



**PENGARUH KESIAPAN MAHASISWA DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA
MAHASISWA PENDIDIKAN AKUNTANSI ANGKATAN 2015
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh

Lisa Yuliagni

7101412202

UNNES

JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2017

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 3 Oktober 2017

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Ade Rustiana

NIP. 196801021992031002

Pembimbing



Rediana Setiyani, S.Pd., M.Si.

NIP. 197912082006042002

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 19 Oktober 2017

Penguji 1



Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si.
NIP. 198201302009121005

Penguji II



Lyna Latifah, S.Pd., S.E., M.Si.
NIP. 197909232008122001

Penguji III



Rediana Setiyani, S.Pd., M.Si.
NIP. 197912082006042002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Wahyono, M.M.
NIP. 195601031983121001

PERNYATAAN

Saya yang betanda tangan di bawah ini:

Nama : Lisa Yuliagni

NIM : 7101412202

Tempat Tanggal Lahir : Semarang, 06 Juli 1994

Alamat : Jl. Palir Asri V C.147 RT 03 RW 11, Podorejo
Ngaliyan, Semarang

menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 3 Oktober 2017



Lisa Yuliagni
NIM. 7101412202

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Hidup di dunia ini tidak lain hanyalah suatu kesenangan dan permainan, sungguh negeri akhirat adalah kehidupan yang sebenarnya jika mereka mengetahui secara pasti.

(QS. Al Ankabut: 64)

Persembahan:

1. Kedua orang tua saya, Almarhum Bapak Tri Martono dan Ibu Rahayu Subiati yang telah menjadi motivasi dan inspirasi, selalu memberikan do'a dan dukungannya untukku.
2. Kakakku tersayang Ganesha Prabowo dan Rhemi Yunarto dan keluarga besar yang telah memotivasiku
3. Almamaterku Universitas Negeri Semarang.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta ridha-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kesiapan Mahasiswa dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan 2015 Universitas Negeri Semarang”. Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini telah mendapat bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dengan rasa hormat penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rakhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun untuk memperoleh pendidikan di UNNES.
2. Dr. Wahyono, M.M., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi dan studi dengan baik.
3. Drs. Ade Rustiana, M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin kepada penyusun untuk melakukan penelitian.
4. Rediana Setiyani, S.Pd., M.Si., Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan dan motivasi yang sangat bermanfaat selama penyusunan skripsi ini.
5. Mahasiswa Pendidikan Ekonomi (Akuntansi) angkatan 2015 Universitas Negeri Semarang atas kerjasama dan kesediaannya menjadi responden dalam penelitian ini.

6. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penyusun menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penyusun mengharapkan masukan dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, 3 Oktober 2017

Lisa Yuliagni
NIM. 7101412202



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

SARI

Yuliagni, Lisa 2017. “*Pengaruh Kesiapan Mahasiswa dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan 2015 Universitas Negeri Semarang*”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Radiana Setiyani, S.Pd., M.Si.

Kata Kunci : Kepuasan Mahasiswa, Kesiapan Mahasiswa, Kualitas Layanan.

Observasi awal yang dilakukan di mahasiswa Pendidikan Akuntansi Universitas Negeri Semarang angkatan 2015 menunjukkan kepuasan mahasiswa sebesar 70%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa tergolong cukup. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kesiapan mahasiswa dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa baik secara simultan maupun parsial.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Pendidikan Akuntansi Universitas Negeri Semarang angkatan 2015 yang berjumlah 168 mahasiswa, dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data berupa angket. Metode analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dalam kategori tinggi, kesiapan mahasiswa dalam kategori tinggi, dan kualitas layanan dalam kategori tinggi. Hasil analisis regresi berganda secara simultan terdapat pengaruh kesiapan mahasiswa dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 62,6%. Secara parsial, kesiapan mahasiswa berpengaruh 32%, kualitas layanan berpengaruh 19% terhadap kepuasan mahasiswa.

Simpulan dari penelitian ini yaitu bahwa secara simultan maupun parsial kesiapan mahasiswa dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada mahasiswa Pendidikan Akuntansi Universitas Negeri Semarang angkatan 2015. Saran yang dapat diberikan adalah mahasiswa perlu meningkatkan ketekunan dalam belajar, mahasiswa harus lebih bisa mengontrol dirinya dalam belajar, mahasiswa harus lebih percaya diri dalam menggunakan *software* komputer guna menunjang pembelajaran yang lebih baik, dan mahasiswa juga harus lebih percaya dalam berkomunikasi menggunakan media *online* dengan dosen maupun dengan teman sebaya.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

ABSTRAK

Yuliagni, Lisa 2017. " *The influence of Student Readiness and the Service Quality towards the Student Satisfaction of Accounting Education Student Forces 2015 of Semarang State University* ". Final Project. Department of Economic Education. Faculty of Economics. Semarang State University. Supervisor: Rediana Setiyani, S.Pd., M.Si.

Keywords: Student Satisfaction, Student Readiness, Service Quality

Preliminary observations conducted in the students of Accounting Education Semarang State University force 2015 shows student satisfaction of 70%. This shows that student satisfaction is quite enough. The purpose of this study is to determine whether the influence of student readiness and service quality to student satisfaction either simultaneously or partially.

The population in this study is a student of Accounting Education of Semarang State University class of 2015, amounting to 168 students, with sampling technique used is saturated sample. This research uses quantitative approach with data collection method in the form of questionnaire. The analysis method used is descriptive statistical analysis and multiple linear regression analysis.

Descriptive analysis indicates that student satisfaction in high category, student readiness in high category, and service quality in high category. The result of multiple regression analysis simultaneously there is influence of readiness of student and service quality to student satisfaction equal to 62,6%. Partially, the readiness of students affects 32%, service quality affects 19% of student satisfaction.

The conclusion of this research is that simultaneously or partially readiness of student and service quality have an effect on to student's satisfaction at student of Accounting Education of Semarang State University class of 2015. Suggestion that can be given is student need to increase diligence in learning, student must be more able to control herself in learning, students should be more confident in using computer software to support better learning, and students should also be more confident in communicating using online media with lecturers and with peers.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA	vii
SARI	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Cakupan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Orisinalitas Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Kajian Teori Utama (<i>Grand Theory</i>)	

2.1.1. Kepuasan	11
2.2 Kepuasan Mahasiswa	12
2.2.1 Pengertian Kepuasan Mahasiswa	12
2.2.2 Konsep Kepuasan Mahasiswa	13
2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Mahasiswa.....	15
2.2.4 Indikator Kepuasan Mahasiswa.....	17
2.3 Kesiapan Mahasiswa	18
2.3.1 Pengertian Kesiapan	18
2.3.2 Prinsip-prinsip Kesiapan.....	19
2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesiapan	20
2.3.4 Konsep Kesiapan Mahasiswa.....	21
2.3.5 Sub-Dimensi Kesiapan Mahasiswa	23
2.3.6 Indikator Kesiapan Mahasiswa	26
2.4 Kualitas Layanan.....	26
2.4.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	26
2.4.2 Dimensi Kualitas Layanan	29
2.4.3 Indikator Kualitas Layanan	31
2.5 Penelitian Terdahulu	31
2.6 Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	37
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	37
3.3 Variabel Penelitian	38

3.3.1	Variabel Dependen	38
3.3.2	Variabel Independen	39
3.4	Metode Pengumpulan Data	41
3.4.1	Metode Angket dan Kuesioner	41
3.4.2	Metode Dokumentasi	42
3.5	Metode Uji Analisis Instrumen	42
3.5.1	Uji Validitas	43
3.5.2	Uji Reliabilitas	47
3.6	Metode Analisis Data	48
3.6.1	Metode Analisis Statistik Deskriptif	49
3.6.2	Metode Analisis Statistik Inferensial	52
3.6.2.1	Uji Asumsi Klasik	53
3.6.2.1.1	Uji Normalitas	53
3.6.2.1.2	Uji Linearitas	54
3.6.2.1.3	Uji Multikolinearitas	54
3.6.2.1.4	Uji Heteroskedastis	55
3.6.2.2	Analisis Regresi Berganda	55
3.6.2.3	Uji Hipotesis Penelitian	56
3.6.2.3.1	Uji Simultan (Uji Statistik F)	56
3.6.2.3.2	Uji Parsial (Uji Statistik t)	56
3.6.2.3.3	Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	57
3.6.2.3.4	Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		59

4.1 Hasil Penelitian	59
4.1.1 Analisis Statistik Deskriptif	59
4.1.1.1 Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Mahasiswa	59
4.1.1.2 Analisis Statistik Deskriptif Kesiapan Mahasiswa	61
4.1.1.3 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	63
4.1.2 Hasil Analisis Statistik Inferensial	65
4.1.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.1.3 Uji Normalitas	65
4.1.4 Uji Linearitas.....	66
4.1.5 Uji Multikolinieritas	68
4.1.6 Uji Heteroskedastisitas	69
4.1.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis.....	71
4.1.8.1 Uji Simultan (Uji Statistik F).....	71
4.1.8.2 Uji Parsial (Uji Statistik t)	72
4.1.8.3 Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	73
4.1.8.4 Koefisien Determinasi Parsial (r).....	74
4.2 Pembahasan	76
4.3 Pengaruh Kesiapan Mahasiswa dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan 2015 Universitas Negeri Semarang	76

