

44

1 NOV 2005

IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

PAMERAN

228



LAPORAN PENELITIAN
DIK RUTIN UNIVERSITAS AIRLANGGA
TAHUN ANGGARAN 2002

**TINJAUAN TERHADAP PELAKSANAAN SEMESTER PENDEK
DI UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Peneliti:

Dra. ISWAHJUNI, Ak.
TANTI HANDRIANA, SE., M.Si.

LEMBAGA PENELITIAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Dibiayai oleh Dana DIK Rutin Universitas Airlangga Tahun 2002
SK Rektor Universitas Airlangga Nomor 4878/JO3/PG/2002
Tanggal 7 Juni 2002
Nomor Urut: 12

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS AIRLANGGA

Nopember 2002

KKB
KK
378.199
Isw
t



LAPORAN PENELITIAN
DIK RUTIN UNIVERSITAS AIRLANGGA
TAHUN ANGGARAN 2002

TINJAUAN TERHADAP PELAKSANAAN SEMESTER PENDEK DI UNIVERSITAS AIRLANGGA

Peneliti:

Dra. ISWAHJUNI, Ak.
TANTI HANDRIANA, SE., M.Si.



LEMBAGA PENELITIAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Dibiayai oleh Dana DIK Rutin Universitas Airlangga Tahun 2002

SK Rektor Universitas Airlangga Nomor 4878/JO3/PG/2002

Tanggal 7 Juni 2002

Nomor Urut: 12

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS AIRLANGGA

Nopember 2002



UNIVERSITAS AIRLANGGA LEMBAGA PENELITIAN

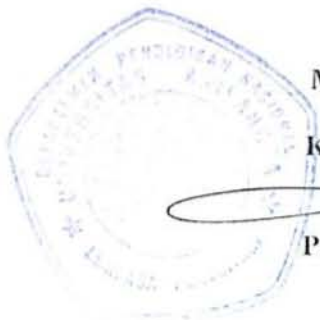
1. Puslit Pembangunan Regional
2. Puslit Obat Tradisional
3. Puslit Pengembangan Hukum (5923584)
4. Puslit Lingkungan Hidup (5995718)
5. Puslit Pengembangan Gizi (5995720)
6. Puslit/Studi Wanita (5995722)
7. Puslit Olah Raga
8. Puslit Bioenergi
9. Puslit Kependudukan dan Pembangunan (5995719)
10. Puslit/ Kesehatan Reproduksi

Kampus C Unair, Jl. Mulyorejo Surabaya 60115 Telp. (031) 5995246, 5995248, 5995247 Fax. (031) 5962066
E-mail : lpunair@rad.net.id - http://www.geocities.com/Athens/Olympus/6223

IDENTITAS DAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR HASIL PENELITIAN

1. Judul Penelitian : Tinjauan Terhadap Pelaksanaan Program Semester Pendek Di Universitas Airlangga
- a. Macam Penelitian : Fundamental Terapan Pengembangan
- b. Kategori Penelitian : I II III
2. Kepala Poyek Penelitian
- a. Nama lengkap dan Gelar : Dra. Iswajuni, AK.
- b. Jenis kelamin : Perempuan
- c. Pangkat/Golongan dan NIP : Penata Muda /Gol. III a/132086385
- d. Jabatan Sekarang : Asisten Ahli
- e. Fakultas/Puslit/Jurusan : Fakultas Ekonomi
- f. Univ/Ins./Akademi : Universitas Airlangga
- g. Bidang Ilmu yang diteliti : Akuntansi
3. Jumlah Tim Peneliti : 2 (dua) orang
4. Lokasi Penelitian : Fakultas Ekonomi UNAIR.
5. Kerjasama dengan Instansi lain
- a. Nama Instansi : -
- b. A l a m a t : -
6. Jangka waktu penelitian : 6 (enam) bulan
7. Biaya yang diperlukan : Rp.3.500.000,00 (Tiga juta lima ratus ribu rupiah)
8. Seminar Hasil Penelitian
- a. Dilaksanakan Tanggal : 6 Pebruari 2003
- b. Hasil Penelitian : () Baik Sekali (V) B a i k
() S e d a n g () K u r a n g

Surabaya, 6 Pebruari 2003



Mengetahui/Mengesahkan
a.n. Rektor
Ketua Lembaga Penelitian,

Prof. Dr. H. Sarmanu, M.S.
NIP 130 701 125



RINGKASAN PENELITIAN

Judul Penelitian	: TINJAUAN TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM SEMESTER PENDEK DI UNIVERSITAS AIRLANGGA
Ketua Peneliti	: Dra. Iswajuni, Ak.
Anggota Peneliti	: Tanti Handriana, SE., M.Si.
Fakultas	: Ekonomi Universitas Airlangga
Sumber Dana	: Dana DIP UNAIR Tahun 2002 Nomor S.K. Rektor : 4878/J03/PG/2002

Penelitian yang berjudul **TINJAUAN TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM SEMESTER PENDEK DI UNIVERSITAS AIRLANGGA** ini difokuskan pada masalah *marketing*, yaitu melihat pengaruh variabel kesiapan dosen, variabel kesiapan mahasiswa, variabel kesiapan pengelola Fakultas, variabel kesiapan bagian Akademik dan Keuangan, serta variabel ketersediaan sarana dan prasarana perkuliahan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UNAIR yang mengikuti kuliah semester pendek. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui besar pengaruh variabel bebas (kesiapan dosen, kesiapan mahasiswa, kesiapan pengelola Fakultas, kesiapan bagian Akademik & Keuangan, serta ketersediaan sarana dan prasarana) terhadap variabel tergantung (yaitu tingkat kepuasan mahasiswa UNAIR yang mengikuti kuliah semester pendek). Selain itu, juga untuk mengetahui variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Sampel dalam penelitian ini sejumlah 100 responden, yaitu mahasiswa yang pernah mengikuti kuliah semester pendek di UNAIR, analisis data dalam penelitian ini digunakan teknik regresi linier berganda, untuk menguji hipotesis pertama digunakan Uji F dan untuk menguji hipotesis ke dua digunakan Uji t. Hipotesis pertama yang diajukan ternyata diterima, sedangkan hipotesis ke dua yang diajukan ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tergantungnya, dan ternyata variabel kesiapan dosen bukan merupakan variabel yang dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti kuliah semester pendek. Sumbangan ke lima variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebesar 40,5%, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat faktor-faktor lain yang belum termasuk dalam model. Hal ini memungkinkan untuk dijadikan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas karunia dan rahmatNya, sehingga penelitian dengan judul "TINJAUAN TERHADAP PELAKSANAAN SEMESTER PENDEK DI UNIVERSITAS AIRLANGGA" dapat peneliti selesaikan.

Dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Med. Puruhito, selaku Rektor Universitas Airlangga.
2. Drs. Ec. H. Karjadi Mintaroem, MS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.
3. Prof. Dr. H. Sarmanu, MS., selaku Ketua Lembaga Penelitian Universitas Airlangga beserta Staf.
4. Rekan-rekan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.
5. Adik-adik mahasiswa Universitas Airlangga yang telah mengisi kuesioner.
6. Semua pihak yang telah mendukung terselesaikannya penelitian ini.

Semoga budi baik Bapak/Ibu/Adik-adik mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Semoga penelitian ini memberikan banyak manfaat dan faedah bagi pembaca sekalian. Sebagai akhir kata, ibarat tidak ada gading yang tak retak, demikian juga dengan penelitian ini, tentunya masih banyak kekurangan dan kesalahan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari Bapak/Ibu demi kesempurnaan penelitian ini. Terima kasih.

