

## ANALISA TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PENDIDIKAN di UNIVERSITAS RIAU

**Suarman, Zahara Aziz, dan Ruhizan M Yasin**

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Riau sebagai pedoman dalam peningkatan mutu perguruan tinggi. Penelitian survey dilakukan terhadap 387 mahasiswa Universitas Riau dari semua fakultas. Hasil penelitian secara umum mahasiswa Universitas Riau memiliki kepuasan yang tinggi terhadap 6 aspek yaitu 1) fasilitas pendidikan, 2) proses pembelajaran dalam kelas, 3) Fasilitas ekstrakurikuler, 4) pelayanan staf akademik, 5) kurikulum perguruan tinggi dan 6) pelaksanaan pengajaran dan pembelajaran. Berdasarkan jenis kelamin terdapat perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa Universitas Riau tentang pelaksanaan pengajaran dan pembelajaran yang dilaksanakan oleh dosen. Terdapat perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa Universitas Riau tentang kurikulum, mahasiswa laki-laki memiliki kepuasan lebih rendah berbanding mahasiswa perempuan. Selanjutnya berdasarkan bidang sosial sains dan natural sains terdapat perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa tentang fasilitas pengajaran dan pembelajaran, mahasiswa sosial sains memiliki kepuasan lebih tinggi berbanding mahasiswa natural sains.*

### PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan perasaan dalam diri seseorang terhadap sesuatu yang dinikmati atau didapatkan baik secara fisik dan lingkungan, apakah kualitas sesuatu sesuai antara harapan dan kenyataan. Kepuasan di nyatakan oleh pelanggan sebagai orang yang berhak mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan, sedangkan produsen sebagai pelaksana memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan. Dampak dari kepuasan adalah pada kurang hubungan emosional antara pelanggan dan produsen, pelanggan akan cenderung untuk meninggalkan produsen jika memiliki alternatif yang lebih baik sesuai dengan harapan mereka dan sebaliknya, pelanggan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap produsen. Menurut Hennig, Langer, dan Hansen, (2001) kepuasan, komitmen secara emosional, kepercayaan, dan komitmen kognitif mahasiswa terhadap institusi perguruan tinggi mempunyai pengaruh pada loyalitas mahasiswa sebagai pelanggan. Dalam meningkatkan jumlah pelanggan salah satu faktor utama yang harus menjadi perhatian perguruan tinggi adalah memberikan kualitas pendidikan lebih baik.

Dalam perguruan tinggi yang menjadi pelanggan adalah mahasiswa sedangkan yang menjadi produsen berfungsi memberikan pelayanan adalah organisasi perguruan tinggi yang terdiri dari beberapa komponen pelayanan akademik, staf pengajar, fasilitas pendidikan, fasilitas pendukung, kurikulum pendidikan dan lain-lain. Menurut Greiner, (2000) kualitas pelayanan akademik dan kualitas pengajaran mempunyai hubungan dengan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan institusi. Semua komponen dalam pendidikan menjadi faktor terhadap kepuasan mahasiswa, dimana setiap komponen bertujuan memberikan pelayanan terhadap kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan.

Menurut Harvey dan Green (1993) serta Frazer (1994) prinsip utama adalah bahawa kualitas di universitas atau perguruan tinggi diukur dengan pendekatan kemampuan untuk mencapai tujuan. Indikator pencapaian tujuan pendidikan tinggi yaitu menciptakan pendidikan berkualitas, dimana mahasiswa memiliki kompetensi pengetahuan, kompetensi secara sikap, dan keterampilan, jika mahasiswa tidak memiliki kompetensi lebih baik, kualitas pendidikan adalah rendah berdampak pada kepuasan mahasiswa sebagai

pelanggan dan masyarakat, perusahaan, pemerintah sebagai lembaga yang menggunakan output perguruan tinggi. Maka kualitas pendidikan tinggi berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Untuk mengukur seberapa tingkat kepuasan pada perguruan tinggi pertama adalah mahasiswa sebagai pelanggan dari perguruan tinggi.

