PENGARUH BIAYA PENDIDIKAN, SARANA PRASARANA, KUALITAS PENGAJARAN DOSEN DAN *GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

Pada Universitas Negeri Semarang

Oleh

Nely Afsari

NIM. 7101415226

JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Hari : Selasa

Tanggal : 21 Mei 2019

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi	Pembimbing
Ahmad Nurkhin, S.Pd., M. Si.	Ahmad Nurkhin, S.Pd., M. Si.
NIP. 198201302009121005	NIP. 198201302009121005

PENGESAHAN KELULUSAN

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

Hari : Selasa

Tanggal : 25 Juni 2019

Penguji I

Dr. Margunani, M. P.
NIP. 195703181986012001

Penguji II

Ratneh Widhiastuti, S. Pd., M. Si.
NIP. 198601082015042001

Penguji III

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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Heri Yanto, MBA., PhD
NIP. 196307181987021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Nely Afsari
NIM	: 7101415226
Tempat Tanggal Lahir	: Kebumen, 21 April 1997
Alamat	: Desa Kalipoh RT.03 RW.04, Ayah, Kebumen

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

Semarang, 21 Mei 2019

Nely Afsari
7101415226

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap (QS. Al-Insyiroh, 6-8).

Persembahan

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Ibuku (Pasinem), Ayahku (Basimin), dan Kakakku (Nur Aprilliani) yang selalu mendoakan disetiap langkahku hingga saat ini.
2. Teman-teman Pendidikan Akuntansi B 2015.
3. Almamaterku Universitas Negeri Semarang.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Biaya Pendidikan, Sarana Prasarana, Kualitas Pengajaran Dosen, dan *Good University Governance* terhadap Kepuasan Mahasiswa". Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Strata 1 (satu) untuk meraih gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Penulis menyadari skripsi ini tidak dapat selesai tanpa adanya dorongan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang senantiasa membuat penulis tetap konsisten dan percaya diri dalam menulis. Oleh karena itu, ungkapan terima kasih yang tulus penulis haturkan kepada :

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto, MBA, Ph. D., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang dengan kebijaksanaannya memberikan kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dan studi dengan baik.
3. Ahmad Nurkhin, S.Pd., M. Si., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, motivasi dan saran kepada penulis selama penyusunan skripsi.
4. Dr. Margunani, M. P., dosen penguji I yang telah memberikan arahan sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.

5. Ratieh Widhiastuti, S. Pd., M. Si., dosen penguji II yang telah memberikan arahan sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Bapak Ibu Dosen Jurusan Pendidikan Ekonomi dan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang atas semua bekal ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh studi.
7. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dari Jurusan Pendidikan Ekonomi, Jurusan Akuntansi, Jurusan Manajemen, dan Jurusan Ekonomi Pembangunan angakatan 2015, 2016, 2017, 2018 sebagai responden dalam penelitian.
8. Teman-teman Pendidikan Akuntansi B 2015 Universitas Negeri Semarang atas kebersamaannya selama ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang berkepentingan. Masukan yang diberikan berupa kritik maupun saran yang membangun sangat dibutuhkan dalam penyempurnaan tulisan ini.

Semarang, 21 Mei 2019

Penulis

SARI

Afsari, Nely. 2019. "Pengaruh Biaya Pendidikan, Sarana Prasarana, Kualitas Pengajaran Dosen, dan *Good University Governance* terhadap Kepuasan Mahasiswa". Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Ahmad Nurkhin, S.Pd., M. Si.

Kata kunci: Biaya Pendidikan, Sarana Prasarana, Kualitas Pengajaran Dosen, *Good University Governance*, Kepuasan Mahasiswa

Setiap bidang jasa termasuk bidang pendidikan selalu berusaha memberi kepuasan kepada pelanggannya. Fakultas Ekonomi (FE) sebagai penyedia jasa pendidikan senantiasa berupaya memberi kepuasan kepada mahasiswanya. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah biaya pendidikan, sarana prasarana, kualitas pengajaran dosen, dan *good university governance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Teknik pengambilan data yang digunakan yaitu survey dengan bantuan angket/kuesioner. Pengambilan sampel menggunakan *proportionate random sampling* pada mahasiswa jurusan Pendidikan Ekonomi, Akuntansi, Manajemen, dan Ekonomi Pembangunan angkatan 2015, 2016, 2017 dan 2018 dengan responden penelitian berjumlah 361 mahasiswa. Metode analisis data menggunakan SEM-PLS.

Hasil penelitian menunjukan model penelitian telah memenuhi kriteria *goodness of fit* sehingga model dinyatakan layak. Biaya pendidikan berpengaruh terhadap *good university governance*, sarana prasarana berpengaruh terhadap *good university governance*, kualitas pengajaran dosen berpengaruh terhadap *good university governance*. Biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, kualitas pengajaran dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, dan *good university governance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melalui *good university governance*, sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melalui *good university governance*, dan kualitas pengajaran dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melalui *good university governance*. Selain itu, diperoleh hasil sarana prasarana tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini menyimpulkan biaya pendidikan, sarana prasarana, kualitas pengajaran dosen berpengaruh terhadap *good university governance*. Biaya pendidikan, kualitas pengajaran dosen, dan *good university governance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Biaya pendidikan, sarana prasarana, dan kualitas pengajaran dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melalui *good university governance*. Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah manajemen fakultas perlu mengkaji lebih dalam penetapan biaya pendidikan di FE, pengelolaan sarana prasarana perlu menerapkan *good university governance*, serta senantiasa memilih dosen yang berkualitas pada saat rekruitmen.

ABSTRACT

Afsari, Nely. 2019. "Effect of Educational Costs, Infrastructure, Lecturer Teaching Quality, and Good University Governance on Student Satisfaction". Essay. Department of Economic Education. Economics Faculty. Semarang State University. Advisor: Ahmad Nurkhin, S.Pd., M. Si.

Keywords: Cost of Education, Infrastructure, Teaching Quality of Lecturers, Good University Governance, Student Satisfaction

Every service field, including education, always tries to give satisfaction to its customers. Economics Faculty (FE) as an education service provider always strives to give satisfaction to its students. The aim of the study was to find out whether the cost of education, facilities and infrastructure, the quality of teaching lecturers, and good university governance had an effect on student satisfaction.

The data collection technique used surveys with the help of questionnaires. Sampling uses proportionate random sampling for students in the Economics, Accounting, Management, and Development Economics majors in 2015, 2016, 2017 and 2018 with 361 students as respondents. Methods of data analysis using SEM-PLS.

The results showed that the research model met the criteria of goodness of fit so that the model was declared feasible. The cost of education influences the good university governance, infrastructure influences the good university governance, the quality of teaching lecturers influences the good university governance. The cost of education influences student satisfaction, the quality of teaching lecturers influences student satisfaction, and good university governance have an effect on student satisfaction. The cost of education influences student satisfaction through good university governance, infrastructure influences student satisfaction through good university governance, and the quality of teaching lecturers influence student satisfaction through good university governance. In addition, the results of the infrastructure did not affect student satisfaction.

This study concludes that the cost of education, facilities, and infrastructure, the quality of teaching lecturers influence good university governance. The cost of education, the quality of teaching lecturers, and good university governance have an effect on student satisfaction. The cost of education, infrastructure and the quality of teaching lecturers influence student satisfaction through good university governance. Suggestions that can be given from this research is that faculty management needs to study more in determining the cost of education in FE, management of infrastructure needs to implement good university governance, and always choose qualified lecturers at the time of recruitment.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
PENGESAHAN KELULUSAN iii
PERNYATAAN iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN v
PRAKATA vi
SARI viii
ABSTRACT ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi Masalah 9
1.3. Cakupan Masalah 11
1.4. Perumusan Masalah 11
1.5. Tujuan Penelitian 13
1.6. Kegunaan Penelitian 14
1.7. Orisinalitas Penelitian 15
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN 17
2.1. Teori Utama *(Grand Theory)* 17
2.1.1. Teori SERVQUAL 17
2.1.2. *Stakeholder Theory* 23
2.2. Kepuasan Mahasiswa 24
2.2.1. Definisi Kepuasan 24
2.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan 26
2.2.3. Indikator Pengukuran Kepuasan 27
2.3. Biaya Pendidikan 29
2.3.1. Definisi Biaya Pendidikan 29

2.3.2. Konsep Biaya 32
2.3.3. Jenis Biaya Pendidikan 34
2.3.4. Masalah Umum Pembiayaan Pendidikan 35
2.3.5. Indikator Pengukuran Biaya Pendidikan 37
2.4. Sarana dan Prasarana 39
2.4.1. Definisi Sarana dan Prasarana 39
2.4.2. Langkah-Langkah Administrasi Sarana Prasarana 40
2.4.3. Tujuan Standardisasi Sarana Prasarana 41
2.5. Kualitas Pengajaran Dosen 43
2.5.1. Definisi Kualitas Pengajaran Dosen 43
2.5.2. Kompetensi Dosen 45
2.5.3. Tugas Dosen 46
2.5.4. Indikator Pengukuran Kualitas Dosen 46
2.6. Good University Governance 48
2.6.1. Definisi *Good University Governance* 48
2.6.2. Penilaian *Good University Governance* 49
2.6.3. Indikator Pengukuran *Good University Governance* 50
2.7. Kajian Penelitian Terdahulu 51
2.8. Kerangka berpikir 52
2.8.1. Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap *Good University Governance* 52
2.8.2. Pengaruh Sarana Prasarana terhadap *Good University Governance* 53
2.8.3. Pengaruh Kualitas Pengajaran Dosen terhadap *Good University Governance* 54
2.8.4. Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa 55
2.8.5. Pengaruh Sarana prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa 56
2.8.6. Pengaruh Kualitas Pengajaran Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa 57
2.8.7. Pengaruh *Good University Governance* terhadap Kepuasan Mahasiswa 58

2.8.8. Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Variabel *Intervening Good Universitty Governance* 59
2.8.9. Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Variabel *Intervening Good Universitty Governance* 60
2.8.10. Pengaruh Kualitas Pengajaran Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Variabel *Intervening Good University Governance* 61
BAB III METODE PENELITIAN 63
3.1. Jenis dan Desain Penelitian 63
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel 63
3.2.1. Populasi 63
3.2.2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 64
3.3. Definisi Opersional Variabel Penelitian 66
3.3.1. Kepuasan Mahasiswa 67
3.3.2. Biaya Pendidikan 67
3.3.3. Sarana prasarana 68
3.3.4. Kualitas Pengajaran Dosen 69
3.3.5. Good University Governance 69
3.4. Uji Coba Instrumen Penelitian 72
3.4.1. Pengujian Validitas 72
3.4.2. Pengujian Reliabilitas 77
3.5. Teknik Pengambilan Data 78
3.6. Teknik Analisis Data 79
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif 79
3.6.2. *Structural Equation Modeling* (SEM) 82
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 86
4.1. Hasil Penelitian 86
4.1.1. Deskripsi Variabel Penelitian 86
4.1.2. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) 94
4.1.3. Evaluasi Model Struktural *(Inner Model*) 103
4.1.4. Hasil Uji Hipotesis 107

4.2. Pembahasan 113
4.2.1. Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap *Good University Governance* 113
4.2.2. Pengaruh Sarana Prasarana terhadap *Good University Governance* 115
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pengajaran Dosen terhadap *Good University Governance* 117
4.2.4. Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa 118
4.2.5. Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa 121
4.2.6. Pengaruh Kualitas Pengajaran Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa 123
4.2.7. Pengaruh *Good University Governance* terhadap Kepuasan Mahasiswa 124
4.2.8. Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Variabel *Intervening Good University Governance* 125
4.2.9. Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Variabel *Intervening Good University Governance* 127
4.2.10. Pengaruh Kualitas Pengajaran Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Variabel Intervening *Good University Governance* 129
BAB V PENUTUP 132
5.1. Simpulan 132
5.2. Saran 133
DAFTAR PUSTAKA 135
LAMPIRAN 140

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 51
Tabel 3. 1 Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang Melaksanakan Perkuliahan Pada Tahun Ajaran 2018/2019 64
Tabel 3. 2 Jumlah Sampel Penelitian Setiap Konsentrasi 66
Tabel 3. 4 Rincian Sampel Penelitian Setiap Angkatan dan Konsentrasi 66
Tabel 3. 5 Definisi Operasional Variabel Penelitian 70
Tabel 3. 6 Validitas variabel biaya pendidikan 72
Tabel 3. 7 Validitas variabel Sarana Prasarana 73
Tabel 3. 8 Validitas variabel Kualitas Pengajaran Dosen 75
Tabel 3. 9 Validitas variabel Good University Governance 76
Tabel 3. 10 Validitas variabel Kepuasan mahasiswa 77
Tabel 3. 11 Reliabilitas variabel biaya pendidikan, sarana prasarana, kualitas pengajaran dosen, dan kepuasan mahasiswa 77
Tabel 3. 12 Jenjang kriteria variabel biaya pendidikan 80
Tabel 3. 13 Jenjang kriteria variabel sarana prasarana 80
Tabel 3. 14 Jenjang kriteria variabel kualitas pengajaran dosen 81
Tabel 3. 15 Jenjang kriteria variabel good university governance 81
Tabel 3. 16 Jenjang kriteria variabel kepuasan mahasiswa 82
Tabel 3. 17 Kriteria Penilaian Model Partial Least Square Yang Diajukan Oleh Chin (1998) 84
Tabel 4. 1 Analisis Deskriptif Biaya Pendidikan 87
Tabel 4. 2 Analisis Deskriptif Biaya Pendidikan 87

Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Sarana Prasarana 88

Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Sarana Prasarana 89

Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Kualitas Pengajaran Dosen 90

Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Kualitas Pengajaran Dosen 90

Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Good University Governance 91

Tabel 4. 8 Distribusi Freskuensi Good University Governance 92

Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa..... 93

Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa..... 93

Tabel 4. 11 Output Combined Loading and Cross-Loading..... 94

Tabel 4. 12 Output latent variabel coefficients sebelum penghapusan indikator . 97

Tabel 4. 13 Output Combined Loading and Cross-Loading setelah penghapusan soal 98

Tabel 4. 14 Output latent variabel coefficients setelah penghapusan indikator.. 100

Tabel 4. 15 Correlations Among Latent Variabel 101

Tabel 4. 16 Output latent variabel coefficients setelah penghapusan indikator.. 102

Tabel 4. 17 Model Fit and Quality Indices Tahap 1 104

Tabel 4. 18 Model Fit and Quality Indices Tahap 2 105

Tabel 4. 19 Output latent variabel coefficients setelah penghapusan indikator.. 107

Tabel 4. 20 Ringkasan Uji Hipotesis Penelitian..... 113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Teori SERVQUAL 20

Gambar 2. 2 Model Teori SERVQUAL yang disempurnakan 22

Gambar 2. 3 Konsep kepuasan pelanggan 25

Gambar 2. 4 Kerangka berpikir..... 62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Uji Coba Penelitian 140

Lampiran 2. Data Uji Coba Penelitian 147

Lampiran 3. Data Tabulasi Kuesioner Uji Coba Penelitian 148

Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas 154

Lampiran 5. Kuesioner Penelitian 160

Lampiran 6. Identitas Responden Penelitian 167

Lampiran 7. Data Tabulasi variabel Penelitian 177

Lampiran 8. Data Siap Olah 231

Lampiran 9 Hasil Pengolahan WarpPLS 266

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu tantangan terbesar dalam bisnis di era global adalah menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggan (Tjiptono & Diana, 2015). Setiap bidang jasa termasuk bidang pendidikan selalu berusaha memberi kepuasan kepada pelanggannya. Suhaylide (2012) menyatakan agar perguruan tinggi bisa maju maka harus mampu memberikan kepuasan maksimal kepada mahasiswanya. Secara umum, kepuasan *(satisfaction)* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Jika kinerja produk melebihi ekspektasi, pelanggan merasa sangat puas dan senang (Kotler & Keller, 2008). Lebih lanjut kepuasan mahasiswa merupakan evaluasi positif dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan berlaku sebaliknya, yaitu alternatif tidak memenuhi harapan (Semuel & Devie, 2014).

