

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BUDAYA AKADEMIK, DAN KINERJA DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI UNIVERSITAS PATOMPO MAKASSAR

Datu Puang<sup>1</sup>, Syarifuddin<sup>2</sup>, Nurdin<sup>1</sup>

<sup>1,2,3</sup>*Sekolah Pascasarjana Universitas Patompo Makassar*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, budaya akademik, dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa semester IV Pendidikan ekonomi Universitas Patompo Makassar. Seberapa besar pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, budaya akademik, dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi semester IV Universitas Patompo Makassar. Variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi semester IV Universitas Patompo Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester IV Pendidikan ekonomi Universitas Patompo Makassar sebanyak 53 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis structural equation modeling (SEM) dengan menggunakan program SmartPLS 4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat diketahui melalui nilai t-statistik sebesar  $2.069 > 1.67$ , dan nilai p-values sebesar  $0.003 < 0.05$ . Budaya akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat diketahui melalui nilai t-statistik sebesar  $2.569 > 1.67$ , dan nilai p-values sebesar  $0.002 < 0.05$ . Kinerja dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat diketahui melalui nilai t-statistik sebesar  $3.704 > 1.67$ , dan nilai p-values sebesar  $0.000 < 0.05$

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Budaya Akademik, Kinerja Dosen, Kepuasan Mahasiswa.

### ABSTRACT

This research aims to find out how much influence service quality, academic culture and lecturer performance have on student satisfaction in the fourth semester of economics education at Patompo University, Makassar. How big is the simultaneous influence of service quality, academic culture, and lecturer performance on the satisfaction of fourth semester economic education students at Patompo University, Makassar. The dominant variable that influences the satisfaction of fourth semester economics education students at Patompo University. The type of research used in this research is quantitative research. The sample in this research was students in the fourth semester of economics education at Patompo University, Makassar, totaling 53 respondents. The data analysis technique used in this research is structural equation modeling (SEM) analysis using the SmartPLS 4 program. The results of this research indicate that service quality has a positive and significant effect on student satisfaction. This can be seen through the t-statistic value of  $2,069 > 1.67$ , and the p-values of  $0.003 < 0.05$ . Academic culture has a positive and significant effect on student satisfaction. This can be seen through the t-statistic value of  $2,569 > 1.67$ , and the p-values of  $0.002 < 0.05$ . Lecturer performance has a positive and significant effect on student satisfaction. This can be seen through the t-statistic value of  $3,704 > 1.67$ , and the p-values of  $0.000 < 0.05$ .

**Keywords:** Service Quality, Academic Culture, Lecturer Performance, Student Satisfaction

### PENDAHULUAN

Sebagai pengguna utama layanan pendidikan tinggi, mahasiswa merupakan pihak yang paling terkena dampak langsung dari kualitas layanan tersebut. Kepuasan mahasiswa semakin dipandang sebagai salah satu komponen terpenting dan kritis dalam perkembangan sebuah universitas karena fungsinya dalam mengukur tingkat layanan yang diberikan oleh sebuah universitas.

Mahasiswa akan mendapatkan manfaat lebih dari layanan pendidikan yang diberikan sekolah jika lembaga tersebut juga mampu menumbuhkan lingkungan belajar yang kondusif. Mengembangkan lingkungan belajar yang kondusif

Menurut Triwardhani dan Handayani (2013), salah satu tujuan lembaga adalah menciptakan lingkungan belajar yang kondusif untuk belajar dan menyenangkan bagi siswa.

Yang dimaksud dengan “budaya akademik” adalah bagaimana civitas akademika menghayati, memaknai, dan mempraktikkan kehidupan dan aktivitas akademik di sekolah. Sebagai salah satu komponen pendidikan tinggi, budaya akademik memberikan kontribusi yang signifikan terhadap upaya masyarakat dan nasional untuk memajukan kebudayaan dan peradaban. Siapa pun yang menghabiskan sejumlah waktu untuk terlibat dalam kegiatan akademis akan tenggelam dalam

budaya akademis yang dimiliki oleh semua orang. Dibutuhkan waktu dan upaya untuk membangun budaya akademik yang produktif. Perlu ada upaya untuk mensosialisasikan kegiatan akademik agar sivitas akademika mempunyai kebiasaan untuk menaati standar kegiatan tersebut. Menurut Triwardhani dan Handayani (2013), siswa yang memiliki latar belakang budaya yang sama lebih cenderung menunjukkan tujuan perilaku yang serupa.

