

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.2 Sejarah Singkat Universitas Islam Negeri Maulana Malik

Ibrahim Malang

Dalam buku pedoman pendidikan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang 2011 sesuai dengan Keputusan Rektor UIN Maliki Malang No.Un.3/PP.01.2/1812/2011 tentang Pedoman pendidikan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang menjelaskan bahwa Universitas Islam Negeri (UIN) Malang berdiri berdasarkan Surat Keputusan Presiden No. 50 tanggal 21 Juni 2004. Bermula dari gagasan para tokoh Jawa Timur untuk mendirikan lembaga pendidikan tinggi islam di bawah Departemen Agama, dibentuklah Panitia Pendirian IAIN Cabang Surabaya melalui Surat Keputusan Menteri Agama No. 17 Tahun 1961 yang bertugas untuk mendirikan Fakultas Syariah yang berkedudukan di Surabaya dan Fakultas Tarbiyah yang berkedudukan di Malang. Keduanya merupakan fakultas cabang IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan diresmikan secara bersamaan oleh Menteri Agama pada 28 Oktober 1961. Pada 1 Oktober 1961 didirikan juga Fakultas Ushuluddin yang berkedudukan di Kediri melalui Surat Keputusan Menteri Agama No. 66/1964.

Dalam perkembangannya, ketiga fakultas cabang tersebut digabungkan dan secara struktural berada di bawah naungan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sunan Ampel yang didirikan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama No. 20 tahun 1965. Sejak saat itu, Fakultas Tarbiyah Malang merupakan fakultas cabang IAIN Sunan Ampel. Melalui Keputusan Presiden No. 11 Tahun 1997, pada pertengahan 1997 Fakultas Tarbiyah Malang IAIN Sunan Ampel beralih status menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Malang bersamaan dengan perubahan status kelembagaan semua fakultas cabang di lingkungan IAIN se-Indonesia yang berjumlah 33 buah. Dengan demikian, sejak saat itu pula STAIN Malang merupakan lembaga pendidikan tinggi Islam otonom yang lepas dari IAIN Sunan Ampel.

Di dalam rencana strategis pengembangannya sebagaimana tertuang dalam *Rencana Strategis Pengembangan STAIN Malang Sepuluh Tahun ke Depan (1998/ 1999-2008/ 2009)*, pada paruh kedua waktu periode pengembangan STAIN Malang merencanakan mengubah status kelembagaannya menjadi universitas. Melalui upaya yang sungguh-sungguh usulan menjadi universitas disetujui Presiden melalui Surat Keputusan Presiden RI No. 50, tanggal 21 Juni 2004 dan diresmikan oleh Menko Kesra Prof. H. A. Malik Fadjar, M. Sc atas nama Presiden pada 8 Oktober 2004 dengan nama Universitas Islam Negeri (UIN) Malang dengan tugas utamanya adalah menyelenggarakan program pendidikan tinggi bidang ilmu

agama Islam dan bidang ilmu umum. Dengan demikian, 21 Juni 2004 dijadikan sebagai hari kelahiran Universitas ini.

Sempat bernama Universitas Islam Indonesia-Sudan (UIIS) sebagai implementasi kerjasama antara pemerintah Indonesia dan Sudan dan diresmikan oleh Wakil Presiden RI H. Hamzah Haz pada tanggal 21 Juli 2002 yang juga dihadiri oleh para pejabat tinggi pemerintah Sudan, secara spesifik akademik, Universitas ini mengembangkan ilmu pengetahuan tidak saja bersumber dari metode-metode ilmiah melalui penalaran logis seperti observasi, eskperimentasi, survey, wawancara, dan sebagainya, tetapi juga dari al-Qur'an dan Hadits yang selanjutnya disebut paradigma integrasi. Oleh karena itu, posisi matakuliah studi keislaman: al-Qur'an, Hadits, dan Fiqih menjadi sangat sentral dalam kerangka integrasi keilmuan tersebut.

Secara kelembagaan, sampai saat ini Unibersitas ini memiliki 6 (enam) fakultas dan 1 (satu) Program Pascasarjana, yaitu: (1) Fakultas Tarbiyah, menyelenggarakan Jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI), Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS), dan Jurusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI), (2) Fakultas Syari'ah, menyelenggarakan Jurusan al-Ahwal al-Syakhshiyah dan Hukum Bisnis Syari'ah, (3) Fakultas Humaniora dan Budaya, menyelenggarakan Jurusan Bahasa dan Sastra Arab,dan Jurusan Bahasa dan Sastra Inggris, dan Jurusan Pendidikan Bahasa Arab,(4) Fakultas Ekonomi, menyelenggarakan Jurusan Manajemen, Akuntansi, dan Perbankan Syariah, (5) Fakultas Psikologi, dan (6) Fakultas Sains daAn Teknologi, menyelenggarakan Jurusan Matematika,

Biologi, Fisika, Kimia, Teknik Informatika, dan Teknik Arsitektur. Adapun Program Pascasarjana mengembangkan 6 (enam) program studi magister, yaitu: (1) Program Magister Manajemen Pendidikan Islam, (2) Program Magister Pendidikan Bahasa Arab, (3) Program Magister Agama Islam, (4) Program Magister Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI), (5) Program Magister Pendidikan Agama Islam, dan (6) Program Magister al-Ahwal al-Syakhshiyah. Sedangkan untuk program doktor dikembangkan 2 (dua) program, yaitu (1) Program Doktor Manajemen Pendidikan Islam dan (2) Program Doktor Pendidikan Bahasa Arab.