Sistem dan proses yang digunakan entitas jasa harus sesuai dan mampu menghasilkan produk yang diharapkan pelanggan (Indrajit & Djkopranoto, 2006). Begitu pula dengan perguruan tinggi, dimana perguruan tinggi harus mampu memfasilitasi dan memenuhi kebutuhan mahasiswanya untuk melaksanakan proses akademik maupun non akademik di perguruan tinggi. Perumusan visi, misi, dan

tujuan organisasi harus disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa serta membawa pada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang lebih maju.

Usaha yang dapat dilakukan perguruan tinggi untuk dapat memberikan kepuasan mahasiswa, sebagai pelanggan utama perguruan tinggi, yaitu dengan cara meningkatkan mutu atau kualitas dari perguruan tinggi itu sendiri (Suryani, 2015). Mutu atau kualitas adalah paduan sifat-sifat produk yang menunjukan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara langsung atau tidak langsung, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat, masa kini atau masa depan. Kegiatan akademik merupakan kegiatan utama dalam perguruan tinggi untuk mencapai tujuan penyelenggaraan perguruan tinggi. Kegiatan akademik dirancang dengan seksama oleh pihak manajemen kampus sesuai dengan kurikulum yang berlaku untuk mencapai tujuan pendidikan. Kegiatan akademik terdiri dari kegiatan pembelajaran didalam atau diluar kelas, laboratorium, pengerjaan tugas-tugas, evaluasi pembelajaran, dan administrasi yang menyertainya (Tampubolon, 2000). Dengan adanya peningkatan mutu pada kegiatan akademik yang ada di perguruan tinggi diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Universitas Negeri Semarang merupakan salah satu universitas yang memiliki kualitas yang cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan diperolehnya peringkat 16 universitas terbaik di Indonesia berdasarkan penilaian dari Kemenristekdikti tahun 2018 (Ristek dikti, 2018). Universitas yang memiliki visi menjadi universitas berwawasan konservasi dan bereputasi internasional ini memiliki delapan fakultas, yaitu: Fakultas Ilmu Pendidikan, Fakultas Bahasa dan

Seni, Fakultas Ilmu Sosial, Fakultas Matematika dan IPA, Fakultas Teknik, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ekonomi, dan Fakultas Hukum.

Fakultas Ekonomi (FE) memiliki empat jurusan yaitu Jurusan Pendidikan Ekonomi, Jurusan Akuntansi, Jurusan Ekonomi Pembangunan, dan Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi memiliki beberapa prestasi, salah satunya yaitu memperoleh peringkat 3 penilaian kinerja fakultas terbaik di Universitas Negeri Semarang (Yuwono, 2018). Selain itu, Fakultas Ekonomi menjadi fakultas dengan peminat terbanyak dibandingkan fakultas lain di Universitas Negeri Semarang pada pendaftaran mahasiswa tahun 2018, yaitu sebanyak 27.903 orang (UNNES, 2019). Banyaknya jumlah peminat di FE menunjukan bahwa FE dipandang sebagai salah satu fakultas yang berkualitas dan baik untuk dijadikan sebagai pilihan menuntut ilmu di perguruan tinggi. Untuk membuktikan kualitas FE tersebut perlu adanya penelitian mengenai kepuasan mahasiswa serta hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa itu sendiri.

Lupiyoadi (2001) dalam bukunya menyatakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, kualitas layanan, emosional, harga, dan biaya mendapatkan produk jasa. Selain itu Indrajit & Djkopranoto (2006) menyatakan bahwa pengukuran kepuasan mahasiswa dapat diketahui melalui proses pembelajaran, kelancaran administrasi, keramahan pelayanan, kejelasan dan ketaatasasan peraturan, dan lain sebagainya. Lebih lanjut Indrajit & Djkopranoto (2006) dalam bukunya menyatakan proses pembentukan ilmu pengetahuan dan pendidikan di universitas harus memperhitungkan sertifikasi institusi, rasio jumlah lulusan, lama studi rata-rata, pencapaian sasaran, rata-rata

IPK, rata-rata SKS per mahasiswa, kinerja dosen, biaya mahasiswa per tahun, tingkat putus kuliah, utilisasi ruangan, lindungan lingkungan, teknologi informasi, dan peringkat akreditasi untuk memberi kepuasan mahasiswa di universitas.

Beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, diantaranya: penelitian yang dilakukan Bachtiar (2011) menunjukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu mutu pendidikan, biaya pendidikan, fasilitas, dan layanan. Kriswandari (2011) menunjukan faktor-faktor yang mepengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu biaya pendidikan, fasilitas pendidikan, dan kualitas dosen. Sedangkan penelitian yang dilakukan Martirosyan (2015) menunjukan faktor-faktor yang mepengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu mutu pendidikan, fasilitas pendidikan, layanan, komunikasi organisasi, dan akses. Selain itu, penelitian yang dilakukan Dorion (2016) menunjukan faktor-faktor yang mepengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu fasilitas, kualitas pengajaran dosen, komunikasi organisasi, dan reputasi.

Hasil yang beragam didapatkan dari ahli dan hasil penelitian terdahulu. Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, diantaranya mutu pendidikan, biaya pendidikan, fasilitas pendidikan, layanan, kualitas dosen, komunikasi organisasi, rata-rata IPK, rata-rata SKS, kejelasan / ketaatasasan peraturan dan lain sebagainya. Peneliti tertarik untuk meneliti variabel biaya pendidikan, sarana prasarana, kualitas pengajaran dosen, dan *good university governance* sebagai variabel independen pada penelitian ini. Pemilihan variabel biaya pendidikan, sarana prasarana, dan kualitas pengajaran dosen didasari teori

SERVQUAL yang diungkapkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. Teori ini menjelaskan mengenai adanya lima *gap* yang berpotensi menjadi masalah pada kualitas jasa (Tjiptono & Chandra, 2015). Adanya masalah pada kualitas jasa juga akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi *gap* tersebut yaitu reliabilitas, responsibilitas, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Variabel biaya pendidikan merupakan variabel turunan dari dimensi empati (*empathy)*. Empati merupakan upaya yang dilakukan manajemen untuk memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen secara individual (Tjiptono, 2002). Biaya pendidikan merupakan komponen penting dalam proses pendidikan. Tanpa adanya biaya, proses pendidikan tidak akan berjalan dengan lancar (Suhaylide, 2012). Variabel biaya pendidikan pada penelitian ini yaitu mengukur sejauh mana manajemen fakultas menentukan besarnya biaya pendidikan yang dibayarkan mahasiswa dengan memahami kemampuan ekonomi mahasiswa secara individual, yaitu membebankan biaya pendidikan sesuai dengan kemampuan ekonomi yang dimiliki setiap mahasiswa.

Variabel sarana prasarana merupakan turunan dari dimensi bukti fisik *(tangiable)*. Bukti Bukti fisik *(tangibles)* meliputi penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (Tjiptono, 2002). Salah satu perspektif tentang lembaga pendidikan bermutu yaitu tersedianya penunjang proses pembelajaran yang memadai. Ketersediaan sarana prasarana meerupakan salah satu faktor penunjang dalam proses pencapaian tujuan pendidikan. Selain itu,

optimalisasi penggunaan sarana prasarana juga akan mendukung proses tercapainya tujuan secara efektif dan efisisen (Firmansyah, Supriyanto, & Timan, 2018). Variabel sarana prasarana pada penelitian ini yaitu mengukur sejauh mana manajemen perguruan tinggi menyediakan sarana prasarana penunjang kegiatan mahasiswa.

Variabel kualitas pengajaran dosen merupakan turunan dari dimensi jaminan (*assurance)*. Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan (Tjiptono, 2002). Perguruan tinggi haruslah memiliki dosen yang dapat memberikan sumbangan pemikiran yang positif baik untuk masyarakat umumnya dan mahasiswa khususnya (Kriswandari, 2011). Sumbangan pemikiran positif inilah yang dijadikan jaminan mahasiswa untuk mendapatkan pengetahuan yang luas dan mendalam bagi mahasiswa. Variabel kualitas pengajaran dosen pada penelitian ini yaitu mengukur bagaimana pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki dosen.

Penelitian ini tidak hanya didasari teori SERVQUAL tapi juga didasari *stakeholder theory*. *Stakeholder theory* diperkenalkan oleh freeman pada tahun 1984. Teori ini menyatakan bahwa perusahaan adalah organ yang berhubungan dengan pihak lain yang berkepentingan, baik yang ada di dalam maupun di luar perusahaan. Definisi *stakeholder* ini termasuk karyawan, pelanggan, kreditur, *suplier*, dan masyarakat sekitar dimana perusahaan tersebut beroperasi (Akal & Akal, 2014). *Stakeholder theory* inilah yang dijadikan dasar peneliti untuk memilih

variabel *good university governance*, dimana FE sebagai perusahaan jasa dipengaruhi *stakeholder* nya (termasuk mahasiswa).

Definisi *good governance* yang berdasar pada teori *stakeholder* yaitu seperangkat aturan yang mengatur hubungan antara pemegang saham, manajer, kreditur, pemerintah, karyawan, dan pihak yang berkepentinganlainnya, baik internal maupun eksternal lainnya yang berkaitan dengan hak dan kewajibannya (Akal & Akal, 2014). Semua entitas yang perlu pengelolaan dan *stakeholder*nya menyangkut masyarakat luas memerlukan *good governance*, termasuk perguruan tinggi. Direktorat kelembagaan dan Kerjasama Dirjen Dikti Kemendikbud menyatakan prinsip-prinsip *good governance* pada pergurun tinggi atau sering disebut dengan *good university governance* yaitu: transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, indepedensi, keadilan, penjamin mutu dan relevansi, efektifitas dan efisiensi, serta nirlaba.

Hasil penelitian yang beragam ditemukan dari beberapa penelitian terdahulu pada variabel biaya pendidikan, sarana prasarana, dan kualitas pengajaran dosen. Hasil penelitian mengenai variabel biaya pendidikan sebagian besar menunjukan biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Sharma, 2015; Suharyanto, 2018; Suhaylide, 2012; Wijaya, Said, & Landra, 2016). Namun pada penelitian Ashraf et al. (2016), Bachtiar (2011), dan Dorion (2016) menunjukan biaya pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu hasil koefisien regresi pada penelitian Kriswandari (2011) menunjukan angka yang jauh berbeda dibandingkan dengan penelitian lain, dimana angka koefisien regresi pada penelitian tersebut menunjukan biaya pendidikan berpengaruh besar yaitu 0,8892

terpaut jauh dengan penelitian lain yang menunjukan biaya pendidikan berpengaruh kecil terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian mengenai variabel sarana dan prasarana sebagian besar menunjukan sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Ashraf et al., 2016; Awe, 2017; Bachtiar, 2011; Dorion, 2016; Kriswandari, 2011; Martirosyan, 2015; Weerasinghe & Fernando, 2017). Namun penelitian Endarto & Suyoto (2010) dan O'Driscoll (2012) menunjukan bahwa sarana prasarana tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, hasil angka koefisien regresi menunjukan pengaruh yang berbeda, dimana penelitian Kriswandari (2011), Awe (2017), Martirosyan (2015), Weerasinghe & Fernando (2017), dan Ashraf et al. (2016) menunjukan pengaruh yang cukup besar, berbeda dengan penelitian Dorion (2016) menunjukan pengaruh yang kecil.

Hasil penelitian mengenai variabel kualitas pengajaran dosen sebagian besar menyatakan bahwa kualitas pengajaran dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Awe, 2017; Dorion, 2016; Endarto & Suyoto, 2010; Kriswandari, 2011; Mattah, Kwarteng, & Mensah, 2018). Namun berbeda dengan penelitian Martirosyan (2015) menunjukan bahwa kualitas pengajaran dosen tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiwa. Selain itu, hasil koefisien regresi variabel kualitas dosen pada penelitian yang telah disebutkan diatas juga menunjukan kesenjangan hasil yang cukup besar dimana hasil koefisien regresi pada penelitian Kriswandari (2011) menunjukan pengaruh yang besar sedangkan pada penelitian Endarto & Suyoto (2010) menunjukan pengaruh yang kecil.

Selain perbedaan hasil penelitian pada variabel biaya pendidikan, sarana prasarana, dan kualitas pengajaran dosen peneliti juga menemukan penelitian yang mengungkapkan pengaruh *good university governance* terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian Aprilia (2017) menunjukan bahwa pelaksanaan prinsip *good university governance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Lebih lanjut, hasil penelitian yang dilakukan Asna (2009) menunjukan bahwa penerapan *good governance* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkann beberapa hasil penelitian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti peran *good university governance* untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa sehingga dimunculkan *good university governance* sebagai variabel mediasi variabel biaya pendidikan, sarana prasarana, kualitas pengajaran dosen terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang sebagai bidang jasa yang menyediakan jasa pendidikan tinggi. Dengan demikian penulis memberikan judul **"Pengaruh Biaya Pendidikan, Sarana Prasarana, Kualitas Pengajaran Dosen, dan *Good University Governance* terhadap Kepuasan Mahasiswa".**

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, diperoleh beberapa masalah, antara lain:

a. Setiap bidang jasa termasuk bidang pendidikan selalu berusaha memberi kepuasan kepada pelanggannya. Agar bisa maju perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan maksimal kepada mahasiswanya.

b. Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, diantaranya proses pembelajaran, kelancaran administrasi, keramahan pelayanan, kejelasan dan ketaatasasan peraturan, sertifikasi institusi, rasio jumlah lulusan, lama studi rata-rata, pencapaian sasaran, rata-rata IPK, rata-rata SKS per mahasiswa, kinerja dosen, biaya mahasiswa per tahun, tingkat putus kuliah, utilisasi ruangan, lindungan lingkungan, teknologi informasi, peringkat akreditasi, mutu pendidikan, fasilitas pendidikan, komunikasi organisasi dan lain sebagainya.

c. Hasil penelitian terdahulu mengenai biaya pendidikan menunjukan pengaruh yang berbeda pada kepuasan mahasiswa, terdapat penelitian yang menunjukan biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan biya pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu terdapat penelitian yang menyatakan biaya pendidikan berpengaruh besar terhadap kepuasan mahasiswa dan terdapat penelitian yang menunjukan biaya pendidikan hanya berpengaruh kecil terhadap kepuasan mahasiswa.

d. Hasil penelitian terdahulu mengenai sarana dan prasarana menunjukan pengaruh yang berbeda pada kepuasan mahasiswa, terdapat penelitian yang menunjukan sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan sarana prasarana tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, terdapat penelitian yang menunjukan sarana dan prasarana berpengaruh besar terhadap kepuasan mahasiswa dan terdapat penelitian yang menunjukan sarana dan prasarana hanya berpengaruh kecil terhadap kepuasan mahasiswa.

e. Hasil penelitian terdahulu mengenai kualitas pengajaran dosen menunjukan pengaruh yang berbeda pada kepuasan mahasiswa, terdapat penelitian yang menunjukan kualitas pengajaran dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, namun penelitian lain menunjukan kualitas pengajaran dosen menunjukan tidak ada pengaruh kualitas pengajaran dosen terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, terdapat penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pengajaran dosen berpengaruh besar terhadap kepuasan mahasiswa dan terdapat penelitian yang menunjukan kualitas pengajaran dosen hanya berpengaruh kecil terhadap kepuasan mahasiswa.