Kinerja dosen adalah tindakan yang diambil sebagai respons terhadap tantangan yang menghasilkan hasil yang diinginkan. Segala usaha seorang dosen menuju suatu hasil akhir merupakan kinerjanya. Kinerja seorang profesor diartikan sebagai cara seorang dosen menjalankan tugasnya. Tidak mungkin untuk menggeneralisasi betapa bahagiannya siswa dengan instrukturnya karena pendapat mereka berbeda-beda. Oleh karena itu, para profesor harus terus-menerus mengupayakan peningkatan layanan atau kinerja yang diarahkan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa. Hal itu menurut Sulastri (2016). Kepuasan siswa terkait dengan kualitas pengajaran, kualitas hubungan antara pengajar dan siswa, dan kualitas layanan tambahan. Penilaian terhadap pelayanan perguruan tinggi atau universitas akan menunjukkan apakah mahasiswanya puas atau tidak.

Terletak di Jalan Inspeksi Kanal Areopala No.10 di Hertasning Baru, dekat Citra Land Makassar, terletak Universitas swasta Patompo. Tugas tahunan sebuah universitas swasta adalah mencari cara untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada mahasiswanya dibandingkan tahun sebelumnya. Program Biologi dan program pendidikan ekonomi di Universitas Patompo Makassar merupakan dua jurusan yang paling diminati di sana. Jumlah siswa yang terdaftar dalam program gelar di bidang pendidikan ekonomi telah menurun drastis selama beberapa tahun terakhir.

Dari hasil observasi awal menunjukkan penurunan mahasiswa dimana jumlah mahasiswa Pendidikan ekonomi pada tahun akademik 2022/2023 semester ganjil Universitas Patompo yaitu 277 dan pada semester genap tahun akademik 2022/2023 terjadi penurunan yaitu 201 mahasiswa. Ini merupakan beban seluruh akademisi prodi pendidikan ekonomi untuk menaikkan jumlah mahasiswanya untuk tahun kedepan. Kenaikan jumlah mahasiswa sangat dipengaruhi oleh keinginan mahasiswa untuk memutuskan melanjutkan studi di kampus Universitas Patompo Makassar.

## METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester IV Pendidikan ekonomi Universitas Patompo Makassar sebanyak 53 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *structural equation modeling* (SEM) dengan menggunakan program SmartPLS 4.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan ekonomi semester IV Universitas Patompo Makassar. Dimana nilai t-statistik lebih besar dari 1.67 yang berarti bahwa hipotesis diterima.

Dari 53 responden mempersepsikan bahwa penilaian tertinggi adalah penampilan dosen dilihat dari cara berpakaian memenuhi standar kesopanan. Sedangkan penilaian terendah adalah Kepedulian dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.

Kepedulian dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa untuk memenuhi harapan mahasiswa menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan dan ditingkatkan di Universitas Patompo Makassar diharapkan dilakukan perbaikan secara terus menerus Kualitas pelayanan akademik yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, F. Tjiptono dan G. Chandra (2011). Kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan atas komponen pelayanan sebuah produk, dan juga merupakan penentu yang penting dalam mencapai kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa puas dibenak konsumen sehingga konsumen akan kembali menggunakan produk atau jasa jika mereka merasa puas setelah menggunakan produk atau jasa disuatu tempat.

Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akademik maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan penelitian Febrianty, Lisbeth, dkk, (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik atau dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

### 2. Budaya akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan budaya akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan ekonomi semester IV Universitas Patompo Makassar. Dimana nilai t-statistik lebih besar dari 1.67 yang berarti bahwa hipotesis diterima.

Dari 53 responden mempersepsikan Penilaian tertinggi terdapat pada dosen menjelaskan dengan baik tentang sistem penilaian terhadap mahasiswa termasuk dalam kriteria sangat baik. Sedangkan penilaian terendah saya membaca buku di perpustakaan termasuk dalam kriteria baik.

