

# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI GARUT

Taofik Slamet<sup>1</sup> Hilmi Aulawi<sup>2</sup>

Jurnal Kalibrasi  
Sekolah Tinggi Teknologi Garut  
Jl. Mayor Syamsu No. 1 Jayaraga Garut 44151 Indonesia  
Email : [jurnal@sttgarut.ac.id](mailto:jurnal@sttgarut.ac.id)

[1taofikslamet@gmail.com](mailto:taofikslamet@gmail.com)  
[2hilmi\\_aulawi@sttgarut.com](mailto:hilmi_aulawi@sttgarut.com)

**Abstrak-** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dan faktor-faktor yang perlu menjadi prioritas perbaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Teknologi Garut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis, dengan pendekatan statistik multivariat menggunakan teknik analisis data yaitu analisis faktor. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplorasi dengan pengumpulan data lapangan yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran angket kepada responden yaitu mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Garut sebanyak 100 orang sebagai sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 orang responden mengenai asumsi-asumsi terhadap indikator yang berhubungan dengan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dan faktor-faktor yang perlu menjadi prioritas perbaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Teknologi Garut berada dalam satu kategori tingkat kepuasan yaitu dalam kategori cenderung puas. Hal ini berarti menunjukkan bahwa adanya respon cenderung positif dari responden terhadap faktor-faktor yang diasumsikan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dan faktor-faktor yang perlu menjadi prioritas perbaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa mempunyai tingkat kepuasan cenderung baik terhadap segala bentuk produk, pelayanan, dan desain jasa lembaga Sekolah Tinggi Teknologi Garut.

**Kata kunci :** Kepuasan Siswa, Produk Pelayanan Dan Jasa.

## I. PENDAHULUAN

Keberlangsungan dan keberhasilan suatu perusahaan baik perusahaan manufaktur, dagang maupun jasa tidak akan terlepas dari peran dan keberadaan pelanggan yang mereka miliki. Pelanggan atau konsumen merupakan pihak eksternal yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan dari pelanggan untuk memperoleh keuntungan/laba. Pelanggan menurut Cambridge International Dictionaries dalam Lupiyoadi (2009)<sup>1</sup>.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan oleh Hanan and Karp dalam Rahmawati (2013)<sup>2</sup> dibedakan menjadi delapan atribut pembentuk customer satisfaction yang dikenal "The Big Eight" yang terdiri dari : *Value to Price Relationship, Product Quality, Product Features, Reliability, Warranty, Response to and Remedy of Problems, Sales experience* dan *Convenience of Acquisition*. Faktor-faktor tersebut dapat dikategorikan ke dalam tiga kategori yaitu faktor-faktor yang berkaitan dengan produk (kualitas produk, hubungan antara nilai produk dengan harga, bentuk produk dan keandalan produk yang sesuai keinginan pelanggan), faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan (meliputi : jaminan dan respon serta cara pemecahan masalah) dan

---

<sup>1</sup> Lupiyoadi (2009)

<sup>2</sup> Rahmawati (2013)

faktor-faktor yang berhubungan dengan pengalaman penjualan (meliputi pengalaman karyawan dan kemudahan serta kenyamanan).

Karena keterbatasan penulis dari segi biaya, waktu dan tenaga serta keterbatasan yang berkaitan dengan kemampuan penulis baik dari segi teori maupun metode penelitian. Maka objek penelitian tersebut dibatasi pada faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dan faktor-faktor yang perlu menjadi prioritas peraian pada Sekolah Tinggi Teknologi Garut.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis akan mengkaji lebih jauh mengenai hal tersebut di atas dengan mengambil judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI GARUT”.

## II. STUDI PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Pelanggan

Pelanggan menurut Cambridge International Dictionaries dalam Lupiyoadi (2009)<sup>3</sup>, adalah *“a person who buys goods or a services”* atau pelanggan adalah seseorang yang membeli barang dan jasa. Sementara menurut Webster’s Dictionary dalam Lupiyoadi (2009)<sup>4</sup> pelanggan adalah *“one who frequents any place of sale for producing what he wants”*. (Pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan).

### 2.2 Kepuasan Pelanggan

Menurut Philip Kotler yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2009)<sup>5</sup> “kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan”. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan suatu produk sebagai akhir dari suatu proses penjualan memberikan dampak tersendiri kepada perilaku pelanggan terhadap produk tersebut. Kepuasan konsumen dapat tercapai dengan adanya kegiatan pemasaran,

### 2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Strategi pemasaran diperlukan perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah “strategi produk, harga, promosi, lokasi, pelayanan karyawan, fasilitas dan suasana yang merupakan atribut-atribut perusahaan”(Fandi Tjiptono,2011:61)<sup>6</sup>. Strategi ini merupakan faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen atau pelanggan.

#### 1. Produk

Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen. Produk dapat menciptakan kepuasan konsumen. Dasar penilaian terhadap pelayanan produk ini meliputi: jenis produk, mutu atau kualitas produk dan persediaan produk.

#### 2. Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi : tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.

#### 3. Promosi

Dasar penelitian promosi yang mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran. Penelitian dalam hal ini meliputi: iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah-hadiah.

---

3 Lupiyoadi (2009)

4 ibid hal

5 Ibid. hal

6 Fandi Tjiptono, (2011) hal:61

4. Lokasi

Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi : lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi.

5. Pelayanan Karyawan

Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen. Dasar penilaian dalam hal ini pelayanan karyawan meliputi : kesopanan, keramahan, kecepatan dan ketepatan.

6. Fasilitas

Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancara operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.

7. Suasana

Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi : sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan.