f. Terdapat penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa *good universitity governance* berpengaruh dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

1.3. Cakupan Masalah

Berdasarkan beberapa identifikasi masalah diatas, maka dalam hal ini permasalahan yang dikaji perlu dibatasi. Pembatasan masalah ini bertujuan untuk memfokuskan perhatian dengan memperoleh kesimpulan yang benar dan mendalam pada aspek yang diteliti. Cakupan masalah dibatasi pada “Pengaruh Biaya Pendidikan, Sarana Prasarana, Kualitas Pengajaran Dosen, dan *Good University Governance* terhadap Kepuasan Mahasiswa”.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

a. Apakah biaya pendidikan berpengaruh terhadap *good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang?
b. Apakah sarana prasarana berpengaruh terhadap *good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang?
c. Apakah kualitas pengajaran dosen berpengaruh terhadap *good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang?
d. Apakah biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang?
e. Apakah sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang?
f. Apakah kualitas pengajaran dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang?
g. Apakah *good university governance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiwa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang?
h. Apakah biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melaui variabel *intervening good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang?
i. Apakah sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melaui variabel *intervening good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang?
j. Apakah kualitas pengajaran dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melaui variabel *intervening good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Untuk mengetahui besarnya pengaruh biaya pendidikan terhadap *good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
b. Untuk mengetahui besarnya pengaruh sarana prasarana terhadap *good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
c. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pengajaran dosen terhadap *good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
d. Untuk mengetahui besarnya pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
e. Untuk mengetahui besarnya pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
f. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pengajaran dosen terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
g. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *good university governance* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
h. Untuk mengetahui besarnya pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa melaui variabel *intervening good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

i. Untuk mengetahui besarnya pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa melaui variabel *intervening good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

j. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pengajaran dosen terhadap kepuasan mahasiswa melaui variabel *intervening good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

1.6. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis:

a. Manfaat Teoritis

1) Dapat mengetahui pengaruh biaya pendidikan, sarana prasarana, dan kualitas pengajaran dosen terhadap *good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

2) Dapat mengetahui pengaruh biaya pendidikan, sarana prasarana, kualitas pengajaran dosen, dan *good university governance* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

3) Dapat mengetahui pengaruh biaya pendidikan, sarana prasarana, dan kualitas pengajaran dosen terhadap kepuasan mahasiswa melaui variabel *intervening good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

4) Sebagai acuan penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi penulis

Menambah ilmu pengetahuan serta pengalaman dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang di dapat sewaktu berada di bangku kuliah dalam karya nyata.

2) Bagi perguruan tinggi

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan dalam pembinaan dan pengembangan perguruan tinggi agar dapat menyaring informasi yang bermanfaat.

3) Bagi pemerintah

Hasil penelitian ini dapat menjadi motivasi bagi pemerintah dalam pengembangan masyarakat.

1.7. Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas pada penelitian ini yaitu model penelitian yang belum pernah diteliti sebelumnya. Penelitian ini menghadirkan *good university governance* sebagai variabel *intervening* / mediasi. Acuan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Asna (2009) yang menyatakan *good university governance* dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Pemilihan *good university governance* sebagai variabel *intervening* / mediasi pada penelitian ini karena pada penelitian terdahulu belum ada peneliti yang meneliti kepuasan mahasiswa yang dimediasi *good university governance.* Adanya variabel *good university governance* sebagai variabel *intervening* / mediasi menghadirkan hubungan baru, yaitu pengaruh variabel biaya pendidikan, sarana prasarana, dan kualitas pengajaran dosen terhadap *good university governance.*

Objek penelitian ini yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES dari jurusan Pendidikan Ekonomi (Akuntansi, Koperasi, dan Administrasi Perkantoran), Akuntansi, Manajemen, dan Ekonomi Pembangunan angkatan 2015, 2016, 2017, dan 2018. Pengambilan sampel menggunakan teknik *proportioned random sampling* dimana sampel dibagi secara proporsional pada setiap jurusan dan angkatan pada 361 mahasiswa. Selain itu, analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan alat analisis WarpPLS 6.0.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1. Teori Utama *(Grand Theory)*

2.1.1. Teori SERVQUAL

Model kualitas jasa yang paling populer dan paling banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (singkatan *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994) dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa: reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan ritel, dan pialang sekuritas. Model yang dikenal dengan istilah *Gap Analysis Model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan diskonfrontasi. Ancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja meningkat lebih besar daripada harapan *(expectations)* atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan begitu pula sebaliknya (Tjiptono & Chandra, 2015).

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) menyatakan *service quality* didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas kualitas jasa yang mereka terima / peroleh. Dalam penelitian tersebut, mereka mengidentifikasi lima *gap* yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa. Kelima *gap* tersebut adalah: (1) *Gap* antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, (2) *Gap* antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa, (3) *Gap* antara spesifikasi kualitas jasa dan

penyampaian jasa, (4) *Gap* antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, dan (5) *Gap* antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

Berikut adalah penjelasan mengenai lima *gap* kualitas jasa. *Gap* antara harapan konsumen dan persepsi manajemen yaitu dimana pada kenyataannya pihak manajemen tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung / sekunder apa saja yang diinginkan konsumen. Hal ini menunjukan terjadinya *gap* karena adanya kesenjangan antara apa yang menjadi harapan konsumen dan yang diasumsikan perusahaan terhadap harapan konsumen.

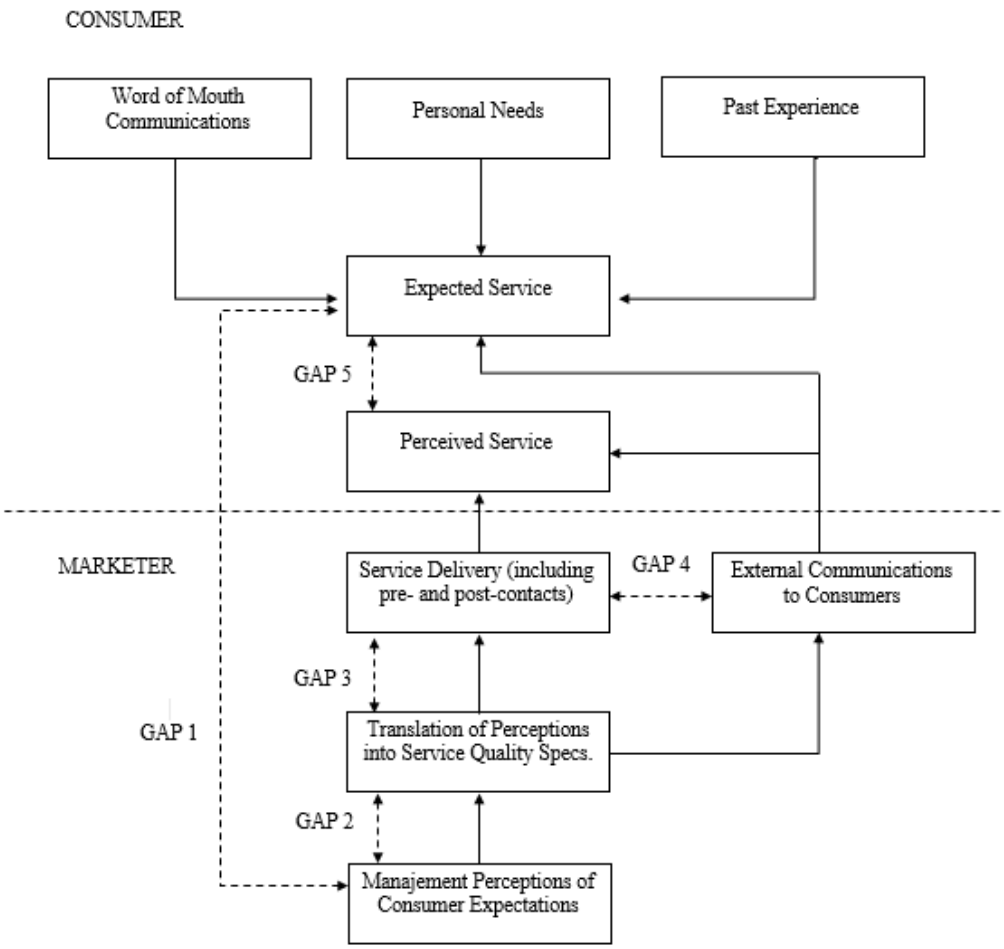
Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Kadang kala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kinerja yang jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, atau karena adanya kelebihan permintaan. Hal ini menunjukan terjadinya *gap* / kesenjangan ketika manajemen gagal mendesain standar layanan yang memenuhi harapan konsumen.

Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Beberapa penyebab terjadinya *gap* ini misalnya disebabkan karena karyawan kurang terlatih, beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan. Selain itu mungkin pula karyawan dihadapkan pada standar-standar yang saling bertentangan satu sama lain. Hal ini menunjukan terjadinya *gap* karena sistem penyampaian layanan oleh

perusahaan yang terdiri dari SDM, teknologi, dan proses gagal memenuhi standar yang telah ditentukan.

Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi. Kesenjangan yang terjadi ketika komunikasi antara perusahaan dengan konsumen menjanjikan level pelayanan yang tidak dapat diberikan oleh SDM, teknologi, dan proses.

Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. *Gap* ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja / prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut. Penyebab *gap* 5 terjadi sebagai hasil dari akumulasi dari empat macam *gap* yang disebutkan diatas. Dalam upaya awal membangun konsep kualitas jasa, Parasuraman, *et. al.* mengajukan model berikut:



Gambar 2. 1 Model Teori SERVQUAL

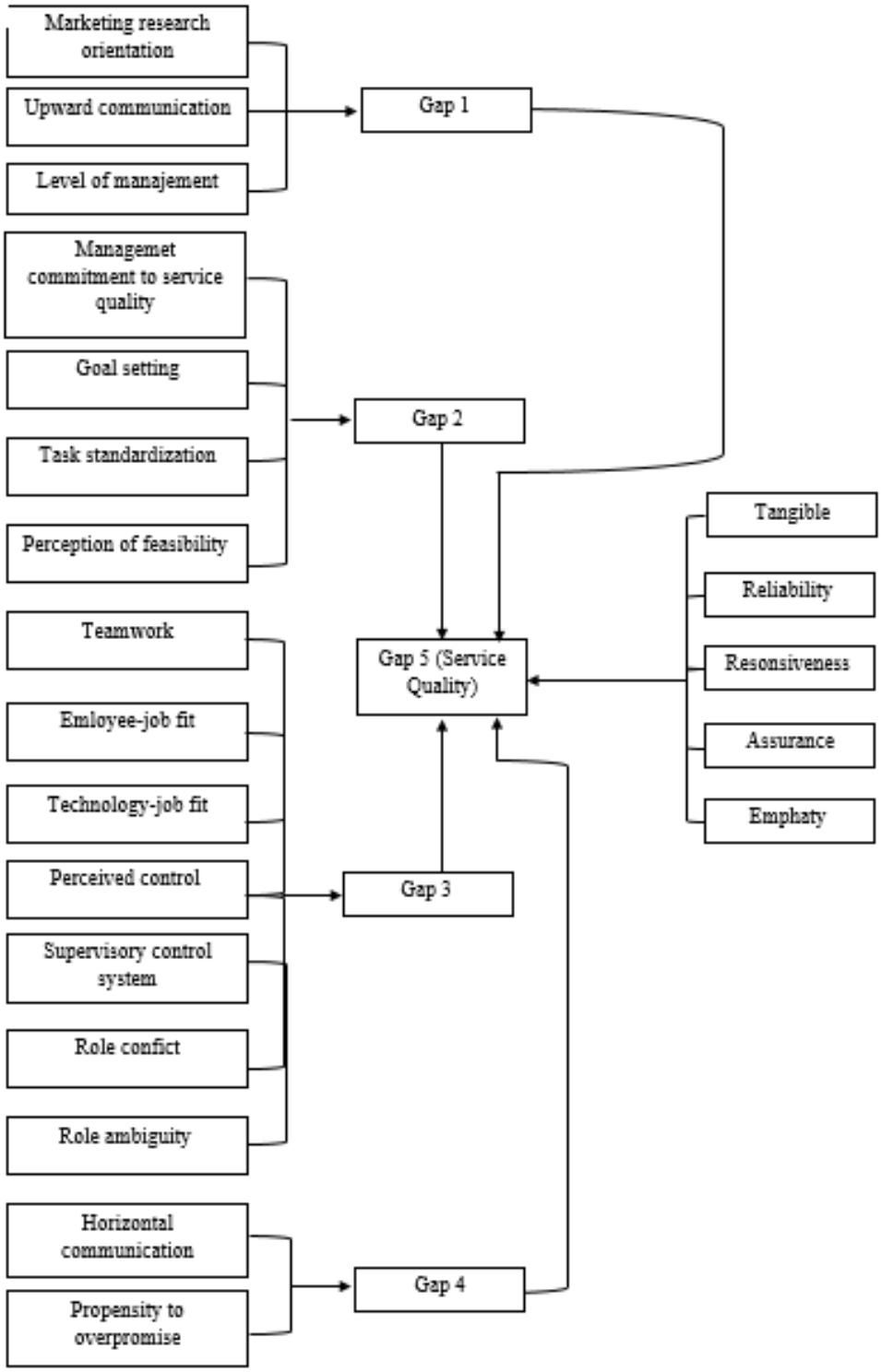
Penelitian mengenai teori SERVQUAL dilanjutkan pada tahun 1988. Kontribusi dari penelitian ini adalah dirangkumnya dimensi kualitas jasa menjadi 5 faktor (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik). SERVQUAL dikembangkan lebih lanjut dan menggambarkan faktor-faktor inter-organisasional yang mempengaruhi setiap jenis *gap*. Dengan demikian teori SERVQUAL yang baru dapat membantu analisis apa yang menyebabkan terjadinya *gap* dan bagaimana menguranginya (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Deskripsi mengenai gambar teori SERVQUAL yang telah disempurnakan dapat dilihat pada Gambar 2.2. Lima dimensi pokok kualitas yang mempengaruhi kepuasan

pelanggan, yaitu: (1) reliabilitas, (2) responsibilitas, (3) bukti fisik, (4) jaminan (*assurance),* dan (5) empati (*emphaty).*

Berikut adalah penjelasan mengenai lima dimensi pokok kualitas. Reliabilitas yaitu perusahaan mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyimpan data secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat. Responsivitas atau daya tanggap yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu melayani para pelanggan dengan segera. Bukti fisik *(tangibles)* meliputi penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan. *Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen secara individual.

Bukti fisik *(tangibles)* merupakan dimensi yang dijadikan dasar untuk memilih variabel sarana prasarana. Bukti fisik dari layanan yang diberikan perguruan tinggi pada mahasiswa yaitu berupa sarana prasarana yang digunakan untuk menunjang proses pembelajaran mahasiswa diperguruan tinggi. Selanjutnya a*ssurance* atau jaminan merupakan dimensi yang dijadikan dasar memilih variabel kualitas pengajaran dosen. Pada perguruan tinggi dimensi tidak hanya dimiliki oleh pegawai yang mengurus layanan saja namun juga harus dimiliki dosen. Empati (*empathy)* merupakan dimensi yang dijadikan dasar memilih variabel biaya pendidikan. Dimensi ini menjelaskan bahwa perguruan tinggi memberikan

perhatian yang tulus dan bersifat individual diberikan dengan berupaya memahami keinginan mahasiswa.