Ketua Peneliti,

Iswajuni

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Hipotesis.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	3
2.1. Definisi Pemasaran.....	4
2.2. Pemasaran Jasa.....	5
2.3. Perilaku Konsumen.....	7
2.4. Lembaga Pendidikan Tinggi.....	8
2.5. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	12
3.1. Tujuan Penelitian.....	12
3.2. Manfaat Penelitian.....	12
BAB IV METODE PENELITIAN.....	13
4.1. Model Analisis.....	13
4.2. Metode.....	13
4.2.1. Identifikasi Variabel.....	13
4.2.2. Definisi Operasional.....	14
4.2.3. Jenis dan Sumber data.....	15
4.2.4. Prosedur Penentuan Sampel.....	15
4.2.5. Prosedur Pengumpulan Data.....	16
4.2.6. Teknik Analisis Data.....	16
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	18
5.1. Identifikasi Responden.....	18
5.2. Analisis dan Pembahasan.....	19

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	26
6.1. Kesimpulan.....	26
6.2. Saran.....	26

DAFTAR PUSTAKA.....	28
----------------------------	-----------

LAMPIRAN:

1. Kuesioner
2. Input Data Kuesioner
3. Hasil Print-Out Regresi

DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 5.1. Jenis Kelamin Responden.....	18
Tabel 5.2. Pengalaman Responden Mengikuti Semester Pendek.....	18
Tabel 5.3. Ringkasan Hasil Regresi Linier Berganda.....	19

BAB I

PENDAHULUAN



1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Mahasiswa sebagai salah satu komponen penting dalam dunia pendidikan tinggi, karena mahasiswa adalah sebagai *customer* yang akan menikmati layanan pendidikan selama proses belajar mengajar berlangsung. Setiap mahasiswa pasti berharap ingin cepat lulus, sehingga sebagai salah satu caranya adalah dengan mengikuti perkuliahan di semester pendek. Dalam buku pedoman pendidikan, diatur bahwa setiap tahun kuliah terdiri dari dua semester reguler dan satu semester pendek. Semester Gasal berlangsung bulan September-Februari, sedangkan semester Genap berlangsung bulan Maret-Juli, dan semester pendek berlangsung bulan Juli-Agustus, yaitu setelah berakhirnya semester Genap.

Dengan hanya berlangsungnya semester pendek sekitar satu bulan perkuliahan (\pm 12 kali tatap muka) ditambah dua kali ujian (UTS dan UAS), menyebabkan banyak terjadinya pro-kontra dalam pelaksanaan semester pendek. Pihak yang ekstrim mengatakan bahwa program semester pendek adalah bersifat instan dan menempatkan pengetahuan semata-mata sebagai produk, bukan sebagai proses (Darmaningtyas, Kompas, 4 April 2002). Padahal menurut Darmaningtyas, belajar di institusi pendidikan formal itu sebetulnya suatu proses untuk mendapatkan ilmu pengetahuan, pendewasaan diri, pematangan pribadi, berkomunikasi, berorganisasi, dan membangun relasi agar sebagai pribadi menjadi luas wawasannya tidak kuper, matang, punya prinsip, dan tidak plin-plan. Menurut Darmaningtyas, bahwa pada perkuliahan semester pendek itu tidak sempat diserap, dikunyah, direnungkan, dan direfleksikan, tetapi langsung ditelan begitu saja

untuk ujian. Persis seperti orang menelan obat, agar tidak merasakan pahit, maka obat tersebut ditelan dengan air minum atau dengan buah-buahan untuk memanipulasi rasanya. Menelan itu berbeda dengan mengunyah, yang memiliki ritme, ada unsur rasa, memerlukan proses, dan kesabaran sampai 32 kali.

Terlepas dari pro-kontra yang terjadi pada pelaksanaan semester pendek, yang lebih penting dilihat adalah dari segi mahasiswa, karena mahasiswa sebagai *customer* dari lembaga pendidikan tinggi. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan melihat dari sudut pandang mahasiswa, yakni tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan di semester pendek yang dipengaruhi oleh atribut/variabel yang mempengaruhi kepuasan tersebut, yaitu variabel kesiapan dosen, kesiapan mahasiswa, kesiapan pengelola fakultas, kesiapan bagian akademik, serta ketersediaan sarana dan prasarana.

1.2. RUMUSAN MASALAH.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel kesiapan dosen, kesiapan mahasiswa, kesiapan pengelola fakultas, kesiapan bagian akademik dan keuangan, serta ketersediaan sarana dan prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa yang mengikuti semester pendek?
2. Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa yang mengikuti kuliah di semester pendek?

1.3. HIPOTESIS

Bertitik tolak dari uraian pada latar belakang dan rumusan masalah, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Bahwa variabel kesiapan dosen, kesiapan mahasiswa, kesiapan pengelola fakultas, kesiapan bagian akademik dan keuangan, serta ketersediaan sarana dan prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa yang mengikuti semester pendek.
2. Bahwa variabel kesiapan dosen merupakan faktor yang dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa yang mengikuti kuliah di semester pendek.

BAB II

TINJUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Pemasaran

Manajemen pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang, dan mendapatkan laba. Beberapa definisi pemasaran dapat disimak dalam uraian berikut ini. Stanton (1991), mendefinisikan pemasaran sebagai suatu sistem keseluruhan dari kegiatan, usaha yang mempromosikan dan mendistribusikan produk yang dapat memuaskan keinginan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan.

Sedangkan Kotler dan Armstrong (1996), mendefinisikan pemasaran sebagai suatu proses sosial dan manajerial dimana individu-individu dan kelompok-kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk-produk dan nilai diantara sesama mereka. Lebih lanjut Kotler (2000) mendefinisikan konsep pemasaran sebagai suatu kunci untuk meraih tujuan perusahaan adalah menjadi lebih efektif dari pada pesaingnya dalam menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan pada pasar sasaran yang telah ditentukan. Pendapat tersebut menyatakan bahwa konsep pemasaran merupakan suatu konsep yang berorientasikan kepada pelanggan bukan perusahaan atau penjual. Setelah mendefinisikan pasar sasaran perusahaan berusaha memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk memenuhinya sehingga terjadi kepuasan. Didukung oleh terintegrasinya keseluruhan aktivitas departemen atau bagian-bagian dalam perusahaan tertuju pada satu tujuan bersama. Tujuan perusahaan swasta adalah laba namun tidak semata-mata mencari laba. Laba merupakan produk sampingan dari melaksanakan tugas dengan baik. Laba kan

didapat apabila perusahaan dapat memuaskan kebutuhan pelanggan dengan baik dari pada pesaingnya.

2.2. Pemasaran Jasa

Kotler (2000) mendefinisikan jasa sebagai suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pada dasarnya jasa mempunyai empat karakteristik yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun program pemasaran, antara lain adalah:

1. Tidak berwujud (*intangibility*)

Jasa tidak memiliki wujud fisik, tidak dapat diraba, dirasa maupun dicium sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa. Mereka akan menarik kesimpulan mengenai kualitas jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Karena itu, tugas penyedia jasa adalah “mengelola bukti”, untuk “mewujudkan yang tidak berwujud”. Bila pemasar produk ditantang untuk menambah ide abstrak, pemasar jasa ditantang untuk menempatkan bukti fisik dan gambaran pada penawaran abstrak mereka.