Ciri khusus lain Universitas ini sebagai implikasi dari model pengembangan keilmuan adalah keharusan seluruh bagi anggota sivitas akademika menguasai bahasa Arab dan bahasa Inggris. Melalui bahasa Arab, diharapkan mereka mampu melakukan kajian Islam melalui sumber aslinya yaitu al-Qur'an dan Hadits dan melalui bahasa Inggris mereka diharapkan mampu mengkaji ilmu-ilmu umum dan modern, selain sebagai piranti komunikasi global. Karena itu pula, Universitas ini disebut *bilingual university*. Untuk mencapai maksud tersebut, dikembangkan ma'had atau pesantren kampus di mana seluruh mahasiswa tahun pertama harus tinggal di ma'had. Karena itu, pendidikan di Universitas ini merupakan sintesis antara tradisi universitas dan ma'had atau pesantren.

Melalui pendidikan semacam itu, diharapkan akan lahir lulusan yang berpredikat *ulama yang intelek profesional* dan/ atau *intelek profesional yang ulama*. Ciri utama sosok lulusan demikian adalah tidak saja menguasai

disiplin ilmu masing-masing sesuai pilihannya, tetapi juga menguasai al-Qur'an dan Hadits sebagai sumber utama ajaran Islam.

Terletak di Jalan Gajayana 50, Dinoyo Malang dengan lahan seluas 14 hektar, Universitas ini memordenisasi diri secara fisik sejak September 2005 dengan membangun gedung rektorat, fakultas, kantor administrasi, perkuliahan, laboratorium, kemahasiswaan, pelatihan, olah raga, *businesscenter*, poliklinik dan tentu masjid dan ma'had yang sudah lebih dulu ada, dengan pendanaan dari *Islamic Development Bank (IDB)* melalui Surat Persetujuan IDB No. 41/IND/1287 tanggal 17 Agustus 2004.

Pada tanggal 27 Januari 2009, Presiden Republik Indonesia Dr. H. Susilo Bambang Yudhoyono berkenan memberikan nama Universitas ini dengan nama Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Mengingat nama tersebut cukup panjang diucapkan, maka pada pidato dies natalis ke-4, Rektor menyampaikan singkatan nama Universitas ini menjadi UIN Maliki Malang.

Dengan performansi fisik yang megah dan modern dan tekad, semangat, serta komitmen yang kuat dari seluruh anggota sicitas akademika seraya memohon ridha dan petunjuk Allah swt, Universitas ini bercita-cita menjadi *the center of excellence* dan *the center of Islamic civilization* sebagai langkah mengimplementasikan ajaran Islam sebagai rahmat bagi semesta alam (*al Islam rahmat li al-alamim*).⁷³

⁷³ Buku Pedoman Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim

4.2 Sejarah Singkat Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Dalam buku Pedoman Akademik Fakultas psikologi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang merupakan lembaga pendidikan yang secara umum berada dibawah naungan Departemen Agama, dan secara akademik berada dibawah pengawasan Departemen Pendidikan Nasional. Tujuannya untuk mencetak sarjana muslim yang mempunyai dasar keilmu psikologi yang berdasarkan integrasi ilmu psikologi konvensional dan ilmu yang bersumber pada khazanah ilmu- ilmu keislaman .fakultas psikologi UIN Malang mulai dibuka pada tahun 1997/1998 dan berstatus sebagai jurusan ketika UIN masih berstatus sebagai Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Malang. Pembukaan program study tersebut berdasarkan SK. Dirjen Binbaga Islam, No. E/107/2001, ditambah dengan surat Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional, No.2846/D/T/2001, Tgl.25 Juli 2001 tentang *Winder Mandate*.

Untuk menetapkan profesionalitas proses belajar mengajar dalam mendukung penyelenggaraan program pendidikan yang diselenggarakan, program studi Psikologi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang, kemudian melakukan kerjasama dengan Fakultas Psikologi Universitas Gajahmada (UGM), sebagai yang tertuang dalam piagam kerjasama No. UGM/PS/4214/C/03/04 dan E.III/H.M.01.1/1110/99.Kerjasama yang berjalan selama kurun waktu 5 tahun ini di antaranya meliputi program

pencangkakan dosen pembimbing Mata Kuliah dan penyelenggaraan Laboratorium.

Pada tahun 2002, Jurusan Psikologi kemudian berubah menjadi fakultasi Psikologi sebagaimana yang terulang dalam SK Mentri Agama RI no.E/353/2002 tanggal 17 Juli 2002. Perubahan ini seiring dengan perubahan status STAIN Malang menjadi Universitas Islam Indonesia Susan (UIIS) yang ditetapkan berdasarkan *Memmorandum of understanding* (MoU) antara Pemerintah Republik Indonesia (Departemen Agama) dengan Pemerintah Republik Islam Sudan (Departemen Pendidikan Tinggi dan Riset).