Gambar 2. 2 Model Teori SERVQUAL yang disempurnakan

2.1.2. Stakeholder Theory

Tanggung jawab sosial merupakan salah satu tanggung jawab perusahaan kepada para pemangku kepentingan (*stakeholders*) (Luthfi, 2013). Konsep mengenai tanggung jawab sosial perusahaan telah dikenal sejak tahhun 1970an dan secara umum dikenal dengan *stakeholder theory*. Istilah *stakeholder* diperkenalkan *Standford Research Institute* (SRI) pada tahun 1963 (Lindawati & Puspita, 2015). Lebih lanjut *stakeholder theory* diperkenalkan oleh freeman pada tahun 1984. Teori ini menyatakan bahwa perusahaan adalah organ yang berhubungan dengan pihak lain yang berkepentingan, baik yang ada di dalam maupun di luar perusahaan. Definisi *stakeholder* ini termasuk karyawan, pelanggan, kreditur, suplier, dan masyarakat sekitar dimana perusahaan tersebut beroperasi (Akal & Akal, 2014).

Stakeholder theory mengasumsikan bahwa eksistensi perusahaan ditentukan para *stakeholder*. Perusahaan berusaha mencari pembenaran dari *stakeholder* dalam menjalankan perusahaannya. Semakin kuat posisi *stakeholder*, semakin besar pula kecenderungan perusahaan mengadaptasi diri terhadap keinginan *stakeholder*. Asumsi pada s*takeholder theory* yaitu: 1) perusahaan memilik banyak hubungan dengan banyak kelompok *stakeholder*s yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh keputusan perusahaan, 2) teori ini ditekankan pada sifat alami hubungan dalam proses dan keluaran bagi perusahaan dan *stakeholders*nya, 3) kepentingan seluruh legitimasi *stakeholder* memiliki nilai secara hakiki, dan tidak membentuk kepentingan yang didominasi satu sama lain, 4) teori ini memfokuskan pada pengambilan manajerial (Efriyanti, Genevine, & Riswan, 2012).

Definisi *good governance* yang berdasar pada teori *stakeholder* yaitu seperangkat aturan yang mengatur hubungan antara pemegang saham, manajer, kreditur, pemerintah, karyawan, dan pihak yang berkepentingan lainnya, baik internal maupun eksternal lainnya yang berkaitan dengan hak dan kewajibannya (Akal & Akal, 2014).

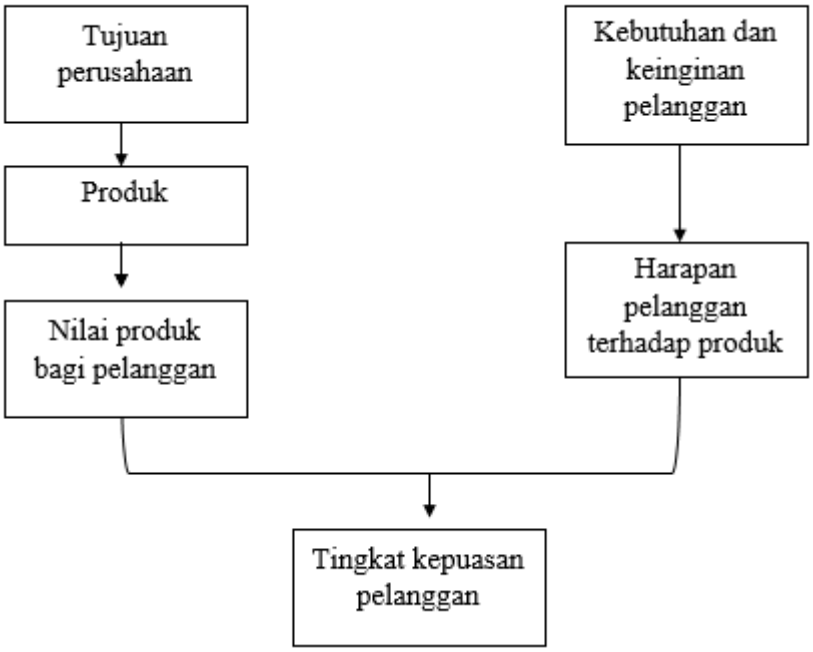
2.2. Kepuasan Mahasiswa

2.2.1. Definisi Kepuasan

Secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika ekspektasi kinerja tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Jika kinerja produk melebihi ekspektasi, pelanggan merasa sangat puas dan senang (Kotler & Keller, 2008)

Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, maupun kompleks dan rumit. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli (Tjiptono, 2002). Secara

konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti ditunjukan gambar berikut:



Gambar 2. 3 Konsep kepuasan pelanggan

Almana, Sudarmanto, & Wekke (2018) menyatakan kepuasan lebih inklusif, yaitu kepuasan ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan (jasa), kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi. Kepuasan pelanggan adalah bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan. Karena terciptanya kepuasan pelanggan berarti juga memberi manfaat bagi perusahaan, diantaranya: hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik atau terciptanya kepuasan pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan perusahaan, sehingga timbul minat dari pelanggan untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan tersebut. Sedangkan Tajuddin, Nimran, Astuti, & Kertahadi (2016) menyatakan kepuasan pengguna menekankan pada persepsi pengguna. Kepuasan pengguna

digunakan untuk mengukur besarnya kesenjangan (*gap*) yang mungkin terjadi antara harapan dan kenyataan kualitas sistem yang diterima oleh pengguna.

2.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan konsumen (Tjiptono, 2002), yaitu:

1) Mutu produk dan pelayanan, konsumen mempunyai kebutuhan dan pengharapan tertentu. Penjualan disebut memberikan mutu bila produk dan pelayanannya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2) Kegiatan penjualan, terdiri dari variabel pesan (sebagai penghasil serangkaian sikap tertentu mengenai perusahaan, produk dan tingkat kepuasan yang diharapkan oleh konsumen), sikap (sebagai penilaian konsumen atas pelayanan perusahaan) dan perantara (sebagai penilaian konsumen atas perantara perusahaan seperti dealer dan grosir).
3) Pelayanan setelah penjualan, terdiri dan variabel-variabel pelayanan pendukung tertentu seperti garansi serta yang berkaitan dengan umpan balik seperti penanganan keluhan dan pengembalian uang.
4) Variabel-variabel nilai perusahaan, terdiri dari dua macam yaitu nilai resmi yang dinyatakan oleh perusahaan sendiri dan nilai tidak resmi yang tersirat dalam segala tindakan perusahaan sehari-hari.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan belajar peserta didik adalah hal yang penting diketahui untuk bisa meningkatkan kinerja mengajar dosen. Ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan belajar yaitu sikap, ilmu, metode dan sarana, motivasi, suasana belajar, dan nilai hasil belajar

(Listyaningrum, Handoyo, & Murtinugraha, 2016). Sedangkan Indrajit & Djkopranoto (2006) menyatakan proses pembuatan produk dalam sebuah perusahaan jasa atau proses pembentukan ilmu pengetahuan dan pendidikan di universitas harus memperhitungkan sertifikasi institusi, rasio jumlah lulusan, lama studi rata-rata, pencapaian sasaran, rata-rata IPK, rata-rata SKS per mahasiswa, kinerja dosen, biaya mahasiswa per tahun, tingkat putus kuliah, utilisasi ruangan, lindungan lingkungan, teknologi informasi, dan peringkat akreditasi untuk memberi kepuasan mahasiswa pada proses pembelajaran di universitas.

Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa menurut pra ahli. Peneliti tertarik untuk meneliti variabel biaya pendidikan, sarana prasarana, kualitas pengajaran dosen, dan *good university governance* sebagai variabel independen pada penelitian ini. Pemilihan variabel biaya pendidikan, sarana prasarana, dan kualitas pengajaran dosen selain didasari beberapa pendapat ahli juga didasari teori SERVQUAL. Teori ini menjelaskan mengenai adanya lima *gap* yang berpotensi menjadi masalah pada kualitas jasa (Tjiptono & Chandra, 2015). Penelitian ini tidak hanya didasari teori SERVQUAL tapi juga didasari *stakeholder theory*. Teori inilah yang menjadi dasar pemilihan variabel dan *good university governane*

2.2.3. Indikator Pengukuran Kepuasan

Almana, Sudarmanto, & Wekke (2018) menyatakan pengukuran mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat di lihat dari dua sudut pandang yaitu *expectation theory* dan *perception theory*. Pada sudut pandang *expectation theory* kepuasan pelanggan diukur dengan kinerja barang/jasa yang diharapkan dibanding

dengan kinerja aktual. Kesulitan pengukuran *expectation theory* adalah pelanggan sulit menentukan standar kinerja barang/jasa yang diharapkan sebelum membelinya. Item indikator kepuasan pelanggan dari sudut pandang teori harapan, yaitu sebagai berikut: 1) Harapan terhadap kinerja produk/jasa, 2) Prestasi terhadap kinerja produk atau jasa, 3) Ketidaksesuaian terhadap kinerja produk/jasa, dan 4) Kepuasan terhadap kinerja produk/jasa. Pada sudut pandang *perception theory* kepuasan pelanggan diukur berdasarkan persepsi pelanggan terhadap kinerja barang/jasa yang dirasakan setelah membeli dan mengkonsumsi barang/jasa.

Kepuasan mahasiswa menurut Indrajit & Djkopranoto (2006) dapat diketahui dan diukur dengan melakukan penelitian khusus. Kepuasan dapat berupa proses pembelajaran, kelancaran administrasi, keramahan pelayanan, dan kejelasan dan ketaatasasan peraturan. Sedangkan indikator kepuasan konsumen (dalam hal ini mahasiswa) menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Tjiptono (2002) ialah sebagai berikut: 1) Kesesuaian harapan, yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh konsumen; 2) Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait; 3) Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Kepuasan mahasiswa menurut Kriswandari (2011) dapat diukur melalui: (1) perasaan mahasiswa terhadap indeks prestasi kumulatif yang dicapai, (2) perasaan mahasiswa terhadap soal-soal yang diberikan dosen, dan (3) perasaan mahasiswa terhadap kinerja perguruan tinggi secara keseluruhan. Indikator kepuasan

mahasiswa menurut Suhaylide (2012) yaitu: (1) senang, artinya mahasiswa yang puas akan menunjukan rasa senang terhadap apa yang telah diberikan perguruan tinggi, (2) *share positive information*, artinya mahasiswa yang puas akan berbagi informasi positif kepada kerabat dekat, seperti keluarga, teman, dan masyarakat lingkungannya, dan (3) tidak *complain*, artinya tidak ada keluhan yang berarti terhadap proses pembelajaran.

Indikator kepuasan konsumen menurut Bachtiar (2011) yaitu: 1) adanya hasrat pembelian ulang: minat memilih kembali penggunaan jasa intensitas/frekuensi kehadiran. 2) kecilnya hasrat untuk mengajukan keluhan: jumlah banyaknya aduan, respon suara, respon pribadi, dan respon pihak ketiga. 3) rekomendasi ke orang lain: pernyataan positif ke orang lain selama atau setelah menggunakan jasa. 4) adanya rasa bangga setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk atau jasa 5) rasa ingin tetap mematuhi peraturan yang ada. 6) adanya kepercayaan terhadap perusahaan Indikator kepuasan mahasiswa yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada indikator yang dikembangkan Tjiptono (2002) yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

2.3. Biaya Pendidikan

2.3.1. Definisi Biaya Pendidikan

Biaya dalam arti luas adalah pengorbanan sumber ekonomi, yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu. Terdapat 4 unsur pokok dalam definisi biaya tersebut, yaitu: (1)

biaya merupakan pengorbanan sumber ekonomi, (2) diukur dalam satuan uang, (3) yang telah terjadi atau yang secara potensial akan terjadi, dan (4) pengorbanan tersebut untuk tujuan tertentu. Jika pengorbanan sumber ekonomi tersebut tidak menghasilkan manfaat, maka pengorbanan tersebut adalah rugi (Mulyadi, 2012).

Definisi biaya menurut Tjiptono (2002) adalah satuan moneter atau ukuran lainnya yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Sedangkan menurut Kotler & Keller (2008) biaya adalah jumlah uang yang dibebankan pada sebuah produk atau jasa, atau jumlah nilai yang konsumen pertukarkan dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk jasa yang dipertukarkan itu. Biaya adalah perhitungan pengorbanan yang dilakukan dan dihitung sesuai dengan disiplin dan kaidah akuntansi (Indrajit & Djkopranoto, 2006).

Biaya menurut Martin (2014) adalah keseluruhan pengeluaran baik yang bersifat uang maupun bukan uang, sebagai ungkapan rasa tanggung jawab semua pihak terhadap upaya pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Lebih lengkap biaya pendidikan adalah seluruh pengeluaran baik yang berupa uang maupun bukan uang sebagai ungkapan rasa tanggung jawab semua pihak (masyarakat, orang tua, dan pemerintah) terhadap pembangunan pendidikan yang dicita-citakan tercapai secara efisien dan efektif, yang harus terus digali dari berbagai sumber, dipelihara, dikonsolidasikan, dan ditata secara administratif sehingga dapat digunakan secara efisien dan efektif.

Biaya pendidikan adalah nilai rupiah dari semua sumber daya (*input*) dalam bentuk natura (barang), pengorbanan, dan uang, yang dikeluarkan untuk semua

aktifitas pendidikan. Dalam hal ini biaya pendidikan meliputi biaya pendidikan pada jenjang Sekolah Dasar (SD) Atau Madrasah Ibtidaiyah (MI), Sekolah Menengah Atas (SMA) atau Madrasah Aliyah (MA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) atau Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK), dan perguruan tinggi meliputi jenjang Diploma (D1-D4), jenjang Sarjana (S-1), jenjang Magister (S-2), dan juga jenjang Doktor (S-3). Biaya pendidikan merupakan biaya pendidikan secara keseluruhan, yang meliputi biaya-biaya yang dikeluakan pada semua tingkat mulai dari tingkat kecamatan sampai tingkat pusat (Raya, 2016).

Pengelolaan yang baik dalam lembaga akan meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pendidikan. Dengan tersedianya biaya, pencapaian tujuan pendidikan yang lebih produktif, efektif, efisien, dan relevan memungkinkan kebutuhan akan segera terwujud. Adapun sumber keuangan dan pembiayaan pada suatu sekolah/madrasah, secara garis besar dapat dikelompokan menjadi tiga bagian yaitu a) pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, yang bersifat umum atau khusus dan diperuntukan bagi kepentingan pendidikan, b) orang tua atau peserta didik, c) masyarakat baik mengikat maupun tidak (Kristiawan, Safitri, & Lestari, 2017).

Perhitungan alokasi biaya pendidikan (pembiayaan pendidikan) ditentukan oleh komponen kegiatan pendidikan dan biaya satuan. Komponen kegiatan pendidikan meliputi pengadaan sarana prasaran pendidikan seperti ruang belajar, ruang laboratorium, ruang perpustakaan, alat pelajaran, buku pelajaran, perabot sekolah, perlengkapan sekolah, dan alat tulis menulis. Termasuk juga proses belajar mengajar, gaji guru, dan gaji pegawai lainnya (Martin, 2014). Undang-Undang

Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi Pasal 85 menyebutkan pendanaan pendidikan tinggi dapat juga bersumber dari biaya pendidikan yang ditanggung oleh mahasiswa sesuai dengan kemampuan mahasiswa, orang tua mahasiswa, atau pihak lain yang membiayainya.