### **KAJIAN LITERATUR**

Menurut Wilkie (1990) mendefinisikannya kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada penilaian terhadap pengalaman menggunakan suatu produk atau jasa. Selanjutnya menurut Hennig-Thurau & Klee, 1997; Parker & Mathews, 2001; Padilla, 1996 dalam Jurkowitsch et al. (2006) Kepuasan dapat dilihat sebagai hasil dari suatu kegiatan di dapat dinikmati atau pengalaman. Dari dua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi berhubungan dengan pengalaman dan di dapatkan mahasiswa sebagai pelanggan, sedangkan pelaksana memberikan pengalaman kepada mahasiswa adalah organisasi lembaga pendidikan yang terdiri dari sistem pendidikan dan tenaga dan lingkungan. Menurut Hill et al (2003) berpendapat bahwa dua faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas pendidikan tinggi adalah kualitas dosen dan kualitas sistem pendukung untuk mahasiswa (termasuk universitas, keluarga, layanan perguruan tinggi dan lingkungan). Mahasiswa adalah pelanggan dari perguruan tinggi yang mendapatkan proses pendidikan dan kompetensi sebagai output dari proses pendidikan. Guolla (1999), mahasiswa memainkan peranan sebagai pelanggan memandangkan kepuasan terhadap produk atau pelayanan pendidikan merupakan hasil daripada interaksi antara tenaga pengajar dengan mahasiswa.

Kepuasan berhubungan dengan kualitas yang di rasakan dan di dapatkan mahasiswa sesuai harapan. Kualitas pendidikan lebih baik akan menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi, sebaliknya kualitas pendidikan rendah menghasilkan kepuasan yang lebih rendah. Menurut Oliver (1997) menegaskan bahwa satu perbedaan antara kualitas dengan kepuasan ialah dimensi kualitas merupakan spesifikasi hasil, sedangkan kepuasan adalah berdasarkan kepada faktor kualitas dan faktor luar, yang di luar dari pengawasan organisasi. Kualitas perguruan tinggi dapat dilihat dari kualitas dosen sebagai tenaga pengajar, staf akademik memberikan pelayanan administrasi, kualitas lingkungan adalah kelengkapan fasilitas sesuai dengan kebutuhan pendidikan sedangkan kualitas lingkungan adalah faktor pendukung pendidikan dari aspek kenyamanan dalam mendapatkan pendidikan baik situasi social dan situasi fisik lingkungan.

Mengukur kepuasan pelanggan pada perguruan tinggi adalah objek (mahasiswa) yang sedang mengalami dan yang telah mengalami proses pendidikan pada perguruan tinggi. Mahasiswa yang sedang mengalami proses pendidikan mendapatkan pengalaman langsung, dari pengalaman mahasiswa mereka dapat memberikan penilaian kualitas pendidikan berdasarkan harapan mereka. Kepuasan pelanggan dapat diukur bersamaan sesudah penggunaan pertama kali atau sesudah beberapa kali menggunakan sesuatu produk atau pelayanan (Fornell, 1992; Boulding et al, 1993). Selanjutnya menurut Yi (dinyatakan dalam Guolla 1999), kepuasan merupakan penilaian sesudah penggunaan sesuatu produk atau pelayanan yang berlaku pada akhir proses psikologi pengguna. Untuk mengetahui tentang kepuasan, informasi tentang kualitas pendidikan di perguruan tinggi, maka mahasiswa adalah informan yang tepat memberikan tanggapan.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah dampak dari kualitas lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan pendidikan. Kualitas lembaga pendidikan di tentukan oleh beberapa komponen yaitu kompetensi dosen dalam melaksanakan pengajaran dan pembelajaran, fasilitas pembelajarannya, pelayanan staf akademik, kurikulum pendidikan, besarnya dan kecilnya hambatan dalam pelaksanaan pengajaran dan pembelajara serta fasilitas ekstra kurikuler sebagai wadah bagi mahasiswa dalam mengembangkan kreatifitas mahasiswa.