## 2.2 Pengujian Analisis Data

### 2.5.1 Pengujian Validitas

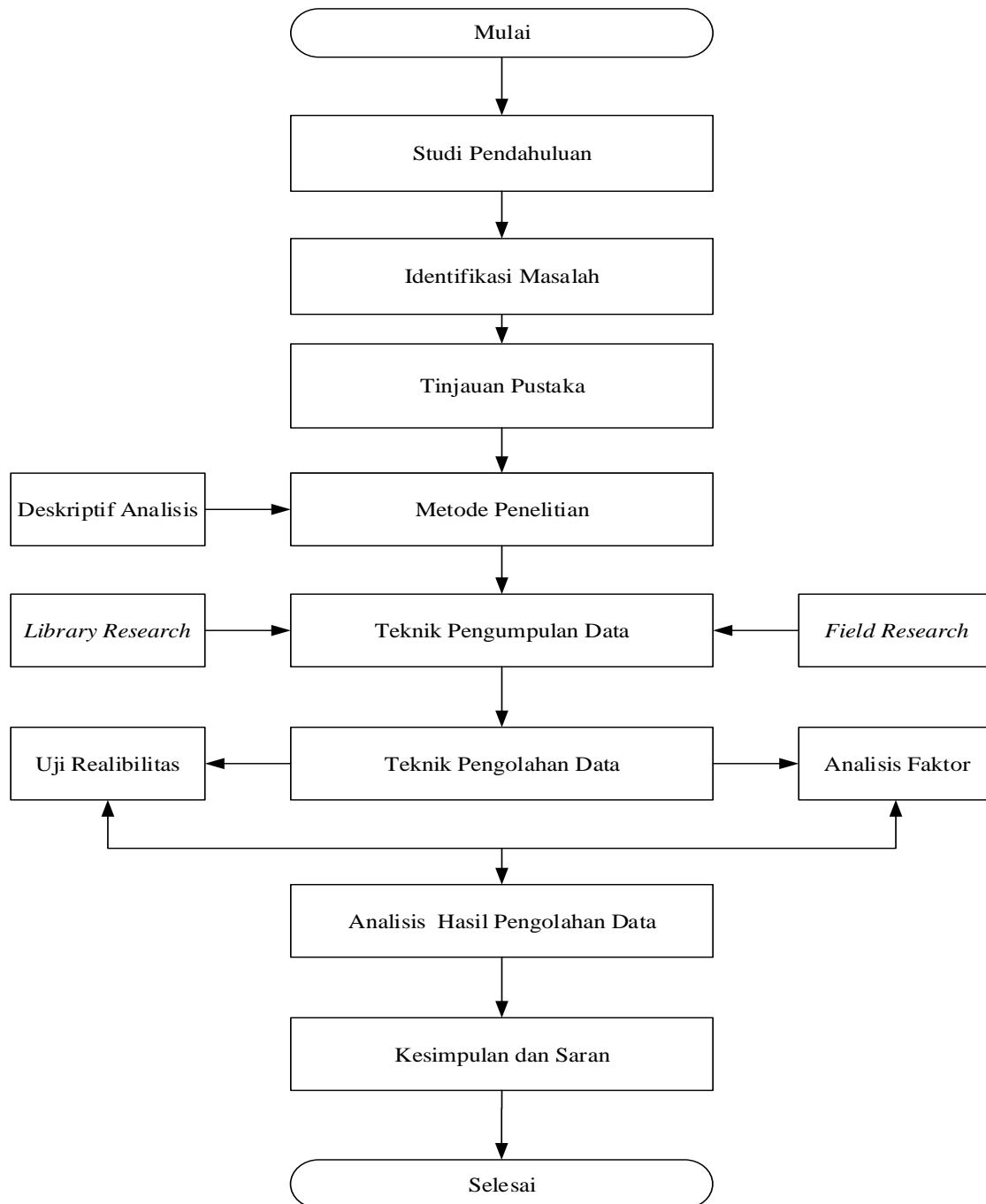
Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui item-item instrumen yang valid dan atau item-item instrumen yang tidak valid. Rumus statistik yang digunakan untuk pengujian validitas adalah statistik koefisien korelasi *product moment*. Fungsi rumus ini adalah mengetahui validitas (kesahihan) pada setiap item kuisisioner penelitian.

### 2.5.2 Pengujian Reliabilitas

Pengujian reabilitas dilakukan guna mengetahui konsistensi dari alat ukur/instrumen yang digunakan, sehingga hasil dari suatu pengukuran dapat dipercaya. Rumus statistik yang digunakan adalah teknik reliability analysis *Alpha Cronbach*. Fungsi rumus ini adalah untuk mengetahui reliabilitas (kehandalan) instrumen kuisisioner sebagai alat ukur tingkat kepuasan pelanggan maupun karyawan.

### III. METODOLOGI PENELITIAN

Adapun tahap penelitian ini dapat digambarkan seperti pada *flowchart* dibawah ini:



**Gambar 1** *Flowchart* Pemecahan Masalah

### IV. HASIL PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

#### 1.1 Karakteristik Responden

Dari hasil proses penelitian, diperoleh data mengenai jumlah mahasiswa aktif pada tahun akademik 2015/2016-1 dan minimal telah menempuh IV semester, penetapan tersebut karena mahasiswa yang sudah mengikuti IV semester telah memahami keadaan diperguruan tinggi.