4.4 Pengaruh Kesiapan Mahasiswa terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan 2015 Universitas Negeri Semarang	78
4.5 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan 2015 Universitas Negeri Semarang	80
BAB V PENUTUP	84
5.1 Simpulan.....	84
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	91

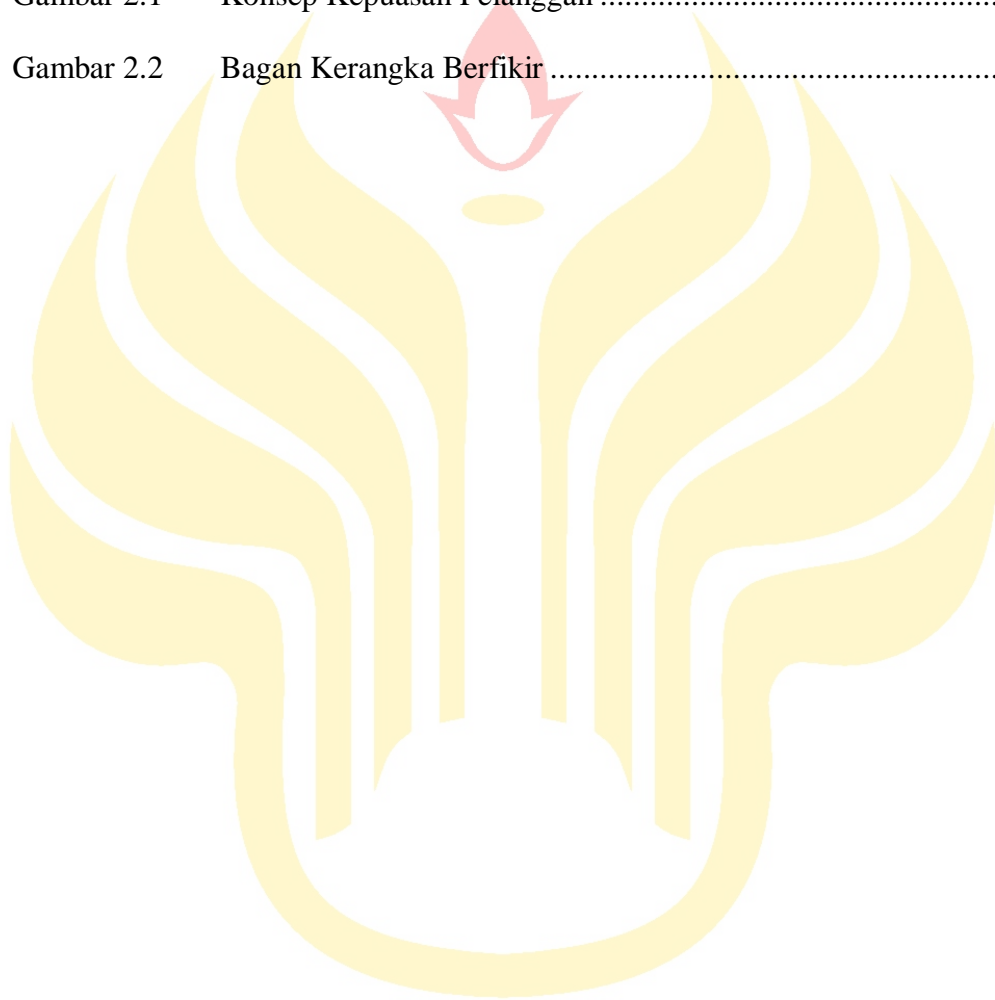
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan 2015 Universitas Negeri Semarang.....	4
Tabel 2.1	Atribut dan Dimensi Model Servqual	30
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1	Populasi Penelitian.....	38
Tabel 3.2	Nilai Signifikansi Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa	44
Tabel 3.3	Nilai Signifikansi Uji Validitas Kesiapan Mahasiswa	45
Tabel 3.4	Nilai Signifikansi Uji Validitas Kualitas Layanan	46
Tabel 3.5	Hasil Uji Statistik Realiabilitas.....	48
Tabel 3.6	Kriteria Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	51
Tabel 3.7	Kriteria Analisis Deskriptif Variabel Kesiapan Mahasiswa.....	51
Tabel 3.8	Kriteria Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	52
Tabel 4.1	Statistik Deskriptif Kepuasan Mahasiswa.....	59
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	60
Tabel 4.3	Distribusi Rata-Rata Per Indikator Variabel Kepuasan Mahasiswa	61
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif Kesiapan Mahasiswa.....	61
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Kesiapan Mahasiswa	62
Tabel 4.6	Distribusi Rata-Rata Per Indikator Variabel Kesiapan Mahasiswa	63
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	63

Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan.....	64
Tabel 4.9	Distribusi Rata-Rata Per Indikator Variabel Kualitas Layanan.....	65
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.11	Uji Linearitas Kepuasan Mahasiswa terhadap Kesiapan Mahasiswa	67
Tabel 4.12	Uji Linearitas Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan	67
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinieritas.....	68
Tabel 4.14	Hasil Uji Heterokedastis.....	70
Tabel 4.15	Hasil Analisis Regresi Berganda	70
Tabel 4.16	Hasil Uji Simultan (Uji Ststistik F).....	72
Tabel 4.17	Hasil Uji Parsial (Uji Statistik t).....	73
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2).....	74
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	15
Gambar 2.2	Bagan Kerangka Berfikir	35



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Observasi Awal	92
Lampiran 2	Daftar Responden Observasi Awal.....	94
Lampiran 3	Hasil Observasi Awal	95
Lampiran 4	Kisi-Kisi Uji Coba Angket Penelitian	96
Lampiran 5	Angket Uji Coba Penelitian	97
Lampiran 6	Daftar Responden Angket Uji Coba Penelitian 103	
Lampiran 7	Tabulasi Hasil Uji Coba.....	104
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas	110
Lampiran 9	Hasil Uji Reliabilitas.....	125
Lampiran 10	Kisi-Kisi Angket Penelitian	129
Lampiran 11	Angket Penelitian	130
Lampiran 12	Daftar Responden Penelitian.....	136
Lampiran 13	Tabulasi Penelitian	137
Lampiran 14	Output SPSS.....	169
Lampiran 15	Surat Keterangan Penelitian	173

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan perekonomian dan kemajuan teknologi telah mendorong pertumbuhan sektor jasa. Hal ini pada akhirnya semakin membuka berbagai peluang baru di bidang jasa, seperti jasa pendidikan tinggi. Sekarang ini, jumlah perguruan tinggi semakin banyak dan mereka bersaing ketat dengan cara menawarkan berbagai jenis layanan pendidikan yang bermutu tinggi. Oleh karena itu, setiap perguruan tinggi dituntut untuk memberikan jasa atau layanan pendidikan yang berkualitas dan bernilai tinggi agar mahasiswa merasa puas, semakin percaya, tidak pindah ke perguruan tinggi lain, bahkan mengajak orang lain untuk studi di perguruan tinggi tempatnya studi. Hal ini sangat penting mengingat akhir-akhir ini kualitas layanan pendidikan perguruan tinggi sering memperoleh kritikan karena dianggap memiliki kinerja rendah. Misalnya, staf akademik tidak hadir, fasilitas belajar yang tidak memuaskan, atau kualitas tenaga pengajar yang tidak memadai.

Menurut Andaleeb (2001), sistem penyampaian layanan biasanya mempertimbangkan tiga faktor penting, yaitu perbaikan kualitas layanan, kemudahan untuk mengakses layanan, dan penurunan biaya layanan. Persepsi masyarakat atas kualitas layanan perguruan tinggi memiliki pengaruh kuat terhadap kecenderungan masyarakat untuk studi di perguruan tinggi tersebut. Oleh karena itu, kemudahan akses dan penurunan biaya layanan tidak mencukupi jika kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan rendah.

Kepuasan pengguna jasa dalam hal ini mahasiswa menjadi salah satu ukuran dari keberhasilan lembaga pendidikan dalam mengelola lembaga pendidikannya serta tetap memperhatikan mutu akademik sebagai produk jasa yang harus dicapai. (Mulyawan & Sidharta, 2013). Hal ini mengakibatkan pihak lembaga pendidikan perlu melakukan perbaikan mutu layanan dan akademik secara terus-menerus dengan melihat kesenjangan antara layanan jasa yang diberikan dengan layanan yang diperoleh mahasiswa (Qomariyah, 2012).

Kotler (2008: 177) menyatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen dalam hal ini mahasiswa akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja sesuai harapan, konsumen akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan konsumen akan sangat senang atau sangat puas.

Kepuasan mahasiswa merupakan kunci atau ujung tombak bagi keberhasilan sebuah perguruan tinggi. Kepuasan telah memperoleh perhatian dominan dan menjadifaktor strategis dalam pelayanan (Gilbert, Lumpkin, dan Dant, 1992). Oleh karena itu, pihak perguruan tinggi harus benar-benar mengerti dan memahami apa kebutuhan mahasiswa. Pengelola perguruan tinggi harus mengetahui apakah mutu layanan yang diberikan sudah memenuhi standar perguruan tinggi dan sesuai dengan keinginan mahamasiswa, atau justru sebaliknya.

Kesiapan adalah kesediaan untuk memberi respon atau bereaksi. Kesediaan itu timbul dari dalam diri seseorang dan juga berhubungan dengan kematangan, karena kematangan berarti kesiapan untuk melaksanakan kecakapan. Kesiapan perlu diperhatikan dalam proses belajar, karena jika mahasiswa belajar dan sudah ada kesiapan, maka hasil belajarnya akan lebih baik. Mahasiswa harus siap menerima segala program yang diberikan pada perguruan tinggi, salah satunya program *online* dalam pembelajaran yang diberikan perguruan tinggi.