### **TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PENDIDIKAN**

Penelitian dilaksanakan di Universitas Riau dengan menggunakan metode survey kepada 387 orang

mahasiswa berasal dari 9 fakultas yang diambil secara acak. Untuk mengkaji kepuasan mahasiswa Universitas Riau terdiri dari 6 aspek utama yaitu 1) fasilitas pendidikan, 2) proses pembelajaran dalam kelas, 3) Fasilitas ekstrakurikuler, 4) pelayanan staf akademik, 5) kurikulum perguruan tinggi dan 6) pelaksanaan pengajaran dan pembelajaran

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan secara deskriptif profil mahasiwa mengikut jenis kelamin, yaitu mahasiswa laki-laki 150 orang (38.8%) dan mahasiswa perempuan 237 orang (61.2%), ini menunjukkan secara umum mahasiswa perempuan lebih banyak berbanding mahasiswa laki-laki. Selanjutnya jumlah mahasiswa berdasarkan fakultas antra lain: Fakultas Kependidikan berjumlah 98 orang (25.3%), selanjutnya Fakultas Ekonomi berjumlah 50 orang (12.9%), Fakultas Ilmu Sosial dan Politik berjumlah 50 orang (12.9%), Fakultas Teknik berjumlah 49 orang (12.7%), Fakultas Matematika & Sains berjumlah 46 orang (11.9%), Fakultas Pertanian berjumlah 28 orang (7.2%), Fakultas Perikanan & Sains Kelautan berjumlah 24 orang (6.2%) dan Fakultas Hukum berjumlah 23 orang (5.9%) serta Fakultas Kedokteran berjumlah 19 orang (4.9%). Berdasarkan bidang ilmu meliputi bidang ilmu Sains berjumlah 221 orang (57.1%) dan bidang ilmu Sosial Sains berjumlah 166 (42.9%), secara amnya jumlah mahasiswa Sains dan Sosial Sains hampir sama banyaknya, hanya berbeza 14.2%.

Untuk mengukur tingkat persepsi kepuasan mahasiswa Universitas Riau berdasarkan 6 item pertanyaan menggunakan skala tingkat skor rata-rata berdasarkan Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan (BPPDP).(2006b). *Pelan Induk Pembangunan Pendidikan (PIPP)*. Kuala Lumpur terditi dari 4 tingkatan sebagaimana dalam tabel 1 di bawah ini :

Skor Rata-rata	Interpretasi
1.00 hingga 1.89	Sangat Kurang
1.90 hingga 2.69	Kurang
2.70 hingga 3.49	Sedang
3.5 hingga 4.29	Tinggi
4.3 hingga 5.00	Sangat Tinggi

Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan (BPPDP).(2006b). *Pelan IndukPembangunan Pendidikan (PIPP)*. Kuala Lumpur

Tabel 2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Institusi

o	ITEM	STS	TS	RG	S	SS	MEAN	STDEV	TINGKAT
	Universitas dapat melengkapi fasilitas penunjang Pengajaran & Pembelajaran.	12 (3.1%)	21 (5.4%)	72 (18.6%)	204 (52.7%)	78 (20.2%)	3.814	.922	Tinggi
	Proses pendidikan dan pengajaran di universitas dilaksanakan dosen dengan baik.	9 (2.3%)	23 (5.9%)	80 (20.7%)	179 (46.3%)	96 (24.8%)	3.852	.939	Tinggi
	Universitas menyediakan sarana dan prasana kegiatan ekstra kurikulum	11 (2.8%)	26 (6.7%)	64. (16.5%)	194 (50.1%)	92 (23.8%)	3.852	.953	Tinggi
	Staf akademik dapat melayani mahasiswa dalam mengurus administrasi.	6 (1.6%)	13 (3.4%)	62 (16%)	205 (53%)	101 (26.1%)	3.987	.834	Tinggi
	Kurikulum perguruan tinggi meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam dunia pekerjaan.	6 (1.6%)	24 (6.2%)	80 (20.7%)	166 (42.9%)	111 (28.7%)	3.906	.935	Tinggi
	Proses pengajaran & pembelajaran dapat dilaksanakan dengan baik tanpa ada kendala yang berarti.	8 (2.1%)	25 (6.5%)	100 (25.8%)	159 (41.1%)	95 (24.5%)	3.795	.953	Tinggi
	<b>JUMLAH</b>						3.867	.922	Tinggi