2. Tidak terpisahkan (*inseparability*)

Jasa tidak dapat dipisahkan dari tempat dimana jasa tersebut diperoleh, artinya jasa dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang sama. Tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan lewat berbagai penjual dan kemudian baru dikonsumsi. Jika seseorang melakukan jasa, maka penyediannya adalah bagian dari jasa. Karena klien juga hadir saat jasa itu dilakukan, interaksi penyedia

dengan klien adalah ciri khusus dari pemasaran jasa. Baik panyedia maupun klien mempengaruhi hasil jasa.

3. Bervariasi (*variability*)

Jasa memiliki sifat keanekaragaman bergantung siapa yang menyediakan, kapan pelayanannya, dan dimana tempat diberikannya layanan jasa tersebut. Pembeli jasa menyadari variabilitas yang tinggi ini, membuatnya sering membicarakannya dengan orang lain sebelum memilih penyedia jasa.

4. Mudah lenyap (*perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan, artinya jasa hanya akan bernilai saat pembeli membutuhkan layanannya. Mudah lenyapnya jasa tidak menjadi masalah apabila permintaan tetap karena mudah lebih dahulu mengatur staf untuk melakukan jasa itu. Tetapi jika permintaan berfluktuasi, perusahaan jasa menghadapi masalah yang rumit.

Pada pemasaran jasa, terdapat tiga jenis pemasaran yang akan dilakukan oleh pemasar, antara lain adalah:

1. Pemasaran Eksternal.

Menggambarkan pekerjaan normal yang dilakukan perusahaan untuk menyiapkan, memberi harga, mendistribusikan, dan mempromosikan jasa tersebut kepada konsumen.

2. Pemasaran Internal.

Menggambarkan tugas yang dilaksanakan perusahaan dalam melatih dan memotivasi para karyawan yang berhubungan dengan pelanggan secara efektif serta seluruh personil pendukungnya agar bekerja sama sebagai sebuah tim guna memberikan kepuasan kepada konsumen.

3. Pemasaran Interaktif.

Menggambarkan keahlian pegawai dalam menangani klien. Klien menilai kualitas jasa tidak sekedar pada kualitas teknisnya, tetapi juga fungsionalnya.

Menurut Parasuraman (Tjiptono, 1988) bahwa terdapat lima faktor utama yang menentukan kualitas sebuah jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*)

Berupa bukti fisik dari jasa seperti fasilitas fisik peralatan yang digunakan maupun representasi fisik dari jasa.

2. Keandalan (*reliability*)

Adanya kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dapat dipercaya atau diandalkan.

3. Daya tanggap (*purposiveness*)

Bersedia untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

4. Jaminan (*assurance*)

Bahwa pelanggan akan dilayani dengan baik oleh karyawan yang memiliki kredibilitas tinggi dan mampu memberikan rasa aman.

5. Empati (*Empathy*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

2.3. Perilaku Konsumen

Tujuan pemasaran adalah untuk memenuhi dan melayani kebutuhan dan keinginan konsumen sasaran. Agar dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen, maka perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen agar dapat menyusun strategi pemasaran yang tepat. Loudon, et al (1993) mendefinisikan perilaku

konsumen sebagai proses pengambilan keputusan dan aktivitas fisik seseorang yang digunakan saat pengevaluasian, perolehan, penggunaan atau penentuan barang dan jasa.

Sementara itu Peter dan Olson (1999) mendefinisikan perilaku konsumen sebagai interaksi dinamis antara pengaruh dan kognisi, perilaku, dan kejadian di sekitar kita dimana manusia melakukan aspek pertukaran dalam hidup mereka.

2.4. Lembaga Pendidikan Tinggi

Lembaga pendidikan tinggi sebagai penyelenggaraan jasa mempunyai input dan proses belajar mengajar yang memadai dalam arti mampu memberikan kualitas belajar mengajar yang sesuai dengan harapan/tuntutan mahasiswanya, akan dapat menghasilkan Sumber daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Seperti yang diungkapkan oleh Djojonegoro (1994) dalam Tanti (1998), bahwa salah satu tema pokok pembangunan pendidikan adalah peningkatan kualitas pendidikan, yakni pada upaya peningkatan kualitas proses dan hasil pendidikan. Suatu sistem pendidikan disebut bermutu dari segi proses, jika proses belajar mengajar berlangsung secara efektif dan peserta didik mengalami proses pembelajaran yang bermakna dan ditunjang oleh sumber daya (manusia, dana, sarana dan prasarana) yang memadai, sehingga proses pendidikan yang berkualitas akan membuahkan hasil pendidikan yang bermutu dan relevan dengan pembangunan.

Sebagai penyelenggara pendidikan, perguruan tinggi mempunyai fungsi yang dikenal dengan istilah Tri Dharma Perguruan Tinggi, yakni (1) Pendidikan dan Pengajaran; (2) Penelitian; dan (3) Pengabdian pada masyarakat. Fungsi-fungsi tersebut baru dapat dilaksanakan apabila syarat-syarat minimal suatu perguruan tinggi sudah dipenuhi, antara lain; prasarana kampus yang memadai, peralatan laboratorium, perpustakaan yang memadai, dan armada dosen yang siap tempur, artinya yang

mempunyai dedikasi dengan kemampuan profesional yang tinggi (Tilaar, 1994). Dengan terpenuhinya persyaratan-persyaratan tersebut, diharapkan mahasiswa dapat menikmati proses belajar mengajar dengan memuaskan.

Mahasiswa (dalam hal ini sebagai *customer*) menilai proses belajar mengajar sebagai sekumpulan atribut spesifik dan konsekuensi atau manfaat dari atribut tersebut. Ketika melakukan evaluasi, pelanggan membentuk semacam pengetahuan, belajar dari pengalaman masa lalu dan sekarang, mengenai hasil yang mereka inginkan yaitu kepuasan. Kepuasan terbentuk oleh pilihan terhadap dimensi spesifik dan terukur (atribut, kinerja atribut, dan konsekuensi dihubungkan dengan tujuan pada situasi tertentu). Tingkat kepuasan yang diinginkan membentuk persepsi bagaimana kinerja produk dalam situasi penggunaan tertentu. Mereka mengevaluasi pengalaman penggunaan untuk atribut yang sama sehingga akan mengarah pada pembentukan rasa kepuasan secara keseluruhan atau dengan membandingkan dulu dengan standar tertentu untuk membentuk diskonfirmasi persepsi dalam mencapai kepuasan (Assael, 1995).

2.5. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Oliver (1997) mendefinisikan kepuasan sebagai berikut: "*Satisfaction is the consumer's fulfillment response. It is a judgment that a product or service feature, or the product or service itself, provide (or providing) a pleasurable level of consumption-related fulfillment, including levels of under or over fulfillment*".

Artinya kepuasan adalah respon konsumen atas pemenuhan. Merupakan penilaian atas tampilan barang atau jasa, atau barang maupun jasa itu sendiri, memberi (memberikan) pemenuhan pada suatu level yang menyenangkan atas konsumsi, meliputi pemenuhan yang berada di atas maupun di bawah level.

Pemenuhan mengimplikasikan adanya tujuan yang ingin dicapai, sesuatu yang harus dipenuhi. Jadi pemenuhan dan kepuasan hanya dapat dinilai bila ada referensi terhadap sebuah standar. Standar tersebut membentuk dasar untuk perbandingan. Sebuah penilaian kepuasan melibatkan dua stimuli, yaitu sebuah hasil dan sebuah referensi perbandingan. Hal ini menjelaskan mengapa konsumen dapat dipuaskan dengan tingkat kepuasan yang diterima. Referensi perbandingan yang mungkin dipergunakan meliputi kepuasan sebelumnya, kepuasan orang lain, dan sebagainya.