**Tabel 1** Rekapitulasi Jumlah Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2015/2016-1.

No	Program Studi	Angkatan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1	Teknik Industri	2012	19	4
		2013	28	6
		2014	43	9
2	Teknik Informatika	2012	70	14
		2013	98	19
		2014	111	22
3	Teknik Sipil	2012	4	1
		2013	7	1
		2014	13	3
4	Teknik Komputer	2012	31	6
		2013	21	4
		2014	58	12
Jumlah			503	100

## 1.2 Klasifikasi Penilaian

**Tabel 2** Klasifikasi kriteria penilaian terhadap tanggapan responden

No	Skor Penilaian		Keterangan
	Skor	Proporsi	
1.	420 – 500	84,00 – 100,00	Sangat Baik
2.	340 – 419	68,00 – 83,99	Baik
3.	260 – 339	52,00 – 67,99	Cenderung Baik
4.	180 – 259	36,00 – 51,99	Kurang Baik
5.	100 – 179	20,00 – 35,99	Sangat Kurang Baik

Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuesioner yang bersifat tertutup, dimana jawaban telah tersedia untuk diberikan penilainnya oleh responden. Setiap item pertanyaan diarahkan untuk mengetahui pengaruh suasana akademik dan infrastruktur teknologi informasi terhadap kemampuan berbagi pengetahuan.

## 1.3 Analisis Faktor

### 4.4.1 Uji KMO dan *Barlett's Test of Spherity*

Analisis faktor diawali dengan menentukan matriks korelasi dari semua pasangan variabel dalam penelitian ini. Metode yang digunakan dalam analisis faktor ini adalah metode (Kaiser-Meyer-Olkin), *Barlett's Test of Spherity* dan *Anti-Image*. Pada pengolahan yang pertama diperoleh hasil seperti yang disajikan pada tabel 4.79 sebagai berikut :

**Tabel 3** Hasil Uji KMO dan *Barlett's Test of Spherity*

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.732
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6.828E3
	Df	2628
	Sig.	.000

Sumber: data primer hasil pengolahan 2015

Dalam uji KMO, apabila nilai MSA lebih besar dari 0,50 maka analisis faktor memang tepat untuk mengukur data, sedangkan berdasarkan uji Barlett's Test of Spherity, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka variabel-variabel tersebut berkorelasi dan layak untuk dianalisis lebih lanjut. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai MSA (Measure of Sampling Adequacy) adalah 0,732 lebih besar dari 0,50 ( $0,732 > 0,50$ ), artinya analisis faktor memang tepat untuk menganalisis data dalam bentuk matriks korelasi. Disamping itu Barlett's Test of Spherity dengan Chi-Square sebesar 6.828E3 ( $df = 2628$ ) dan nilai sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 > 0,05$ ), artinya variabel-variabel tersebut memang berkorelasi dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Pada Anti-Image Matrics (dilihat pada lampiran), perhatikan bagian bawah (Anti-Image Correlation), khususnya pada angka korelasi bertanda a (arah diagonal dari kiri atas ke kanan bawah). Terlihat angka MSA untuk variabel X23 (497) tidak memenuhi batas 0,50, sehingga perlu pengujian ulang dengan menghilangkan variabel yang mempunyai nilai korelasi dibawah 0,50 tersebut. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4** Hasil Uji KMO dan *Barlett's Test of Spherity*

<b>KMO and Bartlett's Test</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.778
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6.682E3
	Df	2556
	Sig.	.000

*Sumber: data primer hasil pengolahan 2015*

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai MSA (Measure of Sampling Adequacy) adalah 0,778 lebih besar dari 0,50 ( $0,778 > 0,50$ ), artinya analisis faktor memang tepat untuk menganalisis data dalam bentuk matriks korelasi. Disamping itu Barlett's Test of Spherity dengan Chi-Square sebesar 6.682E3 ( $df = 2556$ ) dan nilai sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 > 0,05$ ), artinya variabel-variabel tersebut memang berkorelasi dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Setelah dilakukan pengujian ulang, maka pada Anti-Image Matrices (dilihat pada lampiran), angka korelasi (Anti-Image Corelation) yang bertanda a (arah diagonal dari kiri atas ke kanan bawah), mengalami peningkatan nilai korelasi tiap variabel setelah adanya pengurangan variabel X23. Terlihat semua variabel sudah mempunyai MSA diatas 0,50, dengan demikian variabel dan sampel yang ada secara keseluruhan bisa dianalisis lebih lanjut.

Hasil KMO dan Barlett's of Sheperity menunjukkan variabel-variabel berkorelasi dan layak untuk dianalisis lebih lanjut. Selanjutnya dilakukan proses ekstrasi terhadap sekumpulan variabel yang ada dengan metode Principal Component Analysis (PCA). Sehingga diperoleh hasil sebagai berikut :

#### 4.4.2 Communalities

**Tabel 5** *Communalities*

<b>Communalities</b>		
	<b>Initial</b>	<b>Extraction</b>
X1	1.000	.665
X2	1.000	.770
X3	1.000	.719
X4	1.000	.826

<b>Communalities</b>		
	<b>Initial</b>	<b>Extraction</b>
X5	1.000	.715
X6	1.000	.848
X7	1.000	.804
X8	1.000	.771
X9	1.000	.775
X10	1.000	.743
X11	1.000	.779
X12	1.000	.820
X13	1.000	.761
X14	1.000	.840
X15	1.000	.857
X16	1.000	.713
X17	1.000	.756
X18	1.000	.653
X19	1.000	.748
X20	1.000	.737
X21	1.000	.764
X22	1.000	.734
X24	1.000	.796
X25	1.000	.748
X26	1.000	.783
X27	1.000	.755
X28	1.000	.842
X29	1.000	.855
X30	1.000	.809
X31	1.000	.831
X32	1.000	.847
X33	1.000	.865
X34	1.000	.800
X35	1.000	.790
X36	1.000	.826
X37	1.000	.808
X38	1.000	.789
X39	1.000	.815
X40	1.000	.761
X41	1.000	.674
X42	1.000	.726
X43	1.000	.690
X44	1.000	.889
X45	1.000	.822