Berdasarkan Tabel 2 tentang kepuasan mahasiswa kepada institusi universitas terdapat 6 item pertanyaan meliputi: item 1 “ Universitas dapat melengkapi fasilitas penunjang Pengajaran & Pembelajaran” (min=3.814 dan standar deviasi=.922) berada pada tingkat tinggi. Ini menunjukkan bahawa universitas memandang penting fasilitas untuk menyokong P&P dan mahasiswa memandang bahawa fasilitas yang diberikan universitas lebih baik. Pada item 2 “Proses pendidikan dan pengajaran di universitas dilaksanakan dosen dengan baik”, (min=3.852 dan standar deviasi=.953) berada pada tingkat tinggi. Ini menunjukkan bahawa mahasiswa puas dengan proses pengajaran dan pembelajaran yang dilaksanakan oleh dosen. Selanjutnya item 3 “Universitas menyediakan sarana dan prasana kegiatan ekstra kurikuler”, (min=3.852 dan standar deviasi=.953) berada pada tingkat tinggi. Ini menunjukkan bahawa selain sarana dan prasarana penunjang proses pengajaran dan pembelajara universitas melengkapi sarana dan prasana untuk aktivita ekstrakurikuler. Pada item 4 “Staf akademik dapat melayani mahasiswa dalam mengurus administrasi”, (min=3.987 dan standar deviasi=.834) berada pada tingkat tinggi. Ini menunjukkan secara umumnya pelayanan staf akaedmik universitas membantu mahasiswa. Selanjutnya item 5 “Kurikulum perguruan tinggi meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam dunia pekerjaan” (min=3.906 dan standar deviasi=.935) berada pada tingkat tinggi. Ini menunjukkan bahawa kurikulum pengajian tinggi menunjang pengetahuan dan keterampilan mahasiswa sebagai output setelah menyelesaikan di universitas. Item 6 “ Proses pengajaran & pembelajaran dapat dilaksanakan dengan baik tanpa ada kendala yang berarti”, ( min=3.795 dan standar deviasi=.953) berada pada tingkat tinggi. Ini menunjukkan tidak ada hambatan yang signifikan dalam pelaksanaan pengajaran dan pembelajaran.

Tabel 3 Uji Perbedaan Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin

	Kelompok	N	Mean	Perbedaan Mean	Uji t	Sig.
Fasilitas P&P	Lelaki	150	3.74	-.109	-1.142	.254
	Perempuan	237	3.85			
Pelaksanaan P&P Oleh Dosen	Lelaki	150	3.66	-.303	-3.313	.002
	Perempuan	237	3.97			
Fasilitas ekstrakurikuler	Lelaki	150	3.77	-.129	-1.305	.193
	Perempuan	237	3.90			
Pelayanan Staf Akademik	Lelaki	150	4.01	.042	.492	.623
	Perempuan	237	3.97			

  

	Kelompok	N	Mean	Perbedaan Mean	Uji t	Sig.
Kurikulum	Lelaki	150	3.76	-.244	-2.519	.012
	Perempuan	237	4.00			
Kendala P& P	Lelaki	150	3.74	-.091	-.917	.360
	Perempuan	237	3.83			

Berdasarkan tabel 3 melihat perbedaan kepuasan mahasiswa UNRI berdasarkan jeni kelamin, a) tidak terdapat perbedaan signifikan kepuasan terhadap fasilitas P&P dalam kelas (sig=.254>0.05). b) Terdapat perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa UNRI terhadap pelaksanaan P&P oleh dosen dalam kelas (sig=.002<0.05), mahasiwa lelaki memiliki kepuasan lebih rendah berbanding mahasiswa perempuan. c) Tidak terdapat perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa UNRI terhadap fasilitas untuk kegiatan ekstra kurikuluer (sig=.193>0.05). d) Tidak terdapat perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa UNRI terhadap pelayanan staf akademik (sig=.623>0.05). e) Terdapat perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa UNRI terhadap kurikulum UNRI (sig=.012), f) Tidak terdapat perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa terhadap kendala dalam P&P (sig=.360).