Status Fakultas Psikologi tersebut semakin jelas dengan ditandatangani Surat Keputusan Bersama Menteri Pendidikan Nasional dengan Menteri Agama RI Nomer: 1/0/SKB/2004 dan Nomer: NB/B.V/I/Hk.00.1/058/04 tentang perubahan bentuk STAIN (UIIS) Malang menjadi UIN Malang tanggal 23 Januari 2003, serta keputusan Presiden (Kepres) RI no. No.50/2004 tanggal 21 Juni 2004 tentang perubahan STAIN (UIIS) Malang Menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang. Akhirnya, status fakultas Psikologi semakin kokoh dengan dikeluarkannya surat keputusan Direktur Jendral Kelembagaan Agama Islam Nomor: DJ.II/233/2005 tanggal 11 juli 2005 tentang perpajangan Sarjana (S1) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Malang, serta SK BAN-PT Nomor:003/BAN-PT/Ak-X/S1/II/2007, tentang status, peringkat dan hasil Akreditasi Program Sarjana di Perguruan Tinggi, yang menyatakan bahwa

Fakultas Psikologi UIN Malang terakreditasi dengan Predikat B atau dengan nilai 334.⁷⁴

4.3. VISI FAKULTAS PSIKOLOGI UIN MALANG

Menjadi fakultas psikologi termuka dalam penyelenggaraan pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat untuk menghasilkan lulusan di bidang psikologi yang memiliki kedalaman spiritual, keagungan akhlak, keluasan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang bercirikan islam serta menjadi penggerak kemajuan masyarakat.⁷⁵

4.4. MISI FAKULTAS PSIKOLOGI UIN MALANG

1. Menciptakan sivitas akademik yang memiliki kedalaman spiritual dan keagungan akhlaq.
2. Memberikan pelayanan yang professional terhadap pengkajian ilmu pengetahuan psikologi.
3. Mengembangkan ilmu psikologi yang bercirikan islam melalui pengkajian dan penelitian ilmiah.
4. Mengantarkan mahasiswa psikologi yang menjunjung tinggi etika moral.⁷⁶

⁷⁴ Buku Pedoman Fakultas Psikologi Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

⁷⁵ Buku Pedoman Fakultas Psikologi Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

⁷⁶ Buku Pedoman Fakultas Psikologi Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

4.5 TUJUAN FAKULTAS PSIKOLOGI UIN MALANG

1. Menghasilkan sarjana psikologi yang memiliki wawasan dan sikap yang agamis
2. Menghasilkan sarjana psikologi yang memiliki kemampuan akademik dan professional dalam menjalankan tugas.
3. Menghasilkan sarjana psikologi yang mampu merespon perkembangan dan kebutuhan masyarakat serta dapat melakukan inovasi- inovasi baru dalam bidang psikologi yang berlandaskan nilai- nilai islam.
4. Menghasilkan sarjana psikologi yang mampu memberikan tauladan dalam kehidupan atas dasar nilai- nilai islam dan budaya luhur bangsa.⁷⁷

4.6 Pembahasan Kepuasan Mahasiswa

4.6.1 Validitas dan Reliabilitas

Untuk uji validitas Standart pengukuran yang digunakan untuk menentukan validitas item adalah $r_{xy} \geq 0,300$. Apabila jumlah item yang valid ternyata masih tidak mencukupi jumlah yang diinginkan, maka dapat menurunkan sedikit kriteria dari $r_{xy} \geq 0,300$ menjadi $r_{xy} \geq 0,250$ atau $r_{xy} \geq$

⁷⁷ Buku Pedoman Fakultas Psikologi Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

0,200⁷⁸. Adapun standart validitas item yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan skala yang dipakai.

Untuk komponen Kualitas, ada 2 variabel, variabel proses dan variable hasil, sedangkan untuk komponen kepuasan, ada 2 variabel, *concern to the individual* dan *service excellence*, untuk *service excellence*, memiliki 3 sub variabel yaitu pemahaman dosen terhadap materi, metode pengajaran, perhatian secara pribadi kepada mahasiswa.

Uji reliabilitas menggunakan rumus Alfa Cronbach yang dalam pelaksanaannya dilakukan dengan bantuan program SPSS 15,0 for windows. Hasil pengujian dengan menggunakan bantuan SPSS 15,0 for windows adalah 0,640.

Pada kaidah reliabilitas, dikatakan sangat reliabel jika nilai koefisien reliabilitasnya (cronbsch's alpha) $\geq 0,90$, dikatakan reliable jika nilai koefisien reliabilitasnya antara 0,71 – 0,89, dikatakan cukup reliable jika nilai koefisien reliabilitasnya antara 0,41 – 0,70, dikatakan kurang reliable jika nilai reliabilitasnya antara 0,21 – 0,40, dan dikatakan tidak reliable jika nilai reliabilitasnya $\leq 0,20$.