Parasuraman dalam Purnama (2006) mengemukakan kualitas layanan terdiri dari 5 dimensi, yaitu bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Menurut Avianti (2005:10) menyatakan bahwa kualitas dapat berarti *superiority* atau *excellence* yaitu melebihi standar umum yang berlaku. Kualitas layanan yang dapat diberikan perguruan tinggi kepada mahasiswa misalnya fasilitas perguruan tinggi yang memadai. Fasilitas perguruan tinggi yang memadai ini dapat membangkitkan semangat mahasiswa untuk belajar. Selain itu, kualitas mengajar dosen juga sangat diperlukan dalam kegiatan pembelajaran. Kualitas mengajar dosen juga termasuk kualitas layanan yang dapat diberikan perguruan tinggi terhadap mahasiswa. Perguruan tinggi tidak hanya menetapkan aturan kepada mahasiswa, melainkan perguruan tinggi juga harus menetapkan aturan kepada dosen. Perguruan tinggi dapat menerapkan aturan seperti kedisiplinan, kreatifitas mengajar, dan lain-lain.

Demikian pula, perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan seharusnya juga menekankan pada pemberian layanan yang berkualitas untuk memperoleh kepercayaan mahasiswa dan masyarakat luas. Jika mahasiswa dan

masyarakat luas memiliki persepsi yang positif terhadap citra atau nama baik perguruan tinggi tersebut, maka kepercayaan masyarakat terhadap perguruan tinggi juga akan terbentuk. Selanjutnya, hal ini akan berpengaruh pada kesetiaan mahasiswa dan masyarakat luas untuk terus menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut di masa yang akan datang.

Berdasarkan observasi awal dengan menggunakan angket (kuesioner) yang telah dilakukan dan diperoleh hasil bahwa mahasiswa Pendidikan Akuntansi Universitas Negeri Semarang memiliki kepuasan yang cukup. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1
Data Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan 2015 Universitas Negeri Semarang

Interval Skor	Kategori	Jumlah	Persentase
25-29	Sangat Tinggi	0	0%
20-24	Tinggi	3	15%
15-19	Cukup	14	70%
10-14	Rendah	3	15%
5-9	Sangat Rendah	0	0%
Jumlah		20	100%
Rata-rata		16,85	
Kategori		Cukup	

Sumber: Data observasi yang diolah tahun 2017 pada lampiran 3 hal 94

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Pendidikan Akuntansi angkatan 2015 di Universitas Negeri Semarang merasakan kepuasan yang cukup pada Universitas Negeri Semarang, khususnya Fakultas Ekonomi. Data di atas menjelaskan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tergolong cukup dengan presentase sebesar 70% atau sebanyak 14 mahasiswa.

Penelitian Kirmizi (2015) menyatakan “Analisis korelasi mengungkapkan bahwa semua sub-dimensi kesiapan mahasiswa berkorelasi secara signifikan dengan konsep kepuasan siswa dan keberhasilan siswa. Selain itu, analisis regresi dilakukan untuk melihat dampak dari masing-masing sub-dimensi kesiapan mahasiswa pada kepuasan.” Dalam jurnal tersebut dapat diketahui bahwa semua sub dimensi kesiapan mahasiswa berkorelasi secara signifikan dengan kepuasan mahasiswa dan prestasi belajar.

Penelitian Malik (2010) menyatakan “Hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa secara keseluruhan puas dengan layanan dari *Tangibility*, *Assurance*, Keandalan dan Empati, tapi tidak banyak puas dengan fasilitas parkir, laboratorium komputer, layanan kantin, penanganan keluhan sistem.” Berdasarkan jurnal tersebut dapat diketahui bahwa mahasiswa secara keseluruhan puas dengan layanan dari *Tangibility* (bukti fisik), *Assurance* (jaminan), *Reliability* (keandalan), dan *Empaty* (empati) tapi tidak puas dengan fasilitas parkir, laboratorium komputer, layanan kantin, system penanganan keluhan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin meneliti tentang
“PENGARUH KESIAPAN MAHASISWA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN AKUNTANSI ANGKATAN 2015 DI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG TAHUN 2016/2017”

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kualitas layanan pendidikan perguruan tinggi yang sering memperoleh kritikan karena dianggap memiliki kinerja rendah.
2. Persepsi masyarakat atas kualitas layanan perguruan tinggi memiliki pengaruh kuat terhadap kecenderungan masyarakat untuk studi di perguruan tinggi tersebut. Oleh karena itu, kemudahan akses dan penurunan biaya layanan tidak mencukupi jika kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan rendah.
3. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen dalam hal ini mahasiswa akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja sesuai harapan, konsumen akan puas.
4. Pengelola perguruan tinggi harus mengetahui apakah mutu layanan yang diberikan sudah memenuhi standar perguruan tinggi dan sesuai dengan keinginan mahasiswa, atau justru sebaliknya.
5. Masih banyak mahasiswa yang kurang siap dalam menggunakan *software-software* komputer, sehingga banyak mahasiswa yang kesulitan menerima program *online* dalam pembelajaran dan pembelajaran jadi kurang efektif.
6. Perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan seharusnya juga menekankan pada pemberian layanan yang berkualitas untuk memperoleh kepercayaan mahasiswa dan masyarakat luas.

7. Beberapa penelitian terdahulu mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kesiapan mahasiswa dan kualitas layanan

1.3 Cakupan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka cakupan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Perlu untuk dilakukan *study* lebih lanjut mengenai pengaruh kesiapan mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Perlu untuk dilakukan *study* lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa.

1.4 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang dikemukakan di atas, maka permasalahan yang timbul:

1. Adakah pengaruh kesiapan mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan akuntansi angkatan 2015 di Universitas Negeri Semarang tahun 2016/2017?
2. Adakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan akuntansi angkatan 2015 di Universitas Negeri Semarang tahun 2016/2017?
3. Adakah pengaruh kesiapan mahasiswa dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan akuntansi angkatan 2015 di Universitas Negeri Semarang tahun 2016/2017?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesiapan mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan akuntansi angkatan 2015 di Universitas Negeri Semarang tahun 2016/2017.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan akuntansi angkatan 2015 di Universitas Negeri Semarang tahun 2016/2017.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesiapan mahasiswa dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan akuntansi angkatan 2015 di Universitas Negeri Semarang tahun 2016/2017.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberiiikan sumbangan penelitian atau bahan kajian lebih lanjut baik sebagai perluasan dari penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kesiapan mahasiswa dan kualitas layanan.
- b. Untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan dan sebagai bahan kajian dalam mengembangkan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan mahasiswa.

1.6.2 Secara Praktis

- a. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesiapan mahasiswa untuk membantu meningkatkan kepuasan.

- b. Bagi universitas, penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai referensi dalam meningkatkan kualitas layanan yang diharapkan dapat membantu meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat bermanfaat menjadi rujukan untuk meneliti masalah kepuasan mahasiswa.

1.7 Orisinalitas Penelitian

Penelitian tentang pengaruh kesiapan mahasiswa dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa antara lain penelitian yang dilakukan Rinala, dkk (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik dapat dijelaskan oleh faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan. Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa. Penelitian juga dilakukan oleh Juhana dan Mulyawan (2015) menunjukkan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan sebesar 59.4% dan sisanya sebesar 40.06 dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak terungkap dalam penelitian ini. Besarnya pengaruh langsung Bukti Fisik 1.66%, Empati 0.37%, Keandalan 2.34%, Daya Tahan 10.18% dan Kepastian 5.24%. Total pengaruh dari variabel Bukti Fisik 7.5%, Empati 3.5%, Keandalan 10.2%, Daya Tahan 22.7% dan Kepastian 15.5%.

Penelitian tentang pengaruh kesiapan belajar terhadap kepuasan mahasiswa dan prestasi belajar dilakukan oleh Kirmizi (2015) analisis korelasi mengungkapkan bahwa semua sub-dimensi kesiapan peserta didik berkorelasi secara signifikan dengan konsep kepuasan mahasiswa dan prestasi mahasiswa.

Sebagai hasil dari analisis regresi, ditemukan bahwa motivasi adalah dimensi yang paling penting yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran *online*. Sebagai langkah berikutnya, analisis regresi lain dilakukan untuk menentukan dampak dari sub-dimensi kesiapan peserta didik pada prestasi mahasiswa.

