0,614		
		Q11 Umpan balik diberikan oleh dosen untuk setiap tugas perkuliahan yang dikerjakan oleh mahasiswa.	0,592		
		Q4 Penyampaian materi perkuliahan yang jelas dan mudah dipahami.	0,588		
		Q8 Tanggapan atau respons dosen terhadap pertanyaan mahasiswa.	0,586		
		Q15 Dosen bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa.	0,585		
		Q17 Saya puas dengan kualitas pengajaran dan penyampaian materi oleh dosen	0,552		
		Q16 Dosen cukup jelas dalam penyampaian materi	0,532		
		Q1 Ketersediaan materi perkuliahan dari dosen pada perkuliahan.	0,505		
		Q7 Waktu yang cukup disediakan oleh dosen untuk diskusi dan tanya jawab.	0,501		
		Q5 Ketepatan dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.	0,458		
		Q2 Penampilan dosen dalam berpakaian sesuai dengan standar kesopanan.	0,358		
		Faktor 2	1,110/	Q18 Se jauh mana kurikulum program studi Anda memenuhi harapan dan kebutuhan praktis Anda	0,757
		Kurikulum dan teknologi	4,63%	Q20 Anda merasa kurikulum mencakup topik yang relevan dengan perkembangan terkini di bidang Anda	0,694
Q21 Anda merasa struktur dan kelengkapan kurikulum program studi baik	0,62				
Q17 Saya merasa tertantang dan termotivasi untuk belajar setiap hari	0,584				
Q6 Jadwal perkuliahan memberikan stabilitas dalam perencanaan studi Anda	0,503				
Q3 Ketersediaan teknologi yang mendukung proses pembelajaran	0,481				
Q12 Kemampuan dosen dalam menggunakan teknologi penunjang pengajaran cukup baik.	0,463				
Faktor 3	1,002/	Q23 Dosen bervariasi dalam metode pengajaran yang digunakan	0,758		
Metode Pembelajaran	4,18%	Q24 Metode pengajaran mendukung berbagai gaya belajar mahasiswa	0,671		
		Q22 Metode pengajaran yang digunakan dalam kelas cukup efektif	0,614		

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 faktor dari 24 indikator yang membentuk persepsi mahasiswa dalam kepuasan belajar mereka. Faktor faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa adalah faktor serqual, faktor kurikulum dan teknologi serta faktor metode pembelajaran.

Faktor serqual terdiri dari wujud, Keandalan, Responsif, Jaminan dan Empati, faktor kurikulum dan teknologi terbentuk dari harapan, relevansi dan kelengkapan kurikulum serta kesediaan teknologi pendukung dan kemampuan dalam menggunakan teknologi tersebut. Faktor metode pembelajaran terdiri dari variasi mengajar, gaya mengajar dan metode mengajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Astin, A. W. (1993). *What matters in college? Four critical years revisited*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hidayat, A. (2021). Pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 6(2), 165-177.
- Hsu, C. L., Chang, K. C., & Chen, M. C. (2012). The impact of website quality on customer satisfaction and purchase intention: perceived playfulness and perceived flow as mediators. *Information Systems and e-Business Management*, 10, 549-570.
- Khan, M. T. (2013). Customers loyalty: Concept & definition (a review). *International Journal of Information, Business and Management*, 5(3), 168-191.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Kotler, Philip (1997) *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Edisi kedelapan, terjemahan Arcella Ariwati Hermawan). Jakarta: Salemba Empat
- Mahmudi, M. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Mulyawan, A., & Rinawati, R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Di Kota Bandung). *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 10(2), 119-131.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
- Parozak, M. R. G., & Rosita F. (2020). *Tingkat Kepuasan Pelanggan Siswa Kelas Viii Smp N 4 Selong Terhadap Pelayanan Administrasi Sekolah Pada Masa Pandemi Tahun Ajaran 2020-2021*. *Nusra: Jurnal Penelitian dan Ilmu Pendidikan*, 1(2). <https://doi.org/10.55681/nusra.v1i2.138>
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52-65.
- Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Satori, Djam'an dan Komariah, Aan.. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. Alfabeta
- Sarwono, J. (2010). Pengertian dasar structural equation modeling (SEM). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida*, 10(3), 98528.
- Sihite, M., & Saleh, A. (2019). Peran Kepemimpinan dalam meningkatkan daya saing perguruan tinggi: tinjauan konseptual. *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIQ*, 2(1), 29-44.
- Tanjung, H. (2015). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja pegawai pada dinas sosial dan tenaga kerja kota Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 15(1).
- Tinto, V. (1997). Classrooms as communities: EQploring the educational character of student persistence. *The Journal of Higher Education*, 68(6), 599-623.