Operasi perbandingan alternatif dalam kepuasan konsumen dijelaskan oleh Oliver (1997), sebagai berikut: Perbandingan yang pertama adalah diskonfirmasi harapan, yang melibatkan perbandingan antara pengamatan kinerja dengan harapan, serta penilaian tingkat kesenjangan (diskonfirmasi) antara kedua hal tersebut.

Perbandingan kedua, merupakan operasi perbandingan yang paling tua, yaitu pemenuhan kebutuhan. Menurut konsep kebutuhan dasar, konsumen membeli sebuah produk karena dua alasan. Pertama, adanya kekurangan dalam kehidupan konsumen dan konsumen berharap kekurangan itu dapat dipenuhi. Kedua, Konsumen membeli produk dalam rangka *enhancement*, yaitu menambahkan nilai positif dalam kehidupannya.

Perbandingan ke tiga adalah penilaian kualitas, secara umum dipandang sebagai perbandingan terhadap standar *excellence* atau ideal yang dimiliki konsumen. Istilah *excellence* mengacu pada definisi atau interpretasi subyektif lain tentang kualitas, seperti *attainment*, *desirability*, dan *usefulness*. *Attainment* mengacu pada pencapaian standar tingkat tinggi pada dimensi yang tidak terspesifikasi. *Desirability* mengacu pada tingkat ketertarikan konsumen yang lebih pribadi pada dimensi yang tidak terspesifikasi. *Usefulness* mengacu pada kemampuan barang atau jasa yang ditawarkan dapat memenuhi standar ideal konsumen.

Pembandingan ke empat adalah keadilan. Esensi keadilan adalah imbalan yang diperoleh seseorang dalam kegiatan pertukaran dengan orang lain harus sesuai dengan investasi yang telah ditanamkan. Apabila diaplikasikan dalam pemasaran, keadilan berarti kesesuaian imbalan yang diperoleh konsumen dengan pengorbanan yang telah dilakukan. Kepuasan akan terjadi apabila konsumen merasakan adanya pertukaran yang adil.

Pembandingan ke lima adalah hal yang sudah terjadi. Hal yang sudah terjadi merupakan salah satu operator pembandingan karena konsumen diajar untuk membandingkan hasil yang telah diterima dengan hal lain yang mungkin terjadi.

Operasi yang terakhir adalah tanpa perbandingan, dikenal dalam literatur sebagai *unappraised cognition*, yang menunjukkan adanya kemungkinan bahwa kinerja dapat secara langsung mempengaruhi kepuasan tanpa adanya operator pembandingan.

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAN PENELITIAN

3.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui variabel kesiapan dosen, kesiapan mahasiswa, kesiapan pengelola fakultas, kesiapan bagian akademik, serta ketersediaan sarana dan prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa yang mengikuti semester pendek.
2. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa yang mengikuti kuliah di semester pendek.

2.2. Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola Universitas dalam hal pelaksanaan semester pendek.
2. Sebagai bahan referensi bagi para peneliti selanjutnya.



BAB IV

METODE PENELITIAN

5.2. Model Analisis

Penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier berganda (*multiple regression analysis*). Adapun formulasi model regresi linier berganda tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e_i$$

Dimana:

Y = Tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga yang mengikuti semester pendek.

X_1 = Kesiapan Dosen

X_2 = Kesiapan Mahasiswa

X_3 = Kesiapan Pengelola Fakultas

X_4 = Kesiapan bagian Akademik dan Keuangan

X_5 = Ketersediaan Sarana dan Prasarana Perkuliahan.

β_0 = Intersep atau konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Regresi

e_i = Faktor Pengganggu

Untuk pembuktian terhadap Hipotesis yang diajukan, digunakan uji F dan uji t.

4.2. Metode

4.2.1. Identifikasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Variabel tergantung (Y) adalah tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga yang mengikuti semester pendek.

2. Variabel bebas (X), yang diukur dengan menggunakan nilai pembobotan pada masing-masing jawaban. Variabel tersebut terdiri atas:
 - a. X_1 = Kesiapan Dosen
 - b. X_2 = Kesiapan Mahasiswa
 - c. X_3 = Kesiapan Pengelola Fakultas
 - d. X_4 = Kesiapan bagian Akademik dan Keuangan
 - e. X_5 = Ketersediaan Sarana dan Prasarana Perkuliahan.

4.2.2. Definisi operasional

1. Variabel tergantung (Y), adalah tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga dalam mengikuti semester pendek.

Variabel ini akan diukur dengan menggunakan skala likert 1 sampai dengan lima, yaitu 1 = sangat tidak puas, 2 = sangat puas, 3 = ragu-ragu atau netral, 4 = puas dan 5 = sangat tidak puas.

2. Variabel bebas, yang dijabarkan melalui enam dimensi, antarlain:
 - a. Kesiapan Dosen (X_1), adalah persepsi mahasiswa terhadap kesiapan dosen dalam memberikan materi perkuliahan di semester pendek, yakni transparansi, materi kuliah yang disiapkan dengan baik oleh Dosen, serta Dosen memberikan jadwal kuliah yang tepat waktu.
 - b. Kesiapan Mahasiswa (X_2), adalah merupakan kesiapan mahasiswa tersebut untuk mengikuti perkuliahan dan ujian, serta kesiapan untuk mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh dosen.
 - c. Kesiapan Pengelola (X_3), merupakan persepsi mahasiswa terhadap kesiapan pejabat/pengelola fakultas, terutama ketua jurusan sebagai pihak yang menandatangani KRS semester pendek, serta kemudahan mahasiswa untuk

menemui pengelola Fakultas pada saat mereka mendapatkan permasalahan dalam mengikuti kuliah semester pendek.

- d. Kesiapan Karyawan (bagian akademik) (X_4), adalah persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan dalam pembayaran SPP semester pendek serta proses pengurusan KRS.
- e. Ketersediaan sarana dan prasarana (X_5), merupakan persepsi mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang proses belajar mengajar di kelas, ruang baca dan sebagainya.

Setiap atribut dari variabel bebas akan diukur dengan menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5. Dengan ketentuan, 1 untuk jawaban sangat tidak setuju; 2 untuk jawaban tidak setuju; 3 untuk jawaban ragu-ragu atau netral; 4 untuk jawaban setuju dan 5 untuk jawaban sangat setuju.

4.2.3. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan secara langsung dari para responden yaitu mahasiswa Universitas Airlangga yang pernah mengikuti semester pendek, serta data sekunder yang didapatkan dari pejabat/pengelola Fakultas di lingkungan Universitas Airlangga.

4.2.4. Prosedur Penentuan Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Airlangga yang pernah mengikuti program kuliah semester pendek. Prosedur pengambilan sampelnya adalah *non random sampling*, dengan menggunakan pendekatan *purposive sampling* dan *acidental*

sampling, yakni bahwa yang dijadikan sebagai sampel adalah mahasiswa UNAIR yang pernah mengikuti program semester pendek dan kebetulan dijumpai pada saat penyebaran kuesioner.

Dalam penelitian ini, diambil sampel sejumlah 100 orang. Sudman, seperti yang dikutip oleh Aaker et.AI. (1995) menyarankan mengenai besarnya sampel yang akan diambil sebagai berikut: "*... ..that the sample should be large enough so that when it is divided into groups, each of groups will have a minimum sample size of 100 or more.*"

4.2.5. Prosedur Pengumpulan Data

Dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) dan wawancara secara langsung dengan responden.