Penelitian-penelitian di atas memberikan fakta empiris bahwa pengaruh kesiapan mahasiswa dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh yang berbeda-beda. Dari penelitian yang telah dilakukan, menarik dikaji kembali dengan objek dan waktu yang berbeda. Jadi, orisinalitas pada penelitian ini terletak pada objek dan waktu yang berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teori Utama (*Grand Theory*)

2.1.1 Kepuasan

Kata 'kepuasan atau *satisfaction*' berasal dari Bahasa Latin "*satis*" yang berarti cukup baik, memadai dan "*facio*" yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan diartikan sebagai 'upaya pemenuhan sesuatu' atau "membuat sesuatu memadai" (Tjiptono, 2006:349). Definisi umum tersebut mengacu pada paradigma *expectancy-disconfirmation*. Berdasarkan paradigma ini, pelanggan membentuk harapan, harapan ini akan menjadi standar untuk menilai kinerja aktual suatu produk atau jasa. Jika apa yang diharapkan pelanggan terpenuhi, maka akan terjadi *confirmation*. Dengan kata lain, pelanggan puas. Sebaliknya, jika apa yang diharapkan pelanggan tidak terpenuhi, maka akan terjadi *disconfirmation*. *Disconfirmation* dibagi menjadi dua, yaitu: *disconfirmation* positif dan *disconfirmation* negatif. *Disconfirmation* positif terjadi jika suatu produk atau jasa dapat memenuhi kebutuhan pelanggan apa yang diharapkan oleh pelanggan. *Disconfirmation* negatif terjadi jika suatu produk atau jasa tidak dapat memenuhi harapan pelanggan. *Confirmation* dan *disconfirmation* positif dapat membuat pelanggan puas, sedangkan *disconfirmation* negatif dapat menyebabkan pelanggan tidak puas (Darsono dan Wellyan, 2007).

Grand theory dalam penelitian ini menggunakan teori kepuasan menurut Kotler dan Clarke (Algifari, 2015:03) yaitu "Kepuasan sebagai pernyataan perasaan dari seseorang yang telah memperoleh kinerja layanan atau hasil untuk pemenuhan

terhadap harapannya”. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kepuasan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan harapan dari pelayanan.

Teori kepuasan relevan dengan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa tercipta dari adanya perbandingan (oleh konsumen) nilai atau manfaat yang diterima (persepsi dari apa yang telah diterima) dengan pengorbanan (termasuk biaya) yang telah dikeluarkan untuk mendapatkan manfaat tersebut (Sullivan dan Adcock, 2002: 233). Terciptanya kepuasan pelanggan akan memberi manfaat kepada perusahaan karena pelanggan merasa terpenuhi keinginannya.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Pada akhirnya kepuasan konsumen menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

2.2 Kepuasan Mahasiswa

2.2.1 Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Lovelock dan Wirtz (2007:102) mendefinisikan kepuasan sebagai keadaan emosional, reaksi pasca pembelian dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan. Berdasarkan beberapa definisi mengenai kepuasan dapat dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan atau penilaian emosional dari pelanggan ketika harapan

dan kebutuhan terpenuhi atas penggunaan produk atau jasa suatu perusahaan. Dengan kata lain, jika konsumen merasa apa yang diperoleh lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen tersebut akan tidak puas. Jika yang diperoleh konsumen melebihi apa yang diharapkan maka konsumen akan puas, sedangkan pada keadaan ketika apa yang diterima sama dengan apa yang diharapkan, maka konsumen tersebut akan merasakan puas dan tidak puas.

Oliver (1980) dalam Aryani dan Rosinta (2010) merumuskan kepuasan merupakan respon menyeluruh yang mempengaruhi perbedaan antara harapan sebelumnya dengan apa yang dirasakan setelah produk layanan tersebut dikonsumsi atau evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja jasa yang dipilih memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan hanya dapat terbentuk apabila pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diterima. Kepuasan pelanggan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Kepuasan konsumen/pelanggan pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh konsumen/pelanggan.

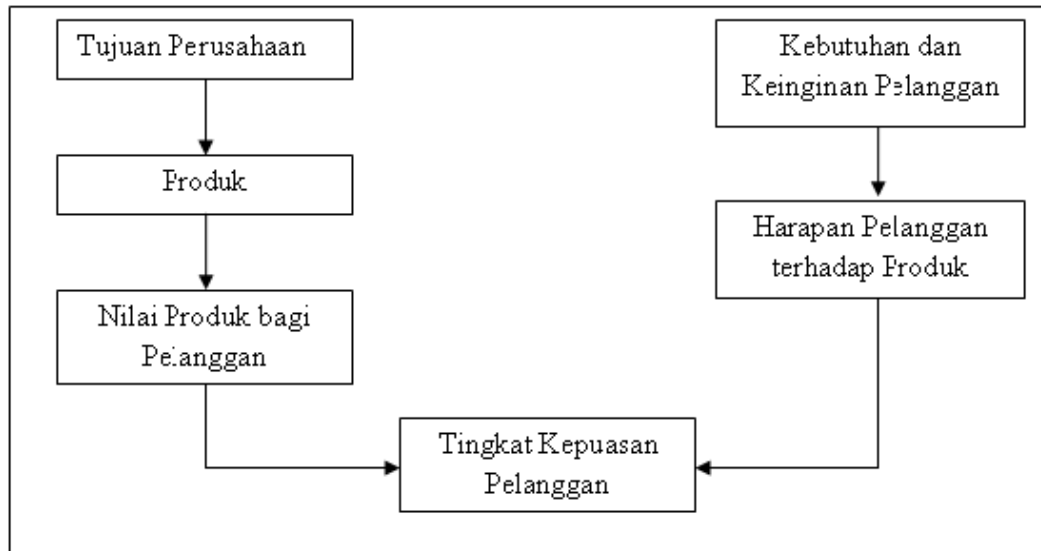
2.2.2 Konsep Kepuasan Mahasiswa

Kotler (2008: 177) menyatakan kepuasan adalah senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan tidak puas (*dissatisfied*). Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan puas (*satisfaction*). Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas senang,

sehingga kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan (*need and want*) dengan apa yang diberikan (*given*).

Sullivan dan Adcock (2002 : 233) menyatakan kepuasan pelanggan tercipta dari adanya perbandingan (oleh konsumen) nilai atau manfaat yang diterima (persepsi dari apa yang telah diterima) dengan pengorbanan (termasuk biaya) yang telah dikeluarkan untuk mendapatkan manfaat tersebut. Nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan merupakan dua konsep yang berbeda namun saling memiliki keterkaitan (Sweeney dan Soutar, 2001).

Terciptanya kepuasan pelanggan akan memberi manfaat kepada perusahaan karena pelanggan merasa terpenuhi keinginannya dan terciptanya loyalitas terhadap jasa pelayanan yang diterima, selain itu mereka akan lebih loyal terhadap harga, serta akan menyebarkan berita baik dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) kepada teman sekitarnya untuk menggunakan jasa tersebut dan menguntungkan perusahaan. Kepuasan tinggi atau rasa amat senang menimbulkan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan penyedia jasa tersebut. Secara konseptual kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Gambar 2.1



Gambar 3.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber: Tjiptono (2006: 147)

2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Perusahaan harus melakukan riset untuk menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan (mahasiswa) terhadap perusahaan (perguruan tinggi), hal ini dilakukan agar pelanggan selalu merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Ada beberapa metode yang dapat dipakai perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Kotler (2008: 179), menemukan 4 (empat) metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, terdiri atas:

1. Sistem keluhan dan saran. Perusahaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer oriented*) seharusnya memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggannya untuk menyampaikan keluhan, saran, komentar mereka melalui media yang bisa digunakan meliputi saluran telepon khusus bebas pulsa (*customer hotline*), situs, *web*, *email*, SMS, dan lain-lain. Hal tersebut memungkinkan pelanggan memberikan respon mereka dengan cepat tanggap setiap ada masalah.

Metode ini bersifat pasif sehingga sulit mendapat gambaran lengkap mengenai kepuasan pelanggan, tidak semua pelanggan bersedia memberikan responnya. Terpenting bagi konsumen adalah bagaimana perusahaan menyikapi keluhan dan saran tersebut sehingga perusahaan dapat memuaskan keluhan pelanggan tersebut.

2. Survei kepuasan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan sekalipun pelanggan tidak puas dalam suatu dan setiap empat pembelian, hanya sekitar lima persen yang akan mengeluh. Sebanyak 95 persen lainnya merasa keluhan tidak berguna untuk disampaikan atau pelanggan tidak tahu bagaimana atau kepada siapa harus mengeluh. Sekitar 34 persen pelanggan yang mendaftarkan keluhan besar akan membeli lagi dan perusahaan tersebut jika keluhan mereka diselesaikan dan angka ini naik menjadi 52 persen untuk keluhan kecil. Jika keluhan tersebut dapat diselesaikan dengan cepat, sekitar 52 persen (keluhan besar) dan 95 (keluhan kecil) akan membeli lagi dari perusahaan tersebut. Sebagian besar pelanggan hanya akan mengurangi pembelian/transaksi atau pindah ke perusahaan lain yang sejenis. Bila pembelian/transaksi atau pindah ke perusahaan lain yang sejenis. Karena itu, perusahaan-perusahaan tidak dapat menggunakan banyak keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan.

3. Belanja misterius. Metode ini dilaksanakan dengan cara membayar beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan guna melaporkan temuan tentang kekuatan dan

kelemahan, serta perlakuan yang mereka alami ketika melakukan transaksi. Pembelanja misterius tersebut bahkan dapat menyampaikan masalah tertentu untuk menguji keterampilan karyawan dalam melayani dan menyelesaikan masalah tersebut. Dari hasil pembelanja misterius tersebut perusahaan dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang selama ini dijalankan dengan melakukan perbaikan-perbaikan pada bagian-bagian yang kurang, baik pada produk, proses maupun pada karyawan, sehingga kedepan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan terus sesuai dengan perkembangan pasar.

4. Analisis hilangnya pelanggan. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya telah berhenti membeli/bertransaksi atau yang telah beralih ke perusahaan lain untuk mengetahui mengapa hal tersebut bisa terjadi. Tidak hanya melakukan wawancara saat pelanggan mulai berhenti, melainkan juga memantau tingkat hilangnya pelanggan. Jika tingkat hilangnya pelanggan meningkat, menunjukkan bahwa perusahaan telah gagal memuaskan pelanggannya. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijaksanaan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan.