<b>Communalities</b>		
	<b>Initial</b>	<b>Extraction</b>
X46	1.000	.779
X47	1.000	.804
X48	1.000	.760
X49	1.000	.699
X50	1.000	.726
X51	1.000	.757
X52	1.000	.738
X53	1.000	.725
X54	1.000	.769
X55	1.000	.816
X56	1.000	.821
X57	1.000	.774
X58	1.000	.784
X59	1.000	.774
X60	1.000	.781
X61	1.000	.791
X62	1.000	.814
X63	1.000	.721
X64	1.000	.835
X65	1.000	.882
X66	1.000	.798
X67	1.000	.811
X68	1.000	.767
X69	1.000	.763
X70	1.000	.745
X71	1.000	.804
X72	1.000	.787
X73	1.000	.730
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

Sumber: *data primer hasil pengolahan 2015*

#### 4.4.3 Total Variance Explained

Dari tabel 4.80 dapat diketahui bahwa untuk variabel X1, angka 0,665 menunjukkan bahwa sekitar 66,5% varians dari variabel X1 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk (jika dilihat pada tabel Component Matrix, ada component, iyang berarti ada 16 factor yang terbentuk). Untuk variabel X2, angka 0,770 menunjukkan bahwa sekitar 77% varians dari variabel X2 bisa dijelaskan oleh factor yang terbentuk, demikian seterusnya untuk variabel lainnya, dengan ketentuan semakin besar Communalities sebuah variabel, berarti semakin erat hubungannya dengan faktor yang terbentuk.



**Tabel 6 Total Variance Explained**

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	25.740	35.750	35.750	25.740	35.750	35.750	7.585	10.535	10.535
2	4.406	6.120	41.870	4.406	6.120	41.870	6.953	9.657	20.192
3	3.732	5.183	47.053	3.732	5.183	47.053	5.711	7.932	28.124
4	3.229	4.485	51.538	3.229	4.485	51.538	5.684	7.894	36.018
5	2.525	3.507	55.044	2.525	3.507	55.044	4.912	6.823	42.841
6	2.312	3.211	58.255	2.312	3.211	58.255	4.028	5.594	48.434
7	2.033	2.823	61.079	2.033	2.823	61.079	2.688	3.733	52.168
8	1.742	2.420	63.498	1.742	2.420	63.498	2.509	3.485	55.653
9	1.601	2.224	65.722	1.601	2.224	65.722	2.279	3.166	58.819
10	1.486	2.064	67.786	1.486	2.064	67.786	2.209	3.068	61.887
11	1.441	2.001	69.788	1.441	2.001	69.788	2.196	3.050	64.937
12	1.352	1.878	71.666	1.352	1.878	71.666	2.068	2.872	67.809
13	1.247	1.732	73.398	1.247	1.732	73.398	1.914	2.658	70.467
14	1.126	1.564	74.961	1.126	1.564	74.961	1.889	2.623	73.090
15	1.053	1.463	76.424	1.053	1.463	76.424	1.743	2.421	75.511
16	1.045	1.451	77.875	1.045	1.451	77.875	1.702	2.364	77.875

Sumber: data primer hasil pengolahan 2015

**4.4.4 Rotated Component Matrix**

Dari gambar 4.1 terlihat bahwa satu ke dua faktor (garis dari sumbu Component Number = 1 ke 2), arah garis menurun dengan cukup tajam, kemudian dari angka 2 ke 3, garis masih menurun. Sedangkan angka 3 ke 4, 4 ke 5 sampai 15 ke 16 masih menurun. Demikian pula dari angka 16 ke 17, namun untuk factor 7 sudah dibawah angka 1 dari sumbu y (eigenvalues). Hal ini menunjukkan bahwa 16 faktor adalah yang paling baik untuk meringkas ke 72 variabel tersebut.

Pada tabel 4.82 menjelaskan bahwa setelah diketahui 16 faktor adalah jumlah yang paling optimal, maka komponen matriks menunjukkan distribusi ke 72 variabel tersebut pada 16 faktor yang terbentuk. Sedangkan angka-angka yang ada pada tabel tersebut adalah factor loadings yang menunjukkan besar korelasi antara suatu variabel dengan faktor 1, faktor 2, faktor 3, faktor 4, faktor 5, faktor 6, faktor 7, faktor 8, faktor 9, faktor 10, faktor 11, faktor 12, faktor 13, faktor 14, faktor 15, faktor 16. Proses penentuan variabel mana akan masuk faktor yang aman, dilakukan dengan melakukan perbandingan besar korelasi pada setiap baris.

Untuk melihat hasil distribusi variabel yang lebih jelas dan nyata, dapat dilihat pada tabel Rotated Component Matrix. Dimana faktor loadings yang dulunya kecil semakin diperkecil, dan factor loadings yang besar semakin diperbesar.