4.2.6. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data dalam penelitian ini, digunakan uji statistik dengan regresi linier berganda. Dari hasil perhitungan tersebut dilakukan tahapan analisis sebagai berikut:

a. Uji Regresi secara Serentak / Simultan (Uji F)

Uji secara serentak ini merupakan pengujian untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel tergantungnya. Dalam pengujian ini, F signifikansi (dari hasil olah data dengan SPSS) dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang disyaratkan (dalam penelitian ini tingkat signifikansi yang disyaratkan adalah sebesar 0,05). Apabila F sig. hasil olah data dengan

SPSS lebih kecil dari pada tingkat signifikansi yang disyaratkan atau 0,05 hal ini berarti bahwa hipotesis yang diajukan diterima.

Dari koefisien determinasi (R^2) akan diketahui besarnya sumbangan seluruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Apabila R^2 semakin dekat dengan angka satu, berarti variabel bebas secara bersama-sama dianggap kuat dapat menjelaskan variasi perubahan variabel tergantung. Sebaliknya apabila R^2 mendekati nol berarti model yang digunakan masih lemah.

b. Uji Regresi Parsial (Uji t).

Pengujian secara parsial masing-masing variabel bebas dimaksudkan untuk mengetahui apakah secara individual variabel bebas mempunyai pengaruh yang nyata atau tidak terhadap variabel tergantung. Dalam hal ini digunakan uji t (*t test*), dalam pengujian ini, t signifikansi (dari hasil olah data dengan SPSS) dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang disyaratkan (dalam penelitian ini tingkat signifikansi yang disyaratkan adalah sebesar 0,05). Apabila t sig. hasil olah data dengan SPSS lebih kecil dari pada tingkat signifikansi yang disyaratkan atau 0,05 hal ini berarti bahwa hipotesis yang diajukan diterima.

BAB V**IIASIL DAN PEMBAHASAN****5.1. Identifikasi Responden**

Dalam penelitian ini, respondennya adalah mahasiswa Universitas yang pernah mengikuti program kuliah semester pendek di fakultasnya masing-masing sejumlah 100 mahasiswa. Berikut ini adalah tabel yang berisi identifikasi responden yang terdiri atas kategori jenis kelamin responden dan pengalaman mengikuti semester pendek.

Tabel 5.1.

JENIS KELAMIN RESPONDEN

JENIS KELAMIN:	JUMLAH:	PROSENTASE:
Perempuan	64	64%
Laki-Laki	36	36%
JUMLAH	100	100%

Berdasarkan Tabel 5.1. terlihat bahwa berdasarkan jenis kelamin, maka responden perempuan berjumlah 64 mahasiswa dan responden laki-laki berjumlah 36 mahasiswa.

Tabel 5.2.

PENGALAMAN MENGIKUTI SEMESTER PENDEK

JENIS KELAMIN:	JUMLAH:	PROSENTASE:
1 kali mengikuti semester pendek	19	19%
2 kali mengikuti semester pendek	55	55%
> 3 kali mengikuti semester pendek	26	26%
JUMLAH	100	100%

Berdasarkan jumlah pengalaman responden untuk mengikuti semester pendek, terlihat bahwa responden yang mengikuti semester pendek sebanyak satu kali sejumlah 19 mahasiswa, responden yang pernah mengikuti semester pendek sebanyak 2 kali sejumlah 55 mahasiswa, serta responden yang pernah mengikuti semester pendek 3 kali atau lebih adalah sebanyak 26 mahasiswa.

5.2. Analisis dan Pembahasan

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, yang digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh antara variabel bebas (yaitu variabel kesiapan dosen, variabel kesiapan mahasiswa, variabel kesiapan pengelola, kesiapan bagian akademik dan keuangan, serta variabel ketersediaan sarana dan prasarana) terhadap variabel tergantung (yaitu tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga yang mengikuti semester pendek).

5.2.1. Persamaan Regresi Linier berganda

Perhitungan regresi dan perhitungan lain yang mendukung analisis ini dilakukan dengan menggunakan SPSS. Hasil perhitungan regresi tersebut dapat dijelaskan pada Tabel 5.3.

Tabel 5.3.
RINGKASAN HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Variabel	B	t	Sig. t	Kesimpulan
X ₁	0,310	2,557	0,0122	Signifikan
X ₂	0,206	2,135	0,0353	Signifikan
X ₃	0,324	3,558	0,0006	Signifikan
X ₄	0,178	2,486	0,0147	Signifikan
X ₅	0,377	4,561	0,0000	Signifikan
Konstanta	-1,275	-2,182	0,0316	

F _{hitung}	: 12,779
F _{signifikansi}	: 0,000
Standard Error	: 0,611
Multiple R	: 0,636
R Square	: 0,405

Keterangan:

- Y = Tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti kuliah semester pendek.
- X₁ = Variabel kesiapan Dosen
- X₂ = Variabel kesiapan Mahasiswa
- X₃ = Variabel kesiapan pengelola Fakultas
- X₄ = Variabel kesiapan bagian Akademik dan Keuangan
- X₅ = Variabel ketersediaan sarana dan prasarana.

Berdasarkan Tabel 5.3., maka dapat dimasukkan ke dalam persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -1,275 + 0,310X_1 + 0,206X_2 + 0,324X_3 + 0,178X_4 + 0,377X_5$$

Dalam persamaan regresi linier berganda, angka untuk konstanta adalah $-1,275$ artinya bahwa tingkat kepuasan mahasiswa UNAIR dalam mengikuti kuliah semester pendek tanpa dipengaruhi oleh variabel kesiapan dosen, kesiapan mahasiswa, kesiapan pengelola Fakultas, kesiapan bagian akademik dan keuangan, serta ketersediaan sarana dan prasarana adalah sebesar $-1,275$.

Variabel X_1 (variabel kesiapan Dosen) yaitu merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan semester Pendek, mempunyai koefisien yang positif, yaitu 0,310 yang berarti bahwa variabel kesiapan Dosen mempunyai hubungan yang searah dengan tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan semester pendek. Setiap Variabel kesiapan Dosen (X_1) berubah sebesar satu satuan, maka tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan semester pendek (Y) akan berubah sebesar 0,310 satuan dengan anggapan variabel kesiapan Mahasiswa (X_2), variabel kesiapan Pengelola Fakultas (X_3), variabel kesiapan Bagian Akademik dan Keuangan (X_4), dan variabel ketersediaan sarana dan prasarana (X_5) adalah tetap.

Variabel X_2 (variabel kesiapan Mahasiswa) adalah merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan semester Pendek, mempunyai koefisien yang positif, yaitu 0,206 yang berarti bahwa variabel kesiapan Mahasiswa mempunyai hubungan yang searah dengan tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan semester pendek. Setiap Variabel kesiapan Mahasiswa (X_2) berubah sebesar satu satuan, maka tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan semester pendek (Y) akan berubah sebesar 0,206 satuan dengan anggapan variabel kesiapan Dosen (X_1), variabel kesiapan Pengelola Fakultas (X_3), variabel kesiapan Bagian Akademik dan Keuangan (X_4), dan variabel ketersediaan sarana dan prasarana (X_5) adalah tetap.