2.2.4 Indikator Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa memiliki beberapa indikator sebagai berikut

1. Retensi
2. Ketekunan tinggi dalam belajar
3. Motivasi yang lebih tinggi

(Keller, 1983; Koseke, & Koseke, 1991).

2.3 Kesiapan Mahasiswa

2.3.1 Pengertian Kesiapan

Kesiapan atau yang sering disebut dengan “*readiness*” secara umum adalah kemampuan seseorang untuk mendapatkan keuntungan dari pengalaman yang ditemukan. Menurut Drever dalam (Slameto, 2010:59) mendefinisikan kesiapan (*readiness*) sebagai *preparedness to respond or react*. Kesiapan adalah kesediaan untuk memberi respon atau bereaksi. Kesediaan itu timbul dari dalam diri seseorang dan juga berhubungan dengan kematangan, karena kematangan berarti kesiapan untuk melaksanakan kecakapan. Kesiapan perlu diperhatikan dalam proses belajar, karena jika mahasiswa belajar dan sudah ada kesiapan, maka hasil belajarnya akan lebih baik.

Menurut Thorndike dalam (Slameto, 2010:114) mengemukakan bahwa kesiapan adalah prasyarat untuk belajar berikutnya. Sedangkan Slameto (2010:113) menyatakan bahwa kesiapan adalah keseluruhan kondisi seseorang yang membuatnya siap untuk memberi respon/jawaban dalam cara tertentu terhadap suatu situasi.

Menurut Dalyono (2005:52), kesiapan adalah kemampuan yang cukup, baik fisik, mental dan perlengkapan belajar. Kesiapan fisik berarti tenaga yang cukup dan kesehatan yang baik, sementara kesiapan mental berarti memiliki minat dan motivasi yang cukup untuk melakukan suatu kegiatan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, pengertian kesiapan adalah suatu langkah awal yang telah dipersiapkan mahasiswa untuk menghadapi

dan melakukan suatu kegiatan belajar dimana mahasiswa siap untuk memberi respon/jawaban dengan caranya sendiri dalam menyikapi suatu situasi dalam pembelajaran dengan tujuan supaya memperoleh hasil belajar yang baik.

2.3.2 Prinsip-prinsip Kesiapan

Slameto (2010:115) menyatakan bahwa terdapat beberapa prinsip kesiapan belajar antara lain:

1. Semua aspek perkembangan berinteraksi (saling pengaruh-mempengaruhi).
2. Kematangan jasmani dan rohani adalah perlu untuk memperoleh manfaat dari pengalaman.
3. Pengalaman-pengalaman mempunyai pengaruh yang positif terhadap kesiapan.
4. Kesiapan dasar untuk kegiatan tertentu terbentuk dalam periode tertentu selama masa pembentukan dalam masa perkembangan.

Soemanto (1998:192) prinsip bagi perkembangan kesiapan diantaranya:

1. Semua aspek pertumbuhan berinteraksi dan bersama membentuk kesiapan.
2. Pengalaman seseorang ikut mempengaruhi pertumbuhan fisiologi individu.
3. Pengalaman mempunyai efek kumulatif dalam perkembangan fungsi-fungsi kepribadian individu, baik yang jasmaniah maupun yang rohani.

4. Apabila kesiapan untuk melaksanakan kegiatan tertentu terbentuk pada diri seseorang, maka saat-saat tertentu dalam kehidupan seseorang merupakan masa formatif bagi perkembangan pribadinya.

2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesiapan

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kesiapan belajar mahasiswa. Menurut Slameto (2010:113) kondisi kesiapan mencakup 3 aspek, yaitu

1. Kondisi fisik, mental dan emosional

Kondisi fisik adalah kesiapan kondisi tubuh jasmani seseorang untuk mengikuti kegiatan belajar. Misalnya, dengan menjaga waktu istirahat, pola makan, kesehatan panca indera pendengar, serta kondisi jasmani (cacat tubuh). Kondisi mental adalah keadaan mahasiswa yang berhubungan dengan kecerdasan mahasiswa. Misalnya, kecakapan seseorang dalam memberi pendapat, berbicara dalam forum diskusi dan rasa percaya diri terhadap kemampuan yang dimiliki. Kondisi emosional adalah kemampuan mahasiswa untuk mengatur emosinya dalam menghadapi masalah, misalnya saat kenyataan yang terjadi tidak sesuai dengan harapan, hasrat kesungguhan mahasiswa dalam mengikuti kegiatan belajar.

2. Kebutuhan-kebutuhan, motif dan tujuan

Kebutuhan adalah rasa membutuhkan terhadap materi yang diajarkan. Kebutuhan ada yang disadari dan ada yang tidak disadari. Kebutuhan yang disadari akan mengakibatkan tidak adanya dorongan untuk

berusaha. Sedangkan kebutuhan yang disadari akan menimbulkan motif, dimana motif tersebut akan diarahkan untuk mencapai tujuan.

3. Ketrampilan, pengetahuan dan pengertian lain yang telah dipelajari

Ketrampilan dan pengetahuan adalah kemahiran, kemampuan dan pemahaman yang dimiliki mahasiswa terhadap materi yang hendak diajarkan termasuk materi-materi lain yang berhubungan dengan materi yang akan diajarkan. Kebutuhan yang disadari akan mendorong usaha atau akan membuat seseorang selalu siap untuk berbuat. Kebutuhan akan sangat menentukan kesiapan belajar. Mahasiswa yang sepenuhnya belum menguasai materi permulaan, maka ia akan belum siap untuk belajar materi berikutnya, sehingga harus ada prasyarat di dalam belajar.

2.3.4 Konsep Kesiapan Mahasiswa

Konsep kesiapan mahasiswa pertama kali diusulkan oleh Warner, Christie, dan Choy (1998). Konsep kesiapan mahasiswa ditentukan tiga aspek penting dari kesiapan untuk lingkungan pembelajaran *online*. Aspek-aspeknya adalah: (1) preferensi siswa untuk bentuk pengiriman sebagai lawan tatap muka kelas instruksi; (2) kepercayaan siswa dalam menggunakan komunikasi elektronik untuk belajar khususnya kompetensi dan kepercayaan diri dalam penggunaan Internet dan komunikasi melalui komputer; dan (3) kemampuan untuk terlibat dalam belajar mandiri. Lingkungan belajar *online* menawarkan lebih banyak kesempatan untuk individualisasi dan fleksibilitas, yang menciptakan permintaan yang meningkat untuk mandiri belajar (Grabinger & Dunlap, 1995). Demikian pula, Wolfe (2000)

menyatakan bahwa program pendidikan jarak jauh menetapkan permintaan lebih pada mahasiswa dibandingkan dengan lingkungan belajar tradisional.

Grabinger dan Dunlap (2000) menyatakan dengan jelas bahwa siswa yang terdaftar di program *online* membutuhkan sebagian besar "*welldeveloped*" keterampilan belajar sepanjang hayat dan strategi, seperti penetapan tujuan, perencanaan tindakan, pilihan belajar-strategi dan penilaian, pemilihan sumber daya dan evaluasi, pembelajaran reflektif dan manajemen waktu. Singkatnya, *self-direction* dan inisiatif pada bagian dari siswa adalah komponen penting bagi siswa pendidikan jarak jauh yang seharusnya mampu untuk memenuhi tujuan belajar mereka.

Kesiapan mahasiswa terdiri dari lima sub-dimensi. Belajar mandiri berfokus pada kemampuan mahasiswa untuk mengambil tanggung jawab untuk konteks pembelajaran untuk mencapai tujuan pembelajaran mereka. Konsep kontrol pelajar mengacu pada kontrol pelajar *online* 'atas upaya mereka belajar untuk mengarahkan pembelajaran mereka sendiri. Ketiga, motivasi untuk belajar terkait dengan sikap belajar mahasiswa secara *online*, dan konsep komputer / internet *self-efficacy* adalah tentang kemampuan mahasiswa *online* untuk menunjukkan keterampilan komputer dan internet yang tepat. Terakhir konsep *online* komunikasi *self-efficacy* berpusat pada menggambarkan kemampuan beradaptasi mahasiswa untuk belajar secara *online* melalui pertanyaan, menanggapi, mengomentari, dan mendiskusikan (Hung et al., 2010).