2.3.2. Konsep Biaya

Martin (2014) menjelaskan sebagai suatu persamaan dari pengertian biaya dalam masyarakat adalah bahwa biaya sama dengan pengeluaran biaya pendidikan oleh pemerintah, oleh masyarakat dan oleh perseorangan ditambah dengan biaya kesempatan. Persamaan ini diperlukan untuk tujuan memperkirakan total biaya pendidikan secara nasional setelah ditambah jumlah bersih dari bantuan luar negeri. Dalam membicarakan pembiayaan pendidikan, ada beberapa konsep yang harus dipahami dan diperhatikan, yaitu:

1) *Opportunity cost* atau disebut juga biaya nyata *(real cost)* dari suatu kegiatan adalah biaya yang digunakan untuk melaksnakan suatu keputusan tentang penggunaan berbagai sumber daya yang dibutuhkan dalam penyelesaian suatu kegiatan, dan bukan untuk tujuan lain.
2) *Monetary expenditure* adalah konsep akuntansi yang berhubungan dengan sejumlah pembayaran dengan mata uang untuk pembelian barang atau jasa untuk suatu kegiatan.
3) *Current Expenditure* adalah bentuk pengeluaran biaya yang dilakukan dengan segera dan berulang-ulang. Misalnya pengeluaran biaya untuk belajar mengajar, gaji guru, pembelian peralatan dan lain sebagainya.

4) *Capital Expenditure* adalah bentuk pengeluaran biaya yang dilakukan untuk jangka waktu yang panjang dan akan diulangi sesudah beberapa tahun kemudian. Misalnya pengeluaran biaya untuk pembangunan gedung sekolah, melengkapi perabot sekolah, pembangunan ruang laboratorium, dan lain sebagainya.
5) *Inputed Annual Rent* adalah bentuk pengeluaran biaya yang untuk menyewa fasilitas. Hal ini terjadi jika sekolah tidak memiliki fasilitas sendiri sehingga pemerintah menyediakan biaya untuk menyewa gedung, sementara harga sewa tergantung pada tingkat bunga.
6) *Private cost* adalah biaya yang dikeluarkan oleh masing-masing individu orang tua atau anggota masyarakat untuk membiayai pendidikan anaknya. Misalnya untuk pembayaran uang sekolah, pembelian peralatan pelajaran, pembelian buku pelajaran, dan lain sebagainya.
7) *Social cost* adalah pengeluaran biaya yang dilakukan untuk berlangsungnya pelaksanaan proses belajar mengajar di sekolah. Misalnya pengeluaran biaya untuk membayar gaji guru dan pegawai lainnya, perawatan dan operasional pendidikan.
8) *Current price expenditure* dan *constant price expenditure* adalah biaya yang berhubungan dengan harga barang dan jasa pada sistem pendidikan yang memiliki tendensi kenaikan atau penurunan harga. Konsep ini jelas akan menentukan pada berapa tingkat indeks harga untuk untuk pendidikan berdasarkan harga yang berlaku sekarang (*Current price)* atau berdasarkan harga tetap (*constant price).*

9) *Fixed cost* merupakan biaya tetap yang dikeluarkan untuk pengadaan barang-barang modal. Sedangkan *Variabel cost* adalah biaya yang dikeluarkan untuk membiayai operasional sekolah.

10) *Total cost* adalah biaya yang dikeluarkan untuk keseluruhan sistem pendidikan. *Average cost* merupakan biaya rata-rata yang dikeluarkan untuk suatu jenis dan jenjang pendidikan tertentu. *Marginal cost* adalah biaya yang dikeluarkan untuk setiap satuan pendidikan tertentu yang keadaanya sangat bervariasi.

2.3.3. Jenis Biaya Pendidikan

Biaya pendidikan terbagi dalam beberapa jenis dan golongan menurut Ferdi (2013) yaitu:

1) Biaya langsung *(direct cost)* diartikan sebagai pengeluaran uang yang secara langsung membiayai penyelenggaraan pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyrakat. Biaya langsung juga diartikan sebagai biaya yang secara langsung menyentuh aspek dan proses pendidikan. Contohnya: biaya untuk gaji guru, pengadaan fasilitas belajar mengajar, pembelian alat-alat pelajaran, sarana belajar, dan biaya transportasiyang dikeluarkan pemerintah, orang tua, maupun peserta didik sendiri.
2) Biaya tidak langsung *(indirect cost)* dapat dimaknai sebagai biaya umum meliputi hilangnya pendapatan peserta didik karena sedang mengikuti pendidikan, bebasnya beban pajak karena sifat sekolah yang tidak mencari laba, bebasnya sewa perangkat sekolah yang tidak dipakai secara secara langsung dalam proses pendidikan serta penyusutan sebagai cermin pemakaian perangkatsekolah yang sudah lama dipergunakan.

3) *Monetary cost* adalah semua bentuk pengeluaran dalam bentuk uang, baik langsung maupun tidak langsung yang dikeluarkan untuk kegiatan pendidikan.
4) *Non monetary cost* adalah semua bentuk pengeluaran yang tidak dalam bentuk uang, meskipun dapat dinilai kedalam bentuk uang, baik langsung maupun tidak langsung yang dikeluarkan untuk kegiatan pendidikan, misalnya materi, waktu, tenaga, dan lain-lain.

2.3.4. Masalah Umum Pembiayaan Pendidikan

Martin (2014) menjelaskan pendidikan merupakan tanggung jawab orang tua siswa, masyarakat, dan pemerintah. Ketiga unsur ini saling berkaitan dan bekerja sama untuk mencerdasakn kehidupan bangsa. Anggaran belanja pendidikan selain berasal dari pemerintah juga berasal dari orang tua siswa dan masyarakat umum secara perorangan maupun melalui lembaga/organisasi, baik untuk membiayai penyelenggaraan pendidikan yang dikelola pemerintah (sekolah negeri) maupun yang dikelola masyarakat (sekolah swasta).

Biaya pendidikan yang berasal dari orang tua siswa, bukan saja berupa uang tetapi juga peralatan atau fasilitas lainnya. Jenis-jenis pembiayaan pendidikan yang berasal dari orang tua siswa yaitu:

1) Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP)

SPP merupakan kewajiban orang tua dalam membayar penyelenggaraan kegiatan pendidikan anak-anaknya yang dibayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku baik di tingkat sekolah dasar maupun tingkat perguruan tinggi. Besarnya SPP yang ditanggung orang tua

siswa pada jenjang pendidikan yang diselenggarakan pemerintah (sekolah negeri) ditetapkan Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Mentri Pendidikan dan Kebudayaan dengan Mentri Keuangan.

2) Sumbangan Badan Pembantu Penyelenggara Pendidikan (SBP3)

BP3 adalah organisasi persatuan orang tua siswa atau Persatuan Orang Tua Murid dan Guru (POMG) yang diharapkan dapat membantu penyelenggaraan pendidikan bagi sekolah. Uang yang disumbangkan BP3 atau POMG secara umum tidak boleh melebihi besarnya kategori SPP yang diberlakukan dalam sekolah yang bersangkutan. Namun kadang-kadang sekolah memungut lebih besar berdasarkan sumbangan sukarela. Sumbangan semacam ini sulit ditelusuri baik jumlah maupun penggunaannya.

3) Sumbangan lain-lain

Disamping SPP dan SBP3 atau POMG, ada juga sumbangan dari orang tua yang bersifat insidental, baik berupa uang maupun berupa barang. Misalnya mengeluarkan biaya untuk keperluan praktikum, praktik keterampilan, kegiatan ekstrakurikuler, peralatan laboratorium, pembangunan pagar sekolah, peralatan pelajaran, dan lain sebagainya. Sumbangan seperti ini sangat sulit didata. Dalam perencanaan biaya pendidikan kadang-kadang kurang atau belum diperhatikan.

Disamping dari pemerintah dan orang tua siswa, biaya pendidikan dapat pula diperoleh dari sumbangan masyarakat, baik berupa sumbangan dari anggota masyarakat secara perorangan maupun sumbangan melalui organisasi yang ada didalam maupun dari luar negeri. Sumbangan biaya pendidikan dari masyarakat

biasanya dalam bentuk barang peralatan dan jasa yang sifatnya tidak mengikat. Sumbangan ini sulit didata, dan selalu kurang diperhitungkan dalam perencanaan pembiayaan pendidikan.

2.3.5. Indikator Pengukuran Biaya Pendidikan

Pengukuran biaya kuliah menurut Suharyanto (2018) dapat dilihat dan diukur melalui indikator berikut, yaitu: 1) Keterjangkauan biaya kuliah yang harus dibayar, 2) Rincian (item biaya) biaya kuliah, 3) Kemudahan proses pembayaran biaya kuliah. Sedangkan Kriswandari (2011) mengukur biaya pendidikan dengan menggunakan indikator: 1) Besarnya biaya Persemester, 2) Kelayakan biaya persemester dibandingan dengan perguruan tinggi lain, 3) Kelayakan biaya ujian semester, 4) Kelayakan biaya bimbingan skripsi, 5) Kelayakan biaya praktikum, 6) Kelayakan biaya yudisium, 7) Kelayakan biaya wisuda.

Suharyanto (2018) menyatakan beberapa indikator biaya pendidikan yaitu: 1) keterjangkauan biaya kuliah yang harus di bayar, 2) rincian (item biaya)biaya kuliah, 3) kemudahan proses pembayaan biaya kuliah. Sedangkan Suhaylide (2012) menyatakan Indikator yang digunakan untuk mengukur biaya pendidikan terdiri dari :

1) Biaya kuliah, meliputi biaya pendaftaran, biaya pembangunan, biaya SPP per semester, biaya laboratorium, biaya praktek, dan biaya ujian semester dan akhir semester yang harus dibayar oleh mahasiswa.

2) Biaya perlengkapan dan peralatan kuliah, merupakan Pengeluaran mahasiswa untuk membeli buku-buku, peralatan, dan perlengkapan yang dapat menunjang proses pembelajaran.
3) Biaya travel, biaya *study tour* atau perjalanan tambahan merupakan pengeluaran untuk *study tour* dan observasi guna menambah pengetahuan empirik mahasiswa.
4) Biaya indekos, merupakan pengeluaran untuk sewa kamar atau rumah sebagai tempat tinggal selama kuliah.
5) Prosedur pembayaran, berkaitan dengan cara pembayaran, dimana ada dua cara pembayaran yang terdiri dari pembayaran tunai dan pembayaran kredit. Untuk pembayaran kredit biasanya ada syarat cicilan.
6) *Benefit*, manfaat berhubungan dengan keuntungan yang diperoleh mahasiswa setelah mengeluarkan uang untuk pendidikan. "Manfaat meliputi prospek karier, gengsi atau prestis, keunikan program, pengalaman selama masa pendidikan, kualitas pergaulan, dan sebagainya. Konsumen cenderung mencari harga yang rendah tetapi memberikan nilai manfaat yang tinggi."

Indikator biaya pendidikan yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada indikator yang diungkapkan Suhaylide (2012) yaitu: biaya kuliah, biaya perlengkapan dan peralatan kuliah, biaya travel, prosedur pembayaran, dan benefit. Indikator biaya indekos pada penelitian ini dihapuskan karena peneliti lebih fokus untuk meneliti biaya yang secara langsung menyentuh aspek dan proses pembelajaran di Fakultas Ekonomi.

2.4. Sarana dan Prasarana

2.4.1. Definisi Sarana dan Prasarana

Secara etimologis (arti kata) prasarana berarti alat tidak langsung untuk mencapai sebuah tujuan. Beberapa contoh prasarana dalam pendidikan misalnya: lokasi/tempat, bangunan sekolah, lapangan olahraga, uang dan sebagainya. Sedangkan sarana berarti alat langsung yang digunakan untuk mencapai tujuan pendidikan, misalnya: ruang, buku, perpustakaan, laboratorium dan sebagainya (Daryanto, 2008). Sedangkan menurut keputusan mentri P dan K No. 079/1975, sarana pendidikan terdiri dari tiga kelompok besar yaitu: 1) Bangunan dan perabot sekolah, 2) Alat pelajaran yang terdiri dari pembukuan, alat-alat peraga dan laboratorium, dan 3) Media pendidikan yang dapat dikelompokan menjadi audiovisual yang menggunakan alat penampil.

Sarana pendidikan dan prasarana pendidikan tidaklah sama. Sarana pendidikan adalah semua fasilitas (peralatan, perlengkapan, bahan, dan perabot) yang secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar, baik yang bergerak maupun tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif, dan efisien seperti gedung, ruang kelas, meja kursi, serta alat-alat media pengajaran, perpustakaan, kantor sekolah, ruang osis, tempat parkir, ruang laboratorium. Adapun prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran, seperti halaman, kebun atau taman sekolah, jalan menuju sekolah, tata tertib sekolah, dan sebagainya (Indrawan, 2015).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi Pasal 41 menyebutkan perguruan tinggi menyediakan sarana dan prasarana untuk memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, potensi, dan kecerdasan Mahasiswa. Kemudian dilanjutkan perguruan tinggi menjaga keseimbangan antara sarana dan prasarana yang disediakan dengan jumlah maksimum Mahasiswa dalam setiap Program Studi, dosen dan tenaga kependidikan, serta layanan dan sumber daya pendidikan lainnya.

2.4.2. Langkah-Langkah Administrasi Sarana Prasarana

Sulistyowati (2006) menyatakan administrasi sarana dan prasarana menurut PP No. 9 Tahun 2005 meliputi 5 hal, yakni:

1) Penentuan kebutuhan, sebelum mengadakan alat-alat tertentu atau fasilitias yang lain lebih dulu harus melalui prosedur penelitian yaitu melihat kembali kekayaan yang telah ada. Dengan demikian, baru bisa ditentukan sarana apa yang diperlukan berdasarkan kepentingan pendidikan di sekolah itu.
2) Proses pengadaan, pengadaan sarana pendidikan ada beberapa kemungkinan yang bisa ditempuh: a) Pembelian dengan biaya pemerintah b) *Block grant* c) Bantuan dari Komite Sekolah d) Bantuan dari masyarakat lainnya.
3) Pemakaian, dari segi pemakaian (penggunaan) terutama sarana alat perlengkapan dapat dibedakan atas: a) barang habis pakai yaitu barang atau bahan yang digunakan di dalam pendidikan dan pembelajaran yang cepat habis pakai misalnya kertas, kapur, alat tulis dan lain-lain. b) barang tidak habis pakai yaitu barang-barang yang bisa bertahan lama dalam penggunaannya dalam pendidikan dan pembelajaran misalnya gedung, mesin

ketik, komputer dan lain-lain. Penggunaan barang habis pakai harus secara maksimal dan dipertanggungjawabkan pada tiap triwulan sekali. Sedangkan penggunaan barang tetap dipertanggungjawabkan satu tahun sekali, maka perlu pemeliharaan dan barang-barang itu disebut barang inventaris.

4) Pengurusan dan Pencatatan, untuk keperluan pengurusan dan pencatatan ini disediakan instrumen administrasi berupa: a) Buku lnventaris b) Buku Pembelian c) Buku Penghapusan d) Kartu Barang
5) Pertanggungjawaban, penggunaan barang-barang inventaris sekolah harus dipertanggungjawabkan dengan jalan membuat laporan penggunaan barang-barang tersebut yang ditujukan kepada instansi terkait

2.4.3. Tujuan Standardisasi Sarana Prasarana

Sulistyowati (2006) menyatakan standardisasi sarana dan prasarana bertujuan memberikan arahan teknis edukatif yang dapat dijadikan pegangan dalam penentuan dan penerapan persyaratan yang harus dipenuhi sarana dan prasarana pendidikan sehingga memenuhi fungsinya dalam menunjang proses pembelajaran. Dengan demikian, sarana dan prasarana pendidikan diharapkan:

1) memenuhi persyaratan dan bermutu sesuai tuntutan kurikulum yang berlaku;
2) penggunaannya dapat optimal daram proses pemberajaran;
3) penggunaannya dapat dipertanggungjawabkan baik secara teknis maupun edukatif.