**Tabel 7 Rotated Component Matrix**

Rotated Component Matrix <sup>a</sup>																
	Component															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
X39	.781	.246	.127	.175	.102	.135	.106	.098	-.083	.025	.096	.029	.051	.126	.016	.110
X37	.767	.223	.078	.142	.095	.174	-.083	.065	.093	-.081	.075	.153	.025	.098	-.124	.152
X38	.729	.229	.142	.263	.044	.178	.105	.004	.178	-.008	.000	-.038	.017	.121	.111	.101
X36	.726	.200	.198	.189	-.109	.129	.118	.213	.074	.141	.011	.198	.125	-.028	.107	.065
X35	.698	.151	.230	.181	.014	.054	.175	.134	.196	.013	.074	.159	.233	-.044	.051	.121
X41	.671	.239	.117	.201	.166	.175	.101	-.057	-.018	.159	-.035	-.052	-.019	.033	.074	.065
X43	.640	.269	-.084	-.102	.062	.160	.126	.134	.013	.112	.043	.289	.019	.159	.031	-.043
X40	.628	.191	.106	.094	.430	.192	.204	.108	.104	.044	.089	-.069	.032	.017	.027	-.080
X42	.600	.016	.173	.134	.113	-.020	.106	.089	.119	.295	.221	.026	.018	-.130	.313	-.139
X34	.224	.805	.151	.059	.078	.149	.004	.025	.150	.075	-.110	.050	.047	.013	-.042	.020
X33	.307	.793	.158	.066	.069	.069	.084	.176	.154	.083	-.037	-.103	.085	-.087	-.061	.061
X31	.163	.781	.208	.063	.004	.122	-.134	.095	-.018	.031	.054	.252	-.048	.180	.054	.013
X29	.157	.771	.060	.167	.063	.280	.056	-.136	.064	.123	.067	.217	.123	.071	.091	-.033
X28	.296	.763	.160	.214	.105	.102	.119	-.050	-.030	.128	.102	.019	.108	.145	.048	-.006
X32	.174	.762	.274	.116	.060	.108	.035	.180	.155	.020	.024	.083	-.081	-.145	.135	.145
X30	.058	.715	.292	.126	.084	-.052	.298	-.163	.037	-.011	.098	-.222	-.018	-.007	-.063	.053
X27	.359	.569	.120	.276	.092	-.075	.057	.174	-.135	.147	.263	.122	.185	.044	.026	-.061
X62	.116	.213	.788	.038	.140	.113	.122	.098	-.033	.119	.012	.059	.211	-.110	-.011	-.009
X60	.039	.148	.756	.164	.130	.079	.161	.220	.051	-.014	.031	-.034	.097	-.012	.195	.096
X59	.125	.246	.749	.078	.036	.219	.103	.016	.027	.016	.026	.135	-.053	.163	.071	.129
X61	.216	.260	.639	.076	.137	.242	.107	.251	.140	.222	-.015	.108	.005	.104	-.120	-.071
X57	.112	.295	.553	.079	.129	.153	.255	-.089	.244	-.195	.288	.010	.138	-.086	.000	.207
X55	.251	.382	.549	.137	.051	.143	-.050	.060	.243	.306	.050	-.033	-.114	.213	-.208	.000
X53	.177	.361	.471	.210	-.028	.117	-.086	.174	.200	.116	.217	.142	-.089	.237	.143	-.202
X17	.230	.160	.468	.398	-.056	.165	.050	.020	.117	.025	.194	.021	.265	.079	-.022	.371
X56	.193	.356	.417	.073	.170	.132	.085	-.020	.402	-.070	.310	-.040	.368	.003	-.124	.094
X52	.187	.201	.405	.120	.119	.243	.091	-.084	.365	.237	.315	-.064	-.055	.070	.259	-.165
X50	.139	.194	.378	.232	.120	.323	.279	.103	.204	.094	-.104	.222	-.159	.036	.356	.035
X7	.160	.119	.147	.775	.123	.135	.068	.225	-.075	.145	-.038	.124	.052	.010	.082	-.003
X8	.188	.223	.181	.706	.112	-.049	.267	.076	.000	.088	.061	-.049	.151	.038	-.156	.019
X9	.147	.233	-.020	.676	.022	.141	.276	.188	.186	.009	.202	.002	.043	.158	-.049	-.076
X11	.378	.130	.068	.661	.039	.312	.124	.032	.184	.074	-.034	-.092	-.072	-.016	.012	.090
X4	.112	.084	.251	.613	.022	.213	-.094	-.046	-.051	.083	.324	.271	.249	.030	.227	-.090
X5	.073	.015	.100	.584	.143	.049	-.054	.189	.326	.101	.081	.250	.234	-.046	.209	.099
X10	.516	.144	.014	.546	-.014	.303	.092	-.067	.038	-.052	.094	-.053	-.013	.186	-.042	.000
X6	.117	.083	.338	.475	.137	.156	-.074	.215	.208	.214	-.089	.201	.304	-.098	.112	.375
X16	.363	.305	.067	.436	.015	.330	.047	.167	.028	-.154	.226	-.025	-.062	.142	-.033	.233

