



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK,  
*FACULTY IMAGE*, DAN BIAYA PENDIDIKAN  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
DIMODERASI OLEH *GOOD UNIVERSITY  
GOVERNANCE (GUG)***

**(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas  
Negeri Semarang Angkatan 2015)**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Niswatun Chasanah  
NIM 7101414272**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2020**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

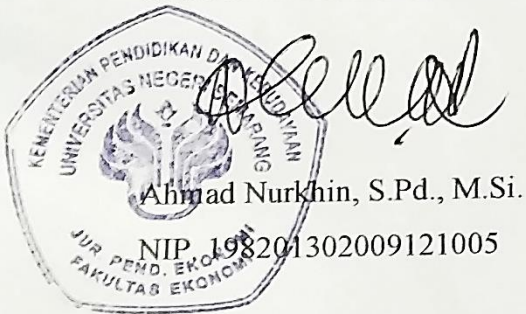
Hari : Jumat

Tanggal : 14 Februari 2020

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

Pembimbing



A handwritten signature in black ink. Below the signature, the name "Agung Yulianto, S.Pd., M.Si." and the NIP number "NIP. 197407072003121002" are printed.

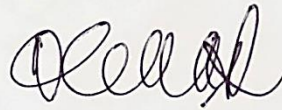
## PENGESAHAN KELULUSAN

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

Hari : Jumat

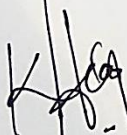
Tanggal : 13 Maret 2020

Penguji I



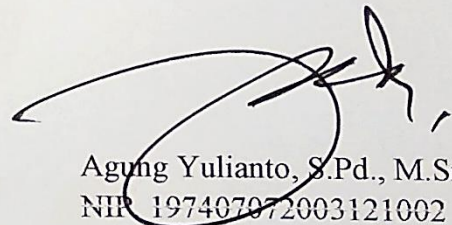
Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si.  
NIP. 198201302009121005

Penguji II



Kardiyem, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198712282015042001

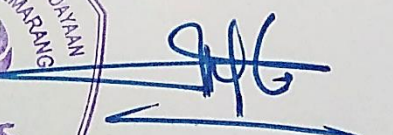
Penguji III



Agung Yulianto, S.Pd., M.Si.  
NIP. 197407072003121002



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Heri Yanto, MBA, PhD  
NIP. 196307181987021001



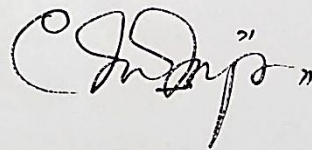
## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Niswatun Chasanah  
NIM : 7101414272  
Tempat Tanggal Lahir : Kendal, 23 Oktober 1996  
Alamat : Gang Cendana RT 004 RW I Kelurahan Sukodono  
Kecamatan Kota Kendal, Kabupaten Kendal, Jawa  
Tengah

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, 14 Januari 2020



Niswatun Chasanah  
NIM. 7101414272

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

Kapan engkau akan memulai perjalanan panjang itu ke dalam dirimu?

-Jalaluddin Rumi.

### **Persembahan:**

- ❖ Orang tua tercinta Bapak Achmad Rozikin dan Ibu Mundhiroh motivator terbesar di setiap langkah saya yang tidak pernah berhenti berdoa untuk anak-anaknya tersayang yang semoga saya dapat membahagiakan mereka.
- ❖ Kakak tercinta Nailis Soraya, kedua Adik tersayang Fitrotun Nisa dan Muhammad Tajul Arifin yang turut memberikan dukungan dan sebagai penyemangat hari-hari saya.
- ❖ Keluarga besar Mbah H. Muslih & Mbah Hj. Kabsah, Mbah Kakung & Mbah Putri yang selalu memberikan dukungan.
- ❖ Almamater Universitas Negeri Semarang.

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan berkah-Nya tiada terbatas dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik, *Faculty Image*, dan Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimoderasi oleh *Good University Governance (GUG)* (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang Angkatan 2015)”. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Penulis telah mendapat banyak dorongan, bantuan, saran, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu dengan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum, Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto MBA, PhD, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
3. Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si, Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
4. Agung Yulianto, Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, waktu dalam penyelesaian skripsi ini, serta bantuan selama penulis menimba ilmu di Universitas Negeri Semarang.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan bantuan selama penulis menimba ilmu di Universitas Negeri Semarang.

6. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah membantu dalam proses perkuliahan.
7. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan motivasi.
8. Seluruh teman-teman Pendidikan Akuntansi 2014 yang telah membantu dalam proses perkuliahan.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Semarang, 14 Januari 2020

Penulis

## SARI

**Chasanah, Niswatun.** 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik, *Faculty Image*, dan Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimoderasi oleh *Good University Governance (GUG)* (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang Angkatan 2015)”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Agung Yulianto S.Pd. M.Si.

**Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan Akademik, *Faculty Image*, Biaya Pendidikan, *Good University Governance*.**

Kepuasan mahasiswa adalah persepsi individu kepada penyedia layanan jasa yaitu lembaga pendidikan secara keseluruhan atas apa yang diterimanya. Berdasarkan data hasil survey kondisi dan layanan lembaga kepada mahasiswa dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang masih perlu perbaikan dan peningkatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan akademik, *faculty image*, dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, dengan *good university governance (GUG)* sebagai variabel moderator.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang angkatan 2015 sebanyak 910 mahasiswa dengan sampel 278 mahasiswa. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan *moderated regression analysis (MRA)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel yaitu kualitas pelayanan akademik, *faculty image*, dan biaya pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. *Good university governance* tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan akademik, *faculty image* terhadap kepuasan mahasiswa. Serta *good university governance* mampu memoderasi pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES.

Kesimpulan dari penelitian adalah kualitas pelayanan akademik, *faculty image*, dan biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. *Good university governance* tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan akademik, *faculty image* terhadap kepuasan mahasiswa. Serta *good university governance* mampu memoderasi pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES. Saran dari penelitian ini agar pihak manajemen Fakultas Ekonomi UNNES terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik, *faculty image*, dan biaya pendidikan yang sesuai dengan kemampuan ekonomi mahasiswa agar meningkatkan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi UNNES.



## ABSTRACT

**Chasanah, Niswatun. 2020.** The Effect of Academic Service Quality, Faculty Image, and Education Costs to Student Satisfaction moderated by Good University Governance (GUG) (Study of Economics Faculty's Student 2015<sup>th</sup>). Final Project. Departement of Economic Education. Faculty of Economics. Semarang State University. Advisor: Agung Yulianto, S.Pd., M.Si.

**Keywords: Student Satisfaction, Academic Service Quality, Faculty Image, Education Costs.**

Student satisfaction is an individual's perception to the service provider that is an overall educational institution for what it receives. Based on the results of the survey data and service of the institution to the students and the level of satisfaction of students on the performance of lecturers at the Economics Faculty Semarang State University still need improvement. This research aims to determine the effect of academic service quality, faculty image, and the education costs to student satisfaction of Economics Faculty Semarang State University, with good university governance (GUG) as a moderator variable.

This type of research is quantitative research. The population of this research is student 2015<sup>th</sup> of Economics Faculty Semarang State University which 910 students and sample numbered 278 students. Data collection techniques using questionnaires. Data analysis techniques used were descriptive statistical analysis and moderated regression analysis (MRA).

The results showed that three variables are academic service quality, faculty image, and the education cost was positive affect to student satisfaction. Good university governance is not able to moderate influence of academic service quality and faculty image to student satisfaction. Good university governance is able to moderate influence of education costs to student satisfaction of Economics Faculty UNNES.

The conclusion of the research is academic service quality, faculty image, and education costs affect to student satisfaction. Good university governace is not able to moderate influence academic service quality and faculty image to student satisfaction. Good university governance is able to moderate influence education costs to student satisfaction of Economics Faculty Semarang State University. Advice from this research that management of Economics Faculty UNNES continuously strives to improve academic service quality, faculty image and education costs that correspond to economic ability's students to improve student satisfaction in Economics Faculty UNNES.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>vi</b>
<b>SARI .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang Masalah .....	1
1.2.Identifikasi Masalah.....	14
1.3.Cakupan Masalah.....	15
1.4.Perumusan Masalah .....	15
1.5.Tujuan Penelitian .....	16
1.6.Manfaat Penelitian .....	17
1.7.Orisinalitas Penelitian.....	18
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
2.1.Kajian Teori Utama ( <i>Grand Theory</i> ).....	19
2.1.1. <i>Satisfaction Theory</i> .....	19
2.1.2. Teori Tata Laksana ( <i>Stewardship Theory</i> ) .....	23
2.2.Kajian Variabel Penelitian .....	28
2.2.1. Kepuasan Mahasiswa .....	28
2.2.2. Kualitas Pelayanan Akademik .....	32
2.2.3. <i>Faculty Image</i> .....	36

2.2.4. Biaya Pendidikan.....	38
2.2.5. <i>Good University Governance</i> .....	41
2.3.Kajian Penelitian Terdahulu .....	49
2.4.Kerangka Berpikir .....	54
2.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	55
2.4.2. Pengaruh <i>Faculty Image</i> terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	56
2.4.3. Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	58
2.4.4. <i>Good University Governance</i> Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	59
2.4.5. <i>Good University Governance</i> Memoderasi Pengaruh <i>Faculty Image</i> terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	61
2.4.6. <i>Good University Governance</i> Memoderasi Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	63
2.5. Hipotesis Penelitian .....	66
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>67</b>
3.1.Jenis dan Desain Penelitian.....	67
3.2.Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	67
3.3.Variabel Penelitian.....	70
3.3.1. Kepuasan Mahasiswa .....	71
3.3.2. Kualitas Pelayanan Akademik.....	71
3.3.3. <i>Faculty Image</i> .....	72
3.3.4. Biaya Pendidikan .....	72
3.3.5. <i>Good University Governance</i> .....	73
3.4.Teknik Pengumpulan Data.....	74
3.5.Uji Instrumen .....	74
3.5.1. Uji Validitas.....	74
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	79
3.6.Teknik Analisis Data .....	80
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	80

3.6.2. Uji Prasyarat Regresi .....	85
3.6.3. Uji Asumsi Klasik .....	85
3.6.4. Analisis Regresi Moderasi ( <i>Moderated Regression Analysis</i> ) .....	86
3.6.5. Uji Hipotesis .....	88
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>90</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	90
4.1.1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	90
4.1.2. Hasil Uji Prasyarat Regresi .....	101
4.1.3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	103
4.1.4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	105
4.1.5. Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	114
4.2. Pembahasan .....	116
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	116
4.2.2. Pengaruh <i>Faculty Image</i> terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	118
4.2.3. Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	120
4.2.4. <i>Good University Governance</i> Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	121
4.2.5. <i>Good University Governance</i> Memoderasi Pengaruh <i>Faculty Image</i> terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	123
4.2.6. <i>Good University Governance</i> Memoderasi Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	124
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>126</b>
5.1. Simpulan .....	126
5.2. Saran .....	127
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>129</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>136</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Data Penelitian Terdahulu.....	49
Tabel 3.1. Populasi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2015 .....	68
Tabel 3.2. Sampel Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2015.....	70
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Akademik .....	75
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Faculty Image</i> .....	76
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Pendidikan.....	77
Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Good University Governance</i> .....	77
Tabel 3.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa .....	79
Tabel 3.8. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	80
Tabel 3.9. Jenjang Kriteria Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa	82
Tabel 3.10. Jenjang Kriteria Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Akademik.....	82
Tabel 3.11. Jenjang Kriteria Analisis Deskriptif Variabel <i>Faculty Image</i> .....	83
Tabel 3.12. Jenjang Kriteria Analisis Deskriptif Variabel Biaya Pendidikan....	84
Tabel 3.13. Jenjang Kriteria Analisis Deskriptif Variabel <i>Good University Governance</i> .....	85
Tabel 4.1. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	90
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	91
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	92
Tabel 4.4. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Akademik .....	93
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Akademik.....	93
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Akademik .....	94
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel <i>Faculty Image</i> .....	95
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Faculty Image</i> .....	95
Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel <i>Faculty Image</i> .....	96
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel Biaya Pendidikan .....	97
Tabel 4.11. Distribusi Frekuensi Variabel Biaya Pendidikan .....	97
Tabel 4.12. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Biaya Pendidikan .....	98

Tabel 4.13. Statistik Deskriptif Variabel <i>Good University Governance</i> .....	99
Tabel 4.14. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Good University Governance</i> .....	100
Tabel 4.15. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel <i>Good University Governance</i> .....	101
Tabel 4.16. Hasil Uji Normalitas Uji Statistik Non-parametrik <i>Kolmogorov-Smirnov (K-S)</i> .....	101
Tabel 4.17. Hasil Uji Linearitas .....	103
Tabel 4.18. Hasil Uji Multikolonieritas .....	104
Tabel 4.19. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	105
Tabel 4.20. Hasil Analisis Regresi Moderasi Variabel Kualitas Pelayanan Akademik .....	106
Tabel 4.21. Hasil Analisis T Hitung Variabel Kualitas Pelayanan Akademik ...	106
Tabel 4.22. Hasil Analisis Regresi Moderasi Variabel <i>Faculty Image</i> .....	109
Tabel 4.23. Hasil Analisis T Hitung Variabel <i>Faculty Image</i> .....	109
Tabel 4.24. Hasil Analisis Regresi Moderasi Variabel Biaya Pendidikan.....	111
Tabel 4.25. Hasil Analisis T Hitung Variabel Biaya Pendidikan .....	111
Tabel 4.26. Ringkasan Hasil Uji Hipotesis .....	114
Tabel 4.27. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ) Variabel Kualitas Pelayanan Akademik.....	115
Tabel 4.28. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ) Variabel <i>Faculty Image</i> .....	115
Tabel 4.29. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ) Variabel Biaya Pendidikan.....	116



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.....	4
Gambar 2.1. Model Kepuasan/ketidakpuasan Pelanggan .....	20
Gambar 2.2. Kerangka Berpikir .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Hasil Survey Kondisi Layanan Lembaga Kepada Mahasiswa.....	137
Lampiran 2 Data Indeks Kinerja Dosen Dalam Perkuliahan .....	138
Lampiran 3 Daftar Responden Penelitian .....	153
Lampiran 4 Kisi-kisi Angket Penelitian.....	160
Lampiran 5 Angket Penelitian .....	162
Lampiran 6 Tabulasi Data Instrumen Penelitian.....	170
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	206
Lampiran 8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	221
Lampiran 9 Hasil Analisis Deskriptif per Indikator .....	222
Lampiran 10 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	234
Lampiran 11 Hasil Uji <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA).....	236
Lampiran 12 Hasil Uji Statistik T .....	242
Lampiran 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ) .....	245
Lampiran 14 Surat Permohonan Izin Observasi Penelitian .....	246
Lampiran 15 Surat Izin Penelitian.....	247

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Lembaga pendidikan merupakan tempat berlangsungnya proses pendidikan yang bertujuan untuk mengubah perilaku individu dalam rangka memajukan taraf hidup suatu negara. Negara yang maju didukung oleh kualitas pendidikan yang memadai sehingga dapat menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan dapat menjadi aset yang berharga untuk memajukan negaranya (Arwanda, dkk, 2014). Pendidikan merupakan salah satu cara untuk membentuk sumber daya yang kompeten. Saat ini, banyak lembaga pendidikan yang telah berdiri baik formal maupun non formal. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat luas. Kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal (khususnya perguruan tinggi) yang semakin meningkat menyebabkan perguruan tinggi menjadi sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Kondisi ini menimbulkan persaingan yang cukup kompetitif antar lembaga perguruan tinggi dan membuat lembaga perguruan tinggi dituntut untuk memerhatikan layanan pendidikan dan kelebagaannya.