2.3.5 Sub-Dimensi Kesiapan Mahasiswa

Dimensi pertama kesiapan mahasiswa adalah komputer dan Internet *self-efficacy*, yang, menurut Kuo, Walker, Belland, & Schroder (2013), tidak ditujukan sebanyak variabel lainnya. Para penulis menunjukkan adanya bukti yang mendukung pengaruh internet *self-efficacy* pada kepuasan siswa dan menunjukkan bahwa itu adalah tidak pada tingkat yang memuaskan dan tidak menyebabkan kesimpulan yang jelas. Namun demikian, beberapa studi. Eastin dan La Rose (2000), misalnya, menemukan korelasi positif antara Internet *self-efficacy* dan hasil belajar yang diharapkan. Chu dan Chu (2010) menemukan korelasi positif antara Internet *self-efficacy* dan kepuasan. Penelitian Rodriguez (2006) menemukan bahwa Internet *self-efficacy* bukanlah prediktor signifikan dari kepuasan mahasiswa. Knowles (1975: 18) mendefinisikan diri melalui belajar (SDL) sebagai "suatu proses di mana individu mengambil inisiatif, dengan atau tanpa bantuan orang lain, dalam mendiagnosis kebutuhan belajar mereka, merumuskan tujuan, mengidentifikasi sumber daya manusia dan material, memilih dan menerapkan strategi pembelajaran yang tepat, dan mengevaluasi hasil belajar ". Definisi ini sangat luas dan menunjukkan proses belajar yang kompleks yang membuat tuntutan yang tinggi pada siswa untuk pilihan (Boekaerts, 1999; Winne & Perry, 2000). Paris dan Paris (2001: 89) menyatakan bahwa belajar mandiri "menekankan otonomi dan kontrol oleh individu yang memonitor, mengarahkan, dan mengatur tindakan menuju tujuan dari akuisisi informasi, memperluas keahlian dan perbaikan diri". Untuk meringkas, mahasiswa mandiri yang "metakognitif, motivasional, dan perilaku aktif peserta dalam proses belajar mereka sendiri" (Zimmerman, 1989).

Tempat motivasi dalam penelitian pendidikan telah ditekankan oleh banyak peneliti. Tidak ada keraguan bahwa motivasi adalah salah satu faktor utama dalam keberhasilan siswa dan isu-isu lainnya. Dalam literatur, motivasi intrinsik ditemukan berpengaruh pada tingkat yang lebih rendah putus sekolah, pembelajaran berkualitas tinggi, strategi belajar yang lebih baik, dan kenikmatan yang lebih besar sekolah (Czubaj, 2004; Deci & Ryan, 1985). Demikian pula, motivasi ekstrinsik terkait dengan mendapatkan nilai yang lebih tinggi pada ujian, mendapatkan penghargaan, dan mendapatkan hadiah. Oleh karena itu, sebagai unsur kesiapan mahasiswa, motivasi mengasumsikan penting dalam mengukur kepuasan siswa dan prestasi akademik. Kontrol mahasiswa menyiratkan sejauh mana mahasiswa dapat langsung proses belajar mereka sendiri (Shyu & Brown, 1992). Secara alami, program pendidikan jarak jauh memerlukan mahasiswa untuk memegang pembelajaran mereka sendiri sebagai lawan lingkungan belajar tradisional di mana mahasiswa diwajibkan mengikuti urutan perkembangan dengan bantuan *coursebooks* atau bahan ajar lainnya. Dalam program pendidikan jarak jauh, mahasiswa diberikan kontrol atas proses belajar mereka sendiri dalam hal jumlah konten, urutan, dan kecepatan belajar (Hannafin, 1984; Reeves, 1993). Sekarang bahwa mahasiswa yang sendiri dengan materi kursus dalam program pendidikan jarak jauh, terutama dalam menangani bahan-bahan kursus asynchronous, kontrol pelajar menganggap penting.

Sub-dimensi lain dari kesiapan mahasiswa adalah komputer dan internet *self-efficacy*. *Self-efficacy* berasal dari teori kognitif sosial Albert Bandura dan menawarkan kerangka kerja konseptual untuk mendapatkan pemahaman tentang

bagaimana keyakinan *self-efficacy* mempengaruhi kepuasan siswa dan prestasi akademik di program *online* (Bandura, 1977). Dengan demikian, Eastin dan La Rose (2000) menekankan bahwa komputer dan internet *self-efficacy* mengarah baik untuk meningkatkan kinerja pada masalah teknis seperti mengunduh dokumen atau mengelola sistem *online* dan kinerja yang lebih baik dalam memecahkan masalah dalam pembelajaran *online*. Oleh karena itu, hipotesis bahwa peningkatan komputer dan internet *self-efficacy* menyebabkan peningkatan kepuasan siswa dan prestasi. Tsai dan Tsai (2003), misalnya, menemukan bahwa siswa dengan Internet tinggi *self-efficacy* belajar lebih baik daripada siswa dengan rendah Internet *self-efficacy* dalam tugas pembelajaran berbasis Web.

Sub-dimensi terakhir kesiapan mahasiswa yang *online efficacy* komunikasi diri. Palloff & Pratt (1999) menemukan bahwa siswa yang introvert lebih berpartisipasi dalam lingkungan pembelajaran *online* dari lingkungan tradisional. Roper (2007) menyatakan bahwa siswa yang berhasil seharusnya mengambil keuntungan dari diskusi kelas sebanyak mungkin. Singkatnya, Hung et al (2010) menyimpulkan bahwa komunikasi *self-efficacy* dalam pembelajaran *online* adalah dimensi penting untuk mengatasi keterbatasan komunikasi *online*.

2.3.6 Indikator Kesiapan Mahasiswa

Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai indikator kesiapan mahasiswa adalah:

1. Belajar mandiri berfokus pada kemampuan mahasiswa untuk mengambil tanggung jawab untuk konteks pembelajaran untuk mencapai tujuan pembelajaran mereka.
2. Konsep kontrol mahasiswa mengacu pada kontrol mahasiswa *online* atas upaya mereka belajar untuk mengarahkan pembelajaran mereka sendiri.
3. Motivasi untuk belajar terkait dengan mahasiswa secara *online* sikap belajar.
4. Konsep komputer / internet *self-efficacy* adalah tentang pelajar *online* kemampuan untuk menunjukkan komputer dan internet yang tepat keterampilan.
5. Konsep komunikasi *online self-efficacy* berpusat pada menggambarkan kemampuan beradaptasi mahasiswa untuk pengaturan secara *online* melalui pertanyaan, menanggapi, mengomentari, dan mendiskusikan. (Hung et al., 2010).

2.4 Kualitas Layanan

2.4.1 Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Pada

akhirnya kepuasan konsumen menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerja yang dibeli oleh pelanggan. Konsep pelayanan yang baik akan memberikan peluang bagi perusahaan untuk bersaing dalam merebut konsumen. Sedangkan kinerja yang baik (berkualitas) dari sebuah konsep pelayanan menimbulkan suasana yang kompetitif dimana hal tersebut dapat diimplementasikan melalui strategi untuk meyakinkan pelanggan, memperkuat image tentang merk, iklan, penjualan dan penentu harga.

Parasuraman (1985), kualitas jasa adalah ukuran untuk mengukur seberapa baik pelayanan yang diberikan dibanding dengan harapan konsumen. Memberikan kualitas pelayanan berarti menyesuaikan dengan harapan konsumen pada dasar yang konsisten. Zeithaml (1996), kualitas layanan lebih menekankan pada persepsi dari konsumen terhadap keunggulan atau kelebihan dari sebuah jasa / pelayanan. Karena kualitas pelayanan merupakan persepsi konsumen, maka untuk mengevaluasi kualitas layanan, salah satu kriteria yang diterapkan adalah apakah kualitas layanan yang diberikan sudah sesuai dengan persepsi konsumen. Apabila tidak sesuai dengan persepsi konsumen maka dapat dikatakan bahwa suatu layanan tidak atau kurang berkualitas. Demikian pula sebaliknya, apabila telah sesuai dengan persepsi konsumen maka sebuah layanan dapat dikatakan berkualitas.

Blery dkk (2009), mendefinisikan kualitas jasa sebagai penilaian menyeluruh yaitu keseluruhan evaluasi pelanggan terhadap suatu jasa. Kotler dan Keller (2008:136), menyatakan bahwa konsumen menciptakan harapan-harapan jasa dari pengalaman masa lalu, komunikasi *word of mouth*, dan iklan. Konsumen membandingkan jasa yang dipersepsikan dan yang diharapkan.

Menurut Gronroos dalam Tjiptono (2006:260), pada dasarnya kualitas suatu jasa yang dipersepsikan pelanggan terdiri atas dua dimensi utama. Dimensi pertama, *technical quality (outcome dimension)* berkaitan dengan kualitas *output* jasa yang dipersepsikan pelanggan, yang dapat dijabarkan menjadi tiga jenis, yakni *search quality* (dapat dievaluasi sebelum dibeli, misalnya harga), *experice quality* hanya bias dievaluasi setelah dikonsumsi, contohnya ketepatan waktu, kecepatan layanan dan kerapian hasil), serta *credence quality* (sukar dievaluasi pelanggan sekalipun telah mengkonsumsi jasa, misalnya kualitas operasi bedah jantung). Dimensi kedua, *functional quality (proses-related dimension)* berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa atau menyangkut proses *transfer* kualitas teknis, output atau akhir hasil data dan penyedia jasa kepada pelanggan (contohnya aksesibilitas mesin ATM, restoran atau konsultan bisnis, penampilan dan perilaku pramusaji, *teller* bank, sopir bis, atau pramugari). Selain itu, *functional quality* juga dipengaruhi kehadiran pelanggan lain yang secara simultan mengkonsumsi jasa yang sama. Mereka bias menyebabkan antrean panjang atau mengganggu pelanggan tertentu. Akan tetapi, di lain pihak mereka bisa pula mempengaruhi terciptanya suasana interaksi pembeli-penjual yang menyenangkan.

2.4.2 Dimensi Kualitas Layanan

Definisi umum tentang kualitas layanan *service quality* atau yang seringkali disingkat *Servqual* dinyatakan oleh Zeithmal (1990) yaitu “*a customer’s judgment of the overall excellence or superiority of a service.*” Dengan demikian *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi secara eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).

