

Analisis Faktor Pembentuk Kepuasan Mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro

Muhammad Noor Hidayat¹, Devi Purnamasari²

^{1,2}Universitas Dian Nuswantoro

E-mail: ¹muhammad.noor.hidayat@dsn.dinus.ac.id, ²devi.purnamasari9@dsn.dinus.ac.id

Received: December 4, 2020; Revised: February 19, 2021; Accepted: February 22, 2021

Abstrak

Universitas Dian Nuswantoro (Udinus) adalah universitas swasta yang unggul di bidang Teknologi Informasi. Pengembangan sistem layanan selalu dikembangkan oleh Lembaga Pendidikan Tinggi, termasuk pengembangan infrastruktur. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa, sebagai pengguna layanan. Kepuasan pelanggan dalam tataran komunikasi pemasaran adalah perasaan yang muncul dalam diri pelanggan ketika produk atau layanan yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan. Dalam praktiknya, Udinus masih menerima keluhan dari siswa mengenai sistem administrasi online yang sering mengalami gangguan ketika mengisi KRS (Kartu Rencana Studi). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang membentuk kepuasan siswa dan dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan sistem layanan. Variabel asli yang digunakan adalah variabel kepuasan siswa yang diusulkan oleh Al-Dulaimi (2017), mencakup penilaian, keterlibatan siswa, bimbingan, kurikulum, dan fasilitas. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif eksploratif. Analisis faktor dijadikan metode utama dalam mencari faktor-faktor kepuasan mahasiswa Udinus. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan *google docs* kepada 201 mahasiswa Udinus yang mewakili setiap program studi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat faktor yang terbentuk yang mampu menjelaskan lima variabel asli dan merupakan faktor pembentuk kepuasan mahasiswa Udinus. Keempat faktor tersebut adalah kenyamanan, sentuhan pribadi, lingkungan belajar, dan bimbingan. Faktor yang paling dominan menjelaskan variabel asal adalah kenyamanan. Hasil penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi dalam peningkatan pelayanan Udinus demi meningkatkan kepuasan mahasiswanya.

Kata Kunci: Komunikasi perusahaan; kepuasan pelanggan; analisis faktor; udinus

Abstract

Dian Nuswantoro University (Udinus) is a private university that excels in the field of Information Technology studies. Service system development is always developed by the Higher Education Institution, including infrastructure development. This is done to meet the needs and be able to provide satisfaction to students, as service users. Customer satisfaction in marketing communication is the feeling that arises in the customer when the product or service obtained is as expected. In practice Udinus still receives

complaints from students regarding the online administration system which often experiences disruptions when filling out KRS (Card of Study Plan). Based on this, the study aims to analyze the factors forming student satisfaction, which later can be used as a basis for developing service systems. The original variable used is the variable student satisfaction proposed by Al-Dulaimi (2017), including assessment, student engagement, advising, curriculum, and facilities. This study uses a quantitative exploratory approach. Factor analysis using SPSS software is used as the main method in looking for Udinus student satisfaction factors. The data were obtained by distributing questionnaires using google docs to 201 Udinus students representing each department. The results of the study found four new factors that were formed, where these factors were considered capable of explaining the five original variables and were the forming factors of Udinus student satisfaction. The first factor is comfort, the second factor is personal touch, the third factor is the learning environment, and the fourth factor is guidance. The most dominant factor explaining the origin variable is convenience. The result of this study are expected to be able to contribute to improving Udinus service in order to increase student satisfaction.

Keywords: Corporate Communication; Student Satisfaction; Factor Analysis; Udinus

1. Pendahuluan

Komunikasi pemasaran tidak hanya berhenti pada tataran produk dan jasa yang dihasilkan oleh sebuah industri (Prisgunanto, 2014). Komunikasi pemasaran bicara tentang bagaimana sebuah penyedia produk ataupun jasa mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya (Dwiaastuti, et.al, 2012). Berdasar hal tersebut, dapat diketahui bahwa bukan hanya industri saja yang memiliki tanggung jawab tersebut namun semua lembaga dan instansi yang memiliki konsumen termasuk Lembaga Pendidikan memiliki siswa atau mahasiswa sebagai konsumennya.

Universitas Dian Nuswantoro, salah satu Universitas yang berada di tengah kota Semarang. Universitas Dian Nuswantoro menawarkan beberapa program studi yang sangat menarik. Universitas Dian Nuswantoro

memiliki sekitar 10.000 mahasiswa sarjana dan pascasarjana. Universitas Dian Nuswantoro memiliki lima fakultas, yaitu fakultas ilmu komputer, fakultas ekonomi dan bisnis, fakultas ilmu kesehatan, fakultas teknik dan fakultas ilmu budaya

Udinus memiliki berbagai program studi dan yang menjadi unggulan adalah ilmu komputer dan sistem informasi di Fakultas Ilmu Komputer. Program studi lainnya yang memiliki kualitas baik adalah ilmu komunikasi, desain komunikasi visual, film dan televisi, dan animasi. Selain itu ditawarkan pula program studi unggulan lainnya, yaitu Inggris, Jepang, manajemen informasi, penyiaran (*Broadcasting*), ekonomi islam, manajemen, akuntansi, kesehatan masyarakat, kesehatan lingkungan manajemen perhotelan, rekam medis dan Informasi

kesehatan, teknik biomedis, teknik industri dan teknik elektro (Udinus, 2015).