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan formal yang mempunyai tanggung jawab mempersiapkan mahasiswa sesuai dengan tujuan pendidikan tinggi yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 1999 (PP RI No. 60) tentang Pendidikan Tinggi yaitu mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kesenian serta mengupayakan

penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

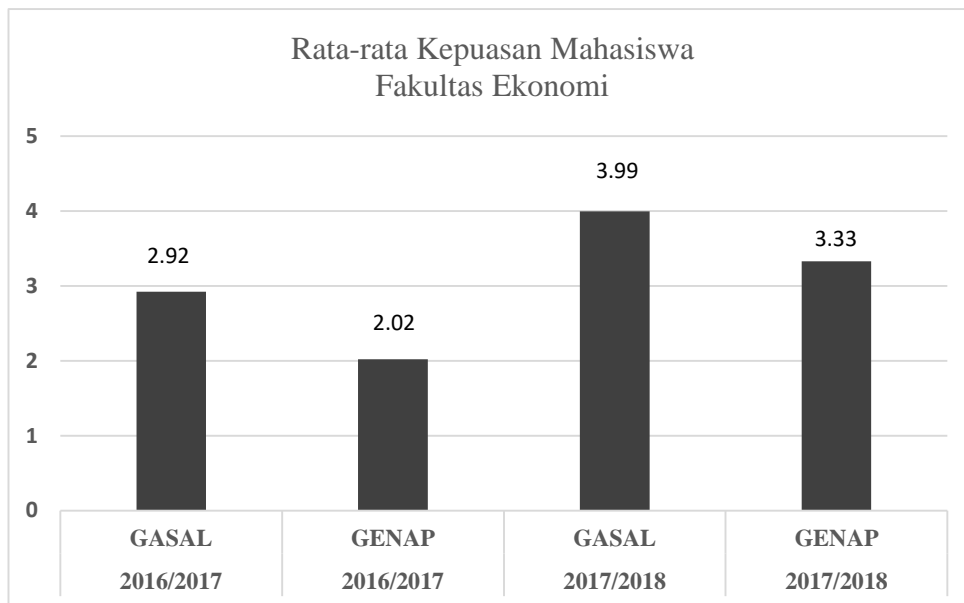
Salah satu cara dalam mengupayakan penyelenggaraan pendidikan Indonesia adalah dengan meningkatkan pelayanan akademik melalui ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan fasilitas menunjang akademik. Setiap perguruan tinggi dituntut untuk memberikan jasa atau layanan pendidikan yang berkualitas dan bernilai tinggi agar mahasiswa merasa puas, semakin percaya, tidak pindah ke perguruan tinggi lain, bahkan mengajak orang lain untuk studi di perguruan tinggi tempatnya studi. Mengingat akhir-akhir ini kualitas pelayanan akademik perguruan tinggi sering memperoleh kritikan karena dianggap memiliki kinerja rendah. Misalnya, pelayanan staf akademik tidak ramah, fasilitas belajar dan ruang kuliah kurang memuaskan, dan kualitas tenaga pendidik yang masih perlu dilatih.

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang (UNNES) sebagai salah satu fakultas yang ada di UNNES harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan mahasiswa. Pelayanan akademik yang terdapat di Fakultas Ekonomi UNNES meliputi layanan bimbingan mahasiswa atau konsultasi akademik, layanan perkuliahan, layanan cuti akademik dan aktif akademik, layanan permohonan beasiswa, dan sebagainya. Citra fakultas (*faculty image*) dan biaya pendidikan juga memiliki peran penting dalam eksistensi fakultas dan memperoleh kepercayaan dari mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik (*service quality*) yang baik, citra fakultas (*faculty image*) yang dikenal baik, dan biaya pendidikan yang sesuai dengan

harapan mahasiswa dapat membangkitkan semangat mahasiswa dalam belajar, sehingga kepuasan mahasiswa semakin tinggi.

Berdasarkan data hasil Survey UNNES kepada mahasiswa sampai dengan 21 Januari 2018 dengan semua fakultas sebanyak 38.204 responden, yang sudah mengisi survey sebanyak 1.038 orang (2.72%). Berdasarkan data yang didapatkan dari responden mahasiswa Fakultas Ekonomi sejumlah 111 orang diperoleh saran layanan dalam kondisi sangat baik. Internet, biaya kuliah, media saran, dan penanganan keluhan dalam kondisi buruk. Kondisi sarana pembelajaran, bahan pustaka, laboratorium, fasilitas penunjang, fasilitas bakat minat, kompetensi pelayanan, sikap pelayan, waktu pelayanan, kompetensi pelayan perpustakaan, sikap pelayan perpustakaan, waktu pelayanan perpustakaan, kompetensi pelayan laboran, sikap pelayan laboran, waktu layanan laboran, kejelasan info akademik, kejelasan layanan, layanan bimbingan, layanan TA, proses PKL, proses PPL, proses KKN dalam kategori cukup. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES ditentukan oleh meningkatnya kualitas pelayanan akademik seperti kondisi fasilitas layanan dan layanan akademik. Berdasarkan survey UNNES kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES menunjukkan bahwa kondisi dan layanan masih harus ditingkatkan lagi.

Berdasarkan data Kepuasan Mahasiswa dari tahun akademik 2016/2017 sampai dengan 2017/2018 diperoleh hasil bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang memiliki kepuasan yang cukup selama 2 tahun terakhir. Hal tersebut dapat dilihat dalam Gambar 1.1. berikut ini.



Sumber: Data observasi oleh Badan Penjamin Mutu UNNES diolah tahun 2018 pada lampiran 1 (hlm. 137)

**Gambar 1.1. Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen  
pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang**

Berdasarkan Gambar 1.1. Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen pada tahun akademik 2016/2017 semester gasal rata-rata kepuasan mahasiswa mencapai 2,92 dalam kategori cukup dan pada semester genap berada dalam kategori rendah dengan rata-rata kepuasan mahasiswa sebesar 2,02. Pada tahun akademik 2017/2018 semester gasal rata-rata kepuasan mahasiswa sebesar 3,99 dengan kategori tinggi. Tahun akademik 2017/2018 semester genap rata-rata kepuasan mahasiswa mencapai 3,33 dengan kategori cukup. Berdasarkan Gambar 1.1. menunjukkan bahwa dari rata-rata tiap semester tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES terhadap kinerja dosen tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES pada tahun akademik 2016/2017 sampai dengan tahun akademik



2017/2018 diperoleh rata-rata 3,06 dalam kategori cukup, sehingga masih harus ditingkatkan lagi.

Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan itu sendiri dengan membandingkan harapan dan kenyataan. *Satisfaction Theory* (Kotler, 2009) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasan terhadap kegiatan tersebut. Kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang atau tidak senang dalam beraktivitas. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 2011: 146). Respon yang dirasakan mahasiswa atas evaluasi kinerja pelayanan yang diberikan antara harapan sebelumnya dan kinerja pelayanan yang dirasakan setelahnya merupakan wujud dari kepuasan ataupun ketidakpuasan.

Tata kelola Fakultas Ekonomi UNNES juga perlu ditingkatkan karena kualitas pelayanan akademik, *faculty image*, dan biaya pendidikan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa akan lebih meningkat apabila tata kelola sangat baik. Demi mewujudkan visi dan misi Fakultas Ekonomi UNNES, implementasi *good university governance* harus berjalan optimal. Tata kelola yang baik didorong kesadaran atas tanggung jawab dari para *stakeholder*. Wolfenshon (1999:2) menyatakan bahwa *Stewardship Theory* dibangun diatas asumsi filosofis

mengenai sifat manusia yakni bahwa manusia pada hakekatnya dapat dipercaya, mampu bertindak dengan penuh tanggung jawab, memiliki integritas, dan kejujuran terhadap pihak lain.

Teori *stewardship* benar-benar mendasari pelaksanaan *Good University Governance (GUG)* dalam perguruan tinggi Badan Layanan Umum (BLU). Alasan yang mendasarinya yaitu teori *stewardship* menjelaskan bahwa manajemen perguruan tinggi dipercaya untuk mengelola perguruan tinggi sesuai dengan kepentingan *principle* agar tercapai tata kelola universitas yang baik atau *Good University Governance (GUG)*. Tata kelola yang baik oleh universitas juga akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Berangkat dari *stewardship theory*, universitas pada dasarnya adalah industri jasa yang menerapkan *good university governance* dengan memberikan pelayanan akademik berupa jasa pendidikan yang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Kepuasan pengguna jasa pendidikan dalam hal ini mahasiswa merupakan kunci utama bagi sebuah keberhasilan lembaga pendidikan dalam mengelola lembaga pendidikannya serta tetap memperhatikan kualitas pelayanan akademik sebagai produk jasa yang harus dicapai (Mulyawan & Sidharta, 2013). Kepuasan juga telah memperoleh perhatian dominan dan menjadi salah satu faktor strategis dalam pelayanan (Gilbert, Lumpkin, & Dant, 1992). Oleh karena itu, pihak perguruan tinggi khususnya Fakultas Ekonomi UNNES harus benar-benar mengerti dan memahami apa kebutuhan mahasiswa dalam kegiatan akademik. Fakultas Ekonomi UNNES harus mengetahui apakah kualitas pelayanan akademik yang

diberikan sudah sesuai standar dan sesuai keinginan mahasiswa, atau justru sebaliknya.

Kotler & Keller (2009:139) menyatakan bahwa penilaian pelanggan (mahasiswa) atas kinerja produk (jasa) tergantung pada banyak faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan oleh Hanan & Karp (1991) dibedakan menjadi delapan atribut pembentuk *customer satisfaction* yang dikenal “*The Big Eight*” yang terdiri dari: *value to price relationship, product quality, product features, reability, warranty, response to and remedy of problem, sales experience, dan convenience of acquistion*. Faktor-faktor tersebut dapat dikategorikan ke dalam tiga kategori yaitu faktor-faktor yang berkaitan dengan produk (kualitas produk, hubungan antar nilai produk dengan harga, bentuk produk, dan keandalan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan).

Terdapat hubungan yang kuat antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Irmawati et al. (2017) menyatakan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan mengenai seberapa baik pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa yang mengatakan bahwa pelayanan yang diterima berkualitas dan sesuai spesifikasi mereka atau pelayanan yang diterima tidak berkualitas dan belum sesuai dengan spesifikasi mereka (mahasiswa). Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah nilai yang diberikan mengenai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Parasuraman, Zeithmal & Berry (1988) mengemukakan dimensi kualitas layanan terdiri sepuluh dimensi dan menyederhanakan kesepuluh dimensi tersebut menjadi hanya lima dimensi yang dikenal dengan *SERVQUAL scale* (dalam Tjiptono 2011), yaitu terdiri dari: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Mahapatra & Khan (2007) mengembangkan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan pendidikan yang disebut *EDUQUAL* yang terdiri dari hasil belajar (*learning outcome*), ketanggapan (*responsiveness*), fasilitas fisik (*physical facilities*), pengembangan kepribadian (*personality development*), dan akademik (*academic*).

Kotler & Keller (2009) menjelaskan kualitas memiliki lima dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek yaitu, (1) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (2) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan yang tanggap; (3) Bukti fisik (*tangibles*) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan keramahan dosen; (4) Sikap tegas (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu; dan (5) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetisi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Kualitas pelayanan yang dapat diberikan perguruan tinggi kepada mahasiswa meliputi fasilitas yang memadai dan pelayanan akademik.

Hasil penelitian Rinala, dkk. (2013) menemukan bahwa variabel kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu 89,5%. Pada penelitian tersebut pengaruh indikator-indikator kualitas layanan akademik berada pada kategori baik. Kemudian hasil penelitian Apriliana (2014), yang menyatakan bahwa “dimensi kualitas pelayanan akademik, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan jurnal tersebut dapat diketahui bahwa semua sub-dimensi kualitas layanan akademik dan berkorelasi secara signifikan dengan kepuasan mahasiswa.

Penelitian Mulyawan & Rinawati (2016) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa baik secara parsial maupun simultan. Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa secara simultan sebesar 49,1%. Sedangkan sisanya sebesar 50,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut. Namun, penelitian tersebut bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Qomariah (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian Rahayu (2013) menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas layanan berpengaruh simultan pada kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian Suhaylide (2013) menyatakan mutu layanan akademik memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 37,33%. Presentase tersebut menunjukkan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa pada kategori rendah.

Frank Jefkins (Soemirat, 2012) menyatakan bahwa citra diartikan sebagai kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai pengetahuan dan pengalamannya. Citra lembaga merupakan persepsi yang berkembang dalam benak publik tentang fakta yang terjadi dalam sebuah lembaga. Setiap lembaga harus memiliki citra (*image*) dimata masyarakat. Citra dapat berpredikat baik, sedang, dan buruk. Citra lembaga dengan predikat buruk akan melahirkan dampak yang negatif bagi operasional dan keberlanjutan lembaga tersebut. Citra yang baik dari suatu lembaga atau organisasi merupakan aset yang sangat penting karena citra membentuk persepsi masyarakat. Yulianto (2013) menyatakan bahwa perusahaan dapat menciptakan citra positif melalui informasi. Citra fakultas (*faculty image*) juga memiliki peranan penting dalam eksistensi fakultas serta untuk memperoleh kepercayaan dari mahasiswa maupun masyarakat luas. Jika mahasiswa dan masyarakat luas memiliki penilaian yang positif terhadap citra atau nama baik fakultas ekonomi tersebut, maka kepercayaan masyarakat terhadap fakultas ekonomi juga akan terbentuk. Selanjutnya, hal ini akan berpengaruh pada pilihan masyarakat akan Fakultas Ekonomi dimasa yang akan datang.

Hasil penelitian yang dilakukan Noviasari, dkk. (2015) mengenai variabel citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa menyatakan bahwa citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Susanto (2012) menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik dan citra merek UNP berpengaruh signifikan pada kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti perasaan puas tidaknya mahasiswa dipengaruhi variabel kualitas layanan akademik dan citra merek



lembaga. Semakin baik citra lembaga dan tingginya kinerja layanan akademik yang diterima semakin positif juga kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi.

Pendidikan tinggi dengan biaya pendidikan yang sesuai dengan kemampuan pemakai jasa (mahasiswa) juga menjadi pengaruh terhadap kepuasan pada mahasiswa. Kesesuaian biaya pendidikan bagi seluruh masyarakat menjadi keharusan mengingat Indonesia dengan kesadaran akan pendidikan relatif masih tertinggal dibanding negara lain. Supriadi (2010:3) mengemukakan bahwa biaya pendidikan adalah semua jenis pengeluaran yang berkenaan dengan penyelenggaraan pendidikan baik dalam bentuk uang maupun barang dan tenaga. Sedangkan Wijaya (2012:119) mengemukakan bahwa “biaya pendidikan merupakan harga dasar atau harga minimum jasa pendidikan yang dikenakan pada produk jasa pendidikan tertentu”. Biaya pendidikan adalah biaya yang dikeluarkan untuk proses pembelajaran. Dengan kata lain, biaya pendidikan adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan orang tua/wali atau mahasiswa kepada perguruan tinggi guna memperoleh jasa pendidikan.