Parasaruman *et al.* (1988), menemukan kualitas layanan terdiri atas:

1. Bukti fisik (*Tangibles*), penampilan fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan bahan komunikasi.
2. Keandalan (*Realibility*), adalah kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu ketersediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
4. Jaminan (*Assurance*), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
5. Empati (*Empathy*), ketersediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

Pada Tabel di bawah ini terdapat daftar atribut-atribut dalam menilai kualitas keseluruhan jasa dikemukakan oleh Zeithaml *et al.* (Kotler and Keller 2008: 58).

Tabel 2.1
Atribut dan Dimensi Model *Servqual*

No	Atribut	Dimensi
1	Peralatan yang modern	Bukti Fisik
2	Fasilitas yang secara visual menarik	Bukti Fisik
3	Karyawan yang memiliki penampilan yang rapi	Bukti Fisik
4	Bahan-bahan materi yang enak dipandang yang diasosiasikan dengan layanan	Bukti Fisik
5	Memberiikan layanan sesuai janji	Keandalan
6	Ketertanggung dalam menangani masalah layanan pelanggan	Keandalan
7	Melakukan layanan pada saat pertama	Keandalan
8	Menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan	Keandalan
9	Mempertahankan rekor yang bebas cacat	Keandalan
10	Mengusahakan pelanggan tetap terinformasi, misalnya kapan layanan itu akan dilakukan	Daya Tanggap
11	Layanan yang tepat pada pelanggan	Daya Tanggap
12	Keinginan untuk membantu pelanggan	Daya Tanggap
13	Kesiapan untuk menanggapi pelanggan	Daya Tanggap
14	Karyawan yang membangkitkan kepercayaan kepada pelanggan	Jaminan
15	Membuat pelanggan aman dalam transaksi mereka	Jaminan
16	Karyawan yang sangat santun	Jaminan
17	Karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	Jaminan
18	Memberiikan pelanggan perhatian individual	Empati
19	Karyawan yang menghadapi pelanggan peduli mode	Empati
20	Sangat memperhatikan pelanggan terbaik	Empati
21	Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan mereka	Empati
22	Jam bisnis yang nyaman	Empati

Sumber: Zeithaml *et al.* (Kotler and Keller 2008: 58)

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.4.3 Indikator Kualitas Layanan

Indikator untuk kualitas layanan dalam penelitian ini meliputi:

1. Bukti langsung (*tangible*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*empathy*)

(Parasaruman et al, 1988)

2.5 Penelitian Terdahulu

Hubungan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat dilihat dalam tabel di bawah ini. Pada penelitian ini, peneliti mengambil judul Pengaruh Kesiapan Mahasiswa dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan 2015 Universitas Negeri Semarang. Dalam penelitian terdapat dua variabel independen, yaitu kesiapan mahasiswa dan kualitas layanan, satu variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa.

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Muhammed Ehsan Malik, Rizman Qaiser Danish, Ali Usman (2010)	<i>The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa secara keseluruhan puas dengan layanan dari <i>Tangibility</i> , <i>Assurance</i> , Keandalan dan Empati tapi tidak banyak puas dengan fasilitas parkir, laboratorium komputer, layanan kantin, penanganan keluhan sistem. Rekomendasi dan implikasi bagi para pembuat kebijakan dibahas dan pedoman untuk penelitian masa depan juga disediakan.

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
2.	I Nyoman Rinala, I Made Yudana, I Nyoman Natajaya (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali	Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan akademik dapat dijelaskan oleh faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan. Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa.
3.	Ozkan Kirmizi (2015)	<i>The Influence of Learner Readiness on Student Satisfaction and Academic Achievement in an Online Program at Higher Education</i>	Analisis korelasi mengungkapkan bahwa semua sub-dimensi kesiapan peserta didik berkorelasi secara signifikan dengan konsep kepuasan mahasiswa dan prestasi mahasiswa. Sebagai hasil dari analisis regresi, ditemukan bahwa motivasi adalah dimensi yang paling penting yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran <i>online</i> . Sebagai langkah berikutnya, analisis regresi lain dilakukan untuk menentukan dampak dari sub-dimensi kesiapan peserta didik pada prestasi mahasiswa.
4.	Dudung Juhana dan Ali Mulyawan (2015)	Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan sebesar 59.4% dan sisanya sebesar 40.06% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak terungkap dalam penelitian ini. Besarnya pengaruh langsung Bukti Fisik 1.66%, Empati 0.37%, Keandalan 2.34%, Daya Tahan 10.18% dan Kepastian 5.24%. Total pengaruh dari variabel Bukti Fisik 7.5%, Empati 3.5%, Keandalan 10.2%, Daya Tahan 22.7% dan Kepastian 15.5%.

2.6 Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian

2.6.1 Kerangka Berpikir

Belajar adalah suatu usaha yang dilakukan seseorang untuk memperoleh suatu perubahan yang positif dari dalam diri seseorang baik secara sikap maupun perilaku yang diperoleh melalui pengalaman serta interaksi antara individu dengan lingkungan sekitarnya. Perubahan tersebut dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya baik faktor dari dalam maupun faktor dari luar diri individu.

Kepuasan adalah senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan tidak puas (*dissatisfied*). Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan puas (*satisfaction*). Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas senang, sehingga kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan (*need and want*) dengan apa yang diberikan (*given*).

Kesiapan adalah suatu langkah awal yang telah dipersiapkan mahasiswa untuk menghadapi dan melakukan suatu kegiatan belajar dimana mahasiswa siap untuk memberi respon/jawaban dengan caranya sendiri dalam menyikapi suatu situasi dalam pembelajaran dengan tujuan supaya memperoleh hasil belajar yang baik. Mahasiswa yang dalam kondisi siap menerima pelajaran akan mudah dalam menangkap materi pelajaran ekonomi/akuntansi yang diberikan oleh guru.

Kesiapan mahasiswa ini juga akan memberikan dampak yang baik pada prestasi belajar mahasiswa. Berbanding terbalik bagi mahasiswa yang belum siap dalam menerima pelajaran. Mahasiswa yang belum siap dalam menerima pelajaran akan kesulitan menangkap materi pelajaran ekonomi/akuntansi yang diberikan guru. Selain itu, mahasiswa juga akan malas dalam mengikuti kegiatan pembelajaran dan gagal dalam kegiatan belajar. Kondisi ketidak siapan ini tentunya akan berdampak tidak baik pada prestasi belajar mahasiswa.

Kesiapan yang baik dalam diri mahasiswa nantinya akan memberikan kepuasan tersendiri bagi mahasiswa karena merasa bisa mengikuti pelajaran dengan baik. Kesiapan belajar mahasiswa dapat memacu mahasiswa untuk lebih giat dalam kegiatan belajar untuk meraih prestasi belajar yang baik sehingga timbulah rasa puas pada diri mahasiswa karena telah berhasil mencapai tujuannya. Hal ini didukung penelitian oleh Kirmizi (2015) membuktikan analisis korelasi mengungkapkan bahwa semua sub-dimensi kesiapan mahasiswa berkorelasi secara signifikan dengan konsep kepuasan mahasiswa dan prestasi mahasiswa.

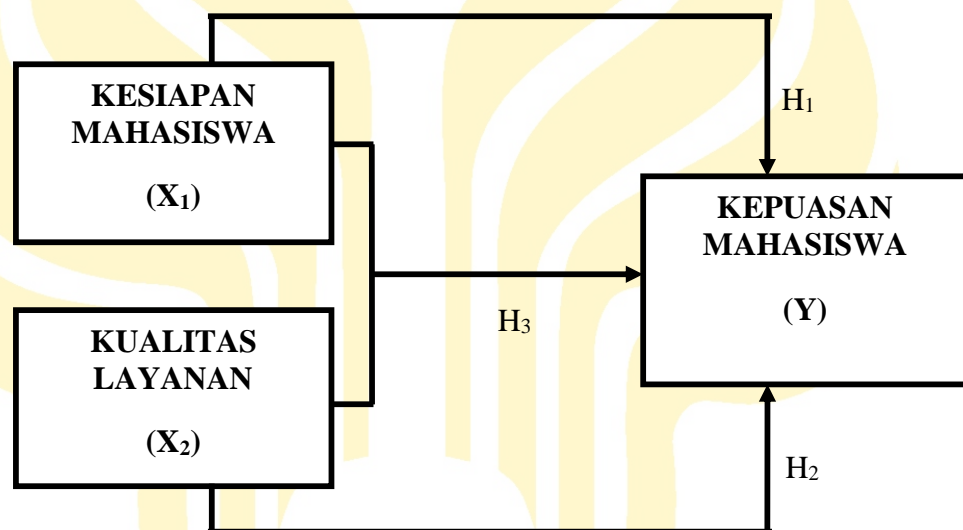
Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, pasien, penumpang, dan lain-lain) pada tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan yang dilayani. Kualitas layanan dapat dikatakan baik apabila konsumen merasa puas, baik saat terjadi kontak layanan pada situasi tertentu maupun di saat pasca pembelian. Kaitannya dalam dunia pendidikan, sekolah memberikan kualitas layanan yang baik bagi murid-muridnya. Kualitas layanan juga dapat memberikan dampak bagi prestasi belajar mahasiswa. Kualitas layanan yang baik akan

memberikan dampak yang baik bagi prestasi belajar mahasiswa, karena kebutuhan mahasiswa dalam kegiatan belajar terpenuhi dengan baik.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini jika dibuat skema dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 2.2

Kerangka Berpikir



2.6.2 Hipotesis Penelitian

H₁: Terdapat pengaruh kesiapan mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa pada mahasiswa pendidikan akuntansi angkatan 2015 Universitas Negeri Semarang.