Tahun akademik 2017/2018 penerimaan mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro meningkat 35% dibandingkan tahun sebelumnya. Sejumlah 3.573 mahasiswa baru dilantik di Gedung G Kampus Universitas Dian Nuswantoro Jalan Imam Bonjol 207. Diduga kenaikan jumlah mahasiswa baru yang sangat signifikan ini disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya: perbaikan fisik dan non fisik. Perbaikan fisik dilakukan pada kualitas fasilitas yang ada dan perbaikan non fisik dibuktikan pada perolehan akreditasi

A dan capaian kerjasama yang sudah terjalin dengan universitas dalam negeri dan luar negeri (Student, 2018). Melihat pada perolehan di tahun 2017 yang mengalami kenaikan signifikan, pada tahun berikutnya, yaitu tahun 2018 Universitas Dian Nuswantoro mentargetkan untuk dapat memperoleh 3500 mahasiswa baru lagi (Udinus, 2018). Target terjawab dan justru melebihi, dibuktikan pada tahun akademik 2018/2019 Universitas Dian Nuswantoro melantik 3857 mahasiswa baru untuk seluruh program studi. Berikut rincian jumlah mahasiswa untuk masing-masing Fakultas.

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa Baru Berdasarkan Fakultas (Udinus, 2018a)

Berdasar pada Tabel 1. dapat membuktikan bahwa Universitas

No	Fakultas	Jumlah Mahasiswa Baru
1	Ilmu Komputer (FIK)	1.690
2	Ekonomi dan Bisnis (FEB)	902
3	Ilmu Budaya (FIB)	263
4	Kesehatan (FKes)	558
5	Teknik (FT)	219

dilihat bahwa jumlah terbesar mahasiswa baru berada pada Fakultas Ilmu Komputer. Hal ini dimungkinkan karena Fakultas tersebut memiliki lebih banyak Program Studi dibandingkan dengan Fakultas yang lain. Diketahui pula bahwa mahasiswa yang mendaftar di Universitas Dian Nuswantoro berasal dari seluruh provinsi di Indonesia, kecuali Bengkulu, Sulawesi Barat, dan Maluku Utara (Udinus, 2018). Hal ini

Dian Nuswantoro dikenal pada cakupan nasional.

Menilik pada cakupan dimana Universitas Dian Nuswantoro dikenal, ini membuktikan bahwa pendidikan tinggi telah banyak melakukan reformasi berbasis pasar. Cara ini dilakukan untuk memperluas pilihan, meningkatkan persaingan, dan pada akhirnya peningkatan kualitas penyediaan. Langkah yang dapat ditempuh adalah dengan

menciptakan Universitas yang lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa (Gibbons, et.al, 2015). Secara psikologis kebutuhan mahasiswa yang dapat menciptakan kepuasan adalah adanya kewenangan untuk membuat keputusan sendiri, kompetensi, keterlibatan, dan pengakuan dari pihak luar (Ümmet, 2015). Universitas yang telah bereformasi menjadi lembaga berbasis pasar, idealnya mampu memenuhi kebutuhan dasar psikologis mahasiswa melalui program-program pembelajaran yang dilakukan, baik pembelajaran formal maupun ekstrakurikuler.

Kegiatan mahasiswa selain kuliah antara lain dapat mengikuti organisasi kemahasiswaan yang ada di Universitas Dian Nuswantoro, melalui organisasi ini mahasiswa dapat menyalurkan aspirasi mereka baik terkait kuliah maupun terkait fasilitas yang ada di Universitas Dian Nuswantoro. Organisasi kemahasiswaan tersebut antara lain: BEM (Badan Eksekutif Mahasiswa), MPM, DPM (Dewan Pertimbangan Mahasiswa), HM (Himpunan Mahasiswa), UKM (Unit Kegiatan Mahasiswa), BIRO, dan Komunitas.

BEM (Badan Eksekutif Mahasiswa) di Universitas Dian Nuswantoro antara lain: BEM (Badan Eksekutif Mahasiswa) Keluarga Mahasiswa, BEM (Badan Eksekutif Mahasiswa) Fakultas Kesehatan, BEM (Badan Eksekutif Mahasiswa) Fakultas Ilmu Budaya, BEM (Badan Eksekutif Mahasiswa) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, BEM (Badan Eksekutif Mahasiswa) Fakultas Ilmu Komputer dan BEM (Badan Eksekutif Mahasiswa) Fakultas Teknik. MPM di

Universitas Dian Nuswantoro hanya MPM Keluarga Mahasiswa. Universitas Dian Nuswantoro mempunyai DPM (Dewan Pertimbangan Mahasiswa) antara lain: DPM (Dewan Pertimbangan Mahasiswa) Fakultas Kesehatan, DPM (Dewan Pertimbangan Mahasiswa) Fakultas Ilmu Budaya, DPM (Dewan Pertimbangan Mahasiswa) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, DPM (Dewan Pertimbangan Mahasiswa) Fakultas Ilmu Komputer dan DPM (Dewan Pertimbangan Mahasiswa) Fakultas Teknik.

Universitas Dian Nuswantoro juga mempunyai HM (Himpunan Mahasiswa) antara lain: HM (Himpunan Mahasiswa) Teknik Informatika, HM (Himpunan Mahasiswa) Sistem Informasi, HM (Himpunan Mahasiswa) Akuntansi, HIKARI, HM (Himpunan Mahasiswa) Bahasa Inggris, HM (Himpunan Mahasiswa) Desain Komunikasi Visual, HM (Himpunan Mahasiswa) Kesehatan Masyarakat, HM (Himpunan Mahasiswa) Rekam Medik dan Informasi Kesehatan, *Broadcasting*, HM (Himpunan Mahasiswa) Teknik Informatika, HM (Himpunan Mahasiswa) Manajemen, HM (Himpunan Mahasiswa) Ilmu Komunikasi, HM (Himpunan Mahasiswa) Teknik Industri, HM (Himpunan Mahasiswa) Teknik Elektro

UKM (Unit Kegiatan Mahasiswa) Universitas Dian Nuswantoro antara lain: Aldakawanasetta, Pelayanan Kerasulan Keluarga Katolik, PERS KAMPUS, PRAMUKA Racana Dian Nuswantoro, Bulutangkis, Persekutuan Mahasiswa Kristen, Teater Kaplink, MUSIK, Resimen

Mahasiswa Batalyon 948 Macan Kumbang, Paduan Suara Mahasiswa Gita Dian Nuswa, Badan Amalan Islam Matholiul Anwar, Sepak Bola, Taekwon Do, Bola Basket, Korps Suka Rela Pmi, Karate, Dian Nuswanto Computer Club, Rumah Sahabat, Bola Volley, Penalaran, Komisi Pemilihan Umum Raya.