2.4.4. Indikator Sarana dan Prasarana

Berdasarkan Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN Dikti) standar sarana pembelajaran paling sedikit terdiri atas: perabot; peralatan pendidikan; media

pendidikan; buku, buku elektronik, dan repositori; sarana teknologi informasi dan komunikasi; instrumen eksperimen; sarana olah raga; sarana berkesenian; sarana fasilitas umum; bahan habis pakai; dan sarana pemeliharaan, keselamatan dan keamanan. Sedangkan standar prasarana pembelajaran paling sedikit terdiri atas: lahan; ruang kelas; perpustakaan; laboratorium/studio/bengkel kerja/unit produksi; tempat berolahrga; ruang untuk kegiatan mahasiswa; ruang pimpinan perguruan tinggi; ruang dosen; ruang tata usaha; fasilitas umum yang meliputi: jalan, air, listrik, jaringan komunikasi suara, dan data (SPMI, 2016)**.**

Kriswandari (2011) mengukur sarana prasarana dengan menggunakan indikator: 1) Kualitas gedung dan ruang kuliah, 2) Kecukupan jumlah kursi di ruang kuliah, 3) Kualitas kursi ruang kuliah, 4) Kecukupan jumlah papan tulis di ruang kuliah, 5) Kualitas papan tulis di ruang kuliah, 6) Kualitas LCD *projector*, 7) Keberadaan *wireless* di ruang kuliah, 8) Kualitas penerangan di ruang kuliah, 9) Kenyamanan ruang kuliah, 10) Kecukupan jumlah dan judul buku di perpustakaan, 11) Kenyamanan suasana perpustakaan, 12) Kecukupan meja dan kursi di perpustakaan, 13) Kualitas dan kebersihan toilet, 14) Kecukupan fasilitas air, 15) Kecukupan sarana ibadah, 16) Kecukupan sarana parkir, 17) Kecukupan sarana kantin.

Indikator kepuasan mahasiswa yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada indikator yang diungkapkan Kriswandari (2011), yaitu Kualitas gedung dan ruang kuliah, Kualitas kursi ruang kuliah, Kualitas papan tulis di ruang kuliah, Kualitas LCD projector, Keberadaan *wireless* di ruang kuliah, Kualitas penerangan di ruang kuliah, Kenyamanan ruang kuliah, Kecukupan jumlah dan judul buku di

perpustakaan, Kenyamanan suasana perpustakaan, Kualitas dan kebersihan toilet, Kecukupan sarana ibadah, Kecukupan sarana parkir, Kecukupan sarana kantin. Penghapusan indikator kecukupan jumlah kursi dan kecukupan jumlah papan tulis karena indikator tersebut sudah bisa diukur pada indikator kenyamanan ruang kuliah. Selain itu, penghapusan indikator kecukupan meja dan kursi di perpustakaan juga dihapus karena bisa diukur dari indikator kenyamanan suasana perpustakaan.

2.5. Kualitas Pengajaran Dosen

2.5.1. Definisi Kualitas Pengajaran Dosen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi Pasal 1 menyebutkan pembelajaran adalah proses interaksi mahasiswa dengan dosen dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Mahasiswa adalah peserta didik pada jenjang pendidikan tinggi.

Pengertian mengajar menurut Listyaningrum, Handoyo, & Murtinugraha (2016) adalah rangkaian kegiatan penyampaian ilmu atau memberi pelajaran kepada peserta didik dengan sebaik-baiknya sehingga dapat menumbuhkan dan mendorong peserta didik melakukan proses belajar dan mereka dapat menerima ilmu tersebut. Pengertian dosen menurut Undang-Undang Republik Indoneisa Nomor 14 Tahun 2005 adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, serta menyebarluaskan ilmu

pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Jadi kinerja mengajar dosen adalah kemampuan seorang pendidik professional dan ilmuan dalam kegiatan penyampaian ilmu atau memberikan pelajaran kepada peserta didik (Listyaningrum et al., 2016). Dosen menjadi ujung tombak guna mencapai sasaran keberhasilan perguruan tinggi dalam melaksanakan tugas Tri Dharma Perguruan Tinggi. Apabila dosen memiliki komitmen yang tinggi, maka citra lembaga akan baik dan mahasiswa akan menginformasikannya kepada masyarakat sekelilingnya, sehingga membawa keuntungan bagi pribadi dosen dan lembaga (Nastiti, 2015).

Kualitas pembelajaran dosen dapat berpengaruh baik bersama-sama ataupun individu dalam peranannya yang cukup penting dalam proses pendidikan. Standar kompetensi diperlukan dari seorang dosen. Selain penguasaan materi pembelajaran, memahami kebijakan-kebijakan dalam pendidikan, paham pada karakteristik serta isi bahan pembelajaran, peguasaan konsep, paham konteks ilmu tersebut dengan masyarakat dan lingkungannya, paham pada dampak serta realisasi ilmu dalam kehidupan masyarakat dikaitkan dengan ilmu lainnya, serta penunjang untuk mendorong mutu pendidikan pada perguruan tinggi salah satunya yakni akreditasi program studi. Dosen harus memiliki syarat khusus dalam profesinya. Personalisasi beberapa perilaku yang dibekali dengan berbagai ilmu pendidikan sebagai dasar menyatu dalam pribadinya mampu mentransformasikannya pada diri mahasiswa dan mampu merubah perilaku mahasiswanya. Peran dan tugas dosen sebagai pengajar motivator, supervisor, konselor, pemimpin kelas juga pembimbing mahasiswa dalam proses pembelajaran diperguruan tinggi. Oleh

karenanya kompetensi dosen meliputi kompetensi pedagogik, kepribadian serta profesional (Fitriana, 2018).

2.5.2. Kompetensi Dosen

Nilai keberhasilan pendidikan sangat tergantung pada mutu mengajar seorang guru, dosen pada perguruan tinggi. Dosen wajib menjadi contoh bagi mahasiswanya agar memiliki karakter dan menjunjung tinggi nilai moral serta kode etik. Kompetensinya antara lain: 1) orientasi untuk berprestasi; 2) perhatian terhadap kerapian, mutu dan ketelitian; 3) inisiatif; 4) pencarian dan pengumpulan informasi. Realitas dalam pembelajaran dikampus, kualitas pembelajaran dosen dalam melakukan proses kurang melibatkan mahasiswa dalam kajian keilmuan juga kurang memiliki kemampuan dalam melakukan penelitian sehingga proses pembelajaran antara dosen dengan mahasiswa mengalami stagnan dalam penyampaian keilmuan.

Kualitas pembelajaran dosen dapat berpengaruh baik bersama-sama ataupun individu dalam peranannya yang cukup penting dalam proses pendidikan. Standar kompetensi diperlukan dari seorang dosen. Selain penguasaan materi pembelajaran, memahami kebijakan-kebijakan dalam pendidikan, paham pada karakteristik serta isi bahan pembelajaran, penguasaan konsep, paham konteks ilmu tersebut dengan masyarakat dan lingkungannya, paham pada dampak serta realisasi ilmu dalam kehidupan masyarakat dikaitkan dengan ilmu lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi dosen meliputi kompetensi pedagogik, kepribadian serta profesional. (Fitriana, 2018).

2.5.3. Tugas Dosen

Menurut pasal 12 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, tugas dosen adalah:

1) Dosen sebagai sivitas akademika memiliki tugas mentransformasikan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dimilikinya kepada mahasiswa dengan mewujudkan suasana pembelajaran sehingga mahasiswa aktif dalam mengembangkan potensinya.
2) Dosen sebagai ilmuwan memiliki tugas mengembangkan suatu cabang ilmu pengetahuan dan atau teknologi melalui penalaran dan penelitian ilmiah serta menyebarluaskannya.
3) Dosen secara perseorangan atau berkelompok wajib menulis buku ajar atau buku teks yang diterbitkan oleh perguruan tinggi.

2.5.4. Indikator Pengukuran Kualitas Dosen

Indrajit & Djkopranoto (2006) menyatakan pengukuran kinerja dosen pengukuran dapat dilihat dari produktivitas kinerja yang dilakukan dosen. Dimensi sifat penilaian dan evaluasi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pengajaran yaitu: 1) Pengetahuan yang dimiliki mengenai bahan kuliah yang diajakan, termasuk pengalaman akademis dan atau pengalaman praktis, serta upaya pengembangannya. 2) Keputusan dosen mengenai mata kuliah yang diberikan, termasuk tujuan, teknik dan strategi mengajar, pemberian tugas bacaan atau pekerjaan rumah atau laboratorium, tes, atau penilaian. 3) Suasana kelas mendukung proses pembelajaran selama dosen bersangkutan mengajar, termasuk pengorganisasian, kejelasan, antusiasme, interaksi, dan hubungan antarmahasiswa.

4) Mutu proses belajar mengajar dibantu atau dipengaruhi oleh faktor kontekstual termasuk fisik, institusional, sosial, dan personal.

Kriswandari (2011) mengukur kualitas dosen dengan menggunakan indikator: 1) Kualifikasinya; S1, S2, dan S3; 2) Satuan Acara Pembelajaran (SAP) yang dibuat dosen; 3) Berapa banyak dosen yang dalam mengajar mengacu pada banyak literatur; 4) Kemampuan dosen mengajar; 5) Kesesuaian dosen mengajar dengan SAP yang dibuat; 6) Tingkat kehadiran dosen; 7) Ketepatan waktu dosen mengajar, 8) Wawasan dosen sehubungan materi yang diajar, 9) Kesediaan dosen menyediakan waktu untuk membimbing diluar kelas, 10) Dosen membimbing penelitian/skripsi sudah baik; 11) Dosen membimbing mahasiswa untuk melakukan pengabdian masyarakat; 12) Obyektifitas dosen dalam penilaian hasil evaluasi belajar.

Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh dosen yaitu: 1) kemampuan menjelaskan pokok bahasan; 2) kemampuan memberikan contoh relevan; 3) kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan bidang/topik lain; 4) kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik diajarkan dengan konteks kehidupan; 5) penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan; 6) penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan; 7) pelibatan mahasiswa dalam kajian/penelitian; 8) kemampuan menggunakan beragam teknologi komunikasi (Fitriana, 2018). Penelitian ini mengacu pada indikator yang diungkapkan Indrajit & Djkopranoto (2006) yaitu: pengetahuan yang dimiliki, keputusan dosen, suasana kelas, dan mutu proses belajar mengajar dibantu faktor kontekstual.

2.6. Good University Governance

2.6.1. Definisi *Good University Governance*

Secara sederhana *good university governance* dapat dipandang sebagai penerapan prinsip-prinsip dalam konsep *good governance* dalam sistem dan proses *governance* pada institusi perguruan tinggi. Tahun 2005 telah muncul konsep serupa untuk perguruan tinggi, yaitu *good university governance*. Kedua konsep ini, baik konsep *good corporate governance* maupun *good university governance* sebenarnya merupakan turunan dari konsep tata kepemerintahan yang lebih umum yaitu *good governance* (Martini, Sari, & Wardhani, 2014)

Good university governance adalah kumpulan hukum, peraturan, dan kaidah-kaidah yang wajib dipenuhi pihak perguruan tinggi, yang dapat mendorong kinerja sumber-sumber perguruan tinggi untuk berfungsi secara efisien guna menghasilkan nilai ekonomi jangka panjang yang berkesinambungan bagi pemegang kepentingan perguruan tinggi (Suryani, 2015).

Dalam konteks universitas, pengelolaan sebuah universitas tidak mungkin disamakan dengan pengelolaan sebuah negara ataupun perusahaan. Ada koridor-koridor tertentu yang berkaitan dengan nilai luhur, baik dalam hal akademik maupun *social values* yang harus dijaga didalamnya. Penyelenggaraan sebuah unniversitas dewasa ini, dari sisi pengelolaan administrasi dan keuangan dapat diidentikan dengan penyelenggaraan korporasi khususnya korporasi laba (Siswanto, 2014).

Good university governance merupakan sebuah konsep yang muncul karena kesadaran bahwa penyelenggaraan pendidikan tinggi dan institusi perguruan tinggi

tidak dapat disamakan dengan penyelenggaraan sebuah negara atau korporasi. Yang membedakannya adalah nilai-nilai luhur pendidikan yang harus dijaga dalam pelaksanaannya. Dengan demikian maka dapat ditentukan suatu ukuran apakah suatu perguruan tinggi telah menerapkan *Good University Governance* adalah sampai sejauhmana perguruan tinggi tersebut mampu menyikapi dinamika yang terjadi dalam penyelenggaraannya tanpa mengkhianati nilai-nilai luhur tadi dan amanat yang diembannya dari masyarakat, bangsa dan negara yang menaunginya (Wahab & Rahayu, 2013).

2.6.2. Penilaian *Good University Governance*

Indrajit & Djkopranoto (2006) menyatakan pengertian *Governance* pada penilaian perguruan tinggi hanya menyangkut tata hubungan dan petunjuk pelaksanaan, sehingga agak sempit dan terbatas, yaitu hanya meliputi:

1) Struktur Organisasi, mencakup hubungan yang memiliki koherensi dengan rencana kebijakan serta keputusan yang terkait dengan pengelolaan kegiatan dan pendanaannya. Hubungan yang dimaksud adalah tata hubungan antara berbagai unit organisasi serta tanggung jawab masing-masing unit dengan bagan organisasi serta personel yang menduduki organisasi. Kategori mencakup pula suasana organisasi.
2) Fungsi dan Tugas Personel, program studi memiliki petunjuk pelaksanaan yang mencakup organisasi personel beserta deskripsi dan tugasnya. Kategori meliputi pula partisipasi civitas akademik dalam pengembangan kebijakan serta pengelolaan dan koordinasi pelaksanaan program.

3) Mekanisme Tata Pamong, program studi memiliki petujuk pelaksanaan tentang pelaksanaan mekanisme prosedur dan tata cara kerja organisasi diimplementasikan. Didalamnya ada pula perencanaan program jangka panjang dan pelaksanaannya sesuai dengan visi, misi, sasaran, dan tujuan program.
4) Kepemimpinan, kepemimpinan harus dapat merancang kesempatan dan mengembangkan arah strategis untuk meningkatkan SDM, mengacu pada sasaran mempertahankan nilai-nilai organisasi, serta memonitor efisiensi dan efektivitas prosedur kerja. Kepemimpinanpun meliputi perilaku pemimpin, sistem kepemimpinan, pengalihan kepemimpinan, akuntabilitas pelaksanaan tugas, dan hubungan antar staf.

2.6.3. Indikator Pengukuran *Good University Governance*

Indrajit & Djkopranoto (2006) menyatakan prinsip *corporate governance* yang dapat digunakan pada perguruan tinggi sesuai panduan dari Organization For Economic Cooperation and Development (OECD) dan Nolan yang disebut *the seven principles of public life*. Prinsip-prinsipnya adalah: tak mementingkan diri sendiri, integritas, obyektifitas, keterbukaan, kejujuran, kepemimpinan, dan akuntabilitas.