Budaya akademik (academic culture) merupakan suatu totalitas dari kehidupan dan kegiatan akademik yang dihayati, dimaknai dan diamalkan oleh warga masyarakat akademik, di Lembaga pendidikan tinggi dan Lembaga penelitian. Budaya akademik adalah budaya yang universal, yakni dimiliki oleh setiap orang yang melibatkan dirinya dalam aktivitas akademik, salah satunya yaitu mahasiswa (Nikmah, 2015). Budaya akademik sebagai suatu subsistem perguruan tinggi memegang peranan penting dalam upaya membangun dan mengembangkan kebudayaan dan peradaban masyarakat (civilized society) dan bangsa secara keseluruhan. Indikator kualitas perguruan tinggi ditentukan oleh kualitas civitas akademika dalam mengembangkan dan membangun budaya akademik sehingga meningkatnya budaya akademik akan mempengaruhi peningkatan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan unsur-unsur budaya akademik yang penghargaan terhadap pendapat orang lain secara objektif. Pemikiran rasional dan kritis-analitis dengan tanggung jawab moral, Kebiasaan membaca, Penambahan ilmu dan wawasan, Diskusi ilmiah, Proses belajar mengajar, dan Manajemen perguruan tinggi yang baik. mempengaruhi peningkatan tingkat kepuasan mahasiswa.

Sehingga meningkatnya budaya akademik tidak akan mempengaruhi peningkatan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan unsur-unsur budaya akademik yang meliputi penghargaan/ reward terhadap segala macam gagasan positif yang muncul di lingkungan lembaga; pembiasaan untuk berfikir kritis, logis, obyektif, dan analitis kepada seluruh civitas akademika; pembiasaan untuk berkarya secara ilmiah melalui kegiatan penelitian dan pengabdian; pembiasaan untuk merujuk karya ilmiah yang bermutu tinggi; serta munculnya proses pembelajaran yang baik melalui kegiatan diskusi ilmiah dan tata kelola lembaga yang baik tidak dapat mempengaruhi peningkatan tingkat kepuasan mahasiswa. Sehingga meningkatnya budaya akademik tidak akan mempengaruhi peningkatan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan unsur-unsur budaya akademik yang meliputi penghargaan/ reward terhadap segala macam gagasan positif yang muncul di lingkungan lembaga; pembiasaan untuk berfikir kritis, logis, obyektif, dan analitis kepada seluruh civitas akademika; pembiasaan untuk berkarya secara ilmiah melalui kegiatan penelitian dan pengabdian; pembiasaan untuk merujuk karya ilmiah yang bermutu tinggi; serta munculnya proses pembelajaran yang baik melalui kegiatan diskusi ilmiah dan tata kelola lembaga yang baik tidak dapat mempengaruhi peningkatan tingkat kepuasan mahasiswa. Sehingga meningkatnya budaya akademik tidak akan mempengaruhi peningkatan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan unsur-unsur budaya akademik yang meliputi penghargaan/ reward terhadap segala macam gagasan positif yang muncul di lingkungan lembaga; pembiasaan untuk berfikir kritis, logis, obyektif, dan analitis kepada seluruh civitas akademika; pembiasaan untuk berkarya secara ilmiah melalui kegiatan penelitian dan pengabdian; pembiasaan untuk merujuk karya ilmiah yang bermutu tinggi; serta munculnya proses pembelajaran yang baik melalui kegiatan diskusi ilmiah dan tata kelola lembaga yang baik tidak dapat mempengaruhi peningkatan tingkat kepuasan mahasiswa.

Dapat disimpulkan bahwa semakin baik budaya akademik maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan penelitian Nurjanna & Junaidin (2019) yang menyatakan bahwa budaya akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

### 3. Kinerja dosen berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan kinerja dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan ekonomi semester IV Universitas Patompo Makassar. Dimana nilai t-statistik lebih besar dari 1.67 yang berarti bahwa hipotesis diterima.

Dari 53 responden mempersepsikan menunjukkan bahwa penilaian tertinggi terdapat pada kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan. Sedangkan penilaian terendah terdapat pada mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya.