Biro Kemahasiswaan Universitas Dian Nuswanto Antara Lain: Doscom, Biro Animasi, Biro Kesehatan Lingkungan, Dinus Robotic Club, Radio Swara Dian, Tobacco Free Community, Biomedical Engenering Udinus, Biro Pengelola Perhotelan, Biro Ftv. Universitas Dian Nuswanto Juga Mempunyai Komunitas Mahasiswa Yaitu: Paskibraku, Pencak Silat, E Gamelanku, Udinus Debating Community, Catru Udinus, Dance From Udinus

Kegiatan kemahasiswaan tersebut dapat menjadi ajang mahasiswa dalam mengembangkan kreatifitas selain selama kuliah. Kegiatan kemahasiswaan juga dapat menjadi sarana penyampaian aspirasi dan keluhan mahasiswa baik tentang perkuliahan maupun tentang fasilitas yang ada di kampus Universitas Dian Nuswanto.

Diketahui bahwa kegiatan ekstrakurikuler memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan hidup mahasiswa. Terlebih apabila didukung oleh faktor lain, yaitu rasa memiliki terhadap Universitas. Perasaan ini mampu memoderasi hubungan antara stress mahasiswa, kegiatan ekstrakurikuler, dengan tingkat kepuasan (Civitci, 2015).

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh rasa memiliki

mahasiswa itu sendiri atas Universitas dimana dia belajar. Berdasar hal tersebut, idealnya Universitas mampu membuat program ekstrakurikuler yang relevan dengan kompetensi mahasiswa sekaligus mampu meningkatkan rasa memiliki terhadap kampus. Hal ini termasuk dalam kebutuhan psikologis mahasiswa yang sepatutnya juga dipenuhi.

Berdasar pada elemen kebutuhan mahasiswa secara psikologis, program pembelajaran yang dibutuhkan, dan jumlah mahasiswa yang terus meningkat setiap tahunnya, menuntut Universitas Dian Nuswanto untuk dapat memberikan layanan terbaik. Seperti halnya bidang bisnis lain yang memperhatikan tingkat kepuasan konsumen, Universitas sebagai lembaga yang menyediakan pelayanan pendidikan idealnya juga memiliki fokus perhatian pada tingkat kepuasan mahasiswa, sebagai *stake holder*. Tidak dipungkiri tingkat kepuasan siswa dalam dunia Pendidikan Tinggi merupakan salah satu kunci penting untuk peringkat universitas dan penentuan posisi prestasi pada tabel kompetisi (Nurunnabi & Abdelhadi, 2019). Berdasar hal tersebut, perhatian khusus dibutuhkan guna menciptakan kepuasan mahasiswa yang maksimal.

Hal ini idealnya menjadi pertimbangan dalam penentuan kebijakan pengadaan fasilitas dan layanan. Fasilitas yang ditawarkan oleh Universitas Dian Nuswanto kepada mahasiswa antara lain: Laboratorium Fotografi, Perpustakaan, Sistem Informasi,

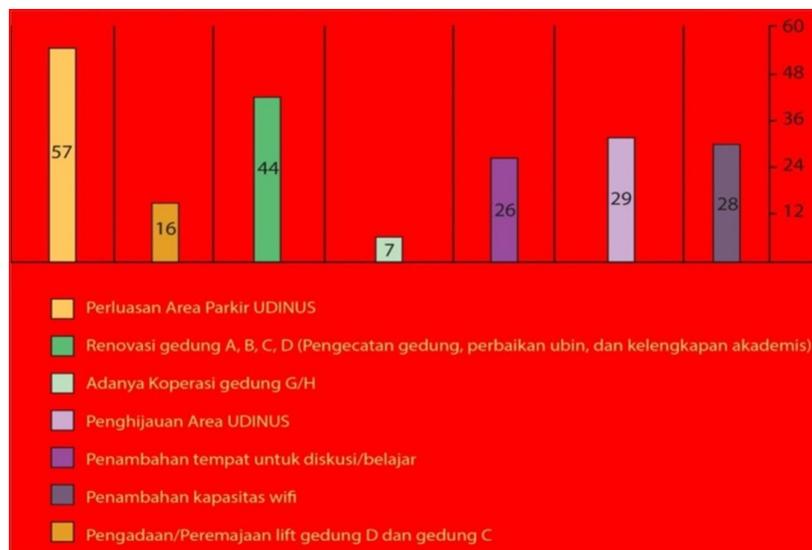
Cafeteria, Klinik, Mesjid, Student Activity Center, Turnitin, Kelas yang Nyaman, Internet yang Cepat, Laboratorium, Bus Udinus, Rooftop Garden, Beasiswa, Lapangan Basket, Kalender Akademik Udinus, Tenda Wirausaha Udinus, Unit Kegiatan dan organisasi Mahasiswa, Akses Jurnal Terakreditasi, Wall Climbing, Laboratorium Kesehatan, Tax Center Udinus, Language Institute ILCS dan CFLT, Kesempatan yang besar dalam pertukaran pelajar baik di dalam negeri maupun di luar negeri, laboratorium Industri, Ujian Daring, Jadwal Daring, Hall Room.

Fasilitas yang dimiliki Udinus diharapkan dapat menunjang perkuliahan mahasiswa selama mereka menjadi mahasiswa di Universitas Dian Nuswantoro, banyaknya fasilitas yang diberikan oleh Universitas Dian Nuswantoro tidak serta merta dapat memuaskan seluruh mahasiswa Universitas Dian

Nuswantoro, beberapa fasilitas sering dikeluhkan oleh mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro.