Wahyudin, Nurkhin, & Kiswanto (2017) mengukur *Good University Governance* berdasarkan prinsip-prinsip yang terdapat dalam GCG yaitu keterbukaan informasi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggungjawaban (*responsibility/responsivness*), kemandirian (*independency),* dan keadilan (*fairness).* Sedangkan Wahab & Rahayu (2013) menggunakan

indikator *participation, rule of law, transparancy, responsiveness, consencus oriented, equity & inclusiveness, effectiveness & efficiency,* dan *accountability* untuk mengukur *good university governance.*

Martini, Sari, & Wardhani (2014) menggunakan indikator struktur tata kelola, otonomi, akuntabilitas, kepemimpinan, dan transparansi untuk mengukur *good university governance.* Sedangkan Direktorat Kelembagaan dan Kerjasama Dirjen Dikti Kemendikbud menyatakan prinsip-prinsip *corporate governance* pada perguruan tinggi atau sering disebut dengan *good university governance* yaitu: transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, indepedensi, keadilan, penjamin mutu dan relevansi, efektifitas dan efisiensi, serta nirlaba. Indikator *good university governance* yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada indikator menurut Direktorat Kelembagaan dan Kerjasama Dirjen Dikti Kemendikbud yaitu: transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, indepedensi, keadilan, penjamin mutu dan relevansi, efektifitas dan efisiensi, serta nirlaba

2.7. Kajian Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang digunakan rujukan penelitian ini, berikut merupakan tabel penelitian terdahulu yang telah diringkas:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Hasil Penelitian
1.	Asna (2009)	Penerapan *good governance* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan
2.	Danis Imam Bachtiar (2011)	Biaya pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

No	Peneliti	Hasil Penelitian
3.	Sri Kriswandari (2011)	Biaya pendidikan, sarana prasarana, dan kualitas pengajaran dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
4.	Nara Martirosyan (2014)	Kualitas pengajaran dosen tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
5.	Suryani (2015)	kepuasan mahasiswa dapat didapatkan dengan meningkatkan kualitas pendidikan, salah satu upaya peningkatan kualitas pendidikan dapat dilakukukan dengan penerapan tata kelola yang baik di perguruan tinggi (*good university governance*).
6.	Mohammad A. Ashraf Abu Zafar Rashed Osman Sarker Rafij Ahmed Ratan (2016)	Biaya pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan sarana prasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
7.	Nyoman Surya Wijaya, Syahnur Said dan Nengah Landra (2016)	Biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
8.	Salinda Weerasinghe, RLS Fernando (2017)	Sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
9.	Ermelinda Yosefa Awe (2017)	Sarana prasarana dan kinerja dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa
10.	Suharyanto (2018)	Biaya kuliah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Sumber: Penelitian Terdahulu

2.8. Kerangka berpikir

2.8.1. Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap *Good University Governance*

Pengaruh biaya pendidikan terhadap *good university governance* sejalan dengan *stakeholder theory* yang diperkenalkan Freeman tahun 1984. Salah satu asumsi pada teori ini yaitu kepentingan seluruh legitimasi *stakeholder* memiliki nilai secara hakiki dan tidak membentuk kepentingan yang mendominasi satu sama lain. Asumsi lain menyebutkan *stakeholder theory* memfokuskan pada kepentingan

manajerial, dimana keputusan yang diambil semata-mata digunakan untuk kepentingan organisasi bukan untuk memenuhi kepentingan salah satu pihak saja.

Perguruan tinggi sebagai suatu organisasi tentu memiliki rencana kebijakan serta keputusan yang terkait dengan pengelolaan kegiatan dan pendanaannya. Pengelolaan kegiatan dan pendanaan berkaitan erat dengan seperangkat aturan yang mengatur hubungan hak dan kewajiban manajemen perguruan tinggi dan *stakeholde*nya (*good university governance*). Adanya pendanaan yang tinggi (berasal dari biaya pendidikan yang dibayarkan mahasiswa) menunjukan manajemen perguruan tinggi akan semakin mudah untuk menjalankan rencana kegiatan (*good university governance*) perguruan tinggi untuk memberikan hak secara optimal kepada *stakeholder* perguran tinggi. Sebaliknya semakin rendah dana yang diterima mengakibatkan kurang optimalnya pelaksanaan rencana kegiatan di perguruan tinggi.

H1 = Biaya pendidikan berpengaruh terhadap *good university governance*

2.8.2. Pengaruh Sarana Prasarana terhadap *Good University Governance*

Definisi *good governance* sesuai dengan *stakeholder theory* yang diperkenalkan Freeman tahun 1984 yaitu seperangkat aturan yang mengatur hubungan antara pemegang saham, manajer, kreditur, pemerintah, karyawan, dan pihak yang berkepentingan lainnya, baik internal maupun eksternal lainnya yang berkaitan dengan hak dan kewajiban (Akal & Akal, 2014). Sedangkan *good university governance* merupakan penerapan *good governance* di perguruan tinggi.

Stakeholder theory menjelaskan penerapan tata kelola universitas yang berkaitan erat dengan hak dan kewajiban *stakeholder* di perguruan tinggi, termasuk

mahasiswa. Agar dapat memenuhi kewajibannya pada *stakeholder*, maka penting adanya sarana prasarana yang mendukung kegiatan pemenuhan hak para *stakeholder* tersebut. Semakin lengkap sarana prasarana yang menunjang kegiatan di perguruan tinggi akan memudahkan manajemen perguruan tinggi untuk melaksanakan *good university governance.* Sebaliknya apabila sarana prasarana kurang memadai atau rusak, maka proses pelaksanaan *good university governance* juga akan terhambat.

H2 = Sarana prasarana berpengaruh terhadap *good university governance*

2.8.3. Pengaruh Kualitas Pengajaran Dosen terhadap *Good University Governance*

Stakeholder theory mengasumsikan bahwa eksistensi perusahaan ditentukan para *stakeholder*. Perusahaan berusaha mencari pembenaran dari *stakeholder* dalam menjalankan perusahaannya. Semakin kuat posisi *stakeholder*, semakin besar pula kecenderungan perusahaan mengadaptasi diri terhadap keinginan *stakeholder* (melaksanakan *good governance)*. Perguruan tinggi merupakan perusahaan jasa yang menyediakan pendidikan bagi mahasiswa. untuk bisa menyediakan pendidikan yang berkualitas maka perlu didukung dosen yang akan mengantarkan mahasiswa pada pendidikan yang berkualitas.

Dosen merupakan *stakeholder* perguruan tinggi yang memiliki posisi kuat, dimana dosen merupakan pihak yang menyampaikan jasa pendidikan kepada mahasiswa. Apabila kualitas pengajaran dosen baik maka akan mengantarkan pada ilmu pengetahuan dan keterampilan yang lebih luas dan mendalam. Sebaliknya apabila kualitas pengajaran dosen kurang baik maka penyampaian ilmu

pengetahuan dan keterampilan mahasiswa juga kurang optimal. Sesuai asumsi pada s*takeholder theory* meyebutkan semakin kuat posisi *stakeholder* maka semakin besar pula kecenderungan perusahaan mengadaptasi diri terhadap keinginan *stakeholder* (melaksanakan *good university governance),* menunjukan bahwa semakin baik kualitas pengajaran dosen maka pihak manajemen juga akan mengadaptasi diri dan menyesuaikan dengan kualitas dosen.

H3 = Kualitas pengajaran dosen berpengaruh terhadap *good university governance*

2.8.4. Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Setiap mahasiswa memiliki kemampuan finansial yang berbeda untuk membiayai pendidikannya, maka biaya pendidikan yang ditanggung oleh mahasiswa disesuaikan dengan kemampuan ekonomi mahasiswa. Hal ini juga dibahas pada dimensi empati *(Emphaty)* dalam teori SERVQUAL. Dimensi ini menjelaskan bahwa perusahaan jasa memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen (mahasiswa). Pemahaman perguruan tinggi tidak terbatas pada layanan yang diberikan tapi juga pemahaman mengenai biaya pendidikan yang harus dikeluarkan mahasiswa.

Biaya pendidikan yang dikeluarkan mahasiswa dapat mempengaruhi kepuasan mengenai perguruan tinggi. Apabila biaya pendidikan yang dikeluarkan terlalu tinggi / tidak sesuai dengan kemapuan, maka mahasiswa merasa tidak puas bahkan kecewa terhadap perguruan tinggi. Sebaliknya, apabila perguruan tinggi menetapkan biaya yang sesuai dengan kemampuan maka mahasiswa merasa puas

dengan perguruan tinggi. Pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pernah diteliti oleh Suharyanto (2018); Kriswandari (2011); Wijaya, Said, & Landra (2016) menunjukan bahwa biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan penelitian Ashraf, Osman, & Ratan (2016) dan Bachtiar (2011) menunjukan bahwa biaya pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan paparan diatas, maka hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H4 = Biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

2.8.5. Pengaruh Sarana prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa

Penyediaan sarana prasarana yang lengkap dimaksudkan agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif, dan efisien. Semakin lengkap dan berkualitas sarana prasarana yang disediakan pihak perguruan tinggi akan semakin memudahkan mahasiswa untuk melaksanakan proses pembelajaran. Hal ini juga dijelaskan pada dimensi bukti fisik *(tangibles)* pada teori SERVQUAL. Bukti fisik pada perusahaan jasa dapat juga disebut sebagai sarana prasarana yang menunjang proses jasa pada perusahaan. Begitu pula dengan perguruan tinggi, bukti fisik dari layanan yang diberikan perguruan tinggi pada mahasiswa yaitu berupa sarana prasarana yang digunakan untuk menunjang proses pembelajaran mahasiswa diperguruan tinggi.

Apabila sarana prasarana yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa maka mahasiswa akan merasa puas dengan pihak perguruan tinggi. Namun apabila sarana prasarana yang dibutuhkan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka mahasiswa akan merasa tidak puas atau bahkan kecewa dengan

perguruan tinggi. Penelitian mengenai pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa pernah dilaksanakan oleh Bachtiar (2011); Kriswandari (2011); Ashraf et al. (2016); Weerasinghe & Fernando (2017); dan Awe (2017) menunjukan bahwa sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Namun penelitian (Endarto & Suyoto, 2010) dan (O'Driscoll, 2012) menunjukan bahwa sarana prasarana tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan paparan diatas, maka hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H5 = Sarana prasarana berpegaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

2.8.6. Pengaruh Kualitas Pengajaran Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa

Dosen sebagai pihak utama yang berpengaruh pada proses pembelajaran di perguruan tinggi harus memiliki kompetensi penguasaan keterampilan dan pengetahuan mengenai mata kuliah yang disampaikan pada mahasiswa. Selain itu, dosen juga harus mampu menyampaikan informasi dan pengetahuan kepada mahasiswa dengan bahasa yang mudah dipahami oleh mahasiswa serta terbuka terhadap pendapat dan masukan dari mahasiswa. Hal ini juga dibahas pada dimensi jaminan (a*ssurance)* pada SERVQUAL yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Pada perguruan tinggi dimensi tidak hanya dimiliki oleh pegawai yang mengurus layanan saja namun juga harus dimiliki dosen.

Kualitas pengajaran dosen dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Apabila pembelajaran yang diberikan dosen berkualitas mahasiswa akan merasa puas, sebaliknya apabila pengajaran tidak sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa merasa tidak puas bahkan kecewa. Penelitian mengenai pengaruh

kualitas pengajaran dosen terhadap kepuasan mahasiswa yang dilakukan oleh Kriswandari (2011) dan Awe (2017) menunjukan kualitas pengajaran dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan Martirosyan (2015) menunjukan bahwa kualitas pengajaran dosen tidak berpengaruh terdapat kepuasan mahasiswa. Berdasarkan paparan diatas, maka hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H6 = kualitas pengajaran dosen berpegaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

2.8.7. Pengaruh *Good University Governance* terhadap Kepuasan Mahasiswa

Good university governance adalah sampai sejauh mana perguruan tinggi tersebut mampu menyikapi dinamika yang terjadi dalam penyelenggaraannya tanpa mengkhianati nilai-nilai luhur tadi dan amanat yang diembannya dari masyarakat, bangsa dan negara yang menaunginya. Sedangkan *good university governance* yaitu tata kelola universitas yang baik dengan memperhatikan nilai, norma, dan amanat dari masyarakat, bangsa, dan negara. Pengaruh *good university governance* terhadap kepuasan mahasiswa juga sejalan dengan *stakeholder theory* yang diperkenalkan Freeman tahun 1984. Teori ini menyatakan bahwa perusahaan adalah organ yang berhubungan dengan pihak lain yang berkepentingan, baik yang ada di dalam maupun di luar perusahaan (Akal & Akal, 2014). Definisi *stakeholder* ini termasuk mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi.

Penerapan *good university governance* yang baik dan sesuai dengan yang telah ditetapkan menyebabkan mahasiswa sebagai pihak pelanggan akan merasa tenang dan percaya pada pihak manajemen perguruan tinggi. Rasa tenang dan percaya pada perguruan tinggi akan menyebabkan kepuasan mahasiswa meningkat.

Hal ini berarti *good university governance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian mengenai *good university governance* terhadap kepuasan mahasiswa juga dilakukan oleh Asna (2009) dan Suryani (2015) yang menunjukan bahwa *good university governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

H7 = G*ood university governance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

2.8.8. Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Variabel *Intervening Good Universitty Governance*

Salah satu asumsi pada s*takeholder theory* menyebutkan kepentingan seluruh legitimasi *stakeholder* memiliki nilai secara hakiki, dan tidak membentuk kepentingan yang didominasi satu sama lain. Selain itu, teori ini memfokuskan pada pengambilan keputusan manajerial (Efriyanti, Genevine, & Riswan, 2012). Pada perspektif biaya pendidikan, biaya pendidikan ditentukan dengan memperhatikan kepentingan semua *stakeholder* tanpa didominasi oleh salah satu pihak. Hal ini menunjukan bahwa perguruan tinggi selain memperhatikan kebutuhan dana yang dibutuhkan, tapi juga memperhatikan kondisi mahasiswa untuk membayar biaya pendidikan yang digunakan untuk memenuhi kepentingan bersama.

Jika perguruan tinggi menerapkan prinsip-prinsip *good university governance* (transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, keadilan, penjamin mutu dan relevansi, efektifitas dan efisiensi, serta nirlaba) pada biaya pendidikan yang dikeluarkan mahasiswa maka kepercayaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi akan meningkat serta kepuasan mahasiswa juga akan semakin meningkat. Penelitian Asna (2009) dan Suryani (2015) menunjukan bahwa penerapan *good*

university governance dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan paparan diatas, maka hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H8 = Biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melalui Variabel *Intervening Good Universitty Governance*

2.8.9. Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Variabel *Intervening Good Universitty Governance*

Stakeholder theory menjelaskan penerapan tata kelola universitas yang berkaita erat dengan hak dan kewajiban *stakeholder* di perguruan tinggi, termasuk mahasiswa. Agar dapat memenuhi kewajibannya pada *stakeholder* perguruan tinggi maka penting adanya sarana prasarana yang mendukung kegiatan pemenuhan hak para *stakeholder* tersebut. Penyediaan sarana prasarana yang lengkap dimaksudkan agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif, dan efisien. Semakin lengkap dan berkualitas sarana prasarana yang disediakan pihak perguruan tinggi akan semakin memudahkan mahasiswa untuk melaksanakan proses pembelajaran.

Jika perguruan tinggi menerapkan prinsip-prinsip *good university governance* (transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, keadilan, penjamin mutu dan relevansi, efektifitas dan efisiensi, serta nirlaba) pada sarana prasarana yang diterima mahasiswa maka kepercayaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi akan meningkat serta kepuasan mahasiswa juga akan semakin meningkat. Penelitian Penelitian Asna (2009) dan Suryani (2015) menunjukan bahwa *good university governance* dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan paparan diatas, maka hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H9 = Sarana Prasarana berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melalui variabel intervening *good university governance*.