H₂: Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pada mahasiswa pendidikan akuntansi angkatan 2015 Universitas Negeri Semarang tahun.

H₃: Terdapat pengaruh kesiapan mahasiswa dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pada mahasiswa pendidikan akuntansi angkatan 2015 Universitas Negeri Semarang.



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh pengaruh kesiapan mahasiswa dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pada mahasiswa Pendidikan Akuntansi angkatan 2015 Universitas Negeri Semarang sebesar 62,4%.
2. Ada pengaruh kesiapan mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa pada mahasiswa Pendidikan Akuntansi angkatan 2015 Universitas Negeri Semarang sebesar 31%.
3. Ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pada mahasiswa Pendidikan Akuntansi angkatan 2015 Universitas Negeri Semarang sebesar 20%.

5.2 Saran

Berdasarkan keterbatasan peneliti dan hasil penelitian. Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil simpulan diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan hasil belajar yang baik demi mencapai kepuasan yang maksimal, mahasiswa perlu meningkatkan ketekunan dalam belajar.
2. Mahasiswa harus lebih bisa mengontrol dirinya sendiri, sejauh mana kemajuan dalam belajarnya dan mahasiswa harus sering mengulang materi pembelajaran agar lebih siap dalam menerima pembelajaran.

3. Guna meningkatkan kesiapan dalam belajar, mahasiswa harus lebih percaya diri dalam berkomunikasi menggunakan media *online* dengan dosen maupun teman sebaya.
4. Dalam penelitian ini, peneliti memiliki keterbatasan mengenai indikator kepuasan mahasiswa, karena indikator yang digunakan mengenai pembelajaran *online* sedangkan pembelajaran dalam penelitian ini secara umum.
5. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas variabel penelitian diluar variabel independen yang terdapat dalam penelitian ini, sehingga bisa didapatkan secara lebih luas tentang hal-hal apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2015. *Mengukur Kualitas Pelayanan dengan Indeks Kepuasan Metode Importance-performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: PT. Kurnia Kalam Semesta.
- Allen, I. E., & Seaman, J. 2008. *Staying the course: Online education in the United States 2008*
- Andaleeb, Syed Saad. 2001. *Service Quality Perceptions and Patient Satisfaction: A study of Hospitals in A Developing Country*, social / Science & Medicine Vol. 52, pp. 1359-1370.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aryani, Dwi., Rosinta, Febrina. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi, Vol. 17, No. 2, Hal. 114-126.
- Avianti, 2005. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Bandura, A. 1977. *Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change*. Psychological Review, 84, 191–215.
- Bandura, A. 1986. *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. 1997. *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W.H. Freeman.
- Boekaerts M 1999. *Self-regulated learning*.
- Blery, E., N. Batistatos., E. Papastratou., I. Perifanos., G. Remoundaki., dan M. Restina . 2009. *Service Quality and Customer Retention in Mobile Telephony*. Journal of Targeting, Measurement, and Analysis for Marketing; Vol. 17, Iss. 1, pp. 27-37.
- Boekaerts M 1999. *Self-regulated learning: Where we are today*. International Journal of Educational Research, 31: 445–457.
- Chu, R. J., & Chu, A. Z. 2010. *Multi-level analysis of peer support, Internet self-efficacy and e-learning outcomes: The contextual effects of collectivism and group potency*. Computer & Education, 55, 145-154.

- Czubaj, C. A. 2004. *Literature review: reported educator concerns regarding cyberspace curricula*. *Education*, 124(4), 676–683
- Dalyono. 2005. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: RinekaCipta.
- Darsono, Licen Indahwati., Wellyan, A.Y. 2007. *Kontribusi perceived service quality, trust, satisfaction dalam membentuk loyalitas mahasiswa*. The 1st PPM Nasional Conference Of Management Research “Manajemen Di Era Globalisasi”.
- Debourgh, G. 1999. *Technology is the tool, teaching is the task: Student satisfaction in distance learning*. Paper presented at the Society for Information and Technology & Teacher Education International Conference, San Antonio, TX.
- Eastin, M.S. & LaRose, R. 2000. *Internet Self-Efficacy and the Psychology of the Digital Divide*. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 6(1)
- Gilbert, F. W., Lumpkin, J.R., dan Dant, R. P. 1992. “*Adaptation and Customer Expectation of Health Care Options*.” *Journal of Health Care Marketing*, 12(3) :46-55.
- Grabinger, R. S. and Dunlap, J. C. 1995. *Rich environments for active learning*. *ALT-Journal*, 3(2), 5-34.
- Hannafin, M. J. 1984. *Guidelines for using locus of instructional control in the design of computer-assisted instruction*. *Journal of Instructional Development*, 7(3), 6–10.
- Imam, Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Juhana, Dudung dan Ali Mulyawan. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* Vol. 9 No.1 hal. 1-15
- Keller, J. M. 1983. *Motivational design of instruction*. In C. Reigeluth (Ed.), *Instructional design theories and models: An overview of their current status* (pp. 386-434). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Kirmizi, Ozkan. 2015. *The Influence of Learner Readiness on Student Satisfaction and Academic Achievement in an Online Program at Higher Education*. *The Turkish Online Journal of Education Technology* Vol. 14

- Knowles M. 1975. *Self-directed learning: A guide for learners and teachers*. New York: Association Press.
- Kotler dan Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. and Kervin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid I & II. PT. Indeks, PT Mancana Jaya Cemerlang, Jakarta.
- Kuo, Y.C., Walker, A.E., Belland, B.R., & Schroder, K.E. 2013. *A predictive study of student satisfaction in online education programs*. The International Review of Research in Open and Distance Learning, 14(1), 16-39.
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. 2007. "*Manajemen Pemasaran Jasa*". Cetakan II. Indeks. Jakarta.
- Malik, Muhammed Ehsan, dkk. 2010. *The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab*. Journal of Management Research Vol.2 No.2 2010
- Moore, M. G., & Kearsley, G. 1996. *Distance education: A systems view*. New York, NY: Wadsworth.
- Mulyawan, A., & Sidgarta, I. 2013. *Analisis Deskriptif Pemasaran Jasa di STMIK Mardira Indonesia Bandung*. Jurnal Computech & Bisnis, 7(1), 42-55.
- Palloff, R. M., & Pratt, K. 1999. *Building learning communities in cyberspace: Effective strategies for the online classroom*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, Vol.49, 41-50.
- Parasuraman A., Zeithaml, and Berry L., 1988. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol. 64, pp. 12-40.
- Paris, S.G. & Paris, A.H. 2001. *Classroom applications of research on self-regulated learning*. Educational Psychologist, 36: 89-101.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas. Edisi Pertama*. Yogyakarta: EKONISIA

- Qomariah, N. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Universitas Muhammadiyah Di Jawa Timur*. Jurnal Aplikasi Manajemen, 10(1), 177-187.
- Reinhart, J., & Schneider, P. 2001. *Student satisfaction, self-efficacy, and the perception of the two-way audio/video distance learning environment: A preliminary examination*. Quarterly Review of Distance Education, 2(4), 357-365.
- Rinala, I Nyoman, dkk. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. E-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan Vol 4 Tahun 2013
- Rodriguez Robles, F. M. 2006. *Learner characteristic, interaction and support service variables as predictors of satisfaction in Web-based distance education*. Dissertation Abstracts International, 67(07).
- Roper, A. R. 2007. *How students develop online learning skills*. Educause Quarterly, 30(1), 62–64.
- Shyu, H. Y., & Brown, S. W. 1992. *Learner control versus program control in interactive videodisc instruction: what are the effects in procedural learning?* International Journal of Instructional Media, 19(2), 85–95.
- Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soemanto, Wasty. 1998. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. Bandung: Alfabeta
- Sullivan, M., dan D. Adcock. 2002. *Retail Marketing*. First Edition. Thompson, Great Britain.
- Sweeney, Jillian C. and Geoffrey N. Soutar 2001, “*Consumer-Perceived Value: The Development of a Multiple Item Scale*” Journal of Retailing, 77(2), 203-220.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- Tsai, M. J., & Tsai, C. C. 2003. *Information searching strategies in web-based science learning: the role of Internet self-efficacy*. Innovations in Education and Teaching International, 40(1), 43–50.

- Wahyudin, Agus. 2015. *Metodologi Penelitian: Penelitian Bisnis dan Pendidikan*. Semarang: UNNES Press
- Warner, D., Christie, G., & Choy, S. 1998. *Readiness of VET clients for flexible delivery including on-line learning*. Brisbane: Australian National Training Authority.
- Wolfe, C. R. 2000. *Learning and teaching on the World Wide Web*. In C. D. Wolfe. (Ed.), *Learning and teaching on the World Wide Web*. (pp. 1-22). Academic Press.
- Yukselturk, E., & Yildirim, Z. 2008. *Investigation of interaction, online support, course structure and flexibility as the contributing factors to students' satisfaction in an online certificate program*. *Educational Technology & Society*, 11(4), 51-65.
- Zeithaml V. A., Berry L. L., and Parasuraman A., 1996. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. *Journal of Marketing*. Vol. 60, pp. 31-46.
- Zeithaml, Parasuraman A., and Berry L., 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations (New York : The Free Press)*. *International Journal Of Retail and Distribution Management*. Vol. 10, pp. 47-55.