Rotated Component Matrix <sup>a</sup>																
	Component															
X65	-.020	.100	.111	.035	.883	.030	.038	-.021	-.143	.159	.097	-.039	.101	-.009	.053	.082
X64	.044	.086	.052	.029	.868	.031	.070	-.082	-.046	.184	.078	-.064	.068	-.031	-.032	-.058
X67	.098	.052	.016	.102	.800	.074	.030	.068	.194	.027	.005	.175	-.046	.145	.189	.099
X66	.163	.074	.113	.073	.779	.082	.049	.282	.116	-.028	.035	.146	-.011	.019	.123	.012
X63	.118	.051	.112	.104	.604	.040	.082	.088	.067	-.120	-.019	.073	.024	.524	.014	.029
X68	.163	.009	.048	.028	.501	.076	.217	.103	.270	.135	-.041	.137	-.060	.456	-.184	.256
X14	.249	.149	.233	.196	.124	.769	.044	.045	.003	.023	.097	.070	.122	.098	-.004	.109
X12	.150	.071	.219	.110	.017	.726	.140	.072	.037	.360	.049	.174	.118	.024	-.040	-.025
X15	.324	.281	.206	.122	.096	.714	-.083	.232	.029	-.039	.090	.050	.116	.086	.043	.023
X13	.246	.172	.173	.284	.065	.664	.034	.139	.210	.019	-.086	-.060	.013	-.028	.187	.056
X1	.139	.102	.101	.478	.142	.490	-.169	.000	.037	-.168	-.043	.027	.241	.127	.029	.021
X45	.326	.029	.213	.182	.167	-.091	.739	.030	-.043	.102	.100	.045	-.011	.093	-.110	.092
X48	.194	.044	.317	.110	.165	-.028	.569	-.138	.061	.040	.402	.105	.061	-.080	.166	-.147
X46	.166	.241	.108	.245	.118	.226	.566	.131	.107	-.022	.109	.395	.047	.096	.062	.155
X49	.269	.256	.266	.081	.120	.201	.496	.232	.179	.046	.080	.016	.173	.167	.118	.129
X22	.251	.082	.280	.265	.155	.125	-.057	.623	.039	.067	-.026	.208	.126	-.031	.109	-.080
X25	.258	-.008	.182	.214	.129	.269	.056	.611	.088	-.032	.130	-.011	-.030	.037	.002	.330
X24	.080	-.033	.151	.257	.417	.062	.246	.527	.000	-.048	.251	-.311	.059	.103	.006	-.082
X19	.154	.240	.131	.239	-.016	.276	.095	.480	-.052	.089	.216	.266	.225	.120	.184	-.224
X51	.187	.303	.306	.204	.133	.148	.139	.041	.566	.227	-.123	-.005	.098	.067	.176	-.036
X54	.334	.208	.414	.221	-.095	.145	-.062	.050	.491	.096	.102	.208	.049	.139	-.031	-.174
X58	.103	.353	.382	.183	.151	.089	.112	.044	.461	.043	.112	.003	.148	.281	.111	.290
X69	.130	.319	.171	.126	.186	.056	-.016	-.078	.114	.696	.029	.086	.071	.192	.002	.085
X70	.097	.087	.156	.089	.341	.117	.154	.162	.079	.577	.102	.064	.204	.039	.253	.234
X18	.286	.248	-.082	.300	.227	.140	.181	.031	.058	.393	.301	.153	-.124	-.065	.115	-.053
X20	.111	.028	.084	.124	.127	.031	.257	.152	.004	.094	.734	.010	.092	.113	-.021	.160
X21	.380	.166	.208	.314	.091	.189	-.179	.260	.053	-.029	.398	.139	-.036	-.045	.334	.102
X26	.295	.247	.097	.125	.236	-.013	.035	.276	.359	.337	.371	.056	.046	-.108	-.172	.223
X44	.320	.228	.274	.196	.205	.150	.207	.006	-.062	.148	.063	.690	-.076	-.010	.000	.038
X47	.406	.085	.092	.092	.208	.042	.181	.235	.304	.085	.026	.538	.198	.215	.072	.030
X2	.075	.034	.155	.304	.122	.267	.007	.155	.056	.115	.062	.008	.701	.033	.149	.049
X3	.288	.245	.084	.422	.006	.156	.220	-.018	.106	.074	.083	.020	.526	.106	-.054	.049
X72	.191	.104	.084	.149	.196	.164	.072	-.007	.036	.206	.115	.021	.087	.701	.261	.122
X71	.194	.020	.071	.000	.399	.069	.004	.113	.060	.103	.010	.028	.150	.247	.697	.023
X73	.324	.116	.118	.004	.161	.088	.133	-.019	-.054	.202	.172	.034	.052	.217	.026	.649

Sumber: data primer hasil pengolahan 2015

#### 4.4.5 Total Variance Explaine

Dari tabel 4.83 dapat diketahui bahwa untuk variabel X1 masuk factor 6 karena factor loading dengan factor 6 terbesar (0,769). Untuk variabel X2 masuk faktor 13, karena factor loading dengan faktor 13 terbesar (0,701). Begitupun untuk variabel lainnya, akan masuk kedalam salah satu faktor

dari ke 16 factor yang ada berdasarkan nilai korelasi yang paling besar. Dengan demikian , ke 72 variabel telah di reduksi menjadi hanya 16 faktor saja.

Dari tabel 4.83 dapat dilihat variabel-variabel yang telah diolah melalui analisis faktor dan terbentuk menjadi 6 faktor :