2.8.10. Pengaruh Kualitas Pengajaran Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Variabel *Intervening Good University Governance*

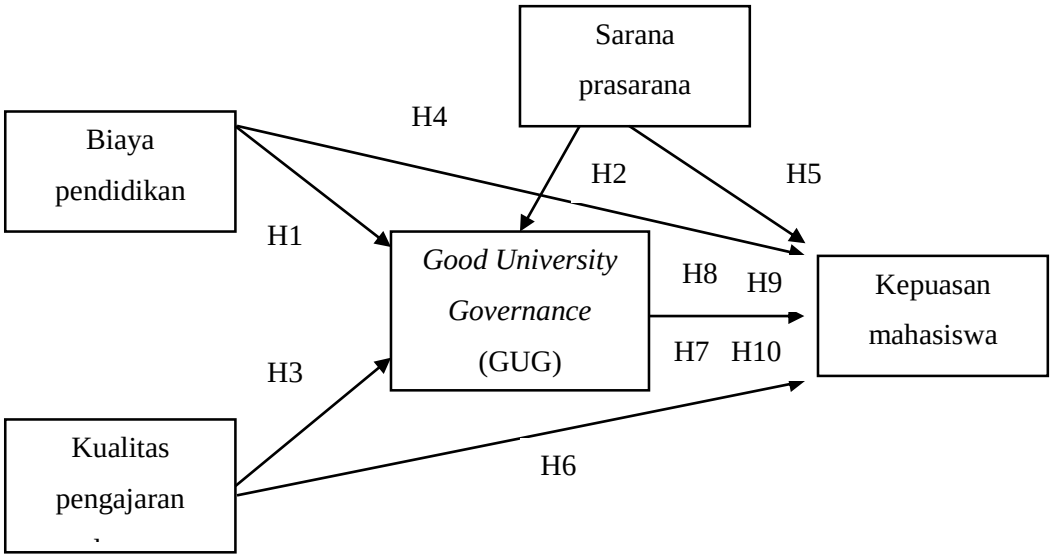
Stakeholder theory mengasumsikan bahwa eksistensi perusahaan ditentukan para *stakeholder*. Perusahaan berusaha mencari pembenaran dari *stakeholder* dalam menjalankan perusahaannya. Semakin kuat posisi *stakeholder*, semakin besar pula kecenderungan perusahaan mengadaptasi diri terhadap keinginan *stakeholder*. Perguruan tinggi merupakan perusahaan jasa yang menyediakan pendidikan bagi mahasiswa. untuk bisa menyediakan pendidikan yang berkualitas maka perlu didukung dosen yang akan mengantarkan mahasiswa pada pendidikan yang berkualitas. Sesuai dengan teori SERVQUAL dosen sebagai pihak utama yang berpengaruh pada proses pembelajaran di perguruan tinggi harus memiliki kompetensi penguasaan keterampilan dan pengetahuan mengenai mata kuliah yang disampaikan pada mahasiswa. Selain itu, dosen juga harus mampu menyampaikan informasi dan pengetahuan kepada mahasiswa dengan bahasa yang mudah dipahami oleh mahasiswa serta terbuka terhadap pendapat dan masukan dari mahasiswa.

Penelitian Asna (2009) dan Suryani (2015) menunjukan bahwa kepuasan mahasiswa didapatkan apabila perguruan tinggi meningkatkan mutu pendidikan. Mutu pendidikan dapat ditingkatkan dengan menerapkan prinsip *good university governance*. Jika dosen menerapkan prinsip-prinsip *good university governance* (transparansi, akuntabilitas, responsibility, fairness, penjamin mutu dan relevansi,

efektifitas dan efisiensi, serta nirlaba) pada proses pembelajaran yang diterima mahasiswa maka kepercayaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi akan meningkat serta kepuasan mahasiswa juga akan semakin meningkat. Berdasarkan paparan diatas, maka hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H10 = Kualitas Pengajaran Dosen yang dimediasi *good university governance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Berikut adalah Gambar 2.4. yang menunjukan kerangka berpikir dari penelitian ini:



Gambar 2. 4 Kerangka berpikir

BAB V
PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah diungkapkan pada pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Biaya pendidikan berpengaruh terhadap *good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
2. Sarana prasarana berpengaruh terhadap *good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
3. Kualitas pengajaran dosen berpengaruh terhadap *good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
4. Biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
5. Sarana prasarana tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
6. Kualitas pengajaran dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
7. *Good university governance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
8. Biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melalui variabel *intervening good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

9. Sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melalui variabel *intervening good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
10. Kualitas pengajaran dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melalui variabel *intervening good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

5.2. Saran

Berdasarkan analisis data dan interpretasi hasil penelitian, saran yanng diberikan adalah:

1. Hasil penelitian menyebutkan biaya pendidikan berpengaruh terhadap *good university governance.* Selain itu, biaya pendidikan juga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, pihak manajemen fakultas perlu memperketat dan mengkaji lebih dalam penetapan biaya pendidikan yang dibayarkan mahasiswa untuk membiayai proses *good university governance* di Fakultas Ekonomi namun juga tetap memperhatikan kepuasan mahasiswa.
2. Hasil penelitian menunjukan sarana prasarana secara langsung tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, namun sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melalui *good university governance.* Hal ini menujukan bahwa FE perlu menerapkan *good university governance* pada proses pengelolaan sarana prasarana agar memberikan kepuasan pada mahasiswa.

3. Hasil penelitian menunjukan kualitas pengajaran dosen berpengaruh terhadap *good university governance* dan kepuasan mahasiswa. Hal ini menujukan bahwa pada proses perekrutan, manajemen FE harus senantiasa memilih dosen yang berkualitas, memiliki pengetahuan yang luas dan mendalam mengenai bahan kuliah yang diajarkan, senantiasa membuat dan memilih keputusan terbaik untuk mengarah pada pencapaian tujuan, dan mutu proses pembelajaran agar *good university governance* di FE baik dan kepuasan mahasiswa tinggi.
4. Indikator biaya pendidikan pada penelitian ini masih terbatas pada biaya yang berhubungan langsung dengan proses pembelajaran. Indikator biaya pendidikan secara langsung dan tidak langsung (biaya hidup, biaya kos, biaya makan dsb) dapat digunakan dalam penelitian masa depan.
5. Pengukuran variabel sarana prasarana pada penelitian ini hanya mengukur setiap inidikator secara umum. Penelitian yang terperinci pada setiap indikator dapat digunakan dalam penelitian masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

Akal, M. N., & Akal, A. T. U. (2014). *Corporate Governance*. Sulawesi.

Almana, L. O., Sudarmanto, & Wekke, I. S. (2018). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi* (Pertama). Yogyakarta: Deepublish.

Aprilia, L. (2017). *Pengaruh Good University Governance terhadap Kepuasan Mahasiswa (studi kasus pada mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang)*. Universitas Islam Negeri Walisongo.

Ashraf, M. A., Osman, A. Z. R., & Ratan, S. R. A. (2016). Determinants of quality education in private universities from student perspectives A case study in Bangladesh. *Quality Assurance in Education*, *24*(1), 123–138.

Asna. (2009). Good Governance melalui Penerapan Penjaminan Mutu Prosedur Pelayanan. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, *5*(3), 224–237.

Awe, E. Y. (2017). Kontribusi Sarana Prasarana, Pelayanan Administrasi Akademik, Dan Kinerja Dosen Dengan Kepuasan Mahasiswa Dalam Layanan Akademik (Studi Tentang Persepsi Mahasiswa Stkip Citra Bakti). *Jurnal Ilmiah Pendidikan*, *4*(1), 1–13.

Bachtiar, D. I. (2011). Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam memilih politeknik sawunggalih aji purworejo. *Dinamika Sosial Ekonomi*, *7*(1), 102–112.

Daryanto, H. M. (2008). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Dorion, L. E. G. S. M. E. C. H. (2016). Service quality dimensions and customer satisfaction in a Brazilian university context. *Benchmarking: An International Journal*, *23*(7).

Efriyanti, F., Genevine, S., & Riswan. (2012). Analisis Perbandingan Pengungkapan dan Pelaksanaan Corporate Social Responsibility terhadap PT. Bank Negara Indonesia. *Jurnal Akuntansi & Keuangan*, *3*(2), 267–280.

Endarto, H., & Suyoto. (2010). Pengaruh Kualitas Dosen, Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 1–12.

Ferdi, W. P. (2013). Pembiayaan Pendidikan : Suatu Kajian Teoritis Financing Of Education : A Theoritical Study. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, *19*(4), 565–578.

Firmansyah, T., Supriyanto, A., & Timan, A. (2018). Efektivitas Pemanfaatan Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Mutu Layanan. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, *2*(3).

Fitriana, A. (2018). Pengaruh kualitas pembelajaran dosen terhadap keterampilan mengajar mahasiswa. *ENSAINS*, *1*(September), 112–117.

Ghozali, I. (2014a). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (keempat). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.

Ghozali, I. (2014b). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS) Dilengkapi Software Smartpls 3.0. Xlstat 2014 dan WarpPLS 4.0* (4th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Indrajit, R. E., & Djkopranoto, R. (2006). *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Jakarta: ANDI Yogyakarta.

Indrawan, I. (2015). *Pengantar Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. (M. Jaelani, Ed.) (Pertama). Yogyakarta: Deepublish.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran edisi ketiga belas*. Jakarta: Erlangga.

Kristiawan, M., Safitri, D., & Lestari, R. (2017). *Manajemen Pendidikan*. (S. Ahmad, Tobari, & E. Harapan, Eds.) (Pertama). Yogyakarta: Deepublish.

Kriswandari, S. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Jasa Pendidikan Pada Stie Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *2*(1), 1–15.

Lindawati, A. S. L., & Puspita, M. E. (2015). Corporate Social Responsibility: Implikasi Stakeholder dan Legitimacy Gap dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma JAMAL*, *6*(1), 157–174. https://doi.org/10.18202/jamal.2015.04.6013

Listyaningrum, D., Handoyo, S. S., & Murtinugraha, R. E. (2016). Pengaruh Kinerja Mengajar Dosen terhadap Kepuasan Belajar Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan Fakultas Teknik UNJ. *Jurnal Pendidikan Teknik Sipil*, *5*(2).

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa. Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Luthfi, M. (2013). Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dan Kinerja Perusahaan (literature review). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Manajemen*, *2*(2), 123–132.

Martin. (2014). *Manajemen Pembiayaan Pendidikan: konsep dan aplikasinya*. (N. Fuad, Ed.) (Pertama). Jakarta: Rajawali Pers.

Martini, R., Sari, K. R., & Wardhani, R. S. (2014). Analisis Penerapan Good University Governance melalui Efektivitas Pengendalian Intern dan Komitmen Organisasional.

Martirosyan, N. (2015). An examination of factors contributing to student satisfaction in Armenian higher education. *International Journal of Educational Management*, *29*(2), 177–191. https://doi.org/10.1108/IJEM-09-2013-0143

Mattah, P. A. D., Kwarteng, A. J., & Mensah, J. (2018). Indicators of service quality and satisfaction among graduating students of a higher education institution (HEI) in Ghana. *Higher Education Evaluation and Development*, *12*(1), 36–52. https://doi.org/10.1108/HEED-10-2017-0006

Mulyadi. (2012). *Akuntansi Biaya* (Kelima). Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Nastiti, U. D. (2015). Pengaruh layanan mengajar dosen dan pemanfaatan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa di universitas pasundan. *Jurnak Administrasi Pendidikan*, *22*(1), 1–13.

O'Driscoll, F. (2012). What matters most An exploratory multivariate study of satisfaction among first year hotel / hospitality management students, *20*(3), 237–258. https://doi.org/10.1108/09684881211240303

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, *49*, 41–50. https://doi.org/10.2307/1251430

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1).

Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. (T. Chandra, Ed.) (Revisi). Sidoarjo: ZIFATAMA PUBLISHING.

Raya, M. K. F. (2016). Marketing Jasa di Institusi Pendidikan (Analisis Pemasaran dalam Pendidikan), *7*, 21–52.

Ristek dikti, K. (2018, August 17). Kemenristekdikti Umumkan Peringkat 100 Besar Perguruan tinggi Indonesia Non Vokasi Tahun 2018. Retrieved from Ristekdikti.go.id

Semuel, H., & Devie. (2014). Analisis Pembentukan Nilai Mahasiswa Pengaruhnya kepada Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya. *Indonesian Statistical Analysis Conference*.

Sharma, V. K. C. S. D. P. S. (2015). Service Quality, Service Convenience, Price and Fairness, Customer Loyalty, and Mediating Role Of Customer Satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, *33*(4).

Siswanto, E. (2014). Good University Governance prinsip dan implementasi dalam penggalian pendapatan. In *Good University Governance prinsip dan implementasi dalam penggalian pendapatan* (Pertama, p. 27). Malang: Gunung Samudera.

SPMI, T. P. Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN Dikti) (2016).

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta Bandung.

Suharyanto. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan dan Biaya Kuliah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas X Bandung. *ENSAINS*, *1*(1), 44–55.

Suhaylide, I. S. (2012). Pengaruh mutu layanan akademik dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Sulistyowati, N. (2006). Administrasi Sarana dan Prasarana Pedidikan. Malang.

Suryani, I. (2015). Good University Governance. *Jurnal Riset Akuntansi*, *VII*(2), 51–68.

Tajuddin, M., Nimran, U., Astuti, E. S., & Kertahadi. (2016). *Kesuksesan Sistem Informasi Perguruan Tinggi dan Good University Governance: sebuah kajian empiris di perguruan tinggi swasta* (Pertama). Malang: UB Press.

Tampubolon, D. P. (2000). *Perguruan Tinggi Bermutu: paradigma baru manajemen pendidikan tinggi menghadapi tantangan abad ke-21*. Medan: PT Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2015). *Service, Quality dan Satisfaction* (keempat). Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tidak Cukup!* Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.

Trihendradi, C. (2013). *Step by Step IBM SPSS 21: Analisis Data Statistik*. (H. P, Ed.). Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (2012). Jakarta.

UNNES, U. T. (2019). Jurnal Peminat Unnes Tahun 2018. Retrieved June 16, 2019, from Data.unnes.ac.id

Wahab, A. A., & Rahayu, S. (2013). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Unuiversity Governance terhadap Citra serta Implikasinya pada Keunggulan Bersaing Perguruan Tinggi Negeri Pasca Perubahan Status menjadi BHMN (survei pada tiga perguruan tinggi negeri berstatus BHMN di Jawa Barat). *Jurnal Administrasi Pendidikan*, *17*(1), 154–173.

Wahyudin, A., Nurkhin, A., & Kiswanto. (2017). Hubungan Good University Governance terhadap Kinerja Manajemen Keuangan Perguruan Tinggi. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, *21*(1), 60–69.

Weerasinghe, S., & Fernando, R. (2017). Critical Factors Affecting Student Satisfaction of Higher Education in Sri Lanka. *Quality Assurance in Education Critical*. https://doi.org/https://doi.org/10.1108/QAE-04-2017-0014 Permanent

Widjajanti, K., & Sugiyanto, E. K. (2015). Good University Governance Untuk Meningkatkan Excellent Service Dan Kepercayaan Mahasiswa (Studi Kasus Fakultas Ekonomi Universitas Semarang). *Jurnal Dinamika Sosbud*, *17*(2), 69–81.

Wijaya, N. S., Said, S., & Landra, N. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Harga (Biaya Pendidikan) Terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Lpk Sekolah Perhotelan Bali). *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, *6*(2), 101–114.

Yuwono, S. (2018). FMIPA Menjadi Yang Terbaik Pada Capai Kinerja Semester 1. Retrieved June 16, 2019, from Unnes.ac.id