Fasilitas yang sering dikeluhkan oleh mahasiswa adalah lahan parkir yang kurang dan bandwidth internet yang kurang sebab setiap awal semester, mahasiswa harus registrasi KRS secara *online* sementara server sering *down* pada saat mahasiswa melakukan registrasi. Beberapa mahasiswa juga menanyakan tentang pembayaran uang kesehatan dan uang modul, sebab mereka merasa tidak mendapatkan rincian dari uang tersebut.

Data yang terkumpul pada tahun 2017 menunjukkan bahwa masalah infrastruktur paling banyak diungkapkan oleh mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro, diikuti dengan 11 isu yang sering dilontarkan mengenai peralatan dan perlengkapan dan 3 terkait dengan keamanan.



Gambar 1. Data isu infrastruktur yang dikeluhkan oleh mahasiswa UDINUS
Sumber : Hasil rapat tahunan oleh anggota DPM KM

Berdasarkan gambar diatas sebanyak 27,53% mahasiswa menginginkan perluasan area parkir Universitas Dian Nuswantoro, 21,25% Mahasiswa menginginkan renovasi gedung A,B,C,D (termasuk pengecatan gedung, perbaikan ubin dan kelengkapan akademis), 13,52% Mahasiswa mengusulkan adanya tambahan kapasitas WIFI, 14% mahasiswa menginginkan penghijauan area Universitas Dian Nuswantoro, 12,56% Mahasiswa mengusulkan penambahan tempat untuk diskusi/belajar, 7,72% mahasiswa menginginkan pengadaan/peremajaan lift gedung D dan C, 3,38% mahasiswa menginginkan adanya koperasi gedung G/H.

Berdasarkan data penelitian sebelumnya ditemukan bahwa terdapat beberapa masalah yang sering dikeluhkan oleh mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro, diantaranya: fasilitas (WIFI bagi mahasiswa), KRS (pengisian KRS sistem sering *down*), Akreditasi Program Studi (keinginan mahasiswa untuk semua prodi terakreditasi A), sistem akademik (keluhan sistem akademik sering berubah yang berdampak pada urusan pembayaran dan nilai).

Layanan memiliki peran yang mampu berkontribusi pada kepuasan mahasiswa. Setiap elemen

pelayanan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Wujud pelayanan yang diterima oleh mahasiswa dapat diartikan sebagai sebuah produk dari universitas. Persepsi ini yang mestinya dimunculkan dalam benak mahasiswa sebagai pengguna jasa universitas sehingga mampu memberikan tuntutan kepada universitas untuk meningkatkan kualitas layanan (El-Said & Fathy, 2015).

Data yang terkumpul pada tahun 2017 menunjukkan bahwa masalah infrastruktur paling banyak diungkapkan oleh mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro, kemudian 11 isu yang sering dilontarkan mengenai peralatan dan perlengkapan dan 3 terkait dengan keamanan. Beberapa masalah diatas menimbulkan pertanyaan tentang bagaimana hubungan antara tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro terhadap fasilitas dan pelayanan Universitas Dian Nuswantoro.

Berdasar uraian latar belakang, tujuan penelitian ini adalah mencari faktor-faktor apa sajakah yang membentuk kepuasan mahasiswa, sebagai konsumen, di Universitas Dian Nuswantoro Semarang, dilihat dari faktor asal kepuasan mahasiswa pada lembaga pendidikan (Al-Dulaimi, 2017).

terhadap ekuitas (Bitner, M. J. & Zeithaml, 2003). Peningkatan kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat perusahaan seperti kesetiaan pelanggan, memperpanjang usia barang

2. Kerangka Teori **Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh fitur produk atau layanan tertentu dan persepsi kualitas. Selain itu kepuasan juga dipengaruhi oleh faktor respon emosional pelanggan, sikap dan persepsi pelanggan

dagangan. Pelanggan membeli kemudian meningkatkan komunikasi positif dari mulut ke mulut. Hal ini bukti bahwa ketika pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan dari perusahaan, hal itu dapat menciptakan pembelian ulang dan rekomendasi kepada pihak lain (Tao, 2014). Kesetiaan pelanggan ini terjadi hampir di semua usaha, baik berupa produk maupun jasa. Kesetiaan kepada produk misalnya pelanggan akan membeli produk yang sama apabila produk yang mereka pakai telah habis, dan menginformasikan produk tersebut kepada orang lain. Usaha jasa juga mengalami hal yang sama yaitu pelanggan akan menggunakan ulang jasa yang sudah mereka gunakan sebelumnya apabila pelanggan merasa puas dengan jasa yang sudah mereka gunakan.

Bisnis Pendidikan juga berfokus pada kepuasan pelanggan, dalam hal ini siswa atau mahasiswa. Berikut faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang dijadikan sebagai variabel asal dalam analisis faktor dalam (Al-Dulaimi, 2017); (1) *Assesment* (Penilaian), Simpson, dkk (2010) berpendapat bahwa penilain yang adil dapat berkontribusi positif dalam kepuasan siswa. Siswa atau mahasiswa dapat merasa puas apabila mendapatkan nilai atau penilaian yang adil selama mereka melaksanakan pendidikan (2) *Student engagement* (keterlibatan siswa), Bryant, (2006) melihat bahwa siswa belajar lebih baik jika mereka terlibat aktif dalam proses pembelajaran, dalam hal ini Gruber dkk (2010) melaporkan bahwa faktor pribadi siswa berdampak pada tingkat

kepuasan mereka. Saat mahasiswa puas maka motivasi belajar mereka juga tinggi, sehingga mereka akan memperoleh nilai yang baik (3) *Advising* (nasihat), Hagen dan Jordan (2008) mengungkap bahwa siswa dapat mengembangkan tujuan Pendidikan dan profesional dengan matang ketika menerima konsultasi akademik dengan cara yang sangat baik. Misalnya pada saat mahasiswa membutuhkan konsultasi maka harus diterima dengan baik serta memberikan masukan sesuai dengan permasalahan yang sedang dihadapi. Hal ini juga dinilai dapat mempengaruhi kepuasan siswa (4) *Curriculum* (kurikulum), menurut Ling dkk (2010) kurikulum juga dianggap sebagai salah satu dimensi kualitas persepsi layanan siswa.