Variabel-variabel tersebut validitasnya diuji dengan memasukkan nilai dari angket ke dalam microsoft excell, untuk kemudian datanya diolah menggunakan SPSS 15, Instrument penelitian diuji dengan menggunakan

⁷⁸ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi V (PT Rineka Cipta: Jakarta, 2003), Hlm. 144.

Uji Reliabilitas, pada proses ini dilakukan proses seleksi data dengan melihat angka korelasi per item, dengan standar dikatakan valid apabila angka korelasi $> 0,3$, pengurangan item dimulai dengan item yang memiliki angka korelasi minus (-), kemudian nol (0), 0,1..., 0,2..., untuk item bernilai 0,27..., maka berlaku pembulatan, hingga tersisa item yang bernilai $> 0,3$. Item-item tersebut termasuk item yang valid.

Proses uji reliabilitas tersebut dilakukan pada variable kepuasan dan kualitas. Setelah didapatkan item yang valid, dari masing-masing variable, jumlah total dari masing-masing item, dari variable Kepuasan dan Kualitas, diuji korelasinya dengan menggunakan uji korelasi.

a. Uji Realibilitas Kepuasan

Proses uji Reliabilitas pertama dilakukan pada variable Kepuasan, dilakukan 6 kali proses uji reliabilitas, pada tahap pertama, dilakukan cek apakah data-data yang dimasukkan sudah lengkap, atau masih ada yang belum terisi, dan data yang dimasukkan tidak ada yang salah, terlihat pada table di bawah, valid casesnya bernilai 100 %

Pada tahap pertama uji Reliabilitas Kepuasan didapatkan angka cronbach alpha sebesar 0,806 dengan N item 30,

Tabel 4.1 Reliability Statistics Tahap 1

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	30

Pada tahap ke 6 (enam) ini sudah didapatkan item-item yang valid, didapatkan angka cronbach alpha sebesar 0,858, sangat reliable, dengan N of items 19

Tabel 4.2. Reliability Statistics Tahap 6

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	19

b. Uji Reliabilitas Kualitas Pengajaran Dosen

Untuk tahap Kualitas, pada uji reliabilitas pertama dengan jumlah Nof items 30, didapatkan angka cronbach alpha sebesar 0,785, kemudian dilanjutkan dengan menggugurkan item-item yang bernilai minus (-)

Tabel 4.3. Reliability Statistics Kualitas Pengajaran Dosen Tahap 1

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	30

Tabel 4.4. Reliability Statistics Kualitas Pengajaran Dosen

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	15

Pengujian tahap 7 menjadi pengujian yang terakhir dengan semua item valid, dimana angka korelasi > 0,3 dengan angka cronbach alpha 0,825, dengan N of items 15.

Tabel 4.5.

Perincian Item Valid dan Tidak Valid dari Variabel Presepsi Kualitas Pengajaran Dosen

Variabel	Dimensi	Deskriptor	Nomor		Item gugur	jumlah
Kualitas Pengajaran	Proses	1) Konsistensi materi perkuliahan dengan kegiatan yang terdapat dalam program pengajaran.	1, 3	2	1	3
		2) Proses Pengajaran oleh dosen dalam menyampaikan materi sesuai modul pembelajaran.	4, 5	6	0	3
		3) Pelaksanaan Pengajaran dari segi mahasiswa dalam mempresentasikan tugas baik secara individu maupun kelompok.	7, 8, 9		0	3
		4) Kesempatan dan kualitas bimbingan individual yang diberikan pada mahasiswa	10, 11, 12		0	3
		5) Pola interaksi antara dosen dan mahasiswa pada saat perkuliahan berlangsung maupun diluar jam perkuliahan	13, 14, 15		13	3
	Hasil	1) Perhatian yang diperlihatkan mahasiswa terhadap pembelajaran yang sedang berlangsung.	16, 17, 18		16,17,18	3
		2) Keaktifan mahasiswa dalam proses pembelajaran.	19, 20	21	19	3
		3) Kesempatan yang diberikan untuk menerapkan hasil pembelajaran dalam situasi yang nyata.	22, 23	24	22,23,24	3
		4) Kesempatan untuk mendapatkan umpan balik secara kontinu (berkala).	25, 26	27	25,27	3
		5) Bebasnya dari efek samping yang negatif (keterlambatan dalam mengumpulkan tugas, keterlambatan dalam memasuki kelas pada saat perkuliahan, mencontek disaat ujian berlangsung).	28, 29, 30		28,29,30	3
			JUMLAH TOTAL	25	5	

Tabel 4.6.

perincian item Valid dan tidak valid dari variabel Kepuasan Mahasiswa

Variabel	Dimensi	Deskriptor	Nomor			Jumlah	
			F	UF	Item Gugur		
Kepuasan Mahasiswa	Concern for the Individual	menilai komitmen dosen dalam memperlakukan setiap siswa secara individu. Bagian ini pada umumnya sering bertemu dengan para siswa secara pribadi.		13,14,15,16,18,19,28,29,30	21,24,27	13,18,30,28,29,19,27	12
	Service Excellence	menilai sikap dosen kepada para siswa. Skala ini dititik beratkan pada penilaian terhadap mutu layanan dosen, meliputi kinerja dosen, pemahaman terhadap materi, metode pengajaran dan perhatian secara pribadi kepada para siswa.	Pemahaman Dosen terhadap Materi	3,6,22	2,8	3,22,	5
			Metode Pengajaran	1,4,5,7,8,9,12,17,25,26	0	4	10
			Perhatian Secara Pribadi kepada para siswa	10,11,20	0	0	3
JUMLAH TOTAL						30	