Variabel X_3 (variabel kesiapan Pengelola Fakultas) yaitu merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan semester Pendek, mempunyai koefisien yang positif, yaitu 0,324 yang berarti bahwa variabel kesiapan Pengelola Fakultas mempunyai hubungan yang searah dengan tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan semester pendek. Setiap Variabel kesiapan Pengelola Fakultas (X_3) berubah sebesar satu satuan, maka tingkat kepuasan mahasiswa

dalam mengikuti perkuliahan semester pendek (Y) akan berubah sebesar 0,324 satuan dengan anggapan variabel kesiapan Dosen (X_1), variabel kesiapan Mahasiswa (X_2), variabel kesiapan Bagian Akademik dan Keuangan (X_4), dan variabel ketersediaan sarana dan prasarana (X_5) adalah tetap.

Variabel X_4 (variabel kesiapan Bagian Akademik dan Keuangan) yaitu merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan semester Pendek, mempunyai koefisien yang positif, yaitu 0,178 yang berarti bahwa variabel kesiapan Bagian Akademik dan Keuangan mempunyai hubungan yang searah dengan tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan semester pendek. Setiap Variabel kesiapan Bagian Akademik dan Keuangan (X_4) berubah sebesar satu satuan, maka tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan semester pendek (Y) akan berubah sebesar 0,178 satuan dengan anggapan variabel kesiapan Dosen (X_1), variabel kesiapan Mahasiswa (X_2), variabel kesiapan Pengelola Fakultas (X_3), dan variabel ketersediaan sarana dan prasarana (X_5) adalah tetap.

Variabel X_5 (variabel ketersediaan sarana dan prasarana) adalah merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan semester pendek, mempunyai koefisien yang positif, yaitu 0,377 yang berarti bahwa variabel ketersediaan sarana dan prasarana mempunyai hubungan yang searah dengan tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan semester pendek. Setiap Variabel kesiapan ketersediaan sarana dan prasarana (X_5) berubah sebesar satu satuan, maka tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan semester pendek (Y) akan berubah sebesar 0,377 satuan dengan anggapan variabel kesiapan Dosen (X_1), variabel kesiapan Mahasiswa (X_2), variabel kesiapan Pengelola Fakultas (X_3), variabel kesiapan Bagian Akademik dan Keuangan (X_4) adalah tetap.

Nilai Multiple R atau koefisien korelasi adalah untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantung. Pada Tabel 5.3., terlihat bahwa nilai Multiple R sebesar 0,636. Hal ini menunjukkan hubungan yang erat antara variabel-variabel bebas dengan tingkat kepuasan mahasiswa Unair dalam mengikuti kuliah semester pendek. Hubungan ini dapat dikategorikan cukup erat, karena besarnya koefisien korelasi mendekati angka 1 atau 100%. Sebagaimana diketahui bahwa suatu hubungan dikatakan sempurna apabila koefisien korelasinya mencapai angka 100% atau mendekati angka 1 (positif atau negatif).

Sumbangan atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel tergantung dinyatakan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2). Seperti terlihat pada Tabel 5.3. maka besarnya R^2 dalam penelitian ini adalah 0,405 artinya bahwa ke lima variabel bebas yaitu oleh variabel kesiapan Dosen, kesiapan Mahasiswa, kesiapan Pengelola Fakultas, kesiapan bagian Akademik dan Keuangan, serta ketersediaan sarana dan prasarana berkontribusi mempengaruhi variabel tergantung yaitu tingkat kepuasan mahasiswa UNAIR dalam mengikuti perkuliahan semester pendek sebesar 40,5%, sedangkan sisanya sebesar 59,5% merupakan kontribusi variabel-variabel bebas lainnya yang tidak termasuk dalam model.

5.2.2. Pembuktian Hipotesis

Hipotesis pertama, seperti yang tertulis di Bab I, bahwa variabel bebas secara keseluruhan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti kuliah semester pendek, dapat dibuktikan dengan menggunakan Uji F (Uji simultan). Pada Tabel 5.3. diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 12,779. Sedangkan $F_{sig.}$ terlihat angka 0,000. Dengan demikian probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05 (tingkat signifikansi yang disyaratkan), maka hal ini berarti bahwa variabel bebas (kesiapan Dosen, kesiapan Mahasiswa, kesiapan Pengelola Fakultas, kesiapan Bagian

Akademik dan Keuangan, serta ketersediaan sarana dan prasarana) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang bermakna/signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti kuliah semester pendek. Hal ini berarti bahwa hipotesis pertama yang diajukan terbukti kebenarannya.

Hipotesis kedua, seperti yang diajukan di Bab I, bahwa variabel kesiapan dosen mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti kuliah semester pendek di Universitas Airlangga, tidak terbukti kebenarannya, hal ini terlihat pada Tabel 5.3. bahwa secara parsial variabel bebas yang pengaruhnya dominan terhadap variabel tergantung adalah variabel ketersediaan sarana dan prasarana. Namun dari Uji t disini terlihat bahwa secara parsial variabel bebas berpengaruh nyata terhadap variabel tergantung, seperti yang terlihat pada Tabel 5.3 dan pada uraian berikut ini:

Variabel kesiapan Dosen (X_1) mempunyai t signifikansi (dari hasil olah data dengan SPSS) sebesar 0,0122. Hal ini berarti angka t sig. lebih kecil dari pada tingkat signifikansi yang disyaratkan, yaitu sebesar 0,05. Sehingga dapat diartikan bahwa secara parsial variabel kesiapan Dosen (X_1) berpengaruh nyata terhadap variabel tergantung, yaitu tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan semester pendek.

Variabel kesiapan Mahasiswa (X_2) mempunyai t signifikansi (dari hasil olah data dengan SPSS) sebesar 0,0353. Hal ini berarti angka t sig. lebih kecil dari pada tingkat signifikansi yang disyaratkan, yaitu sebesar 0,05. Sehingga dapat diartikan bahwa secara parsial variabel kesiapan Mahasiswa (X_2) berpengaruh nyata terhadap variabel tergantung, yaitu tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan semester pendek.

Variabel kesiapan Pengelola Fakultas (X_3) mempunyai t signifikansi (dari hasil olah data dengan SPSS) sebesar 0,0006. Hal ini berarti angka t sig. lebih kecil dari pada tingkat signifikansi yang disyaratkan, yaitu sebesar 0,05. Sehingga dapat diartikan bahwa

secara parsial variabel kesiapan Pengelola Fakultas (X_3) berpengaruh nyata terhadap variabel tergantung, yaitu tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan semester pendek.

Variabel kesiapan Bagian Akademik dan Keuangan (X_4) mempunyai t signifikansi (dari hasil olah data dengan SPSS) sebesar 0,0147. Hal ini berarti angka t sig. lebih kecil dari pada tingkat signifikansi yang disyaratkan, yaitu sebesar 0,05. Sehingga dapat diartikan bahwa secara parsial variabel kesiapan Bagian Akademik dan Keuangan (X_4) berpengaruh nyata terhadap variabel tergantung, yaitu tingkat kepuasan mahasiswa UNAIR dalam mengikuti perkuliahan semester pendek.

Variabel ketersediaan sarana dan sarana dalam proses belajar mengajar (X_5) mempunyai t signifikansi (dari hasil olah data dengan SPSS) sebesar 0,0000. Hal ini berarti angka t sig. lebih kecil dari pada tingkat signifikansi yang disyaratkan, yaitu sebesar 0,05. Sehingga dapat diartikan bahwa secara parsial variabel ketersediaan sarana dan prasarana (X_5) berpengaruh nyata terhadap variabel tergantung, yaitu tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan semester pendek.