Fenomena yang terjadi di masyarakat terkait dengan biaya pendidikan perguruan tinggi, banyak masyarakat yang beranggapan bahwa biaya pendidikan di perguruan tinggi itu tergolong mahal, padahal tidak semua perguruan tinggi menetapkan biaya pendidikan yang mahal. Hal ini dapat dibuktikan dengan perguruan tinggi yang sudah menggunakan sistem Uang Kuliah Tunggal (UKT) dalam pembiayaan kuliah. UKT merupakan Uang Kuliah yang ditanggung oleh setiap mahasiswa/individu berdasarkan keadaan ekonomi masing-masing mahasiswa. Salah satu perguruan tinggi negeri yang menggunakan sistem UKT

adalah Universitas Negeri Semarang. Namun masih terdapat keluhan mahasiswa yang keberatan akan UKT yang notabene adalah biaya pendidikan yang dibayarkan tiap semester kepada perguruan tinggi.

Hasil penelitian Sumaedi, dkk. (2011) mengemukakan bahwa persepsi mahasiswa mengenai kualitas dan harga yang dirasakan memiliki pengaruh positif sebesar 41% pada variabel kepuasan mahasiswa. Namun pada penelitian lain Suhaylide (2013) menyatakan bahwa pengaruh biaya pendidikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 23,33%. Presentase tersebut menunjukkan biaya pendidikan juga memiliki pengaruh yang rendah terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan jurnal tersebut analisis korelasi dan regresi dilakukan dan biaya pendidikan memiliki pengaruh dengan kategori rendah.

Sejak reformasi bergulir pada tahun 1990-an, yaitu bergesernya era orde baru menjadi era reformasi, berbagai tuntutan terjadi, salah satunya tata kelola (*governance*) pemerintah yang terjadi dan turut mengubah sistem pendidikan di Indonesia. Universitas Negeri Semarang sebagai salah satu perguruan tinggi di Indonesia harus menghadapi tuntutan yang sama. Persoalan operasional dan tantangan global yang kompleks menghadapkan UNNES pada persaingan yang lebih jauh lagi dan kebutuhan untuk memiliki pengaturan tata kelola (*governance*) yang efisien dan efektif dalam rangka mencapai visi dan misi universitas.

Misi perguruan tinggi sesuai dengan “Tri Dharma Perguruan Tinggi” yaitu melaksanakan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat maka perguruan tinggi dituntut tidak hanya sekedar menjalankan misi, akan tetapi dibutuhkan *quality assurance* (QA). Meskipun QA belum banyak

menjadi budaya dalam implementasi manajemen perguruan tinggi, namun hal ini sangat penting sebagai acuan dalam rangka meningkatkan mutu dan kinerja perguruan tinggi (Dirjendikti, 2002) dalam (Wijatno, 2009:135). Melalui QA manajemen perguruan tinggi dapat terwujud dengan baik jika konsep *Good University Governance* (GUG) diimplementasikan secara sungguh-sungguh. Menurut Wijatno (2009:132) menyatakan bahwa terdapat lima prinsip *GUG* yaitu: (1) transparansi, (2) akuntabilitas, (3) responsibilitas, (4) independensi, dan (5) keadilan. Penerapan tata kelola perguruan tinggi yang baik (GUG) secara konsisten dan berkesinambungan dapat meningkatkan budaya mutu serta pelayanan akademik dan non akademik sebuah perguruan tinggi sehingga diharapkan berkontribusi pada pencitraan yang positif, reputasi yang unggul dan kualitas daya saing yang tinggi (Rosyid, et al., 2014).

Hasil penelitian Trismanto & Zainal (2012) menyatakan bahwa dimensi tata kelola (*good governance*) yaitu transparansi informasi, akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, artinya setiap terjadi peningkatan variabel *good governance*, maka kepuasan mahasiswa juga akan mengalami kenaikan. Pada penelitian tersebut, diketahui besar pengaruh variabel *good governance* masing-masing dimensi, terdiri dari dimensi transparansi terhadap variabel kepuasan mahasiswa adalah sebesar 47,9% dan pengaruh dimensi akuntabilitas terhadap variabel kepuasan mahasiswa adalah sebesar 30,3%. Adanya pengaruh yang positif dan signifikan diperlukan perhatian besar terhadap pengoptimalan implementasi *good university governance* di Universitas Negeri Semarang, khususnya di lingkup Fakultas Ekonomi agar tercapai kepuasan mahasiswa yang tinggi.

Berdasarkan *fenomena gap* dan *research gap*, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik, *Faculty Image*, dan Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimoderasi oleh *Good University Governance* (GUG).” Harapannya mampu memberikan umpan balik bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengambil kebijakan yang tepat guna mencapai tujuan yang diharapkan.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Fakultas Ekonomi UNNES dipandang kurang maksimal dalam menyediakan kualitas pelayanan yang baik bagi mahasiswa.
2. Citra fakultas (*faculty image*) yang meningkat namun kualitas layanan untuk mahasiswa dipandang belum sesuai harapan.
3. Penggolongan UKT bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi yang masih dipandang kurang sesuai dengan keadaan ekonomi sehingga memberatkan mahasiswa.
4. Persaingan prestasi yang semakin kompetitif antar fakultas membutuhkan peningkatan tata kelola yang baik (*good university governance*).
5. Masih terbatasnya kualitas pelayanan akademik yang dilakukan Fakultas Ekonomi terhadap mahasiswanya.
6. Ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu pada variabel kualitas pelayanan akademik, *faculty image*, dan biaya pendidikan.

### 1.3. Cakupan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa melalui Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Penelitian ini dibatasi 4 (empat) faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi yaitu kualitas pelayanan akademik, *faculty image*, biaya pendidikan serta *good university governance* (GUG) sebagai variabel moderasi. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

### 1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan penulis, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik, *faculty image*, dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa dimoderasi oleh *good university governance* (GUG). Untuk memudahkan pembahasan, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh positif kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang?
2. Adakah pengaruh positif *faculty image* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang?
3. Adakah pengaruh positif biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang?
4. Adakah pengaruh positif kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dimoderasi oleh *good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang?

5. Adakah pengaruh positif *faculty image* terhadap kepuasan mahasiswa dimoderasi oleh *good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang?
6. Adakah pengaruh positif biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa dimoderasi oleh *good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
2. Untuk menganalisis pengaruh *faculty image* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
3. Untuk menganalisis pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
4. Untuk memperkuat pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dimoderasi oleh *good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
5. Untuk memperkuat pengaruh *faculty image* terhadap kepuasan mahasiswa dimoderasi oleh *good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

6. Untuk memperkuat pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa dimoderasi oleh *good university governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Sebagai alat untuk mempraktekan teori-teori yang telah diperoleh selama menempuh perkuliahan sehingga penulis dapat menambah pengetahuan secara praktis tentang masalah-masalah yang dihadapi oleh lembaga pendidikan.

2. Bagi Fakultas

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi fakultas dalam menetapkan kebijakan dan strategi dibidang pelayanan jasa untuk pengembangan dan peningkatan kualitas khususnya dibidang pendidikan.

3. Bagi Pihak lain

Penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang dimiliki dalam mengkaji suatu permasalahan yang ada sesuai dengan ilmu yang dipelajari dan menambah ilmu pengetahuan khususnya tentang manajemen jasa pendidikan.

4. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan studi mengenai manajemen jasa pendidikan dan dapat

digunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya mengenai tema yang sejenis.

### **1.7. Orisinalitas Penelitian**

Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian Yuliagni (2017) tentang pengaruh kesiapan mahasiswa dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pada mahasiswa Pendidikan Akuntansi angkatan 2015 Universitas Negeri Semarang. Orisinalitas penelitian ini dapat dilihat dari komposisi variabel independen dengan menghapus variabel kesiapan mahasiswa dan menambahkan variabel *faculty image* dan variabel biaya pendidikan. Kemudian variabel *good university governance* sebagai variabel moderasi merupakan keterbaruan yang belum ada pada penelitian terdahulu. Selain itu cakupan objek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

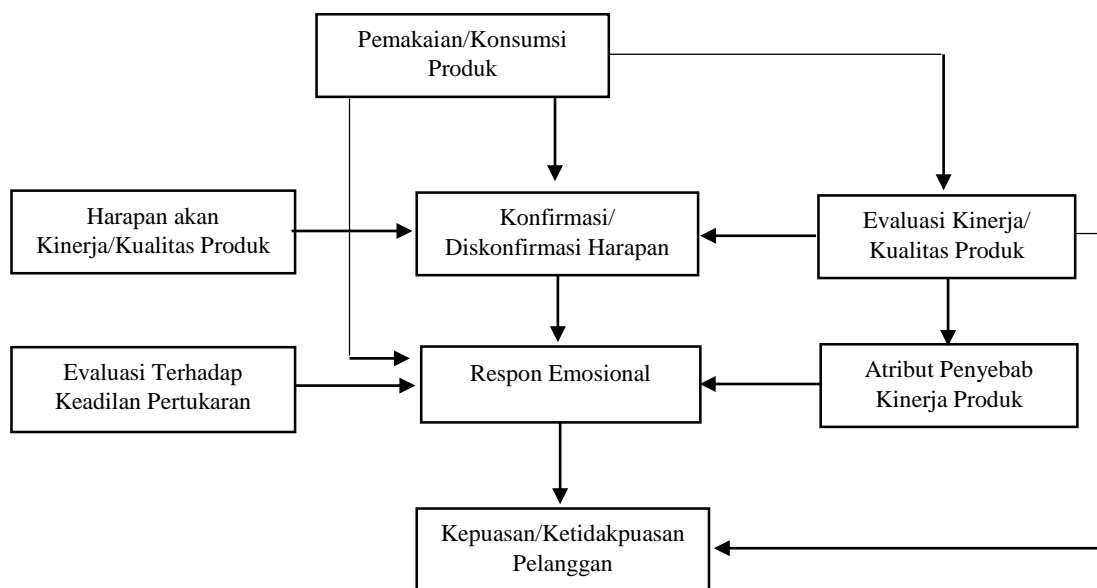
#### 2.1. Kajian Teori Utama (*Grand Theory*)

##### 2.1.1. *Satisfaction Theory*

Kata ‘kepuasan atau *satisfaction*’ berasal dari Bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai dan “*facio*” yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan diartikan sebagai ‘upaya pemenuhan sesuatu’ atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono, 2014:353). Definisi umum tersebut mengacu pada paradigma *expectancy-disconfirmation*. Berdasarkan paradigma ini, pelanggan membentuk harapan, harapan ini akan menjadi standar untuk menilai kinerja aktual suatu produk atau jasa. Jika apa yang diharapkan pelanggan terpenuhi, maka akan terjadi *confirmation*. Dengan kata lain, pelanggan puas. Sebaliknya, jika apa yang diharapkan pelanggan tidak terpenuhi, maka akan terjadi *disconfirmation*. *Disconfirmation* dibagi menjadi dua, yaitu: *disconfirmation* positif dan *disconfirmation* negatif. *Disconfirmation* positif terjadi jika suatu produk atau jasa dapat memenuhi kebutuhan pelanggan apa yang diharapkan oleh pelanggan. *Disconfirmation* negatif terjadi jika suatu produk atau jasa tidak dapat memenuhi harapan pelanggan. *Confirmation* dan *disconfirmation* positif dapat membuat pelanggan puas, sedangkan *disconfirmation* negatif dapat menyebabkan pelanggan tidak puas (Darsono dan Wellyan, 2007).

*Grand theory* dalam penelitian ini menggunakan teori kepuasan (*satisfaction theory*) yang dikemukakan oleh Kotler (2009) menjelaskan bahwa

kepuasan (*satisfaction*) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kepuasan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan harapan dari pelayanan. Mowen (1995) dalam Tjiptono (2014) merumuskan kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya. Definisi ini dijabarkan dalam model kepuasan/ketidakpuasan pelanggan yang dapat terlihat sebagaimana pada gambar 2.1.



Sumber: Mowen (1995) dalam Tjiptono (2014:354)

**Gambar 2.1. Model Kepuasan/ketidakpuasan Pelanggan**

Teori kepuasan relevan dengan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa tercipta dari adanya perbandingan (oleh konsumen) nilai atau manfaat yang diterima (persepsi dari apa yang telah diterima) dengan pengorbanan (termasuk

biaya) yang telah dikeluarkan untuk mendapatkan manfaat tersebut (Sullivan dan Adcock, 2002:233). Terciptanya kepuasan pelanggan akan memberi manfaat kepada perusahaan karena pelanggan merasa terpenuhi keinginannya.

Gambar 2.1. Model kepuasan/ ketidakpuasan pelanggan tersebut dapat diterapkan pada jasa pendidikan. Perilaku konsumsi produk merupakan mahasiswa yang sedang dalam menggunakan jasa pendidikan dilingkungan kampus. Setelah menggunakan pelayanan akademik, mahasiswa akan mengkonfirmasi harapan akibat dari sebelum menggunakan jasa pendidikan mereka memiliki harapan akan kinerja dan kualitas jasa pendidikan yang akan diterimanya. Konfirmasi harapan mahasiswa juga merupakan respon mahasiswa terhadap evaluasi kinerja atas jasa pendidikan yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kinerja atas jasa pendidikan didalamnya mencakup kualitas pelayanan akademik, harapan yang dibandingkan adalah harga atas jasa yang sudah dikeluarkan untuk mendapat jasa pendidikan. Evaluasi kinerja menggambarkan *faculty image* keseluruhan lembaga. Sehingga model kepuasan tersebut dapat menggambarkan kepuasan mahasiswa atas jasa pendidikan yang diterimanya.

Kualitas pelayanan akademik, *faculty image*, biaya pendidikan serta tata kelola universitas yang baik (*good university governance*) memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan mahasiswa. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada mahasiswa untuk menjalin hubungan yang kuat dengan lembaga. Lembaga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan cara memaksimalkan pengalaman pelayanan mahasiswa yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman mahasiswa yang kurang menyenangkan. Pada akhirnya kepuasan mahasiswa

menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada lembaga yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Citra lembaga merupakan persepsi yang berkembang dalam benak publik tentang fakta yang terjadi dalam sebuah lembaga. Setiap lembaga harus memiliki citra (*image*) dimata masyarakat. Citra dapat berpredikat baik, sedang, dan buruk. Citra lembaga dengan predikat buruk akan melahirkan dampak yang negatif bagi operasional dan keberlanjutan lembaga tersebut. Sebaliknya, citra yang baik dari suatu lembaga atau organisasi merupakan aset yang sangat penting karena citra membentuk persepsi masyarakat. Citra fakultas (*faculty image*) juga memiliki peran penting dalam eksistensi fakultas serta untuk memperoleh kepercayaan dari mahasiswa maupun masyarakat luas. Jika mahasiswa dan masyarakat luas memiliki penilaian yang positif terhadap citra atau nama baik fakultas ekonomi tersebut, maka kepercayaan masyarakat terhadap fakultas ekonomi juga akan terbentuk. Selanjutnya, hal ini akan berpengaruh terhadap puas atau tidaknya mahasiswa selama belajar di Fakultas Ekonomi UNNES.