4.7 Hasil Uji Hipotesis Kepuasan Mahasiswa dan Kualitas Kerja Dosen

Biasanya besar-kecilnya hubungan dinyatakan dalam bilangan. Bilangan yang menyatakan besar-kecilnya hubungan itu disebut koefisien hubungan atau koefisien korelasi. Interval Koefisien korelasi antara 0,000 sampai +1,000 atau antara 0,000 sampai -1,000, tergantung arah korelasi, nihil, positif, atau negative. Koefisien yang bertanda positif mengarah kepada korelasi positif. Koefisien yang bertanda negative mengarah kepada korelasi negative. Sedangkan koefisien yang bernilai 0,000 menunjukkan tidak ada korelasi antara X dan Y.

Hubungan antara Kepuasan Mahasiswa dengan Kualitas kerja dosen Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dapat diketahui setelah dilakukan uji hipotesis. Untuk mengetahui hasil uji hipotesis akan dilakukan analisa product moment

Dalam pelaksanaannya akan digunakan metode statistik dengan bantuan komputer program SPSS 15,0 for windows. Dari hasil analisis data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.7. Hasil Uji Correlations Kepuasan Mahasiswa dengan Kualitas Pengajaran Dosen

		Kepuasan	Kualitas
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.640(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kualitas	Pearson Correlation	.640(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4.7.1 Analisis Deskriptif Data Hasil Penelitian

a. Analisis Data Kepuasan Mahasiswa

Dalam analisis data akan diuraikan jawaban atas rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan untuk memenuhi tujuan dari penelitian ini. Untuk mengetahui deskripsi masing-masing variabel, perhitungannya didasarkan pada distribusi norma yang diperoleh dari mean (μ) dan standart deviasi (σ) hipotetik. Adapun hasil analisis distribusi norma dari mean (μ) dan standart deviasi (σ) hipotetik variable Kepuasan, yaitu:

$$\text{Dik. Item valid} = 19$$

$$\text{Skor item} = 1, 2, 3, 4, 5 = 5$$

$$\text{Skor perkiraan maksimal} = 19 \times 1$$

$$= 19$$

$$\text{Skor perkiraan minimal} = 19 \times 5$$

$$= 95$$

$$\text{Mean Hipotetik} = \frac{\text{Skor H min} - \text{Skor H max}}{2} + \text{item valid}$$

$$\text{Mean Hipotetik} = \frac{95-19}{2} + 19$$

$$\text{Mean Hipotetik} = \frac{76}{2} + 19 = 57$$

$$\text{SD Hipotetik} = \frac{1}{6} \times \text{mean hipotetik}$$

$$\text{SD Hipotetik} = \frac{1}{6} \times 57 = 9,5$$

Tabel 4.8. Hasil mean dan standart deviasi hipotetik

Scale statistics				
Kepuasan Mahasiswa	Mean	Std. Deviation	N of items	N
	57	9,5	19	100

Setelah mengetahui nilai mean (μ) dan standart deviasi (σ) hipotetik dari hasil tersebut, maka selanjutnya akan diketahui tingkatkepuasan pada Mahasiswa. Ukuran dalam penelitian ini terbagi atas tiga kategori, yaitu kategori tinggi, kategori sedang, dan kategori rendah. Untuk mencari skor kategori diperoleh dengan rumus sebagai berikut :

a. Tinggi

$$= X > (\mu + 1,0 \sigma)$$

$$= X > (57 + 1,0 \times 9,5)$$

$$= X > 66.5$$

b. Sedang

$$= (\mu - 1,0\sigma) < X \leq (\mu + 1,0\sigma)$$

$$= (57 - 1,0 \times 9,5) < X \leq (57 + 1,0 \times 9,5)$$

$$= 47,5 < X \leq 66,5$$

c. Rendah

$$= X \leq (\mu - 1,0\sigma)$$

$$= X \leq (57 - 1,0 \times 9,5)$$

$$= X \leq 47,5$$

Setelah diketahui nilai kategorinya, maka akan diketahui persentasenya dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Dengan demikian maka analisis hasil persentase tingkat Kepuasan mahasiswa Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dapat dilihat dengan jelas pada tabel berikut.

**Tabel 4.9. Kategori tingkat kepuasan Mahasiswa Psikologi UIN Angkatan 2012
terhadap kualitas pengajaran dosen Psikologi UIN**

No	Kategori Interval	Norma	Interval	F	%
1	Tinggi	$X > (\mu + 1,0 \sigma)$	$X > 66.5$	7	7%
2	Sedang	$(\mu - 1,0\sigma) < X \leq (\mu + 1,0 \sigma)$	$47,5 < X \leq 66.5$	47	47%
3	Rendah	$X \leq (\mu - 1,0\sigma)$	$X \leq 47,5$	46	46%
TOTAL				100	100%

Pada table di atas terdapat 3 (tiga) kategori yang berfungsi mengelompokkan tingkat Kepuasan Mahasiswa Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim angkatan 2012,. total sample ada 100 orang.