Dengan demikian terlihat bahwa variabel ketersediaan sarana dan prasarana (X_5) adalah merupakan variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UNAIR dalam mengikuti perkuliahan semester pendek, disusul berikutnya berturut-turut variabel kesiapan Pengelola Fakultas (X_3), variabel kesiapan Dosen (X_1), variabel kesiapan Bagian Akademik dan Keuangan (X_4), dan terakhir variabel kesiapan mahasiswa (X_2). Sekali lagi hal ini menunjukkan bukti bahwa hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini ditolak atau tidak terbukti.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang pertama terbukti benar, hal ini berarti bahwa secara bersama-sama variabel kesiapan Dosen, variabel kesiapan Mahasiswa, variabel kesiapan Pengelola Fakultas, variabel kesiapan Bagian Akademik dan Keuangan, serta variabel ketersediaan sarana dan prasarana berpengaruh secara nyata terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UNAIR dalam mengikuti perkuliahan semester pendek. Sumbangan keseluruhan variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebesar 40,5%, sedangkan sisanya 59,5% tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Dari hasil analisis dengan menggunakan Uji t, maka dapat diketahui bahwa variabel ketersediaan sarana dan prasarana (X_5) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan mahasiswa Unair. Disusul dengan variabel-variabel bebas berikutnya, yaitu variabel kesiapan Pengelola Fakultas (X_3), variabel kesiapan Dosen (X_1), variabel kesiapan Bagian Akademik dan Keuangan (X_4), dan terakhir variabel kesiapan mahasiswa (X_2). Hal ini menunjukkan bukti bahwa hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini ditolak atau tidak terbukti..

6.2. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka dapat disarankan beberapa hal, seperti berikut ini:

1. Hendaknya dalam pelaksanaan semester pendek, perlu dilakukan upaya seleksi bagi mahasiswa yang akan mengikutinya, sehingga mereka yang ikut dalam program kuliah semester pendek tersebut, benar-benar mahasiswa yang siap.

2. Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang proses belajar mengajar hendaknya tetap dijaga keberadaannya atau bahkan ditingkatkan, sehingga proses perkuliahan di semester pendek dapat berjalan lancar, dan pada akhirnya dapat memuaskan mahasiswa.
3. Bagi peneliti yang selanjutnya yang akan meneliti pada permasalahan yang sejenis, diharapkan hendaknya memasukkan variabel lain di luar variabel bebas yang sudah ada dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2001, *Petunjuk Pelaksanaan Pendidikan Fakultas ekonomi Universitas Airlangga Th. 2001/2002*, Fak. Ekonomi Unair, Surabaya.
- Arcaro, J.S. ,1995, *Quality in Education*, Delray Beach: St. Lucie Press.
- Assael, Henry, 1995, *Customer Behavior and Marketing Action*, South Western College Publishing, New York.
- Darmaningtyas, 2002, *Pendidikan Rusak-rusakan*, Kompas, 4 April, hal. 4.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 1996, *Principles of Marketing*, Seventh Edition, Englewood Cliffs, Prentice-Hall Interntional, Inc., New Jersey.
- Loudon, David L. and Bitta, Albert J. Della, 1993, *Consumer Behavior*, Fourth Editioan, Mc Graw Hill Book Co.
- Oliver, Richard L, 1997, *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer*, Internatioanal Editioan, Mc Graw Hill Companier, Inc., Singapore.
- Peter, J. Paul and Jerry C. Olson 1999, *Consumer Behavior* (Terjemahan), edisi Keempat, Penerbit Erlangga.
- Stanton, William J., 1991, *Fundamental of Marketing*, Fouth Edition, Mc Graw Hill Book Company, New York.
- Tadjab, 1994, *Perbandingan Pendidikan, Studi Perbandingan Tentang beberapa Aspek Pendidikan Barat Modern, Islam dan Nasional*, Penerbit karya Abadi Tama, Surabaya.
- Tanti H., 1998, *Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pendidikan Tinggi di Surabaya*, Program Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta.
- Tilaar, M. H.A.R., 1994, *Manajemen Pendidikan Nasional, Kajian pendidikan Masa Depan*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Tjiptono F., 1998, *Manajemen Jasa*, cetakan Kedua, Andi Offset, Yogyakarta.

KUESIONER

Yth. Mahasiswa/Mahasiswi UNAIR

Ditengah-tengah kesibukan perkuliahan Saudara, perkenankanlah kami mohon kesediaan Saudara untuk mengisi dan melengkapi kuesioner yang kami buat dalam rangka penelitian mengenai pelaksanaan Semester Pendek di UNAIR. Kerahasiaan jawaban yang Saudara berikan, akan dijamin oleh kode etik penelitian. Atas perhatian Saudara, kami mengucapkan banyak terima kasih.

BAGIAN I : IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin:

- a. Perempuan
- b. Laki-laki

2. Berapa kali Saudara pernah mengikuti Semester Pendek:

- a. 1 kali.
- b. 2 kali.
- c. 3 kali atau lebih.

BAGIAN II : VARIABEL-VARIABEL DLM PELAKSANAAN SEM. PENDEK

Untuk pernyataan-pernyataan berikut ini, berikanlah tanggapan Saudara dengan memberikan tanda silang pada angka yang mewakili pendapat Saudara, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. = Sangat Tidak Setuju, apabila pernyataan sama sekali tidak sesuai dengan pendapat Saudara.
2. = Tidak Setuju, apabila pernyataan tidak sesuai dengan pendapat Saudara.
3. = Ragu-ragu atau Netral apabila Saudara merasa ragu-ragu dengan pernyataan yang ada.
4. = Setuju, apabila pernyataan sesuai dengan pendapat Saudara.
5. = Sangat Setuju, apabila Bapak/Ibu merasa sangat setuju dengan pernyataan yang ada.

No.	PERNYATAAN	JAWABAN
	Variabel KESIAPAN DOSEN (X₁)	
1.	Dosen mempersiapkan perkuliahan dengan baik (transparansi, materi kuliah, dsb.)	1 2 3 4 5
2.	Dosen memberikan kuliah tepat waktu (tidak terlambat, tidak mengganti-ganti jadwal perkuliahan)	1 2 3 4 5

	VARIABEL KESIAPAN MAHASISWA (X₂)	
1.	Anda menyiapkan diri untuk mengikuti perkuliahan dengan baik.	1 2 3 4 5
2.	Selalu berusaha hadir di perkuliahan dan mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh Dosen.	1 2 3 4 5
	VARIABEL KESIAPAN PENGELOLA (X₃)	
1.	Pengelola fakultas, terutama ketua jurusan sebagai pihak yang menandatangani KRS semester pendek, dapat ditemui dengan mudah.	1 2 3 4 5
2.	Dapat menemui pengelola Fakultas (Dekan atau Pembantu-Pembantu Dekan dengan mudah, apabila ada permasalahan dengan perkuliahan maupun ujian.	1 2 3 4 5
	VARIABEL KESIAPAN BAG. AKADEMIK & KEUANGAN (X₄)	
1.	Pengurusan semester pendek dilayani dengan baik oleh bagian akademik.	1 2 3 4 5
2.	Pembayaran biaya/SPP semester pendek dilayani dengan baik oleh bagian keuangan.	1 2 3 4 5
	VARIABEL KETERSEDIAAN SARANA & PRASARANA (X₅)	
1.	Sarana dan prasarana penunjang proses belajar mengajar di kelas (OHP, Pengeras Suara, Papan Tulis, Kipas Angin/AC, dsb.) tersedia dengan baik.	1 2 3 4 5
2.	Sarana dan prasarana penunjang proses belajar mengajar di luar kelas (ruang baca, foto copy, dsb.) tersedia dengan baik.	1 2 3 4 5

BAGIAN III: TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA

Puaskah Saudara dengan variabel-variabel dalam pelaksanaan Semester Pendek (variabel kesiapan dosen, kesiapan mahasiswa, kesiapan pengelola fakultas, kesiapan bagian akademik, serta ketersediaan sarana dan prasarana) di fakultas Saudara?

