

## STUDI TENTANG TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DITINJAU DARI KUALITAS LAYANAN DAN SEMESTER YANG DITEMPUH DI FAKULTAS FILSAFAT UNIVERSITAS GADJAH MADA

Suryanto

### INTISARI

Fakultas sebagai unit kerja di universitas merupakan lembaga yang menyelenggarakan pelayanan pendidikan. Kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan bagi mahasiswa akan menentukan keberhasilan fakultas. Penelitian ini mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan semester ditempuh dengan kepuasan mahasiswa. Tes pendahuluan (*pre-test*) dilakukan melalui proses uji reliabilitas dan validitas atas butir-butir instrumen sebelum digunakan dalam penelitian. Jumlah responden yang digunakan sebagai *pre-test* ini sebanyak 60 mahasiswa. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis butir dengan kriteria angka *corrected item-total correlation* lebih besar dari 2,5. Uji reliabilitas menghasilkan *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7. Subyek penelitian terdiri dari 200 mahasiswa angkatan 2011, 2012, 2013 dan 2014. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala kualitas pelayanan dan skala kepuasan. Teknik analisis data menggunakan analisis korelasi, korelasi ganda, Anova satu jalur dan regresi. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa. Tidak ada hubungan semester yang ditempuh dengan kepuasan mahasiswa dan tidak perbedaan kepuasn mahasiswa ditinjau dari semester ditempuh. Dimensi kualitas pelayanan yang memberikan hasil yang paling dominan dengan kepuasan mahasiswa adalah *empathy* dan *reliability*. Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah fakultas harus selalu meningkatkan aspek kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Fakultas perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah dinilai baik oleh mahasiswa serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Kata kunci: kualitas pelayanan, semester ditempuh dan kepuasan mahasiswa

**A STUDY OF STUDENTS' SATISFACTION LEVEL IN THE PERSPECTIVE  
OF SERVICE QUALITY AND SEMESTER OF STUDY IN FACULTY OF  
PHILOSOPHY GADJAH MADA UNIVERSITY**

**Suryanto**

**ABSTRACT**

Faculty as a unit in a university is institution that organizes educational services. The quality of service that provides for student satisfaction will determine the success of the faculty. This study aimed to examine the relationship between service quality and semester of studies with students' satisfaction. Pre-test conducted from reliability and validity process on instrument items before it was used in research. Total 60 respondents/students were used as this pre-test. Research instrument in this research was tested the validity by using analytical item. The criteria of this test have to fulfill the value corrected item-total correlation more than 2.5. The reliability test using Cronbach's alpha which criteria of Cronbach's alpha more than 0.7. The subject of this research were 200 students that consisted of students of the academic year 2011, 2012, 2013, and 2014. The data was collected using service-quality scale and scale of satisfaction. The data analysis employed the multiple correlation analysis, one way ANOVA and regression analysis. The result showed that a significant relationship between the service quality and students' satisfaction. There wasn't a significant relationship between semester of study and students' satisfaction. There was no different on students' satisfaction in the perspective of semester of study. The dimension of quality service that has dominant influence was the dimension of empathy, and reliability. Based on the results of the analysis, recommendation for the faculty is to improve the quality of services toward the students. The faculty needs to maintain and improve the quality of service that has been getting good assessment by students and the need to repair things that are still lacking.

**Keywords:** service quality, semester of study, students' satisfaction