Tabel 4 Uji Perbedaan Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Bidang Ilmu

	Kelompok	N	Mean	Perbedaan Mean	Uji t	Sig.
Fasilitas P&P	Sosial Sains	150	3.90	.212	2.251	.025
	Natural Sains	237	3.69			
Pelaksanaan P&P Oleh Dosen	Sosial Sains	150	3.93	.185	1.92	.055
	Natural Sains	237	3.74			
Fasilitas ekstrakurikuler	Sosial Sains	150	3.93	.185	1.89	.058
	Natural Sains	237	3.74			
Staf Akademik	Sosial Sains	150	4.05	.156	1.83	.068
	Natural Sains	237	3.89			
Kurikulum	Sosial Sains	150	3.91	.010	1.08	.914
	Natural Sains	237	3.90			
Kendala P&P	Sosial Sains	150	3.83	.096	.982	.327
	Natural Sains	237	3.74			

4Berdasarkan tabel 3 melihat perbedaan kepuasan mahasiswa UNRI berdasarkan bidang ilmu kelamin, a) terdapat perbedaan signifikan kepuasan terhadap fasilitas P&P dalam kelas ( $\text{sig}=.025<0.05$ ). b) tidak terdapat perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa UNRI terhadap pelaksanaan P&P oleh dosen dalam kelas ( $\text{sig}=.055>0.05$ ). c) Tidak terdapat perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa UNRI terhadap fasilitas untuk kegiatan ekstra kurikuler ( $\text{sig}=.058>0.05$ ). d) tidak terdapat perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa UNRI terhadap pelayanan staf akademik ( $\text{sig}=.068>0.05$ ). e) Tidak terdapat perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa UNRI terhadap kurikulum UNRI ( $\text{sig}=.012$ ), f) Tidak terdapat perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa terhadap kendala dalam P&P ( $\text{sig}=.360$ ).

## A. DISKUSI

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahawa secara umumnya mahasiswa memiliki kepuasan tinggi terhadap Universitas Riau meliputi 1) kepuasan terhadap fasilitas pengajaran dan pembelajaran, 2) kepuasan pelaksanaan pengajaran dan pembelajaran, 3) kepuasan terhadap kurikulum pendidikan, 4) kepuasan terhadap pelayanan staf akademik, 5) kepuasan terhadap fasilitas untuk kegiatan ekstrakurikuler, 6) hambatan dalam pelaksanaan pengajaran dan pembelajaran. Mahasiswa sebagai pelanggan dapat merasakan pendidikan sesuai dengan harapan mereka, harapan mahasiswa dalam pelaksanaan pendidikan terbatas dengan pengetahuan tentang kualitas pendidikan. Menurut Engel et al. (1990) menyatakan bahawa kepuasan pelanggan merupakan penilaian purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila keputusan (outcome) tidak memenuhi harapan. Kualitas pendidikan dapat dilihat secara psikologis berhubungan dengan situasional hubungan sosial dan kepuasan fisik dalam bentuk lingkungan fisik. Menurut Guolla (1999). Kepuasan mahasiswa mungkin dipengaruhi oleh kualitas kemudahan di kelas yang kurang memuaskan yang di luar upaya pengajar untuk mengubahnya.