1. Sangat Tidak Puas.
2. Tidak Puas.
3. Ragu-ragu atau Netral.
4. Puas.
5. Sangat Puas.

Hormat kami,

Ketua Peneliti.

	x1	x2	x3	x4	x5	y
1	3.50	2.00	4.00	2.00	4.00	3.00
2	3.00	1.50	3.00	3.00	4.00	3.00
3	3.50	2.00	3.50	2.50	3.50	3.00
4	4.00	3.00	4.00	3.50	4.00	5.00
5	3.50	2.50	4.00	3.00	2.50	3.00
6	4.00	2.00	3.50	4.00	3.50	4.00
7	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
8	3.50	3.00	3.50	2.50	4.00	4.00
9	4.00	2.50	4.00	2.50	4.50	4.00
10	3.50	2.00	5.00	3.00	3.00	3.00
11	3.00	3.00	2.50	3.00	2.50	2.00
12	3.00	2.50	2.00	4.00	3.00	2.00
13	2.50	3.00	3.00	3.50	3.00	3.00
14	4.00	2.00	4.00	2.50	4.50	4.00
15	4.50	4.00	4.50	3.00	4.00	5.00
16	2.50	2.50	3.00	3.00	2.00	3.00
17	3.00	3.00	4.50	3.50	3.50	3.00
18	2.50	1.50	4.00	2.00	5.00	2.00
19	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
20	4.00	3.00	2.50	4.00	4.00	4.00
21	3.50	2.50	2.00	3.00	3.00	2.00
22	4.00	3.00	2.50	2.50	5.00	4.00
23	3.50	2.50	3.00	4.00	3.00	3.00
24	3.50	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
25	4.50	3.50	3.50	3.50	3.00	3.00
26	4.00	2.00	3.50	2.00	4.00	3.00
27	3.00	2.50	2.00	2.00	3.50	3.00
28	3.00	2.50	2.50	3.00	2.50	2.00
29	3.50	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00
30	4.00	3.50	4.00	4.00	4.00	4.00
31	4.50	3.00	2.50	3.00	5.00	5.00

c:\spsswin\sem-dek.sav

	x1	x2	x3	x4	x5	y
32	3.50	2.00	4.50	5.00	3.50	3.00
33	3.00	2.00	4.00	4.50	4.00	5.00
34	4.00	1.50	3.50	3.50	2.50	4.00
35	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
36	2.50	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00
37	3.50	3.00	3.50	4.50	4.00	4.00
38	3.00	3.00	2.50	2.00	3.50	3.00
39	3.50	1.50	3.00	3.00	4.00	3.00
40	3.00	2.00	3.50	3.00	3.50	3.00
41	4.00	2.50	4.00	4.00	3.00	4.00
42	3.00	2.00	4.00	4.50	3.00	4.00
43	3.00	1.00	3.00	3.00	5.00	4.00
44	3.00	2.00	2.50	3.50	4.50	3.00
45	3.50	2.50	3.00	5.00	3.50	4.00
46	4.00	2.00	4.00	2.00	3.00	4.00
47	3.00	2.50	4.00	3.50	3.00	4.00
48	3.50	3.00	2.50	4.00	4.00	4.00
49	3.00	1.50	3.00	4.00	4.00	3.00
50	3.00	2.50	3.00	3.50	2.50	3.00
51	3.00	3.50	3.00	3.00	3.00	3.00
52	2.50	3.00	3.50	3.00	3.00	3.00
53	3.00	3.00	4.00	2.00	2.50	3.00
54	3.50	2.00	4.50	2.00	3.00	3.00
55	3.00	4.00	3.50	2.00	5.00	5.00
56	4.00	2.50	4.00	3.00	4.00	5.00
57	4.00	2.50	3.00	5.00	4.00	4.00
58	4.00	3.00	3.50	5.00	3.50	4.00
59	4.00	3.00	4.00	4.00	2.50	3.00
60	3.00	4.00	3.50	3.00	4.00	4.00
61	3.00	3.50	4.00	3.00	3.00	4.00
62	3.50	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00

	x1	x2	x3	x4	x5	y
63	3.00	2.00	4.00	4.00	3.50	3.00
64	3.00	2.50	3.50	4.50	3.00	3.00
65	4.00	3.50	2.50	4.00	5.00	3.00
66	3.00	3.00	3.50	3.00	4.50	3.00
67	3.50	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00
68	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	2.00
69	3.00	3.00	3.50	4.00	4.50	4.00
70	2.50	3.50	4.00	3.50	3.50	3.00
71	3.00	3.00	2.50	5.00	3.00	3.00
72	2.50	2.00	4.00	2.50	3.00	3.00
73	3.00	2.50	3.50	3.00	4.00	4.00
74	2.50	3.00	3.00	2.00	3.50	3.00
75	3.00	3.00	4.00	2.50	5.00	4.00
76	3.50	2.50	4.00	2.50	5.00	4.00
77	4.00	4.00	2.50	4.00	4.00	3.00
78	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
79	3.50	2.00	4.00	3.00	3.50	3.00
80	3.50	2.00	4.50	5.00	5.00	4.00
81	3.00	4.00	2.00	3.50	4.00	4.00
82	2.50	3.00	3.00	2.50	4.00	3.00
83	3.50	2.00	2.50	4.00	3.00	2.00
84	3.00	2.50	3.50	2.00	2.50	2.00
85	2.00	1.50	3.00	2.00	4.00	3.00
86	3.50	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
87	3.00	2.50	2.00	5.00	4.50	4.00
88	3.50	2.00	2.50	3.50	3.00	3.00
89	3.00	1.50	2.50	3.00	3.00	3.00
90	3.50	3.00	3.00	3.00	3.50	4.00
91	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
92	3.00	2.00	4.00	2.00	2.50	2.00
93	3.50	2.50	3.50	3.50	2.00	3.00

	x1	x2	x3	x4	x5	y
94	4.00	3.50	2.50	3.00	4.00	2.00
95	2.50	2.00	3.00	3.00	4.00	2.00
96	3.00	2.50	3.00	2.50	5.00	3.00
97	4.00	3.00	3.50	2.00	4.50	3.00
98	3.50	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00
99	2.50	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00
100	4.50	4.00	4.00	4.00	3.50	4.00

*** MULTIPLE REGRESSION ***

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. Y

Block Number 1. Method: Enter
 X1 X2 X3 X4 X5

Variable(s) Entered on Step Number

- 1. X5
- 2. X3
- 3. X4
- 4. X2
- 5. X1



6.0 NOV 2005

Multiple R .63613
 R Square .40466
 Adjusted R Square .37300
 Standard Error .61128

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	5	23.87512	4.77502
Residual	94	35.12488	.37367

F = 12.77876 Signif F = .0000

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
X1	.309785	.121158	.217290	2.557	.0122
X2	.205917	.096437	.177192	2.135	.0353
X3	.324191	.091129	.288880	3.558	.0006
X4	.178430	.071766	.204117	2.486	.0147
X5	.376752	.082609	.368774	4.561	.0000
(Constant)	-1.274774	.584276		-2.182	.0316

End Block Number 1 All requested variables entered.