Penjabaran perhitungan prosentase kategori tingkat kepuasan Mahasiswa Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang angkatan 2012

Kategori tingkat kepuasan tinggi berjumlah 7 Mahasiswa, kategori sedang 47 Mahasiswa, dan kategori rendah 46 Mahasiswa, jumlah total sample 100 Mahasiswa.

$$\frac{7}{100} \times 100 \% = 7 \%$$

$$\frac{47}{100} \times 100 \% = 47 \%$$

$$\frac{46}{100} \times 100 \% = 46 \%$$

a. Analisis Data Presepsi Kualitas Pengajaran

Dalam analisis data akan diuraikan jawaban atas rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan untuk memenuhi tujuan dari penelitian ini. Untuk mengetahui diskripsi masing-masing variabel, perhitungannya didasarkan pada distribusi norma yang diperoleh dari mean (μ) dan standart deviasi (σ) hipotetik. Adapun hasil analisis distribusi norma dari mean (μ) dan standart deviasi (σ) hipotetik variable forgiveness, yaitu:

Dik. Item valid = 15

Skor item = 1, 2, 3, 4, 5 = 5

Skor perkiraan maksimal = 15×1
= 15

Skor perkiraan minimal = 15×5
= 75

$$\text{Mean Hipotetik} = \frac{\text{Skor H min} - \text{Skor H max}}{2} + \text{item valid}$$

$$\text{Mean Hipotetik} = \frac{75 - 15}{2} + 15$$

$$\text{Mean Hipotetik} = \frac{60}{2} + 15 = 45$$

$$\text{SD Hipotetik} = \frac{1}{6} \times \text{mean hipotetik}$$

$$\text{SD Hipotetik} = \frac{1}{6} \times 45 = 7,5$$

Tabel 4.10. Hasil mean dan standart deviasi hipotetik

Scale statistics				
Kualitas Pengajaran	Mean	Std. Deviation	N of items	N
	45	7,5	15	100

Setelah mengetahui nilai mean (μ) dan standart deviasi (σ) hipotetik dari hasil tersebut, maka selanjutnya akan diketahui tingkat kepuasan pada Mahasiswa. Ukuran dalam penelitian ini terbagi atas tiga kategori, yaitu kategori tinggi, kategori sedang, dan kategori rendah. Untuk mencari skor kategori diperoleh dengan rumus sebagai berikut :

a. Tinggi

$$= X > (\mu + 1,0 \sigma)$$

$$= X > (45 + 1,0 \times 7,5)$$

$$= X > 52.5$$

b. Sedang

$$= (\mu - 1,0\sigma) < X \leq (\mu + 1,0 \sigma)$$

$$= (45 - 1,0 \times 7,5) < X \leq (45 + 1,0 \times 7,5)$$

$$= 37,5 < X \leq 52.5$$

c. Rendah

$$= X \leq (\mu - 1,0\sigma)$$

$$= X \leq (45 - 1,0 \times 7,5)$$

$$= X \leq 37,5$$

Setelah diketahui nilai kategorinya, maka akan diketahui persentasenya dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Dengan demikian maka analisis hasil persentase tingkat Kepuasan mahasiswa Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dapat dilihat dengan jelas pada tabel berikut.

Tabel.4.11. Kategori tingkat Kualitas Pengajaran Dosen Psikologi UIN

No	Kategori Interval	Norma	Interval	F	%
1	Tinggi	$X > (\mu + 1,0 \sigma)$	$X > 52,5$	12	12%
2	Sedang	$(\mu - 1,0\sigma) < X \leq (\mu + 1,0 \sigma)$	$37,5 < X \leq 52,5$	49	49%
3	Rendah	$X \leq (\mu - 1,0\sigma)$	$X \leq 37,5$	39	39%
TOTAL				100	100%

Pada table di atas terdapat 3 (tiga) kategori yang berfungsi mengelompokkan tingkat Kepuasan Mahasiswa Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim angkatan 2012,. total sample ada 100 orang.

Penjabaran perhitungan prosentase kategori tingkat kepuasan Mahasiswa Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang angkatan 2012

Kategori tingkat kepuasan tinggi berjumlah 12 Mahasiswa, kategori sedang 49 Mahasiswa, dan kategori rendah 39 Mahasiswa, jumlah total sample 100 Mahasiswa.

$$\frac{12}{100} \times 100 \% = 12 \%$$

$$\frac{49}{100} \times 100 \% = 49 \%$$

$$\frac{39}{100} \times 100 \% = 39 \%$$

4.8 Hasil Uji Hipotesis Kepuasan Mahasiswa dan Kualitas Kerja Dosen

Biasanya besar-kecilnya hubungan dinyatakan dalam bilangan. Bilangan yang menyatakan besar-kecilnya hubungan itu disebut koefisien hubungan atau koefisien korelasi. Interval Koefisien korelasi antara 0,000 sampai +1,000 atau antara 0,000 sampai -1,000, tergantung arah korelasi, nihil, positif, atau negative. Koefisien yang bertanda positif mengarah kepada korelasi positif. Koefisien yang bertanda negative mengarah kepada korelasi negative. Sedangkan koefisien yang bernilai 0,000 menunjukkan tidak ada korelasi antara X dan Y.