Kinerja seorang pegawai (dosen) akan meningkat sejalan dengan tingginya tingkat kepuasan yang berasal dari terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapannya (Nurkhaerani dkk, 2013). Kinerja dosen bukanlah suatu yang final dan tidak dapat diperbaiki karena sebagai manusia, dosen selalu tumbuh dan berubah. Apabila kinerja dosen tidak didukung oleh kompetensi profesional dan motivasi kerjanya, maka proses belajar mengajar tidak bisa lancar sesuai yang diharapkan. Oleh karena itu, dosen dapat memperbaiki sesuai yang diharapkan.

Hal ini berarti bahwa Universitas Patompo mampu memberikan kinerja yang baik kepada mahasiswa yaitu melalui kinerja dosen yang selalu dikembangkan oleh Universitas. Kinerja dosen dapat memberikan dorongan kepada Mahasiswa untuk menjalin hubungan yang kuat dengan Universitas Patompo Makassar. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan Universitas untuk memahami dengan seksama harapan Mahasiswa serta kebutuhan mereka. Ketika mahasiswa menerima berbagai versi atau cara kinerja dosen yang dikembangkan oleh Universitas Patompo Makassar mereka percaya dan menerima nilai yang baik, dimana hal ini akan meningkatkan Kepuasan Mahasiswa itu sendiri.

Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kinerja dosen maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan penelitian Syefudin, (2019) yang menyatakan bahwa kinerja dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

## SIMPULAN

Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi semester IV Universitas Patompo Makassar. Hal ini dibuktikan kualitas pelayanan mempunyai nilai t-statistik sebesar 2.069 lebih besar dari t-tabel 1.67, dan nilai p-values sebesar  $0.003 < 0.05$ . Terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya akademik terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi semester IV Universitas Patompo Makassar. Hal ini dibuktikan budaya akademik mempunyai nilai t-statistik sebesar 2.569 lebih besar dari nilai t-tabel 1.67, dan nilai p-values sebesar  $0.002 < 0.05$ . Terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi semester IV Universitas Patompo Makassar. Hal ini dibuktikan kinerja dosen mempunyai nilai t-statistik sebesar 3.704 lebih besar dari nilai t-tabel 1.67, dan nilai p-values sebesar  $0.000 < 0.05$ .

## DAFTAR PUSTAKA

- EmbunFajarwati. 2015. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kimia Farma di Apotek Kimia Farma. Paradigma
- Ghozali, Iman. 2011. Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Parial Least Square. Semarang: Universitas Deponegoro.
- Goeth & David. 2012. Quality Management, Fourth Edition. Cram101 Incorporated.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. 2013. Partial Least Squares Structural Equation Modeling: Rirougous Applications, Better Result and Higher Acceptance. Long Range Planning.
- I Nyoman Yoga Segara. 2018 "Budaya Akademik Sebagai Salah Satu Penjamin Mutu Pendidikan", Jurnal Purwadita Vol 2, No1.h. 13.
- Mulyapradana, A. (2017). Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)
- Sulastrri, T. 2016. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen. Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen dan Kewirausahaan.
- Sallehuddin, F. I. O. & I. S. 2011. Media Sosial: Kajian Tentang Penglibatan Dan Kepuasan Dalam Kalangan Mahasiswa. Proceeding of the International Conference on Media And Communication (MENTION2011).
- Triwardani, D. & Handayani, T. 2013. Pengaruh Atmosphir Akademik, Budaya, dan Kualitas Layanan terhadap Keinginan Berperilaku. Proceeding PESAT Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur, dan Teknik Sipil.
- Thamrin. 2012. Karakter Budaya Akademik dan Hubungannya dengan Prestasi Belajar Mahasiswa. Jurnal Mediasi
- Trisaningsih, S. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dosen Akuntansi. Jurnal Akuntansi & Auditing.
- Wiwis, Nawawis. 2010. Pengaruh Kepuasan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Skripsi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.
- Yamin, Sofyan & Heri Kurniawan. 2009. Structural Equation Modelling: lebih Mudah mengolah data kuesioner dengan Lisrel dan smart PLS. salemba Infotek: Jakarta
- Zeithaml. V. A. (2018). Service Quality Dimensions . Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.). MC Graw Hil Education.