Dampak dari ketidakpuasan berdampak secara psikologis mahasiswa seperti rendahnya motivasi, melakukan tuntutan terhadap lembaga dan sebagainya. Ketidakpuasan menciptakan ketegangan dan menyebabkan masalah psikologis atau beberapa psikosomatik, Ongider and Yuksel, (2002). Menurut Elliott & Shin, (2002, p. 197). Menegaskan bahwa pelanggan utama dari perguruan tinggi adalah mahasiswa dan sebagainya Pendidikan Tinggi mengakui bahwa itu adalah industri jasa dan menempatkan penekanan lebih besar pada memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa.

Hasil penelitian selanjutnya terdapat perbezaan signifikan kepuasan mahasiswa laki-laki dan perempuan tentang kepuasan pelaksanaan pengajaran dan pembelajaran, pelajar perempuan lebih tinggi berbanding mahasiswa laki-laki. Juga terdapat perbedaan kepuasan mahasiswa laki-laki dan perempuan berhubungan dengan kurikulum pendidikan, mahasiswa perempuan memiliki kepuasan lebih tinggi

berbanding mahasiswa laki-laki. Ini menunjukkan bahawa pelajar bahawa kecenderungan mahasiswa laki-laki memiliki kepuasan lebih rendah, perbezaan tingkat kepuasan antar mahasiswa adalah hal wajar secara individu. Namun yang paling penting adalah bagaimana memberikan kepuasan secara menyeluruh. Menurut Wiers-Jenssen, Stensaker & Groggaard, (2002), kepuasan siswa adalah respon secara keseluruhan tidak hanya untuk pengalaman belajar siswa. Menurut I Gusti Ayu Ketut Giantari. et al.2008. Implikasi strategis hasil penelitian guna meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah dengan memberikan prioritas kepada variabel-variabel yang menurut mahasiswa memiliki tingkat kepentingan tinggi seperti kemampuan dosen dalam memberikan perkuliahan, kerapian dan kenyamanan fasilitas perkuliahan, kesigapan karyawan dalam melayani keluhan mahasiswa, memberikan jaminan nilai tepat waktu, penjadualan ujian her yang tepat waktu dan lebih mengontrol masa studi mahasiswa.

Hasil analisis perbezaan kepuasan mahasiswa dikelompokkan kepada dua bidang iaitu bidang fakultas ilmu social sains (ilmu social) dan fakultas natural sains (ilmu eksakta), terdapat perbezaan signifikan kepuasan tentang fasilitas pengajaran dan pembelajaran. Mahasiswa fakultas ilmu social memiliki kepuasan lebih tinggi berbanding mahasiswa fakultas ilmu natural sains (eksakta). Secara khusus Fakultas natural sains membutuhkan fasilitas dalam pembelajaran iaitu peralatan dan laboratorium dan sebagainya, sedangkan fakultas ilmu social hanya membutuhkan fasilitas secara umum dalam pelaksanaan pendidikan. Menurut Parasuraman, *et al.*, (1994), Cronin and Taylor (1992) and Taylor and Cronin (1994) berpendapat bahawa persepsi kualitas pelayanan merupakan penentu kepuasan. Dapat disimpulkan terdapat perbezaan kualitas fasilitas pengajaran dan pembelajaran antara fakultas ilmu social dan fakultas natural sains sesuai dengan kebutuhan bidang ilmu. Ini berbeza dengan temuan Bolton and Drew (1991) and Bitner (1990) bahawa kepuasan bertentangan kualitas yang dirasakan.