Biaya menjadi salah satu pertimbangan dalam pembelian produk barang atau jasa. Tidak terkecuali dalam jasa pendidikan, biaya pendidikan menjadi pembanding dengan kualitas pelayanan akademik yang akan didapat. Biaya pendidikan adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan orang tua/wali atau mahasiswa kepada perguruan tinggi guna memperoleh jasa pendidikan. Biaya pendidikan yang sesuai dengan kemampuan pemakai jasa (mahasiswa) juga menjadi pengaruh terhadap kepuasan pada mahasiswa. Apabila biaya pendidikan yang dibayarkan sesuai atau setimpal dengan kualitas jasa pendidikan yang didapat

maka kepuasan mahasiswa akan tinggi. Namun sebaliknya, apabila biaya pendidikan tidak sesuai atau tidak setimpal dengan kualitas jasa pendidikan yang diberikan maka kepuasan mahasiswa pun akan rendah.

Penerapan tata kelola universitas yang baik (*good university governance*) secara konsisten dan berkesinambungan dapat meningkatkan budaya mutu serta pelayanan akademik dan non akademik sebuah perguruan tinggi serta berkontribusi pada pencitraan yang positif, reputasi yang unggul dan kualitas daya saing yang tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *good university governance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Asumsinya, apabila tata kelola yang baik pada Fakultas Ekonomi UNNES sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa maka kepuasan mahasiswa akan tercapai, begitu pula sebaliknya.

### **2.1.2. Teori Tata Laksana (*Stewardship Theory*)**

*Stewardship theory* dibangun diatas asumsi filosofis mengenai sifat manusia yakni bahwa manusia pada hakekatnya dapat dipercaya, mampu bertindak dengan penuh tanggung jawab, memiliki integritas, dan kejujuran terhadap pihak lain (Wolfenshon, 1999:2). Sedangkan menurut Usamah (2008:5) teori *stewardship* adalah teori yang menggambarkan situasi dimana para manajer tidaklah termotivasi oleh tujuan-tujuan individu tetapi ditujukan pada sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi. Ardianto (2009:1) menyatakan bahwa *stewardship theory* memiliki pandangan yang berbeda yaitu manajer akan berperilaku sebagai *steward*, dan cenderung mengikuti keinginan *principal*.

Teori *stewardship* menjelaskan bahwa manajer dalam hal ini *steward* tidaklah termotivasi oleh tujuan-tujuan individu tetapi cenderung akan berperilaku

sesuai kepentingan bersama. Hal ini didukung oleh pernyataan Suyanto (2008) yang menjelaskan bahwa teori *stewardship* adalah teori yang menggambarkan situasi dimana para manajer tidaklah termotivasi oleh tujuan-tujuan individu tetapi lebih ditujukan pada sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi, sehingga teori ini mempunyai dasar psikologi dan sosiologi yang telah dirancang dimana para eksekutif sebagai *steward* termotivasi untuk bertindak sesuai keinginan prinsipal. Ketika kepentingan *steward* dan pemilik tidak sama, *steward* akan berusaha bekerjasama daripada menentangnya, karena *steward* merasa kepentingan bersama dan berperilaku menyesuaikan dengan pemilik merupakan pilihan yang bijak untuk mencapai tujuan organisasi. Seorang *steward* berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi, berbeda dengan agen yang lebih fokus pada kepentingannya sendiri (Handoyo, 2010).

Puspitarini (2012:3) mengemukakan bahwa *stewardship theory* memandang manajemen sebagai pihak yang dapat dipercaya untuk bertindak dengan sebaik-baiknya bagi kepentingan publik pada umumnya maupun *shareholders* pada khususnya. Teori *stewardship* didesain bagi para peneliti untuk menguji situasi dimana para eksekutif dalam perusahaan sebagai pelayan dapat termotivasi untuk bertindak dengan cara terbaik pada prinsipalnya (Donaldson dan Davis, 1989, 1991) dalam (Usamah, 2009).

Implikasi teori *stewardship* adalah *steward* (dalam hal ini adalah manajemen perguruan tinggi) akan bekerja sebaik-baiknya untuk kepentingan prinsipal (masyarakat dan pemerintah). Kedua belah pihak akan membuat keputusan sebijak mungkin sebab *steward* beranggapan bahwa memberikan

pelayanan yang maksimal kepada prinsipal merupakan pilihan yang bijak untuk mencapai tujuan organisasi. *Steward* akan cenderung berusaha untuk melindungi dan memaksimalkan kekayaan organisasi dengan kinerja perusahaan yang baik, sehingga dengan demikian fungsi utilitas akan maksimal. Asumsi penting dari *stewardship* adalah manajer meluruskan tujuan sesuai dengan tujuan pemilik. Namun demikian tidak berarti *steward* tidak mempunyai kebutuhan hidup (Raharjo, 2007:40). Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa teori *stewardship* adalah teori yang menyatakan bahwa pihak manajemen merupakan pihak yang memiliki tanggung jawab tinggi sehingga tidak termotivasi dengan tujuan dan kepentingan individu tertentu, melainkan lebih berfokus pada pencapaian tujuan yang telah dirumuskan dalam instansinya. Dalam teori *stewardship*, pihak manajemen perguruan tinggi BLU mendapatkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari pemerintah dan masyarakat.

Berkaitan dengan penelitian ini, teori *stewardship* pihak manajemen perguruan tinggi sebagai *steward*, sedangkan pihak pemerintah dan mahasiswa sebagai *principle*, dimana *principle* ini memberikan mandat pada manajemen perguruan tinggi untuk mengelola perguruan tingginya secara efektif dan efisien. Dalam penelitian ini mahasiswa selaku *principle* lebih mengarah pada mahasiswa Fakultas Ekonomi yang menerima pelayanan akademik dan menaungi perguruan tinggi (Universitas Negeri Semarang). Dengan adanya suatu sasaran yang hendak dicapai oleh perguruan tinggi, pihak manajemen diharapkan untuk tidak mendahulukan kepentingan individu tertentu namun lebih berfokus pada cara pencapaian sasaran tersebut. Di sisi lain, pihak manajemen perguruan tinggi

membuat berbagai macam kebijakan semata-mata untuk mencapai tujuan dan sasaran dari perguruan tinggi yang tetap berdasarkan pada kepentingan dan peraturan pihak *principle*.

Asumsi yang menyatakan bahwa pihak manajemen merupakan sekumpulan pihak yang dapat dipercaya dan memiliki tanggung jawab tinggi atas tugas yang diembannya menyebabkan sasaran yang telah dirumuskan oleh pihak perguruan tinggi dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Sehingga hal tersebut akan mendorong pencapaian *Good University Governance* (GUG) di dalam tubuh satuan kerja Badan Layanan Umum (BLU) perguruan tinggi.

Kementerian keuangan dan kementerian terkait lainnya sebagai pihak *principle* tentunya memiliki visi, misi, dan tujuan yang hendak dicapai. Mengingat perguruan tinggi berkedudukan di bawah kementerian-kementerian tersebut, maka sudah seharusnya jika visi, misi, dan tujuan dari perguruan tinggi selaras dengan visi, misi, dan tujuan dari kementerian keuangan dan kementerian terkait lainnya. Hal ini tentunya sesuai dengan teori *stewardship* bahwa manajemen perguruan tinggi akan bekerja sesuai dengan kepentingan *principle*.

Contoh nyata dari kesesuaian perguruan tinggi dengan kementerian keuangan yaitu adanya kepatuhan terhadap PP Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU). Peraturan tersebut menyatakan bahwa perguruan tinggi Badan Layanan Umum (BLU) harus memiliki pengawas internal di dalam satuan kerjanya untuk memastikan apakah sistem yang dibentuk dan diterapkan oleh pimpinan perguruan tinggi telah berjalan efektif dan



efisien. Di samping itu, pihak audit internal atau Satuan Pengawasan Internal (SPI) diharapkan juga mematuhi peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah.

Teori *stewardship* benar-benar mendasari pelaksanaan *Good University Governance (GUG)* dalam perguruan tinggi Badan Layanan Umum (BLU). Alasan yang mendasarinya yaitu teori *stewardship* menjelaskan bahwa manajemen perguruan tinggi dipercaya untuk mengelola perguruan tinggi sesuai dengan kepentingan *principle* agar tercapai tata kelola yang baik atau *Good University Governance (GUG)*. Selain itu juga pihak *steward* yang telah dipercaya tentunya memenuhi berbagai peraturan yang dibuat oleh *principle* yang salah satunya diterapkannya Satuan Pengawasan Intern (SPI) atau audit internal dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) atau pengendalian internal dalam perguruan tinggi Badan Layanan Umum (BLU).

Pelaksanaan tata kelola perguruan tinggi yang baik (*good university governance*) merupakan tuntutan dari pihak *principle* karena adanya fleksibilitas pengelolaan keuangan dari perguruan tinggi. Jika didasarkan pada *stewardship theory* maka pihak *steward* akan melaksanakan tuntutan dan peraturan yang diberikan oleh *principle*, karena adanya rasa saling percaya dan kesesuaian visi, misi dan tujuan di antara keduanya. Sehingga teori *stewardship* ini lebih relevan digunakan di dalam penelitian ini sebagai teori pendukung dalam penelitian ini.

## **2.2. Kajian Variabel Penelitian**

### **2.2.1. Kepuasan Mahasiswa**

#### **2.2.1.1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa (*Student Satisfaction*)**

Kepuasan adalah sikap pelanggan terhadap penyedia layanan secara keseluruhan, atau reaksi emosional terhadap perbedaan antara apa yang dikorbankan dan apa yang mereka terima, disini tentang pemenuhan beberapa kebutuhan, tujuan atau keinginan (Kunanusorn & Puttawong, 2015). Lovelock & Wirtz (2007:102) mendefinisikan kepuasan sebagai keadaan emosional, reaksi pasca pembelian dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan. Alam (2016: 2) mendefinisikan kepuasan sebagai kesenangan dan kebahagiaan atas sebuah pencapaian. Kepuasan juga didefinisikan sebagai persepsi pelanggan atas harga, waktu, kesesuaian, tanggung jawab, profesionalisme, kenyamanan dan dapat pula kombinasi dari hal tersebut (Cochran, 2011: 7).

Fatona (2010: 42) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan akan dapat diketahui jika pelanggan telah menggunakan produk dari jasa layanan yang berkualitas. Oleh karena itu kepuasan pelanggan didasarkan pada upaya meniadakan atau setidaknya mempersempit kesenjangan antara harapan (*expected service*) dengan keadaan yang dihadapi (*perceived service*) (Yusnaini, 2010: 2). Adaptasi definisi dalam konteks pendidikan telah diajukan oleh Elliott & Healy (2001: 2), yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa adalah sikap yang dihasilkan dari evaluasi pengalaman mereka terhadap layanan pendidikan yang diterima.

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan mahasiswa mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Sebagai perasaan atau penilaian emosional mahasiswa ketika harapan dan kebutuhan terpenuhi atas penerimaan jasa pendidikan dari suatu perguruan tinggi. Seorang mahasiswa dapat saja mengalami berbagai tingkat kepuasan. Jika kinerja jasa akademik kurang dari harapan, maka mahasiswa sebagai pelanggan akademik merasakan ketidakpuasan. Jika kinerja jasa akademik melebihi harapan, maka pelanggan merasakan kepuasan.

#### **2.2.1.2. Indikator Kepuasan Mahasiswa**

Bahrudin & Zuhro (2015) dalam penelitiannya mengukur kepuasan pelanggan dengan indikator dari Peter & Olson (2000) yaitu: (1) perasaan senang menggunakan produk, (2) Cenderung terus membeli, (3) Memberitahu orang lain tentang pengalaman menyenangkan dengan produk tersebut. Sementara itu, Fasochah & Harnoto (2013) menggunakan indikator dari Tjiptono (2011) untuk mengukur kepuasan. Indikator ini terdiri dari:

- 1) Puas dengan kinerja/ kemampuan sesuai harapan pelanggan
- 2) Kepuasan informasi yang diberikan dari karyawan
- 3) Kepuasan atas sikap hormat dan menghargai pelanggan
- 4) Kepuasan pada kondisi fisik termasuk teknologi yang digunakan.

Selain itu, Faizin dkk., (2016) mengukur kepuasan mahasiswa melalui lima indikator, yaitu: (1) puas terhadap keputusan yang telah diambil, (2) pilihan bijaksana, (3) melakukan sesuatu yang benar, (4) pengalaman yang menyenangkan,

(5) puas terhadap kampus (secara umum). Dalam penelitian ini indikator dari Faizan, dkk. (2016) yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan indikator tersebut adalah indikator yang dianggap paling relevan dengan penelitian ini yang mengambil tempat di institusi pendidikan.

### **2.2.1.3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa**

Perguruan tinggi harus melakukan riset untuk menentukan seberapa besar kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Hal ini dilakukan agar mahasiswa sebagai pelanggan akademik selalu merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diza, dkk. (2016: 117) terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain:

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Selanjutnya Hanan & Kerp (1991) dalam (Rahmawati, 2013) membedakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dibedakan menjadi delapan atribut pembentuk *customer satisfaction* yang dikenal “*The Big Eight*” yang terdiri dari: (1) *value to price relationship*, (2) *product quality*, (3) *product features*, (4) *reliability*, (5) *warranty*, (6) *response to and remedy of problems*, (7) *sales experience*, dan (8) *convenience of acquisition*. Kemudian faktor-faktor tersebut dikategorikan kedalam tiga kategori yaitu faktor-faktor yang berkaitan dengan produk, sebagai berikut:

1. Kualitas produk
2. Hubungan antara nilai produk dengan harga
3. Bentuk produk dan keandalan produk

Mahasiswa adalah konsumen/ pelanggan dari suatu lembaga pendidikan tinggi (universitas) sehingga konsep kepuasan mahasiswa dapat disamakan dengan kepuasan pelanggan. Adapun faktor-faktor yang berhubungan dengan produk atau jasa universitas yaitu kualitas, jenis, kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang ditawarkan, pemenuhan kebutuhan/ hak mahasiswa, pelayanan yang diberikan

oleh pihak lembaga baik pelayanan dari dosen maupun pegawai administrasi berkaitan dengan jaminan dan respon terhadap pemecahan masalah akademik yang dihadapi mahasiswa, dan faktor-faktor yang berkaitan dengan profesionalisme dosen dan kemudahan serta kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran (Rahmawati, 2013).

## **2.2.2. Kualitas Pelayanan Akademik**

### **2.2.2.1. Kualitas Pelayanan Akademik (*Academic Service Quality*)**

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh (Zeithaml, 2000:73). Tingkat kualitas yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Oleh sebab itu para pemasar saat ini memandang tugas peningkatan kualitas produk dan jasa sebagai prioritas utama dalam memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Ximenes (2017: 2919) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk sikap, berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan, sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Proses pelayanannya terfokus lebih pada prosedur pelayanan, keandalan karyawan dalam melayani, perhatian dari karyawan dalam melayani dan hal-hal yang fisiknya tidak tampak jelas (Undari & Ismiyati, 2015:147). Susanto (2012) menyatakan bahwa kualitas melekat pada jasa yang dihasilkan penyedia dan dikonsumsi atau dinikmati oleh konsumen dan kualitas jasa ditentukan oleh persepsi konsumen. Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan akademik pada perguruan tinggi adalah

sebagai bentuk sikap dan penilaian mahasiswa atas pelayanan akademik yang diterimanya sebagai hasil perbandingan atas harapan dengan kinerja akademik.