Kurikulum yang sesuai dengan perkembangan zaman dapat lebih meningkatkan kepuasan mahasiswa. Tessema dan Ready (2012) berpendapat bahwa ketika lembaga pendidikan menyediakan beberapa kursus pelatihan untuk siswa serta beragam pilihan, siswa akan merasa lebih nyaman. (5) *Facilities* (fasilitas), Sohail dan Sheikh (2004) melaporkan bahwa fasilitas fisik institusi akademik meliputi penerangan ruang kuliah, penampilan Gedung kampus, desain dan ruang kuliah, kebersihan serta kesesuaian ruang kelas dan ruang belajar, laboratorium, tempat parkir. Fasilitas fisik lainnya meliputi layanan perpustakaan, fasilitas dan teknologi, dan ruang kuliah memiliki dampak signifikan pada pengalaman akademisi siswa. Selain fasilitas fisik, fasilitas non fisik juga perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, fasilitas non

fisik tersebut antara lain: informasi, kesempatan dan support untuk memperoleh beasiswa, informasi, kesempatan dan support untuk melakukan pertukaran pelajar, informasi, kesempatan dan support untuk dapat mengikuti kegiatan

Jasa Pendidikan tinggi

Karakteristik Lembaga Pendidikan tinggi merupakan hal penting sebagai salah satu jenis usaha. Dalam hal ini, universitas termasuk dalam jasa murni, karena memasarkan jasa sebagai produk utamanya. Usaha jasa antara lain: *travel agent*, Transportasi, servis computer, servis kendaraan bermotor, *event organizer*, Fotografi, *Wedding Organizer*, Jasa Riset Pemasaran, Jasa penulisan artikel, *Laundry*, *Barbershop*, menjahit, rental mobil, pembuatan *website*, desain interior, desain grafis dan Jasa pendidikan

Jasa pendidikan sering disebut dengan istilah *pure service*, dimana jasa yang diberikan dengan didukung sarana pendukung semata. Ruang kelas, meja, kursi, buku, hanya bersifat mendukung. Mahasiswa sebagai pengguna jasa sangat dibutuhkan kehadirannya. Jasa tidak akan dapat diberikan, apabila pengguna tidak secara langsung hadir. Meskipun dalam perkembangan saat ini, jasa pengajaran juga dapat diberikan jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi yang ada (Lupioyadi, Fandi. Hamdani, 2006). Fisik dari jasa Pendidikan sangat penting karena keberadaan bangunan fisik atau kampus secara fisik dapat lebih

sesuai dengan bidang yang mereka sukai, misalnya mengikuti perlombaan-perlombaan dalam berbagai bidang, baik bidang olahraga, kecantikan, teknologi dan masih banyak yang lainnya

memberi kepercayaan kepada masyarakat apabila ingin melakukan pendaftaran dan aktifitas lainnya. Menilik pada manusia sebagai penerima jasa, usaha ini dapat disebut dengan istilah *high contact system*. Hal ini berarti tingkat hubungan antara pemberi jasa dan penerimanya tergolong tinggi karena selama menjadi siswa atau mahasiswa, maka keterikatan antara siswa dengan sekolah atau mahasiswa dengan kampus akan sangat besar.

Pengguna dan penyedia jasa secara langsung berinteraksi selama kegiatan pemberian jasa. Hubungan yang erat terjadi dengan pelanggan dan bersifat keanggotaan (*member relationship*), yang berarti mengikat. Dalam hal ini siswa/mahasiswa yang menjadi anggota sebuah jasa Pendidikan akan di berikan kartu anggota yaitu Kartu Osis (untuk siswa SMP/SMU) dan KTM untuk mahasiswa. Sistem pemberian jasa dilakukan secara berkesinambungan dan teratur sesuai dengan aturan yang berlaku, dalam hal ini kurikulum sebagai aturan dasar pemberian jasa universitas atau perguruan tinggi (Lupioyadi, et.al, 2006).

3. Metode Penelitian

Model penelitian ini termasuk dalam kuantitatif eksploratif. Hal ini didasarkan pada sifat kuantitatif eksploratif yang digunakan untuk menggali suatu gejala yang relatif masih baru (Priyono, 2016). Penelitian ini mengambil sampel sejumlah 201 Mahasiswa Udinus, yang dinilai telah mewakili populasi. Instrumen penelitian menggunakan angket *google docs*, kemudian data yang diperoleh diolah menggunakan teknik pengolahan data analisis faktor dengan aplikasi SPSS. Hal ini digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang faktor-

faktor baru apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan Pendidikan Udinus. Faktor yang nantinya terbentuk merupakan besaran acak yang sebelumnya tidak dapat diamati dan diukur atau ditentukan secara langsung (Gunawan, 2017).

Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan Uji KMO and Barlett's untuk mengetahui faktor pembentuk kepuasan mahasiswa Univeritas Dian Nuswantoro

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan Karakteristik Responden

Tabel 2. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah
	Total responden	201
1	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	35
	Perempuan	166

Tabel 2. menunjukkan bahwa responden didominasi oleh perempuan, yaitu sebesar 82,5%, sedangkan responden laki-laki

sebesar 17,5%. Hal ini dimungkinkan karena mahasiswa aktif di Universitas Dian Nuswantoro didominasi oleh Perempuan.

Uji Validitas dan reliabilitas

Tabel3. Hasil Uji KMO and Barlett's

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.930
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4795.975
	df	378
	Sig.	.000

Tabel 3. merupakan langkah awal pada analisis faktor yaitu

melihat nilai KMO and Barlett's, dimana syarat nilai KMO >0,5 dan

signifikansi <0,05. Langkah ini merupakan pengujian validitas yang dilakukan dalam pengolahan data analisis faktor. Berdasar Tabel 3. Diketahui bahwa hasil KMO adalah

0,930 dengan signifikansi 0,000, maka faktor yang ada dinilai valid dan dapat dianalisis pada prosedur selanjutnya.