Hubungan antara Kepuasan Mahasiswa dengan Kualitas kerja dosen Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dapat diketahui setelah dilakukan uji hipotesis. Untuk mengetahui hasil uji hipotesis akan dilakukan analisa *product moment*.

Dalam pelaksanaannya akan digunakan metode statistik dengan bantuan komputer program SPSS 15,0 for windows. Dari hasil analisis data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.12. Perincian hasil korelasi kepuasan Mahasiswa dengan kualitas pengajaran dosen

Rxy	Sig	Keterangan	Kesimpulan
0,640	0,000	Sig < 0,05	Signifikan

Hasil korelasi kepuasan dengan kualitas kerja menunjukkan $r = 0.640$ dengan $Sig = 0.000$. persyaratan nilai probabilitas $< 0,05$, namun pada hasil pengujian hasilnya lebih dari $0,05$. dengan angka korelasional $0,640$ maka berarti pengaruh antara kualitas terhadap kepuasan sebesar 64% . Dan dengan angka $Sig 0,000$, maka bisa disimpulkan hipotesis terbukti dan positif.

4.9 Pembahasan

4.9.1 Tingkat Kualitas Pengajaran Dosen

Mulyasa menyatakan bahwa kualitas pembelajaran dapat dilihat dari segi *proses* dan *hasil*. Dari segi proses, pembelajaran dikatakan berhasil dan berkualitas apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar peserta didik terlibat secara aktif dalam proses pembelajaran, disamping menunjukkan kegairahan belajar yang tinggi, semangat belajar yang besar, dan rasa percaya pada diri sendiri. Sedangkan dari segi hasil, proses pembelajaran dikatakan berhasil

apabila terjadi perubahan tingkah laku yang positif pada diri peserta didik seluruhnya atau setidaknya sebagian besar.⁷⁹

Proses, memegang peran yang sangat penting dalam keberhasilan sebuah kegiatan pengajaran. Hal ini sejalan dengan pendapat Umar Hamalik menyatakan bahwa pendidikan dan pengajaran dikatakan berhasil apabila perubahan-perubahan yang tampak pada peserta didik harus merupakan akibat dari proses belajar-mengajar yang dialaminya.

Setidaknya-tidaknya apa yang dicapai oleh peserta didik merupakan akibat dari proses yang ditempuhnya melalui program dan kegiatan yang dirancang dan dilaksanakan oleh pengajar dalam proses mengajarnya.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai tingkat kualitas pengajaran dosen Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, menghasilkan tiga tingkat, untuk tingkat kualitas tinggi (1) 12 %, kemudian untuk tingkat kualitas sedang (2) 49 %, dan untuk kualitas rendah (3) 39 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pengajaran dosen Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang rendah.

Pada kuesioner yang disebar, item pertanyaan dari variabel kualitas pengajaran dosen, *concept for the individual*, memiliki hampir setengah lebih kuota pernyataan. Dengan kata lain bisa dikatakan,

⁷⁹ Mulyasa dan Umar Hamalik (2003) dalam Umi Rochyati dan Ratna, 2011 Wardhani *Jurnal Peningkatan Kualitas Pembelajaran dan Characer Building*

pernyataan mengenai "proses" dalam sebuah kegiatan pengajaran mengambil peran sangat besar.

Hal yang perlu dipahami disini adalah bahwa dalam konteks pendidikan, konsep mutu mengharuskan penyelenggara pendidikan memahami dan menyadari bahwa produk lembaga pendidikan bukanlah barang, melainkan jasa atau layanan pendidikan. Peserta didik bukanlah produk lembaga pendidikan melainkan layanan yang mereka terima dan menjadikan mereka lulusan berkualitas.

Seperti yang sudah dituliskan di atas bahwa penyelenggara pendidikan, dalam hal ini dosen, harus memahami dan sadar bahwa bahan produksinya adalah manusia, mental dan fisiknya, sehingga kehati-hatian dalam mengambil langkah, penguasaan materi, serta wawasan-wawasan ilmu kehidupan yang dimilikinya harus mumpuni untuk bisa menghasilkan didikan atau memproduksi mahasiswa yang berkualitas.

Dapat ditarik benang merah bahwa, kualitas pemberi pelayanan, dalam hal ini dosen sangat berpengaruh dalam menentukan kualitas mahasiswa. Sedangkan untuk input yang lain, seperti bahan ajar, metodologi, sarana, dukungan administrasi bersifat sebagai pendukung dalam kegiatan pengajaran.