Keunggulan suatu produk jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa, apakah telah sesuai atau belum dengan ekspektasi pelanggan. Untuk mengukurnya diperlukan *Servqual (Service Quality)*, yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*) (Mansori dkk, 2014:58). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan akademik dapat dikatakan bermutu. Apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan akademik dikatakan tidak bermutu. Kemudian apabila kenyataan sama dengan harapan, maka kualitas pelayanan akademik disebut memuaskan. Dengan demikian *academic service quality* dapat didefinisikan sebagai alat pengukur seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan akademik (mahasiswa) atas pelayanan yang mereka terima.

#### **2.2.2.2. Indikator Kualitas Pelayanan Akademik**

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Yulista & Kusumantoro, 2015: 230). Fikri, dkk. (2016) dan Radja, dkk. (2013) dalam penelitiannya mengukur kualitas pelayanan mengacu pada Parasuraman et al.

(1988) dengan beberapa indikator yang dikenal dengan *SERVQUAL* sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangible*)

*Tangible* merupakan kualitas pelayanan yang berupa sasaran fisik perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi, perlengkapan dan personil.

2. Keandalan (*Reliability*)

*Reliability* adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya, cepat dan tidak pilih kasih.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

*Responsive-ness* merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang menyenangkan serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. Jaminan (*Assurance*)

*Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

5. Empati (*Emphaty*)

Empati menunjuk pada syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan.

Mahapatra & Khan (2007) mengembangkan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan pendidikan yang disebut *EDUQUAL*. Indikator ini didasarkan pada indikator *SERVQUAL* yang biasanya digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan perusahaan. Terdapat lima indikator sebagai berikut:



1. Hasil Belajar (*Learning outcome*)

Hasil belajar merupakan luaran dari proses pembelajaran. Luaran ini meliputi bagaimana penguasaan teknologi, bagaimana kemampuan memecahkan masalah dan memiliki tanggung jawab sosial.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan meliputi bagaimana ketepatan waktu, kesesuaian prosedur, dan terakomodasinya fasilitas yang ada untuk menunjang pelayanan.

3. Fasilitas Fisik (*Physical Facilities*)

Fasilitas fisik dari institusi yang dapat menunjang proses pembelajaran, sumberdaya pembelajaran yang memadai, dan pengaturan kelas yang efektif.

4. Pengembangan Kepribadian (*Personality Development*)

Adanya pengembangan kepribadian seperti adanya dukungan untuk berolahraga dan aktifitas budaya, peningkatan pengetahuan, aktifitas ekstrakurikuler akademik, dan penghargaan terhadap mahasiswa.

5. Akademik (*Academic*)

Hal-hal yang terkait dengan akademik meliputi kecukupan tenaga pengajar, adanya dosen wali yang dapat membimbing mahasiswa, adanya evaluasi terhadap pekerjaan mahasiswa, dosen pengajar yang sesuai dengan kompetensinya serta kemampuan komunikasi yang baik dari staf akademik.

Penelitian ini menggunakan indikator *EDUQUAL* dari Mahapatra & Khan (2007) karena indikator ini lebih relevan untuk diterapkan dalam menilai kualitas pelayanan akademik dari institusi perguruan tinggi.

### **2.2.3. Faculty Image**

#### **2.2.3.1. Pengertian Citra Fakultas (*Faculty Image*)**

Citra (*Image*) adalah keseluruhan kesan seseorang terhadap suatu objek. Dalam Helgesen & Nettet (2011:417) citra (*image*) diartikan sebagai seperangkat keyakinan, gagasan, dan kesan yang dimiliki mengenai suatu objek. Citra perusahaan didefinisikan sebagai apa yang dipikirkan konsumen tentang suatu perusahaan. Citra perusahaan adalah keseluruhan pikiran yang dimiliki konsumen dari lingkungan perusahaan. Chun (2005: 95) mengartikan citra sebagai ringkasan kesan atau persepsi dari sebuah perusahaan pihak pemangku kepentingan. Citra adalah gambaran atas perilaku dimata orang lain dan masyarakat tentang kelompok, perusahaan atau instansi (Ningsih & Pramusinto, 2016:409).

*Image* berdampak pada persepsi pelanggan terhadap komunikasi dan operasi perusahaan dalam banyak aspek. Organisasi akan dianggap memiliki *image* bagus jika pelanggan dalam banyak aspek. Organisasi akan dianggap memiliki *image* bagus jika pelanggan mereka bisa menerima keuntungan atau kepentingan dari organisasi. Citra (*image*) selalu muncul sebagai satu dari variabel yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan. (Alves & Raposo, 2006:1237).

#### **2.2.3.2. Indikator Citra Fakultas (*Faculty Image*)**

Kusdiyanto (2008: 154) dalam penelitiannya menggunakan indikator (1) *familiarity scale* dan (2) *favorability scale*. *Familiarity scale* adalah seberapa besar calon mahasiswa mengenal suatu universitas. Sementara *favorability scale* adalah seberapa besar calon mahasiswa menyukai suatu universitas. Berbeda halnya

dengan indikator citra institusi menurut Qomariah (2012) yang menggunakan indikator:

1. Seberapa dikenalnya institusi dikalangan masyarakat
2. Profil Lulusan
3. Baik Tidaknya Pandangan Masyarakat terhadap institusi
4. Pelayanan Baik
5. Kemampuan Dosen

Sementara itu, indikator citra institusi menurut Smith & Barclay (1997:7) adalah sebagai berikut:

1. Reputasi lembaga
2. Kompetensi pengelola
3. Nilai lembaga
4. Informasi layanan
5. Prosedur layanan
6. Keseluruhan layanan
7. Tepat jadwal dan tepat waktu
8. Dapat dipertanggungjawabkan
9. Penyelesaian masalah
10. Penggunaan jasa sebagai mitra

Indikator yang dipakai dalam beberapa penelitian terdahulu tersebut tidak jauh berbeda. Indikator-indikator tersebut sudah disesuaikan dengan lokasi penelitian yaitu di institusi pendidikan. Penelitian ini menggunakan indikator dari

Qomariah (2012) untuk mengukur citra fakultas (*faculty image*) yang dianggap dapat mengukur citra institusi secara lebih jelas.

## **2.2.4. Biaya Pendidikan**

### **2.2.4.1. Pengertian Biaya Pendidikan**

Biaya adalah jumlah uang yang disediakan atau dialokasikan dan digunakan atau dibelanjakan untuk terlaksananya berbagai fungsi atau kegiatan guna mencapai suatu tujuan dan sasaran-sasaran dalam rangka proses manajemen (Mulyono, 2010:82). Pusdiklat Depdiknas (2008) dalam Wijaya (2012: 106) mendefinisikan harga jasa pendidikan sebagai biaya pendidikan. Biaya pendidikan merupakan komponen penting dalam proses pendidikan karena tanpa adanya biaya, proses pendidikan tidak akan berjalan dengan lancar. Biaya pendidikan meliputi biaya langsung (*direct costs*) dan biaya tidak langsung (*indirect costs*). Cohn, et al (Fattah, 2009: 23) mengemukakan bahwa biaya langsung terdiri dari biaya-biaya yang dikeluarkan untuk keperluan pelaksanaan pengajaran dan kegiatan belajar siswa berupa pembelian alat-alat pelajaran, sarana belajar, biaya transportasi, gaji guru, baik yang dikeluarkan oleh pemerintah, orang tua, maupun siswa sendiri. Sedangkan biaya tidak langsung berupa keuntungan yang hilang (*earning forgone*) dalam bentuk biaya kesempatan yang hilang (*oportunity costs*) yang dikorbankan oleh siswa selama belajar.

Supriyadi (2010:3) mengemukakan bahwa biaya pendidikan adalah semua jenis pengeluaran yang berkenaan dengan penyelenggaraan pendidikan baik dalam bentuk uang maupun barang dan tenaga. Sementara itu, Wijaya (2012:119)

mengemukakan bahwa biaya pendidikan merupakan harga dasar atau harga minimum jasa pendidikan yang dikenakan pada produk jasa pendidikan tertentu. Dalam hal ini, biaya pendidikan yang dimaksud adalah biaya yang masuk kedalam kategori *direct costs* (biaya langsung), dimana secara langsung biaya tersebut dikeluarkan untuk keperluan proses pembelajaran. Dengan kata lain, biaya pendidikan adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh orang tua atau mahasiswa kepada perguruan tinggi guna memperoleh jasa pendidikan.

#### **2.2.4.2. Komponen Biaya Pendidikan**

Terdapat beberapa komponen dalam biaya pendidikan menurut Abdullah dalam Hadiprasetyo & Endra, yaitu meliputi:

1. Peningkatan kegiatan belajar mengajar
2. Pemeliharaan dan penggantian sarana dan prasarana pendidikan
3. Peningkatan pembinaan kegiatan mahasiswa
4. Kesejahteraan
5. Rumah tangga universitas
6. Biaya pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pelaporan.

#### **2.2.4.3. Indikator Biaya Pendidikan**

Indikator biaya pendidikan menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2008) yaitu terdiri atas:

1. Biaya kuliah (SPP/UKT)

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. Dana Kesejahteraan dan Fasilitas Mahasiswa

Biaya perlengkapan dan peralatan kuliah merupakan pengeluaran mahasiswa untuk membeli buku-buku, peralatan, dan perlengkapan yang dapat menunjang proses pembelajaran.

## 3. Biaya Makan

Biaya indekos merupakan pengeluaran untuk sewa kamar atau rumah sebagai tempat tinggal selama kuliah.

## 4. Biaya Kos dan Transportasi

Biaya *study tour* atau perjalanan tambahan merupakan pengeluaran untuk *study tour* dan observasi guna menambah pengetahuan empirik mahasiswa.

## 5. Biaya Lain-lain

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.

Lupiyoadi & Hamdani (2008:156) mengatakan bahwa 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 yang dipakai dalam penelitian ini disesuaikan dengan lokasi penelitian yaitu institusi pendidikan. Penelitian ini menggunakan indikator dari

Lupiyoadi & A. Hamdani (2008:154) untuk mengukur biaya pendidikan yang dianggap dapat mengukur biaya pendidikan secara jelas.

### **2.2.5. *Good University Governance***

#### **2.2.5.1. *Pengertian Good University Governance***

Perguruan tinggi adalah satuan pendidikan penyelenggara pendidikan tinggi. Melalui Tri Dharma Perguruan Tinggi, satuan pendidikan memiliki peran yang sangat besar dalam mempersiapkan para mahasiswa untuk berada di tengah-tengah masyarakat dan mengambil tanggung jawab didalamnya. Oleh karena itu, kualitas perguruan tinggi yang baik bukan lagi sekedar harapan namun menjadi suatu keharusan yang akan dicapai. Kualitas dan mutu yang baik tidak dapat terlaksana begitu saja melainkan harus ada tata kelola yang perlu di tingkatkan. Tata kelola universitas yang baik atau yang sering disebut dengan *Good University Governance (GUG)* merupakan langkah yang dapat mendukung pencapaian kualitas perguruan tinggi yang baik. Dimulai dari tata kelola masing-masing fakultas, salah satunya adalah tata kelola di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

#### **2.2.5.2. *Prinsip Good University Governance***

Menurut Sudarmanto (2011) meskipun penyelenggaraan *Good University Governance* pada perguruan tinggi tidak dapat disamakan dengan perusahaan, namun prinsip-prinsip dalam penerapan *Good Corporate Governance (GCG)* dapat digunakan dalam *Good University Governance (GUG)*. Melalui siaran pers Menristekdikti No. 22/SP/HM/BKPP/III/2017 menyatakan bahwa perguruan tinggi harus menerapkan prinsip *good university governance* dalam pengelolaan

lembaganya. Prinsip-prinsip *good university governance* menurut Wijatno (2009:132), meliputi (a) transparansi (*transparancy*), (b) akuntabilitas (*accountability*), (c) tanggung jawab (*responsibility*), (d) independensi (*independency*), dan (e) keadilan (*fairness*).

1. Transparansi (*transparancy*)

Perguruan tinggi harus dapat menerapkan prinsip keterbukaan di bidang keuangan, sistem dan prosedur penerimaan mahasiswa baru, sistem dan prosedur akuntansi, pelaporan keuangan, rekrutmen dosen dan karyawan, pemilihan pejabat struktural, pemilihan anggota senat fakultas/akademis, pemilihan yayasan/BPH, dan informasi-informasi penting lainnya kepada pemangku kepentingan secara memadai, akurat, dan tepat waktu.

2. Akuntabilitas (*accountability*)

Perguruan tinggi harus mempunyai uraian tugas dan tanggung jawab yang jelas (secara tertulis) dari setiap pejabat struktural, anggota senat fakultas/akademis, pengurus yayasan, dosen dan karyawan. Termasuk juga kriteria dan proses pengukuran kinerja, pengawasan, dan pelaporan. Harus ada audit internal yang melakukan penilaian, analisis, dan interpretasi dari aktivitas suatu organisasi secara independen (Frigo, 2002:31) (Wijatno, 2009).

3. Pertanggungjawaban (*responsibility*)

Setiap individu yang terlibat dalam pengelolaan perguruan tinggi harus bertanggung jawab atas segala tindakannya sesuai dengan *job description* yang telah ditetapkan. Termasuk para dosen harus menaati etika dan norma kedosenan.



4. Independensi (*independency*)

Pihak pengelola perguruan tinggi dalam melaksanakan peran dan tanggung jawabnya harus bebas dari segala bentuk benturan kepentingan. Pengambilan keputusan dilakukan secara independen, bebas dari segala bentuk tekanan dari pihak lain, sehingga pengambilan keputusan dibuat semata-mata demi kepentingan perguruan tinggi atau lembaga.

5. Kewajaran dan kesetaraan (*fairness*)

Perlakuan yang adil dan berimbang kepada para pemangku kepentingan yang terkait (*equitable treatment*). Dalam hal ini, pemangku kepentingan terdiri atas mahasiswa, orang tua/wali mahasiswa, masyarakat, para dosen dan karyawan nonakademis, serta pengurus perguruan tinggi.

Kelima prinsip *good university governance* tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan yang dapat mewujudkan perguruan tinggi berkualitas sesuai dengan visi dan misi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

### **2.2.5.3. Penerapan Prinsip *Good University Governance* di Fakultas Ekonomi**

Berdasarkan penjelasan sebelumnya diketahui bahwa terdapat 5 (lima) prinsip *good university governance* yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan keadilan/kesetaraan. Prinsip-prinsip tersebut dibutuhkan oleh perguruan tinggi termasuk di dalamnya Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang (UNNES) untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan serta kepuasan mahasiswa tanpa mengesampingkan pemangku

kepentingan. Penyelenggaraan *good university governance* di perguruan tinggi tentunya berbeda dengan penyelenggaraan *good corporate governance* di sebuah perusahaan. Namun demikian Wijatno (2009:132) terdapat juga beberapa persamaan mendasar diantaranya masalah pengelolaan dan pertanggungjawaban kepada para pemngku kepentingan. Oleh karena itu, penerapan *good university governance* pada UNNES khususnya di lingkup Fakultas Ekonomi harus disesuaikan dengan karakteristik khusus perguruan tinggi.