TABEL 4. Hasil Uji *Communalities*

Communalities		
	Initial	Extraction
X1	1.000	.518
X2	1.000	.680
X3	1.000	.621
X4	1.000	.742
X5	1.000	.690
X6	1.000	.800
X7	1.000	.650
X8	1.000	.649
X9	1.000	.795
X10	1.000	.747
X11	1.000	.614
X12	1.000	.788
X13	1.000	.751
X14	1.000	.845
X15	1.000	.771
X16	1.000	.734
X17	1.000	.517
X18	1.000	.618
X19	1.000	.687
X20	1.000	.597
X21	1.000	.674
X23	1.000	.574
X24	1.000	.778
X25	1.000	.668
X26	1.000	.720
X27	1.000	.593
X29	1.000	.636
X30	1.000	.771

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Prosedur kedua adalah pengujian reliabilitas, dapat dilihat pada Tabel 4. yaitu hasil perhitungan *Communalities* (komunalitas) yang menunjukkan sumbangan efektif setiap item asal terhadap faktor yang terbentuk. Berdasar hasil pengolahan

diketahui bahwa 28 item memiliki nilai >0,5. Hal ini dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang terbentuk bisa menjelaskan minimal 50% keragaman variabel-variabel asal, artinya reliabel. Pada pengujian sebelumnya, ditemukan dua item

tidak reliabel sehingga dihilangkan, yaitu X22 dan X28, karena memperoleh nilai $<0,5$, sehingga setelah menghilangkan kedua item

tersebut dilakukan pengujian ulang dan hasil yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 4.

Pembentukan Faktor Baru

Tabel 5. Nilai Total *Variance Explained*

Component	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	14.726	52.593	52.593	14.726	52.593	52.593	6.137	21.916	21.916
2	2.008	7.171	59.763	2.008	7.171	59.763	5.946	21.234	43.151
3	1.292	4.615	64.379	1.292	4.615	64.379	4.151	14.823	57.974
4	1.203	4.296	68.674	1.203	4.296	68.674	2.996	10.700	68.674
5	.951	3.396	72.071						
6	.825	2.948	75.019						
7	.707	2.526	77.544						
8	.659	2.355	79.899						
9	.580	2.072	81.970						
10	.558	1.992	83.963						
11	.493	1.759	85.722						
12	.457	1.633	87.354						
13	.433	1.546	88.900						
14	.384	1.371	90.271						
15	.339	1.211	91.483						
16	.305	1.089	92.572						
17	.281	1.005	93.577						
18	.256	.914	94.491						
19	.240	.859	95.350						
20	.215	.767	96.117						
21	.190	.677	96.795						
22	.168	.599	97.393						
23	.159	.568	97.961						
24	.137	.491	98.452						
25	.125	.447	98.899						
26	.121	.431	99.330						
27	.106	.380	99.710						
28	.081	.290	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tabel 5. Menunjukkan terdapat empat komponen yang memiliki total nilai >1 . Komponen 1 memiliki total nilai sebesar 14,726 yang mampu menjelaskan variasi sebesar 52,593%. Komponen 2 memiliki total nilai 2,008 yang mampu menjelaskan variasi sebesar 7,171%. Komponen 3 memiliki total nilai 1,292 yang mampu menjelaskan variasi sebesar 4,615%. Komponen 4 memiliki total nilai 1,203 yang mampu menjelaskan variasi sebesar 4,296%. Berdasar hasil pengolahan

data, diketahui terdapat empat faktor yang terbentuk. Total kumulatif empat faktor yang terbentuk mampu menjelaskan sebesar 68,674% variabel asal. Hal tersebut mampu menjelaskan bahwa terdapat empat faktor yang mampu mempengaruhi kepuasan mahasiswa Udinus. Keempat faktor ini belum dapat diidentifikasi secara lebih spesifik, sehingga harus melakukan tahapan selanjutnya, yaitu pengelompokan dan pelabelan.

Pengelompokan Faktor

Tabel 6. Nilai *Rotated Component Matrix*

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
X1	.495	.219	.453	.144
X2	.471	.268	.570	.250
X3	.144	.595	.490	.080
X4	.221	.731	.373	.137
X5	.595	.397	.363	.218
X6	.837	.214	.203	.110
X7	.382	.485	.331	.398
X8	.318	.556	.189	.451
X9	.234	.801	.255	.185
X10	.279	.789	.199	.082
X11	.491	.542	.169	.225
X12	.840	.207	.173	.103
X13	.166	.081	.489	.691
X14	.168	.253	.192	.846
X15	.263	.671	.151	.479
X16	.189	.541	.132	.623
X17	.366	.547	.248	.149
X18	.580	.452	.193	.200
X19	.274	.368	.660	.203
X20	.281	.360	.613	.112
X21	.286	.641	.363	.224
X23	.549	.153	.216	.451
X24	.818	.254	.094	.190
X25	.146	.167	.755	.219
X26	.189	.348	.726	.190
X27	.427	.505	.339	.203
X29	.675	.226	.341	.117
X30	.830	.234	.134	.098

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

Tabel 6. menjelaskan tentang hubungan antar item asal dengan faktor yang terbentuk. Prosedur ini digunakan untuk mengelompokkan item asal ke dalam faktor baru dengan melihat nilai korelasi yang paling besar. Berdasar hasil olah data

diketahui bahwa; (1) Faktor 1 memiliki variabel item X1, X5, X6, X12, X18, X23, X24, X29, dan X30. (2) Faktor 2 memiliki variabel item X3, X4, X7, X8, X9, X10, X11, X15, X17, X21, dan X27. (3) Faktor 3 memiliki variabel item X2, X19,

X20, X25, dan X26. (4) Faktor 4 memiliki variabel item X13, X14,

Labelling (Penamaan Faktor)

Faktor 1 dapat disebut sebagai faktor *comfort* (kenyamanan). Siswa menghabiskan hingga sepertiga hari di ruang kelas, sehingga menjadi penting menyediakan lingkungan nyaman termal untuk belajar. Studi membuktikan bahwa lingkungan termal di kelas memiliki efek pada kinerja siswa (Jing, Lei, Wang, Song, & Yan, 2019).