**Tabel 8 Total Variance Explained**

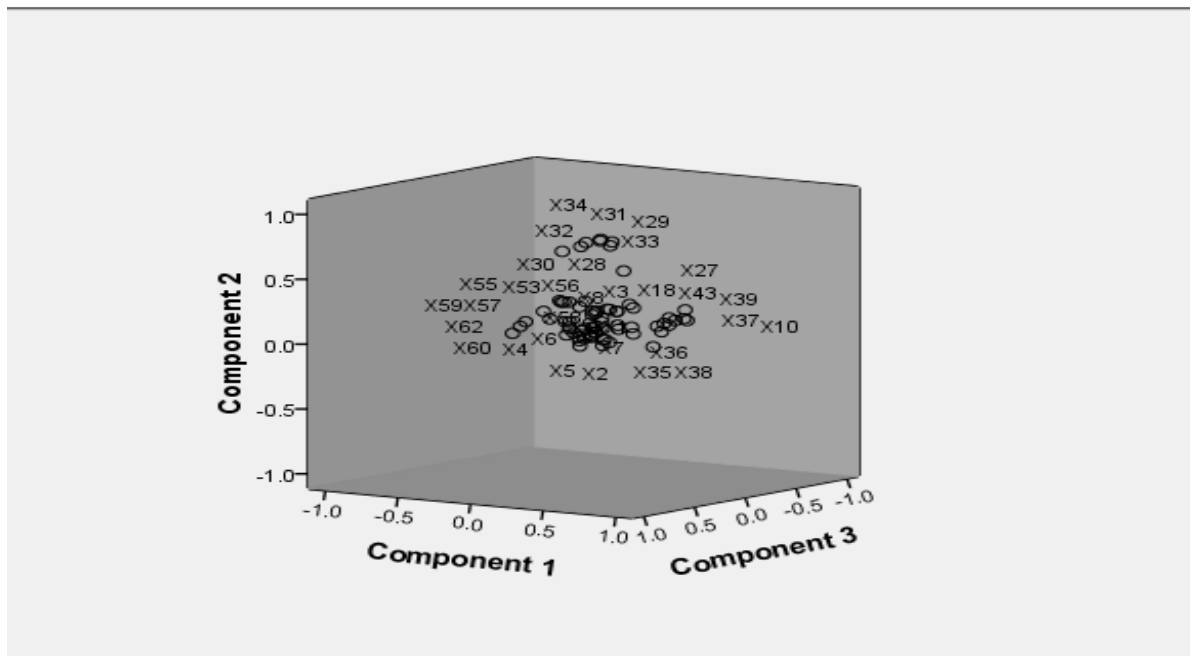
<b>Faktor Yang Baru Dibentuk</b>	<b>Variabel</b>	<b>Loading Factor</b>
Fktor 1	Pemahaman pegawai administrasi atas peraturan dan ketentuan akademik yang berlaku sesuai dengan bidang pelayanannya (X39)	<b>0.781</b>
	Sikap pegawai administrasi pada saat melayani mahasiswa (X37)	<b>0.767</b>
	Kemampuan komunikasi pegawai administrasi pada saat melayani mahasiswa (X38)	<b>0.729</b>
	Pelayanan pegawai administrasi terhadap kebutuhan mahasiswa mengenai informasi akademik (X36)	<b>0.726</b>
	Respon pegawai administrasi terhadap pertanyaan dan masalah yang dikemukakan mahasiswa (X35)	<b>0.698</b>
	Pencetakan Formulir Rencana Studi (FRS) yang sangat mudah diperoleh (X41)	<b>0.671</b>
	Pencetakan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) (X43)	<b>0.640</b>
	Kecepatan pelayanan staf administrasi kepada mahasiswa. (X40)	<b>0.628</b>
	Pencetakan nilai transkrip mata kuliah yang sangat mudah diperoleh (X42)	<b>0.600</b>
Fktor 2	Keadilan dosen wali akademik dalam memberikan bimbingan kepada setiap mahasiswa bimbingannya (X34)	<b>0.805</b>
	Nasehat yang diberikan dosen wali akademik terhadap kemajuan studi dan tujuan masa depan (X33)	<b>0.793</b>
	Bantuan dosen wali dalam hal pembelajaran (X31)	<b>0.781</b>
	Pemahaman dosen wali akademik terhadap peraturan dan ketentuan akademik yang berlaku (X29)	<b>0.771</b>
	Pemahaman dosen wali akademik terhadap prasyarat pengambilan matakuliah (X28)	<b>0.763</b>
	Arahan yang diberikan dosen wali akademik terhadap kemajuan studi dan tujuan masa depan (X32)	<b>0.762</b>
	Sikap yang ditunjukkan dosen wali akademik pada saat melayani (X30)	<b>0.715</b>
	Kesesuaian pelayanan dosen wali akademik dengan jam kerja (X27)	<b>0.569</b>
Fktor 3	Pemberian informasi kemajuan studi secara berkala (tiap semester) oleh dosen pengajar (X62)	<b>0.788</b>
	Penggunaan metode mengajar yang bervariasi yang dilaksanakan dosen pengajar (X60)	<b>0.756</b>
	Evaluasi yang dilaksanakan dosen pengajar (X59)	<b>0.749</b>
	Umpan balik yang diberikan dosen pengajar kepada mahasiswanya (X61)	<b>0.639</b>

<b>Faktor Yang Baru Dibentuk</b>	<b>Variabel</b>	<b>Loading Factor</b>
Fktor 4	Kualitas kelengkapan buku di perpustakaan STT-GARUT (X7)	<b>0.775</b>
	Kualitas sistem layanan perpustakaan lembaga STT-GARUT (X8)	<b>0.706</b>
	Kualitas pelaksanaan ujian di STT-GARUT (X9)	<b>0.676</b>
	Kualitas sistem informasi akademik STT-GARUT (X11)	<b>0.661</b>
	Reputasi lembaga STT-GARUT (X4)	<b>0.613</b>
	Kualitas seluruh ruang kuliah lembaga STT-GARUT (X5)	<b>0.584</b>
	Kualitas pelayanan tenaga administrasi STT-GARUT (X10)	<b>0.546</b>
Fktor 5	Bangku belajar yang disediakan di dalam kelas saat proses belajar (X65)	<b>0.883</b>
	Kursi belajar yang disediakan di dalam kelas saat proses belajar (X64)	<b>0.868</b>
	Terkait kerapihan bangku dan kursi kelas yang dipakai saat proses belajar (X67)	<b>0.800</b>
	Kerapihan papan bor yang disediakan di dalam kelas saat proses belajar (X66)	<b>0.779</b>
	Kebersihan lantai kelas saat proses belajar (X63)	<b>0.604</b>
	Ketersediaan alat tulis didalam kelas saat proses belajar (X68)	<b>0.501</b>
faktor 6	Biaya kemahasiswaan yang sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan (X14)	<b>0.769</b>
	Biaya SPP tiap semester yang dibayarkan sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan (X12)	<b>0.726</b>
	Biaya Sumbangan Operasional Pendidikan (SOP) yang dibayarkan sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan (X15)	<b>0.714</b>
	Biaya semester pendek yang dibayarkan sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan (X13)	<b>0.664</b>
faktor 7	Pelayanan pembuatan surat keterangan mahasiswa (X45)	<b>0.739</b>
	Informasi yang dicantumkan di mading kampus (X48)	<b>0.569</b>
	Pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem informasi akademik (X46)	<b>0.566</b>
faktor 8	Pemenuhan kebutuhan keamanan untuk belajar di luar kelas (X22)	<b>0.623</b>
	Taman-taman yang ada di STT-GARUT (X25)	<b>0.611</b>
	Lapangan parkir yang memadai (X24)	<b>0.527</b>
faktor 9	Kerapihan yang ditunjukkan oleh dosen pengaja (X51)	<b>0.566</b>
faktor 10	Ketersediaan proyektor didalam kelas saat proses belajar (X69)	<b>0.696</b>
	Pencahayaan di dalam kelas saat proses belajar (X70)	<b>0.577</b>
faktor 11	Pemenuhan kebutuhan untuk beribadah (X20)	<b>0.734</b>
faktor 12	Pendistribusian pakaian jas almamater kampus kepada	<b>0.690</b>