Gambaran penerapan prinsip *good university governance* dalam konteks Fakultas Ekonomi Unnes adalah sebagai berikut:

#### 1. Transparansi

Fakultas Ekonomi sebagai salah satu fakultas di Universitas Negeri Semarang, memiliki tanggung jawab atas kewajiban keterbukaan informasi serta menyediakan informasi bagi *stakeholders* dan mahasiswa sehingga posisi dan pengelolaan Fakultas Ekonomi dapat mencerminkan kondisi riil dan harapan terhadap Fakultas Ekonomi dimasa yang akan datang. Fakultas Ekonomi harus dan dapat menerapkan prinsip keterbukaan di bidang keuangan, sistem dan prosedur penerimaan mahasiswa baru, sistem dan prosedur akuntansi, pelaporan keuangan, rekrutmen dosen dan karyawan, pemilihan pejabat struktural, pemilihan anggota senat fakultas/akademis, pemilihan pengurus yayasan, dan informasi-informasi penting lainnya kepada pemangku kepentingan secara memadai, akurat, dan tepat waktu.

## 2. Akuntabilitas

Untuk menjunjung tinggi akuntabilitas, dibutuhkan kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban seluruh organ dalam organisasi, sehingga pengelolaan lembaga terlaksana secara efektif. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang harus memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang jelas (secara tertulis) dari setiap pejabat struktural dan anggota senat fakultas/akademis, pengurus yayasan, dosen dan karyawan. Termasuk juga kriteria dan proses pengukuran kinerja, pengawasan, dan pelaporan. Harus ada audit internal yang tugasnya antara lain: melakukan penilaian, analisis, dan interpretasi dari aktivitas suatu organisasi secara independen (Frigo, 2002:31). Pada dasarnya, ruang lingkup kegiatan audit internal mencakup segala aspek kegiatan organisasi dalam rangka penilaian kinerja, tujuan evaluasi, dan pengendalian aktivitas organisasi, sehingga proses, tujuan, dan sasaran organisasi dapat dicapai secara efisien dan efektif. Selain itu, dapat dilakukan audit manajemen dan audit keuangan secara independen oleh Kantor Akuntan Publik.

## 3. Responsibilitas

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang harus selalu mengutamakan kesesuaian didalam pengelolaannya menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip institusi/lembaga yang sehat dan berkualitas. Setiap bagian atau unit memiliki tugas dan fungsi masing-masing yang jelas, dengan memiliki alokasi tanggung jawab masing-masing secara jelas tercantum dalam kebijakan peraturan Universitas Negeri Semarang (Peraturan Rektor) serta Fakultas Ekonomi termasuk para dosen harus menaati etika dan norma

kedosenan. Harus dihindari “pemerasan” atau “jual beli nilai akademik” kepada mahasiswa, baik oleh dosen maupun karyawan nonakademis.

#### 4. Independensi

Dalam melaksanakan peran dan tanggung jawabnya, pihak yayasan dan pengelola Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang harus bebas dari segala bentuk benturan yang berpotensi muncul. Hal ini diperlukan dalam memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara independen, bebas dari segala bentuk tekanan dari pihak lain, sehingga dapat dipastikan bahwa keputusan tersebut dibuat semata-mata demi kepentingan bersama.

#### 5. Keadilan

Dalam memenuhi prinsip keadilan dan kewajaran penyampaian informasi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang dapat menerapkan *equal treatment* kepada seluruh civitas akademika termasuk pemangku kepentingan. Pemangku kepentingan terdiri dari mahasiswa, masyarakat, para dosen dan karyawan nonakademis, serta pengurus yayasan.

Prinsip-prinsip *good university governance* (transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan keadilan) sangat diperlukan dalam tata kelola Fakultas Ekonomi sebagai penjamin pencapaian kinerja yang berkesinambungan dengan tetap memperhatikan pemangku kepentingan (*stakeholder*). Selain itu dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Namun *good university governance* ini tidak akan tercapai apabila pihak-pihak yang berperan dalam menjalankan tata kelola fakultas tidak memahami dan menjalankan fungsi perannya sesuai wewenang dan

tanggung jawab serta kurang mampu memberikan partisipasi aktif dan dan melaksanakan kewajiban sesuai ketentuan yang berlaku.

#### **2.2.5.4. Manfaat Pelaksanaan *Good University Governance***

Penerapan *good university governance* akan memberikan banyak manfaat bagi Fakultas Ekonomi, diantaranya adalah meningkatkan kualitas manajemen dan kualitas pelayanan akademik Fakultas Ekonomi, citra dan nilai fakultas, serta berdampak pada kepuasan mahasiswanya. Menurut Wijatno (2009:128), pelaksanaan *Good University Governace (GUG)* akan dapat membawa manfaat bagi pihak universitas sebagai berikut:

1. Untuk mengangkat status perguruan tinggi agar mau menganalisis kembali tugasnya sebagai institusi pendidikan tinggi dalam menerapkan sistem pedoman yang sinkron. Pemahaman ini didapatkan dari pengertian *good university governance*, pemimpin perguruan tinggi peduli dengan pengembangan kebijakan strategis dan kelangsungan hidup instansi.
2. Karena perkembangan institusi secara positif baru dapat dicapai tergantung pada hubungan kepercayaan antara pemangku kepentingan, pemerintah, dan masyarakat, maka diperlukan jembatan penghubung yaitu kerangka pengatur berdasarkan pengakuan atas adanya perbedaan antara budaya pendidikan dan manajemen. Dengan kata lain, perguruan tinggi mendorong segenap pendidik untuk mencerdaskan mahasiswa sekaligus mencerdaskan diri mereka sendiri melalui *quality assurance*.

3. Pelaksanaan *good university governance* melibatkan paradigma yang dibutuhkan pada tingkat individu dan instansi. Cakupannya meliputi ambisi emosional, tekad mental, dan kapasitas intelektual untuk mendefinisikan dan mematuhi *good university governance*. Kehadiran elemen ini mutlak diperlukan karena perilaku manusia yang terbaik adalah yang proaktif, bukan dengan paksaan atau ancaman.
4. Kehadiran “perangkat” yang tepat dalam melaksanakan *good university governance* juga diperlukan sebagai alat untuk mengkomunikasikan keuntungan yang akan didapat juga memberikan panduan yang komprehensif. Metode pendekatan ini, meskipun belum tentu memberikan hasil yang memadai disetiap tingkat organisasi perguruan tinggi, setidaknya akan mengembangkan budaya *good university governance*. Disinilah letak perlunya kejelian pemimpin perguruan tinggi untuk mengangkat orang yang cocok sebagai “perangkat” tersebut.

Berdasarkan uraian manfaat dari penerapan *good university governance* tersebut, dapat disimpulkan bahwa tata kelola yang baik adalah yang mampu memberikan manfaat yang sangat besar dalam penyelenggaraan perguruan tinggi khususnya dalam lingkup Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Terlebih Fakultas Ekonomi yang memiliki tujuan menyiapkan lulusan yang berkualitas sehingga dituntut memiliki tata kelola yang berkualitas. Pencapaian *good university governance* di Fakultas Ekonomi ini yang akan menjadi tolak ukur keberhasilan dari suatu penyelenggaraan kegiatan akademik. Keberhasilan kegiatan akademik dilihat dari perguruan tinggi Universitas Negeri Semarang (UNNES)

mampu menerapkan konsep *good university governance* dalam pengelolaannya, maka dapat dipastikan bahwa Fakultas Ekonomi UNNES juga dapat mencapai kepuasan mahasiswanya.

### 2.3. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian yang membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, sebelumnya sudah pernah dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang sudah mengkaji kepuasan mahasiswa dalam penelitiannya memberikan kesimpulan yang berbeda-beda. Beberapa penelitian terdahulu tersebut yang dapat dijadikan landasan penelitian, diantaranya disajikan dalam Tabel 3.1. berikut:

**Tabel 2.1.**  
**Data Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti, Tahun Penelitian, Judul	Hasil	Variabel
1.	Irna Siskatrin Suhaylide, 2013. Pengaruh Mutu Layanan Akademik dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel mutu layanan akademik, biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada kategori rendah.	Mutu Layanan Akademik dan Biaya pendidikan
2.	Aris Fita Bayu Apriliana, Sigit Santoso, Sri Sumaryati, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat interaksi pengaruh positif bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa. Besarnya pengaruh variabel independen	Kualitas Pelayanan Akademik

	Kepuasan Mahasiswa Bkk Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta	terhadap variabel dependen adalah 55,3%.	
3.	Hery Susanto, 2014. Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas layanan akademik yang terdiri dari <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> mempunyai pengaruh signifikan yang sangat tinggi.	Layanan akademik
4.	I Komang Mahayana Putra dan Nyoman Kerti Yasa, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa, Citra, dan <i>Positive Word Of Mouth</i> Politeknik Negeri Bali	Hasil penelitian ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan mahasiswa.	Kualitas Pelayanan
5.	Musran Munizu dan Nurdjanah Hamid, 2015.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas jasa pendidikan tinggi berpengaruh	Kualitas jasa pendidikan



	<i>Satisfaction and Loyalty Improvement Model on the Quality of Higher Education Service</i>	signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.	
6.	Rifka Arinda Noviasari, Deasy Wulandari, dan Ika Barokah Suryaningsih, 2015. Pengaruh Citra Institusi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Moch. Sroedji Jember	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra institusi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa.	Citra Institusi dan kualitas layanan
7.	Ali Mulyawan dan Rinawati, 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, baik secara parsial maupun simultan.	Kualitas Layanan akademik
8.	Anthony Tik Tsuen Wong, Canon Tong, dan Julianne Wai-Yin Wong. 2016. <i>The Relationship Between Institution Branding, Teaching Quality and Student</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lembaga merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.	Citra Merek

	<i>Satisfaction in Higher Education in Hongkong</i>		
9.	Shahzadi Saima Saleem, Kamran Moosa, Abeer Imam, Rashid Ahmed Khan. 2017. <i>Service Quality and Student Satisfaction: The Moderating Role of University Culture, Reputation and Price in Education Sector of Pakistan.</i>	Temuan dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa dengan efek moderasi budaya universitas, reputasi universitas dan harga, lembaga pendidikan tinggi dapat lebih signifikan mencapai kepuasan mahasiswa. Budaya Universitas positif memperkuat kualitas layanan untuk mencapai dan mempertahankan kepuasan mahasiswa, Sedangkan harga dan reputasi universitas memperkuat hubungan dalam arah negatif.	Reputasi universitas dan harga
10.	Joko Widodo, 2012. Studi Deskriptif Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Lembaga Program Studi Dan Pasca Sarjana UNNES	Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang berkualitas baik pada lingkup program studi maupun lingkup program pascasarjana tergolong dalam kategori baik. Deskripsi hasil kinerja akademik program studi, secara umum termasuk kategori baik.	Layanan akademik
11.	Trismanto dan Zainal Alim Adiwijaya, 2012.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi informasi,	Tata kelola

	Tata Kelola Sekolah RSBI Serta Dampaknya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Masyarakat	akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.	
12.	Rodney Arambewela dan John Hall, 2009. <i>An Empirical Model of International Student Satisfaction Deakin University, Melbourne, Australia</i>	Temuan menunjukkan bahwa pentingnya faktor kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kedua layanan pendidikan dan non-pendidikan bervariasi antara kelompok-kelompok kebangsaan dan, karena itu, memiliki dampak yang berbeda pada kepuasan mahasiswa.	Kualitas pelayanan

Perbedaan penelitian-penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah diadirkannya variabel moderasi yaitu *good university governance* yang bertujuan untuk memperkuat hubungan antara variabel kualitas pelayanan akademik, *faculty image*, dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, berdasarkan teori yang digunakan, peneliti mengambil masing-masing aspek mengacu pada penilaian pelanggan dalam manajemen pemasaran yang dikemukakan oleh Kotler kemudian diterapkan pada manajemen pemasaran jasa pendidikan, yaitu variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan akademik. Diantaranya variabel kualitas layanan akademik, citra, reputasi, biaya pendidikan, tata kelola, dan budaya universitas. Akan tetapi pada penelitian ini hanya meneliti

pengaruh variabel kualitas pelayanan akademik, *faculty image*, biaya pendidikan sebagai variabel bebas dan *good university governance* sebagai variabel moderasi terhadap kepuasan mahasiswa di lingkup Fakultas Ekonomi UNNES. Selain dari pada variabel yang digunakan, teori yang digunakan pada penelitian ini juga berbeda dengan penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini selain menggunakan *grand theory* yang sama dengan penelitian-penelitian terdahulu yaitu teori kepuasan (*satisfaction theory*) oleh Kotler, peneliti juga menghadirkan teori stewardship (*stewardship theory*) sebagai teori pendukung. Dimana teori tersebut merupakan teori yang melandasi penerapan *good university governance* pada sebuah perguruan tinggi khususnya dalam lingkup Fakultas Ekonomi UNNES.

#### **2.4. Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir dimaksudkan sebagai proses pemikiran secara deduktif berdasarkan telaah teori yang relevan, dan dukungan hasil-hasil penelitian sebelumnya. Penelitian ini terdapat tiga variabel bebas, satu variabel moderasi dan satu variabel terikat, yaitu kualitas pelayanan akademik, *faculty image*, dan biaya pendidikan sebagai variabel bebas, *good university governance* sebagai variabel moderasi, dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu dalam kaitannya dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik, *Faculty Image*, dan Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa dimoderasi oleh *Good University Governance*”.

#### **2.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Zeithaml (2000: 73) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga pendidikan dan sebagai salah satu fakultas, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya (khususnya pelayanan akademik) kepada mahasiswa. Kualitas dimulai dari kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa. Kualitas pelayanan diharapkan mampu menunjang kegiatan akademik secara maksimal sehingga mahasiswa merasa puas. Asumsinya, semakin baik kualitas pelayanan akademik yang diberikan Fakultas Ekonomi maka akan semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa. Begitupun sebaliknya, jika kualitas pelayanan akademik kurang baik maka kepuasan mahasiswa pun akan rendah.