Faktor 2 dilabeli dengan nama *personal touch* (sentuhan personal). Sebagian orang merasa memiliki kesetiaan yang kuat terhadap program residensi yang menerima kita, mendidik kita, dan terus berfungsi sebagai keluarga besar (Greco, 2018). Hal ini dapat dikaitkan dengan almamater dimana kita menempuh Pendidikan. Bahkan, kesetiaan sebagai alumni ini sangat terkait dengan persahabatan jangka Panjang yang telah dijalin dengan staf pengajar (Greco, 2018). Hal-hal tersebut bisa muncul dikarenakan adanya sentuhan personal dalam kegiatan belajar mengajar.

Faktor 3 diberi nama *learning enviroments* (lingkungan belajar). Beberapa peneliti hubungan antara lingkungan belajar yang didasarkan pada konsistensi konstruktivisme dan kesehatan mental siswa dan kepuasan dengan ruang kelas dan kehidupan sekolah. Lingkungan belajar dimaknai sebagai konteks social, psikologi, dan pedagogis dimana pembelajaran terjadi dan yang mempengaruhi prestasi dan sikap siswa (Chen, Fan, & Jury, 2017).

dan X16.

Faktor 4 adalah *guidance* (bimbingan). Ruang lingkup kebutuhan bimbingan untuk siswa sangat luas, termasuk di dalamnya, penilaian kesehatan mental, pengembangan karir, dan pengembangan pribadi dan professional (Nor, Yaacob, & Mohammad, 2019).

Pembahasan

Peningkatan kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat perusahaan seperti kesetiaan pelanggan, memperpanjang usia barang dagangan. Pelanggan membeli kemudian meningkatkan komunikasi positif dari mulut ke mulut. Hal ini bukti bahwa ketika pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan dari perusahaan, hal itu dapat menciptakan pembelian ulang dan rekomendasi kepada pihak lain (Tao, 2014).

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh fitur produk atau layanan tertentu dan persepsi kualitas. Selain itu kepuasan juga dipengaruhi oleh faktor respon emosional pelanggan, sikap dan persepsi pelanggan terhadap ekuitas (Bitner, M. J. & Zeithaml, 2003). Faktor yang di mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dalam sebuah institusi pendidikan terutama di Univeritas Dian Nuswantoro, antara lain: faktor *comfort* (kenyamanan) yaitu mahasiswa dapat merasa nyaman saat mereka melakukan aktifitas pembelajaran di Universitas Dian Nuswantoro, saat mahasiswa sebagai

pelanggan merasa nyaman dengan segala aspek di universitas Dian Nuswantoro maka mahasiswa akan memberikan *feedback* yang baik, misal menjadi mahasiswa berprestasi baik secara akademis maupun non akademis, contohnya dengan menjuarai berbagai kejuaraan tingkat mahasiswa baik secara lokal maupun nasional, dengan mahasiswa menjuarai berbagai kejuaraan maka mahasiswa juga berkontribusi terhadap Universitas Dian Nuswantoro.

Faktor *personal touch* (sentuhan personal), faktor tersebut menjadi salah satu faktor penting dalam sebuah institusi pendidikan, karena dengan kedekatan personal maka akan memberikan dampak yang signifikan terhadap institusi pendidikan dalam hal ini Universitas Dian Nuswantoro. Misalnya pada saat mahasiswa mengalami permasalahan terutama di bidang akademis, dengan pendekatan secara personal, maka dapat dengan mudah diketahui sumber masalah dari mahasiswa tersebut, dan segera dapat dicari solusi dari permasalahan itu. Setelah masalah tersebut terpecahkan, maka otomatis tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap institusi pendidikan makin meningkat, sehingga mahasiswa bisa menyampaikan hal tersebut kepada orang diluar institusi sebagai langkah promosi untuk institusi pendidikan. Contohnya pada saat mahasiswa mengalami kesulitan dalam bidang akademis maupun keuangan maka biasanya mahasiswa akan malu mengungkapkan hal tersebut kepada

orang lain yang tidak terlalu dekat dengan mereka, untuk mengetahui permasalahan tersebut diperlukan kedekatan personal kepada mahasiswa yang bermasalah itu.

Faktor ke 3 adalah *learning enviroments* (lingkungan belajar). Lingkungan belajar untuk seorang mahasiswa menjadi sangat penting dalam menunjang pendidikan mereka selama mereka menjadi mahasiswa. Lingkungan belajar yang kondusif dapat mempengaruhi minat belajar mahasiswa, sehingga menciptakan lingkungan belajar yang kondusif menjadi kewajiban bagi setiap institusi pendidikan. Contohnya di Univeritas Dian Nuswantoro di sediakan berbagai fasilitas mulai dari fasilitas internet di kampus sampai pada fasilitas untuk pertukaran pelajar ke luar negeri semua di sediakan oleh Universitas Dian Nuswantoro sebagai penunjang lingkungan belajar yang kondusif.

Faktor terakhir adalah *guidance* (bimbingan). Mahasiswa sangat memerlukan bimbingan selama mereka melaksanakan kuliah, bimbingan tersebut berguna untuk memperlancar proses belajar mahasiswa. Bimbingan tersebut terutama adalah bidang akademis, sesuai dengan kesulitan mahasiswa. Contohnya pada saat mahasiswa melakukan kegiatan magang atau skripsi, maka bimbingan dari dosen sangat diperlukan guna memperlancar kegiatan magang, maupun memperlancar proses skripsi mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro.