Memberikan kualitas pendidikan lebih baik adalah tanggungan jawab perguruan tinggi. sehingga mahasiswa sebagai pelanggan mendapatkan kepuasan. Untuk itu perlunya perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas pendidikan, perlu adanya standard tentang kualitas pendidikan perguruan tinggi. Perguruan tinggi dapat menentukan standar kualitas, sehingga dapat mencapai standar kualitas pendidikan. Menurut Browne *et al.* (1998) menggunakan skala SERVQUAL dan berbagai langkah mengukur kepuasan untuk mempelajari secara empiris hubungan antara persepsi kualitas dan kepuasan mahasiswa. Selanjutnya menurut Kamvouinas (1999), menyatakan bahawa beberapa peneliti memberikan pendapat mereka, bahawa TQM berpotensi memberikan penyelesaian seperti bagaimana meningkatkan mutu pelayanan, yakni dengan mengetahui dan memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan, dan jika tidak memperlakukan sebagai pelanggan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang tinggi maka akan kehilangan mereka. Standar servis quality (kualitas pelayanan) dan total quality management (TQM) menjadi faktor utama mewujudkan kualitas dan kepuasan mahasiswa. Pelayanan optimal kepada mahasiswa menjadi faktor penentu kualitas dan keberhasilan perguruan tinggi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan secara umum mahasiswa Universitas Riau memiliki kepuasan yang tinggi terhadap 6 aspek yaitu 1) fasilitas pembelajaran, 2) proses pembelajaran dalam kelas, 3) Fasilitas ekstrakurikuler, 4) pelayanan staf akademik, 5) kurikulum perguruan tinggi dan 6) Hambatan dalam pelaksanaan pembelajaran. Berdasarkan jenis kelamin terdapat perbezaan signifikan kepuasan mahasiswa Universitas Riau tentang pelaksanaan pengajaran dan pembelajaran yang dilaksanakan oleh dosen, dimana mahasiswa memiliki kepuasan lebih rendah berbanding mahasiswi. Terdapat perbezaan signifikan kepuasan mahasiswa Universitas Riau tentang kurikulum, mahasiswa laki-laki memiliki kepuasan lebih rendah berbanding mahasiswa perempuan. Selanjutnya berdasarkan bidang ilmu social sains dan natural sains terdapat perbezaan signifikan kepuasan mahasiswa tentang fasilitas pengajaran dan pembelajaran, mahasiswa social sains memiliki kepuasan lebih tinggi berbanding mahasiswa natural sains.

**RUJUKAN**

- Clara Cardone-Riportella. 2001. Measurement And Effects Of Teaching Quality: An Empirical Model Applied To Masters Programs. Working Paper 01-31 Business Economics Series 10. Departamento de Economía de la Empresa Universidad Carlos III de Madrid.
- Fornell, C. (1992). A national customer barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56 (January): 6-21.
- Greiner, Keith. Greiner, Keith. 2000. A study of academic service quality and instructional quality in a Midwestern higher education environment. A Dissertation presented to the School of Educaiton Drake University . 1-110.
- Guolla, M. (1999). Assessing the teaching quality to student satisfaction relationship: Applied customer satisfaction research in the classroom. *Journal of Marketing Theory and Practice*, Summer: 87-97.
- Harvey, L. (1993). Quality assessment in higher education: Collected papers of the QHE project, Birmingham, QHE.
- I Gusti Ayu Ketut Giantari. et al.2008. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar Di Program Diploma Iii Fe Unud. *BULETIN STUDI EKONOMI* Volume 13 Nomor 1 Tahun 2008.
- Jurkowitsch et al. 2006. A student satisfaction model for austrian higher education providers considering aspects of marketing communications. *Innovative Marketing, Volume 2, Issue 3. Special Edition on Consumer Satisfaction – Global Perspective*.
- Kamvounias, P. (1999). Students as customers and Higher Education as industry : A review of the literature and the legal implications. *Academy of Educational Leadership Journal*, Volume 3, Number 1. [http.// www.alliedacademies.org/education/aelj3.pdf](http://www.alliedacademies.org/education/aelj3.pdf)
- Linying Zhang.2008. Empirical Study on the Student Satisfaction Index in Higher Education. *International Journal of Business and Management*. Vol. 3, No. 9.
- Parasumaran, Zeithaml and Berry.1991. *Delivering Servis Quality*, New York: Free Press.
- Oliver, R.L. ( 1997). *Satisfaction: A beliaviorrrl perspective on the coiisuiner*, New York: McGraw-Hill
- Suzanne P. Stokes. 2001. Satisfaction of college students with the digital learning environment Do learners' temperaments make a difference?, *Internet and Higher Education* 4 (2001) 31–44.