*Satisfaction Theory* (Teori Kepuasan) relevan dengan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa tercipta dari adanya perbandingan oleh mahasiswa nilai atau manfaat yang diterima (persepsi dari apa yang telah diterima) dengan pengorbanan (termasuk biaya) yang telah dikeluarkan untuk mendapatkan manfaat tersebut (Sullivan dan Adcock, 2002: 233). Terciptanya kepuasan mahasiswa akan memberikan manfaat kepada Fakultas Ekonomi UNNES karena mahasiswa merasa terpenuhi keinginannya. Termasuk pada kualitas pelayanan akademik yang diberikan akan berdampak pada persepsi seseorang sebagai kepuasan atau

ketidakpuasan mahasiswa. Apabila mahasiswa diberi kemudahan dalam pelayanan akademik kemudian merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan perasaan puas sehingga keinginan untuk berprestasi atau mencapai tujuan pun akan tinggi.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akademik maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Hal ini didukung oleh penelitian Apriliana, dkk. (2014), Susanto (2014), Putra & Nyoman (2015), Munizu & Nurdjanah (2015), Noviasari, dkk. (2015), Mulyawan & Rinawati (2016), dan Rodney & John (2009) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik atau dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

#### **2.4.2. Pengaruh *Faculty Image* terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Citra (*image*) adalah kesan seseorang terhadap sesuatu. Citra lembaga atau fakultas adalah citra dari organisasi secara keseluruhan, bukan hanya jasa dan pelayanannya. *Image* yang baik dapat mendukung aktivitas suatu lembaga. *Image* yang baik dari suatu fakultas juga akan mempunyai dampak yang menguntungkan karena *image* mempunyai dampak pada persepsi mahasiswa dari komunikasi yang tercipta dan pengoperasian dari fakultas dalam berbagai hal, sedangkan *image* yang jelek bisa merugikan suatu lembaga (fakultas).

Proses pembentukan *image* seperti yang diungkapkan John S. Nimpeno dalam Soemirat (2012) dari stimulus/ rangsang, persepsi, kognisi, motivasi, sikap, respon/perilaku. Citra (*image*) adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan

pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan. Untuk mengetahui *image* seseorang terhadap suatu objek dapat diketahui dari sikapnya terhadap objek tersebut. *Satisfaction Theory* (Teori Kepuasan) relevan dengan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa karena terdapat respon emosional sebelum menyatakan persepsi. Kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa tercipta dari adanya perbandingan oleh mahasiswa nilai atau manfaat yang diterima (persepsi dari apa yang telah diterima) dengan pengorbanan (termasuk biaya) yang telah dikeluarkan untuk mendapatkan manfaat tersebut (Sullivan dan Adcock, 2002: 233). Terciptanya kepuasan mahasiswa akan memberikan manfaat kepada Fakultas Ekonomi UNNES karena mahasiswa merasa terpenuhi keinginannya. Termasuk pada *faculty image* yang dirasakan akan berdampak pada persepsi seseorang sebagai kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa. Dengan demikian pembentukan *faculty image* oleh individu berkaitan dengan faktor emosional yang ada dalam diri seseorang. Jika kesan yang diperoleh seseorang mengenai Fakultas Ekonomi yaitu profesional dan memiliki tata kelola yang baik diharapkan tercapai kepuasan mahasiswa yang tinggi.

Berdasarkan uraian diatas dapat diartikan bahwa semakin baik citra fakultas (*faculty image*) dimata mahasiswa maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa. Hal ini didukung dengan penelitian Noviasari (2015) dan Wong, et al. (2016) yang menyatakan bahwa citra (*image*) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

### **2.4.3. Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Supriyadi (2004:3) dalam Suhaylide (2014) mengemukakan bahwa biaya pendidikan adalah semua jenis pengeluaran yang berkenaan dengan penyelenggaraan pendidikan baik dalam bentuk uang maupun barang dan tenaga. Biaya pendidikan dapat menjadi pertimbangan seseorang dalam memilih perguruan tinggi. Dengan biaya pendidikan seseorang dapat membandingkan antara pelayanan akademik yang didapatkan dengan pengorbanan (biaya pendidikan) yang harus dikeluarkan.

*Satisfaction Theory* (Teori Kepuasan) relevan dengan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa karena terdapat respon emosional sebelum menyatakan persepsi. Kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa tercipta dari adanya perbandingan oleh mahasiswa nilai atau manfaat yang diterima (persepsi dari apa yang telah diterima) dengan pengorbanan (termasuk biaya) yang telah dikeluarkan untuk mendapatkan manfaat tersebut (Sullivan dan Adcock, 2002: 233). Terciptanya kepuasan mahasiswa akan memberikan manfaat kepada Fakultas Ekonomi UNNES karena mahasiswa merasa terpenuhi keinginannya. Termasuk pada biaya pendidikan yang dikorbankan akan berdampak pada persepsi seseorang sebagai kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa. Apabila mahasiswa merasa biaya pendidikan yang ditanggung sesuai dengan pendidikan yang diberikan maka dapat meningkatkan intensi kepuasan mahasiswa.



Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa semakin sesuai antara biaya pendidikan yang ditanggung dengan pendidikan yang diterima maka semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa. Hal ini didukung oleh penelitian Saleem, et al. (2017) bahwa dengan harga, lembaga pendidikan tinggi dapat lebih signifikan mencapai kepuasan mahasiswa. Namun dalam penelitian ini juga harga memperkuat hubungan dalam arah negatif terhadap kepuasan mahasiswa.

#### **2.4.4. *Good University Governance* Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Kualitas pelayanan akademik merupakan salah satu faktor terpenting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi UNNES. Kualitas pelayanan akademik yang baik akan lebih meningkatkan kepuasan mahasiswa apabila ditunjang dengan *good university governance* di Fakultas Ekonomi UNNES yang tinggi. Asumsinya, apabila *good university governance* terhadap Fakultas Ekonomi UNNES tinggi, maka pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES pun akan semakin tinggi, begitu pula sebaliknya.

*Stewardship Theory* mendasari pelaksanaan *Good University Governance* (*GUG*) dalam perguruan tinggi Badan Layanan Umum (BLU). Teori *stewardship* menjelaskan bahwa manajemen perguruan tinggi dipercaya untuk mengelola perguruan tinggi sesuai dengan kepentingan *principle* agar tercapai tata kelola universitas yang baik (*good university governance*). Jika didasarkan pada *stewardship theory* maka pihak *steward* akan melaksanakan tuntutan dan peraturan

yang diberikan oleh *principle*, karena adanya rasa saling percaya dan kesesuaian visi, misi dan tujuan di antara keduanya. Bila rasa saling percaya, visi, misi, tujuan tercapai, dan tata kelola yang baik terpenuhi maka kepuasan mahasiswa pun akan meningkat. Sebaliknya, ketidaktercapaian akan menghilangkan kepuasan mahasiswa. Dalam hal ini jika mahasiswa melihat tata kelola universitas yang baik (*good university governance*) pada Fakultas Ekonomi UNNES maka akan diharapkan dapat memperkuat pandangannya terhadap kualitas pelayanan akademik sehingga dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2014) menunjukkan hasil bahwa secara simultan, kualitas layanan akademik yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai pengaruh signifikan yang sangat tinggi. Namun dalam penelitian yang dilakukan Suhaylide (2013) menyatakan bahwa pengaruh variabel mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada kategori rendah. Menurut Sekaran dan Bougie (2010) dalam Kamaruddin (2014) apabila pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat belum bersifat konklusif, maka peneliti berikutnya dapat menempatkan variabel moderasi. Baron dan Kenny (1986) variabel moderasi merupakan variabel yang mampu memperjelas hubungan dua variabel atau lebih yang belum bersifat konklusif atau universal dimana variabel moderasi akan memperkuat atau memperlemah pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Dari pendapat tersebut, maka peneliti menambahkan variabel *good university governance* sebagai variabel moderasi. Hal tersebut didukung oleh penelitian Trismanto & Zainal

(2012) bahwa dimensi tata kelola (*good governance*) yaitu transparansi informasi, akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

#### **2.4.5. *Good University Governance* Memoderasi Pengaruh *Faculty Image* terhadap Kepuasan Mahasiswa**

*Faculty image* yang sangat baik sebagai keyakinan mahasiswa terhadap lembaga pendidikan yang sudah dipercaya. Oleh sebab itu, Fakultas Ekonomi UNNES sebagai lembaga yang mendapat kepercayaan mahasiswa diharapkan akan terus berupaya membangun serta meningkatkan citra fakultas yang baik. *Faculty image* yang dibangun tersebut akan lebih bermakna jika diikuti oleh *good university governance* dari Fakultas Ekonomi UNNES. *Good university governance* akan memperkuat *faculty image* dalam pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Asumsinya, dengan adanya *good university governance* yang tinggi terhadap lembaga, diimbangi dengan *faculty image* yang baik maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES.

*Stewardship Theory* mendasari pelaksanaan *Good University Governance* (*GUG*) dalam perguruan tinggi Badan Layanan Umum (BLU). Teori *stewardship* menjelaskan bahwa manajemen perguruan tinggi dipercaya untuk mengelola perguruan tinggi sesuai dengan kepentingan *principle* agar tercapai tata kelola universitas yang baik (*good university governance*). Jika didasarkan pada *stewardship theory* maka pihak *steward* akan melaksanakan tuntutan dan peraturan yang diberikan oleh *principle*, karena adanya rasa saling percaya dan kesesuaian visi, misi dan tujuan di antara keduanya. Bila rasa saling percaya, visi, misi, tujuan

tercapai, dan tata kelola yang baik terpenuhi maka kepuasan mahasiswa pun akan meningkat. Sebaliknya, ketidaktercapaian akan menghilangkan kepuasan mahasiswa. Dalam hal ini jika mahasiswa melihat tata kelola universitas yang baik (*good university governance*) khususnya pada Fakultas Ekonomi UNNES maka akan diharapkan dapat memperkuat pandangannya terhadap citra Fakultas Ekonomi UNNES (*faculty image*) sehingga dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wong, et al. (2016) dan Noviasari (2015) menunjukkan hasil bahwa lembaga merek atau citra institusi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Namun penelitian yang dilakukan oleh Saleem, et al. (2017) menunjukkan hasil bahwa reputasi universitas memperkuat hubungan dalam arah negatif. Menurut Sekaran dan Bougie (2010) dalam Kamaruddin (2014) apabila pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat belum bersifat konklusif, maka peneliti berikutnya dapat menempatkan variabel moderasi. Baron dan Kenny (1986) variabel moderasi merupakan variabel yang mampu memperjelas hubungan dua variabel atau lebih yang belum bersifat konklusif atau universal dimana variabel moderasi akan memperkuat atau memperlemah pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Dari pendapat tersebut maka peneliti menambahkan variabel *good university governance* sebagai variabel moderasi hubungan antara *faculty image* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES. Hal tersebut didukung oleh penelitian Trismanto & Zainal (2012) bahwa dimensi tata kelola (*good governance*) yaitu transparansi informasi, akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

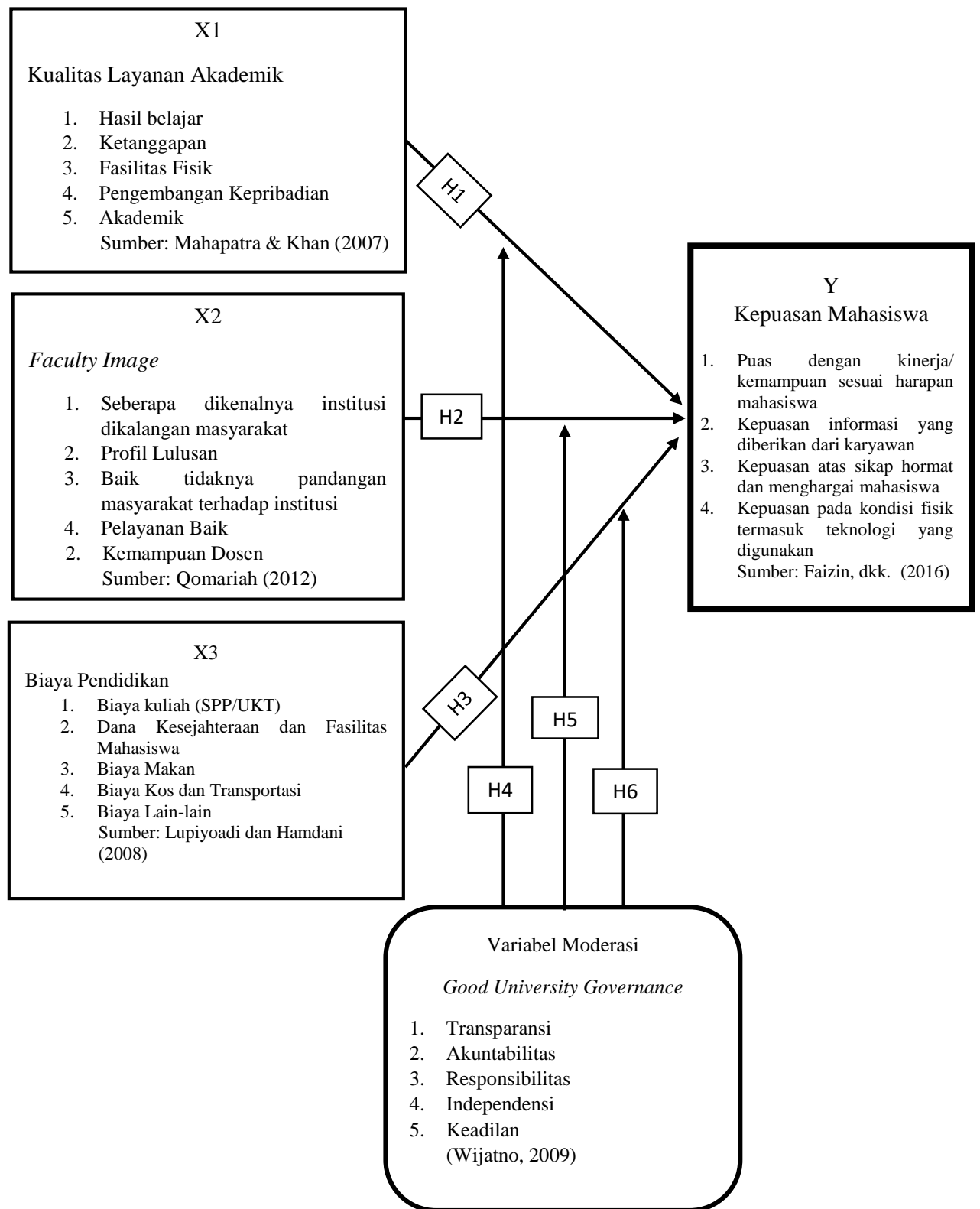
#### **2.4.6. *Good University Governance* Memoderasi Pengaruh Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Biaya pendidikan yang dikeluarkan dengan pendidikan yang diterima menjadi tolak ukur kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Dengan biaya pendidikan seseorang dapat membandingkan antara pelayanan akademik yang didapatkan dengan pengorbanan (biaya pendidikan) yang harus dikeluarkan. Biaya pendidikan yang dikorbankan akan lebih meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa dengan *good university governance* pada Fakultas Ekonomi yang tinggi. Asumsinya, apabila *good university governance* pada Fakultas Ekonomi tinggi, maka pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pun akan semakin tinggi, begitupun sebaliknya.