5. Simpulan

Berdasar hasil penelitian dapat disimpulkan beberapa hal diantaranya, lima faktor kepuasan mahasiswa yang dikemukakan oleh Al-Dulaimi (2017) yaitu *asement*, *student engagement*, *advising*, *curriculum*, dan *facilities* digunakan sebagai variabel asal untuk menemukan faktor-faktor baru yang mampu menjelaskan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa Lembaga Pendidikan, dalam hal ini Udinus sebagai Lembaga penyedia jasa pendidikan.

Berdasar hasil pengolahan data, diketahui empat faktor baru yang terbentuk, yaitu faktor kenyamanan (*comfort*), sentuhan personal (*personal touch*), lingkungan belajar (*learning enviroments*), dan faktor bimbingan (*guidance*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa lembaga pendidikan didominasi oleh faktor yang memiliki nilai-nilai

kenyamanan. Adapun yang termasuk dalam kenyamanan adalah terkait dengan pembelajaran, fasilitas, dan pilihan kurikulum. Hal ini menunjukkan bahwa Universitas Dian Nuswantoro sebagai penyedia jasa Pendidikan idealnya mampu memenuhi elemen-elemen tersebut, sehingga mampu mewujudkan kepuasan mahasiswa sebagai konsumennya.

Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan mengkaji bagaimana pengaruh empat faktor yang ditemukan dalam penelitian ini terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro, sehingga dapat diketahui secara lebih rigit besaran pengaruh masing-masing faktor tersebut.

Pada tataran komunikasi pemasaran, hasil penelitian ini mencoba memberi sumbangsih terkait faktore-faktor yang mampu mempengaruhi kepuasan konsumen untuk konteks Lembaga penyedia Pendidikan.

Daftar Pustaka

- Al-Dulaimi, Z. Y. S. (2017). Education, educational services and students' satisfaction - comparative study between Romanian and Iraqi universities. *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*, 11(1), 482–492. <https://doi.org/10.1515/picbe-2017-0052>
- Bitner, M. J. & Zeithaml, V. A. (2003). *Service Marketing* (3rd ed.). New Delhi: Tata McGraw Hill,.
- Chen, C., Fan, J., & Jury, M. (2017). Are perceived learning environments related to subjective well-being? A visit to university students. *Learning and Individual Differences*, 54, 226–233. <https://doi.org/10.1016/J.LINDIF.2017.01.001>
- Civitci, A. (2015). Perceived Stress and Life Satisfaction in College Students: Belonging and Extracurricular Participation as Moderators. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 205, 271–281. <https://doi.org/10.1016/J.SBSPRO.2015.09.077>
- Dwiaastuti, Rini. Agustina, Shinta. Riyanti, I. (2012). *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: UB Press.
- El-Said, O. A., & Fathy, E. A. (2015). Assessing university students'

- satisfaction with on-campus cafeteria services. *Tourism Management Perspectives*, 16, 318–324.
<https://doi.org/10.1016/J.TMP.2015.09.006>
- Gibbons, S., Neumayer, E., & Perkins, R. (2015). Student satisfaction, league tables and university applications: Evidence from Britain. *Economics of Education Review*, 48, 148–164.
<https://doi.org/10.1016/J.ECONEDUREV.2015.07.002>
- Greco, P. M. (2018). The personal touch. *American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics*, 153(4), 468.
<https://doi.org/10.1016/J.AJODO.2018.02.002>
- Gunawan, I. (2017). *Pengantar Statistika Inferensial*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Jing, S., Lei, Y., Wang, H., Song, C., & Yan, X. (2019). Thermal comfort and energy-saving potential in university classrooms during the heating season. *Energy and Buildings*, 202, 109390.
<https://doi.org/10.1016/J.ENBUILD.2019.109390>
- Lupioyadi, Fandi. Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Kedua). Jakarta: Salemba Empat.
- Nor, Z. M. Z. M. N., Yaacob, N. N. M., & Mohammad, J. A. M. (2019). Dimensionality and reliability of USM pre-clinical medical students' guidance and counselling needs questionnaire. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 14(2), 123–130.
<https://doi.org/10.1016/J.JTUMED.2019.01.002>
- Nurunnabi, M., & Abdelhadi, A. (2019). Student satisfaction in the Russell Group and Non-Russell Group Universities in UK. *Data in Brief*, 22, 76–82.
<https://doi.org/10.1016/J.DIB.2018.11.124>
- Prisgunanto, I. (2014). *Komunikasi Pemasaran Era Digital: WOMM, IMC, Perilaku Konsumen, Era 4.0, Strategi-Taktik, Keintiman & Konvergensi Media*. Jakarta: Prinsani Cendekia.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatam Publishing.
- Student, U. (2018). Mahasiswa Baru Udinus Disambut Walikota Semarang. Retrieved from <http://student.blog.dinus.ac.id/universitasdiannuswantoro/2018/02/14/mahasiswa-baru-udinus-disambut-walikota-semarang/>
- Tao, F. (2014). Customer Relationship Management Based on Increasing Customer Satisfaction. *International Journal of Business and Social Science*, 5(5), 256–263.
- Udinus, A. (2015). Calon Mahasiswa. Retrieved from <http://dinus.ac.id/mobile/prospective>
- Udinus, A. (2018a). DInus Inside Lantik 3857 Mahasiswa Baru. Retrieved from <https://dinus.ac.id/getnews/2275/DINUS-INSIDE-LANTIK-3857-MAHASISWA-BARU>
- Udinus, A. (2018b). Menuju 3500 Mahasiswa Baru, Udinus Gelar TOT 2018. Retrieved from <http://dinus.ac.id/getnews/2271/MENUJU-3500-MAHASISWA-BARU-UDINUS-GELAR-TOT-2018>
- Ümmet, D. (2015). Self Esteem among College Students: A Study of Satisfaction of Basic Psychological Needs and Some Variables. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 174, 1623–1629.
<https://doi.org/10.1016/J.SBSPRO.2015.01.813>