Faktor Yang Baru Dibentuk	Variabel	Loading Factor
	mahasiswa (X44)	
	Penetapan jadwal perkuliahan smester ganjil dan genap (X47)	<b>0.538</b>
faktor 13	Kurikulum yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dunia nyata (X2)	<b>0.701</b>
	Kualitas pengajaran yang dilaksanakan dosen (X3)	<b>0.526</b>
faktor 14	Kecerahan warna cat tembok kelas saat proses belajar (X72)	<b>0.701</b>
faktor 15	Kesejukan udara didalam kelas saat proses belajar (X71)	<b>0.697</b>
faktor 16	Jaringan internet didalam ruangan kelas (X73)	<b>0.649</b>

Sumber: data primer hasil pengolahan 2015

### Component Plot in Rotated Space



**Gambar 2** Component Plot in Rotated Space

Sumber: data primer hasil pengolahan 2015

## V. KESIMPULAN/RINGKASAN

Dari hasil analisis data dengan menggunakan metode analisis faktor, dari 73 variabel yang diteliti direduksi hanya menjadi 16 faktor. Sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Teknologi Garut yaitu :

1. Faktor 1 dinamakan Faktor Daya tanggap (*Responsiveness*)
2. Faktor 2 dinamakan Faktor Keandalan (*Reliability*)
3. Faktor 3 dinamakan Faktor Jaminan (*Assurance*)
4. Faktor 4 dinamakan Faktor Prasarana (*Infrastruktur*)
5. Faktor 5 dinamakan Faktor Sarana (*Facilities*)
6. Faktor 6 dinamakan Faktor Tarif/Biaya (*Tariff*)
7. Faktor 7 dinamakan Faktor Pengelolaan (*Service Quality*)

8. Faktor 8 dinamakan Faktor Keamanan (Security)
9. Faktor 9 dinamakan Faktor Perhatian dan Keramahan (Courtesy)
10. Faktor 10 dinamakan Faktor Perhatian dan Keramahan (Courtesy)
11. Faktor 11 dinamakan Faktor Kemudahan (Accessibility)
12. Faktor 12 dinamakan Faktor Pengiriman (Delivery)
13. Faktor 13 dinamakan faktor Faktor Kualitas Output Jasa (Technical Quality)
14. Faktor 14 dinamakan Faktor Kualitas Cara Penyampaian (Fuctional Quality)
15. Faktor 15 dinamakan Faktor Kenyamanan (Comfort)
16. Faktor 16 dinamakan Faktor Ketersediaan (Availability)

## VI. PENGAKUAN

Penelitian tugas akhir ini sebagai syarat kelulusan sarjana pada Sekolah Tinggi Teknologi Garut dengan dibimbing oleh Dr. H. Hilmi Aulawi, S.T., M.T.

## DAFTAR PUSTAKA

1. **Arikunto, Suharsimi (2010)**, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta.
2. **Aulawi, Hilmi (2010)**, Analisis Hubungan Antar Knowledge Enablers, Perilaku Berbagai Pengetahuan Dan Kemampuan Inovasi, Bandung.
3. **Ghozali, Imam (2001)**, Aplikasi Multivariat Dengan Program SPSS, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
4. **Hanan, Mack & Karp, Peter (1991)**, Customer Satisfaction: How to Maximize, Measure and Market your company's Ultimate Product, New York: American Management Association
5. **Harun, Haidar (2006)** "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi (Studi Kasus PT. Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang)". Tesis S2. Program Studi Magister Manajemen. Universitas Diponegoro Semarang.
6. **Kotler, Philip (1997)**, Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian, (Edisi kedelapan, terjemahan Arcella Ariwati Hermawan). Jakarta: Salemba Empat.
7. **Kotler, P. 2006**. Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas, Jilid I, Pretince Hall International Inc., New Jersey, 138, 245-246, 344, 372-373, 375-377.
8. **Kurnia, A. Chandra, (2015)**, Pengaruh Suasana Akademik Dan Infrastruktur Teknologi Informasi Terhadap Kemampuan Berbagai Pengetahuan, Garut. Hal. 32-56.
9. **Rahmawati, Diana (2013)**, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa, Universitas Negeri Yogyakarta.
10. **Richard A. Jhonson & Dean W. Wichern**, Applied Multivariate Statistical Analysis, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey 97632.
11. **Sekaran, Uma (2003)**. "Research Methods for Business. A Skill Building Approach, 4ed. John Wiley and Sons. 19-42.
12. **Susilawati, Reni (2012)**, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien pada Klinik Umum Baiturrahman, Garut. Hal.1-6, 32-45.
13. **Susanto, Erdi (2013)**. Analisis Pengelolaan Service Desk dan Komunikasi (DS8) Universitas Dian Nuswantoro berdasarkan Framework COBIT 4.1. Skripsi Sistem Informasi. Universitas Dian Nuswantoro.
14. **Sukmawati, Rika Aryani. 2010**. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Lingkungan Fakultas Teknologi Industri Itenas Menggunakan Metode SERVQUAL. Tugas Sarjana Program Studi Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional, Bandung. Hal 78-92.

15. **Tjiptono, Fandy 2011.** Service Quality & Satisfaction, edisi III, Penerbit Andi, Jakarta.
16. **Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., Berry, Leonard L. 1990.** Delivering Quality Service. Hal 124-136