*Stewardship Theory* mendasari pelaksanaan *Good University Governance* (*GUG*) dalam perguruan tinggi Badan Layanan Umum (BLU). Teori *stewardship* menjelaskan bahwa manajemen perguruan tinggi dipercaya untuk mengelola perguruan tinggi sesuai dengan kepentingan *principle* agar tercapai tata kelola universitas yang baik (*good university governance*). Jika didasarkan pada *stewardship theory* maka pihak *steward* akan melaksanakan tuntutan dan peraturan yang diberikan oleh *principle*, karena adanya rasa saling percaya dan kesesuaian visi, misi dan tujuan di antara keduanya. Bila rasa saling percaya, visi, misi, tujuan tercapai, dan tata kelola yang baik terpenuhi maka kepuasan mahasiswa pun akan meningkat. Sebaliknya, ketidaktercapaian akan menghilangkan kepuasan mahasiswa. Dalam hal ini jika mahasiswa melihat tata kelola universitas yang baik (*good university governance*) pada Fakultas Ekonomi UNNES maka akan

diharapkan dapat memperkuat pandangannya mengenai kesesuaian biaya pendidikan yang ditanggung dengan jasa pendidikan yang diterima sehingga dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Suhaylide (2013) menunjukkan bahwa pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada kategori rendah. Penelitian Saleem, et al. (2017) menyatakan bahwa harga universitas memperkuat hubungan terhadap kepuasan mahasiswa ke arah negatif. Menurut Sekaran dan Bougie (2010) dalam Kamaruddin (2014) apabila pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat belum bersifat konklusif, maka peneliti berikutnya dapat menempatkan variabel moderasi. Baron dan Kenny (1986) variabel moderasi merupakan variabel yang mampu memperjelas hubungan dua variabel atau lebih yang belum bersifat konklusif atau universal dimana variabel moderasi akan memperkuat atau memperlemah pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Dari pendapat tersebut maka peneliti menambahkan variabel *good university governance* sebagai variabel moderasi hubungan antara biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES. Hal tersebut didukung oleh penelitian Trismanto & Zainal (2012) bahwa dimensi tata kelola (*good governance*) yaitu transparansi informasi, akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.



**Gambar 2.2. Kerangka Berpikir**

## 2.5. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori ilmiah dan kerangka berfikir yang telah dikemukakan, maka peneliti merumuskan hipotesis yang merupakan jawaban sementara dari peneliti merumuskan hipotesis yang merupakan jawaban sementara dari peneliti sebagai berikut:

- Ha<sub>1</sub>** : Kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang (UNNES).
- Ha<sub>2</sub>** : *Faculty image* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang (UNNES).
- Ha<sub>3</sub>** : Biaya pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang (UNNES).
- Ha<sub>4</sub>** : *Good university governance* mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang (UNNES).
- Ha<sub>5</sub>** : *Good university governance* mampu memoderasi pengaruh *faculty image* terhadap kepuasan mahasiswa melalui Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang (UNNES).
- Ha<sub>6</sub>** : *Good university governance* mampu memoderasi pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa melalui Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang (UNNES).



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan akademik di Fakultas Ekonomi UNNES, maka dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES.
2. *Faculty image* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES. Hal ini berarti bahwa semakin baik *faculty image* di Fakultas Ekonomi UNNES, maka dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES.
3. Biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES. Hal ini berarti bahwa semakin baik biaya pendidikan di Fakultas Ekonomi UNNES, maka dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES.
4. Kualitas pelayanan akademik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dimoderasi oleh *good university governance*. Hal ini berarti bahwa *good university governance* tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES.

5. *Faculty image* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dimoderasi oleh *good university governance*. Hal ini berarti bahwa *good university governance* tidak mampu memoderasi pengaruh *faculty image* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES.
6. Biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dimoderasi oleh *good university governance*. Hal ini berarti bahwa *good university governance* dapat memoderasi pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan adanya *good university governance* dapat meningkatkan pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Bagi lembaga

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik, *faculty image*, dan biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. *Good university governance* mampu memoderasi pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa. Namun *good university governance* tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan akademik dan *faculty image* terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, perlu adanya monitoring dan evaluasi terhadap kinerja Fakultas Ekonomi UNNES untuk dapat lebih meningkatkan kepuasan mahasiswa.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Berdasarkan penelitian ini, skema penelitian dengan *good university governance* sebagai variabel yang memoderasi pengaruh kualitas pelayanan akademik, *faculty image*, dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa sebaiknya diganti sebagai variabel mediasi. Karena pada dasarnya variabel *good university governance* sudah pasti memperkuat pengaruh kualitas pelayanan akademik, *faculty image*, dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas variabel penelitian diluar variabel independen yang terdapat dalam penelitian ini, sehingga bisa didapatkan secara lebih luas tentang hal-hal apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari dan Ratih Hurriyati. (2008). *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus pada Mutu dan Layanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Alves, Helena, & Ma'rio Raposo. (2006). *The Influence of University Image on Student Behavior*. International Journal of Educational Management, Vol. 24, No. 1, pp. 73-85.
- Apriliana, Aris Fita Bayu., Sigit Santoso, dan Sri Sumaryati. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta*. Jupe UNS, Vol. 2 No. 3. Hal. 211-223 Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Arambewela, Rodney dan John Hall. (2009). *An Empirical Model of International Student Satisfaction*. Asia Pasific Journal of Marketing and Logistics, Vol. 21, Issue 4, pp. 555-569. Bingley: Emerald Group Publishing Limited.
- Ardianto (2009). *Pengaruh Motivasi, Kekuasaan dan Orientasi Resiko terhadap Keterbukaan Fleksibilitas Penerapan Standar Akuntansi Penurunan Nilai Aktiva (PSAK No. 48)*. Majalah Ekonomi Universitas Airlangga, Hal: 1-14. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Paraktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arinda Noviasari, Rifka., Deasy Wulandari, dan Ika Barokah Suryaningsih. (2015). *Pengaruh Citra Institusi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Moch. Sroedji Jember*. Jurnal Bisnis dan Manajemen (Bisma), Vol. 9, No. 2, Hal. 190-201.
- Arwanda, Nur Oktalia Dwine., Hartoyo, dan Sri Hartoyo. (2014). *Kepuasan, Citra, dan Loyalitas pada Lembaga Pendidikan Tinggi: Kasus Di Akademi XYZ*. Jur. Ilm. Kel. & Kons., Volume 7 No. 2. Hal 123-132 Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Bahrudin, M., Zuhro, S. (2015). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam. Vol. 3, No. 1.
- Diza, Moniharapon dan Imelda W. J. Ogi. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. FIFGroup)*. Jurnal EMBA, Vol. 4, No. 1.

- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). *Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment Retention*. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1-11.
- Fasochah & Harnoto. (2013). *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi pada RS Darul Istiqoma Kaliwungu Kendal)*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, No. 34.
- Fatona, Siti. (2010). *Kualitas Jasa yang Mempengaruhi Loyalitas dan Relevansinya terhadap Kepuasan*. *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol. 1, No. 1, pp: 41-46. Semarang: Semarang State University.
- Fattah, N. (2009). *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fikri, Sirhan., Wahyu Wiyani, dan Agung Suwandar. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No. 1.
- Friego, L. M., (2002). *A Balanced Scorecard*. *Strategic Finance Journal*. Vol. 84 (5), Hal. 6-9.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilbert, F. W., J. R. Lumpkin, & R.P. Dant. (1992). *Adaption and Customer Expectations of Health Care Options*. *Journal of Health Care Marketing*, Vol. 12, No. 3, pp. 46-55.
- Helgesen, O., Nasset, E. (2011). *Images, satisfaction and antecedents: Drivers of student loyalty? A case study of a Norwegian University College*. *International Journal of Educational Management*, 21(2): 126-146.
- Irawan, Handi. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Irmawati, Herlina., Diah Yulisetiari, dan Deasy Wulandari. (2017). *Pengaruh Lokasi dan Brand Image Serta Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Jember*. *Bisma Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 11 No. 2. Hal. 155-163 Jember: Uuniversitas Jember.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Khan, Shadique Mohammed, & Mahapatra Sankar Siba. (2007). *Service Quality Evaluation in Internet Banking: an Empirical Study in India*.
- Komang Mahayana Putra, I. dan Nyoman Kerti Yasa. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa, Citra, dan Positive Word of*

- Mouth Politeknik Negeri Bali. Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan, Vol. 11, No. 1, Hal. 90-102.*
- Kotler, Philip & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kumaat, Valery G. (2011). *Internal Audit*. Jakarta: Erlangga.
- Kunanusorn, A., & Puttawong, D. (2015) *The Mediating effect of satisfaction on student loyalty to higher education institution*. European Scientific Journal, Vol. 1. European Scientific Institute, ESI.
- Kusdiyanto. (2008). *Citra Perguruan Tinggi Swasta di Kopertis Wilayah VI Jawa Tengah*. Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 12, No. 2, Hlm. 150-160. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyawan, Ali dan Rinawati (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya pada Loyalitas Mahasiswa*. Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship, Vol. 10 No. 2. Hal. 119-131 Bandung: STMIK Mardira Indonesia.
- Mulyono. (2010). *Konsep Pembiayaan Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Munizu, Musran dan Nurdjanah Hamid. (2015). *Satisfaction And Loyalty Improvement Model On The Quality of Higher Education Services*. Jurnal Dinamika Manajemen, Vol. 6, No. 1, pp: 13-24. Semarang: Semarang State University.
- Ningsih, Israyati Tresna & Hengky Pramusinto. (2016). *Peran Humas Dalam Peningkatan Citra Sekolah Di SMK YPE Sumpiuh Kab. Banyumas*. Economic Education Analysis Journal, Vol. 6, No. 2. Semarang: Semarang State University.
- Peter J. Paul & Jerry C. Olson. (2000). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Cetakan Pertama Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Puspitarini, Noviana Dyah. (2012). *Peran Satuan Pengendalian Internal dalam Pencapaian Good University pada Perguruan Tinggi berstatus PK-BLU*. Accounting Analysis Journal, Vol. 1 No. 2, Hlm: 1-8. Semarang: Semarang State University.
- Qomariah, Nurul. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Aplikasi Manajemen., Volume 10 No. 1. Hal. 177-187 Jember: Universitas Muhammadiyah Jember.

- Radja, N. R., Supramono, & Sulasmono, B. S. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Atas Kepuasan Siswa dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa Di SMK Kristen Salatiga*. Satya Widya, 29 (2).
- Raharjo, Eko. (2007). *Teori Agency dan Teori Stewardship dalam Perspektif Akuntansi*. Fokus Ekonomi, Vol. 2 No. 1, Hlm: 37-46. Semarang: STIE Pelita Nusantara.
- Rahayu, Dwi. (2013). *Pengaruh Service Quality terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji*. Tanjungpinang: Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Rahmawati, Diana. (2013). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Economia, Vol. 9, No. 1, Hlm. 52-65. Yogyakarta: Faculty of Economics Universitas Negeri Yogyakarta
- Rinala, I Nyoman., I Made Yudana, dan I Nyoman Natajaya. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. E-Journal Pprogram Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, Volume 4. Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha.
- Rivai, Veitzhal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Roscoe. (1982). *Research Methode For Business*. New York. Mc Graw Hill.
- Rosyid, Ahmad., Agus Fakhrina, dan Miftahul Huda. (2014). *Survey Atas Implementasi Good University Governance Studi Kasus di STAIN Pekalongan*. Jurnal Penelitian, Vol. 11 No. 1. Pekalongan: STAIN Pekalongan.
- Saima Saleem, Shahzadi., Kamran Moosa, Abeer Imam, & Rashid Ahmed Khan. (2017). *Service Quality and Student Satisfaction: The Moderating Role of University Culture, Reputation and Price in Education Sector of Pakistan*. Iranian Journal of Mangement Studies, Vol. 10, No. 1. Pp: 237-258.
- Smith, J. Brock & Donald W. Barclay. (1997). *The Effects of Organizational Differences and Trust on the Effectiveness of Selling Partner Relationships*. Journal of Marketing, Vol. 61, No. 1, pp: 3-21.
- Soemirat dan Ardianto (2012). *Dasar-dasar Public relations*. Bandung: Remaja Rodakarya.
- Sudarmanto, Gunawan. (2011). *Good University Governance. "Pemahaman Pengertian dan Bagaimana Seharusnya Implikasi dalam Penyelenggaraan Perguruan Tinggi"*. Bandung: ITB.

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methode)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Suhaylide, Irna Siskatrin. (2013). *Pengaruh Mutu Layanan Akademik dan Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung*. e-journal.edu.upi. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Sullivan, Malcolm, & Adcock, Dennis. (2002). *Retail Marketing (1st edition)*. Derby: Saxon Graphics Ltd.
- Sumaedi, Sik., I Gede Mahatma Yuda Bakti, dan Nur Metasari. (2011). *The Effect of Students' Perceived Service Quality and Perceived Price on Student Satisfaction*. Management Science and Engineering, Vol. 5, No. 1 pp. 88-97 Banten: Indonesian Institute of Science.
- Supriadi, Dedi. (2010). *Satuan Biaya Pendidikan Dasar dan Menengah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Susanto, Hery (2014). *Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh*. Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh, Vol. 15 No. 2. Hal 88-96 Mataram: UPBJJ.
- Susanto, Parengki. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang*. TINGKAP Volume VIII No. I Hal. 65-78 Padang: Universitas Negeri Padang.
- Suyanto. (2008). *Teori Stewardship Dalam Akuntansi Manajemen*. <http://teori/7.htm>. (21 Februari 2018)
- Tik Tsuen Wong, Anthony., Canon Tong, dan Julianne Wai-Yin Wong. (2016). *The Relationship Between Institution Branding, Teaching Quality and Student Satisfaction in Higher Education in Hong Kong*. Journal of Marketing and HR, Vol. 4, Issue 1, pp: 169-188.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran. Edisi 3*. Yogyakarta : ANDI.



- Trismanto, dan Zainal Alim Adiwijaya. (2012). *Tata Kelola Sekolah Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Masyarakat*. Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan, Vol. VII, No. 2, Hal. 140-153. Semarang: Semarang State University.
- Undari, Diyah., & Ismiyati. (2015). *Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Terhadap Pelayanan Perpustakaan Di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang*. Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan, Vol. X, No. 2. Hal. 136-153. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Usamah. (2008). “*Peran Kompetensi dan Model Pengorganisasian Dewan Pengawas Syariah Terhadap Pembiayaan Berbasis Bagi Hasil Pada Perbankan Syariah Di Indonesia*”. Jurnal Ekonomi.
- Wahab, Abdul Aziz, dan Sudi Rahayu. (2013). *Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Good University 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, Vo. XVII, No. 1.
- Widodo, Joko. (2012). *Studi Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Lembaga Program Studi dan Pasca Sarjana UNNES*. Jurnal Dinamika Manajemen, Vol. 3, No. 2, pp: 141-147. Semarang: Semarang State University.
- Wijatno, Serian. (2009). *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif dan Ekonomis Untuk Meningkatkan Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Wijaya, David. (2012). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wolfenshon, James D. (1999). *The Proper Governance of Companies Will Become as Crucial to The World Economies as The Proper Governing of Countries: World Bank Good Corporate Governance (GCG)*.
- Yulianto. (2013). *Pengaruh Produk, Harga, Promosi, Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Sepeda Motor Kawasaki*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 1, No. 1.
- Yulista & Kusumantoro. (2015). *Kualitas Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang (Tahun Ajaran 2014/2015)*. Economic Education Analysis Journal, Vol. 4, No. 1. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Yusnaini. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta*. Jurnal Dinamika Akuntansi, Vol. 2, No. 1, Hal. 1-9. Semarang: Semarang State University.

Zeithaml, Valerie A., A Parsu Parasuraman, & Arvind Malhotra. (2000). *Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge*. Journal of the Academy of Marketing Science.