Mulyasa menyatakan bahwa kualitas pembelajaran dapat dilihat dari segi *proses* dan *hasil*. Dari segi proses, pembelajaran dikatakan berhasil dan berkualitas apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar peserta didik terlibat secara aktif dalam proses

pembelajaran, disamping menunjukkan kegairahan belajar yang tinggi, semangat belajar yang besar, dan rasa percaya pada diri sendiri.⁸⁰

Pada faktanya, tingkat kualitas tertinggi yang dicapai dosen, berdasarkan persepsi mahasiswa, yang berorientasi pada proses jalannya pembelajaran, hanya sekitar 12 %, namun untuk lebih jelasnya akan ditinjau lebih jauh melalui pernyataan pada angket.

Orientasi pernyataan pada angket kualitas mengarah kepada jalannya proses pengajaran, interaksi, komunikasi, suasana/iklim pengajaran, penanaman nilai-nilai, aplikasi metode pengajaran dosen, proses penilaian. hampir 100 % pernyataan dalam angket berorientasi kepada proses pengajaran. Sehingga apabila terjadi penurunan kualitas pengajaran, berdasarkan hasil angket, dapat diambil kesimpulan bahwa proses pengajaran berperan besar dalam menentukan kualitas pengajaran dosen, lebih tepatnya proses komunikasi, komitmen, kepemimpinan, metode pengajaran, loyalitas.

Sedangkan dari segi hasil, proses pembelajaran dikatakan berhasil apabila terjadi perubahan tingkah laku yang positif pada diri peserta didik seluruhnya atau setidaknya-tidaknya sebagian besar.

Melihat kualitas dari sudut pandang hasil memerlukan tanggapan dari dua sisi, tidak hanya dari mahasiswa menilai kualitas pengajaran dosen, melainkan juga dari sisi dosen menilai kualitas mahasiswa. Namun dalam penelitian ini, dibatasi pada pembahasan

⁸⁰ Mulyasa dan Umar Hamalik (2003) dalam Umi Rochyati dan Ratna, 2011 Wardhani *Jurnal Peningkatan Kualitas Pembelajaran dan Characer Building*

mengenai kualitas pengajaran dosen pada prosesnya, dan sudut pandang mahasiswa diambil untuk mendapatkan hasil yang objektif.

Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan kualitas pengajaran dosen di UIN Maulana Malik Ibrahim cenderung rendah. Kemungkinan pertama, masih banyak dosen yang tidak up date informasi mengenai perkembangan dunia psikologi saat ini, hal ini berefek pada kedalaman perkembangan pola /pemikiran mahasiswa, dengan keterbatasan tersebut, apabila mahasiswa tidak memiliki inisiatif sendiri untuk menambah atau mencari sendiri ilmu yang mereka butuhkan, maka akan sangat dangkal dan tidak berkembang kualitas mahasiswa Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim. Kemungkinan kedua, banyak dosen yang masih memaksakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada mahasiswa, apabila mahasiswa tidak menjawab dengan jawaban yang dia maksud maka jawabannya salah, hal ini secara tidak langsung menutup pintu kreatifitas dalam proses perkembangan pemikiran mahasiswa, serta mengkerdilkan kepercayaan diri mahasiswa dalam mengeksplorasi ilmu Psikologi.

4.9.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Dalam konteks pendidikan, konsep kepuasan peserta didik mengharuskan penyelenggara pendidikan memahami dan menyadari bahwa produk lembaga pendidikan bukanlah barang melainkan jasa atau layanan pendidikan yang diberikan. Peserta didik bukanlah produk sekolah melainkan layanan yang mereka terima dan menjadikan mereka

lulusan berkualitas, hal ini berarti bahwa produksi barang sangat berbeda dengan produksi jasa atau layanan.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dimana dibagi menjadi 3 (tiga) tingkatan, yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Untuk kategori tinggi 7 %, kategori sedang 47 %, dan kategori rendah 46 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan Mahasiswa UIN Maulana Malik Ibrahim adalah rendah.

Konsekuensi dari kepuasan peserta didik dapat berupa meningkat atau menurunnya prestasi Dosen (Davis, Keith, 1985).⁸¹ sehingga dapat ditarik benang merah bahwa prestasi dosen, khususnya dosen psikologi, adalah menurun.

Concern for the Individual, menilai komitmen dosen dalam memperlakukan setiap siswa secara individu. Bagian ini pada umumnya sering bertemu dengan para siswa secara pribadi. Pada variabel ini, nilai kepuasan yang bisa secara objektif dinilai adalah nilai kepuasan komunikasi, yang merupakan wujud komitmen dosen dalam menanamkan pengajaran kepada mahasiswanya.

Service Excellence, menilai sikap dosen kepada para siswa. Skala ini dititik beratkan pada penilaian terhadap mutu layanan dosen, meliputi kinerja dosen, pemahaman terhadap materi, metode pengajaran dan perhatian secara pribadi kepada para siswa.

Pemahaman Dosen terhadap Materi, Keahlian dosen berupa kemampuan menyampaikan pesan kepada mahasiswa. Kemampuan tersebut bukan hanya berupa bentuk ceramah tetapi juga kemampuan

⁸¹ Kendal (2000), Bavendam, J. (2000), Davis dan Keith (1985) dalam Muhammad Fauzan 2010 *Skripsi Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Mahasiswa*

dosen menggunakan metode belajar dalam kelas yang membuat mahasiswa nyaman penerimaan materi. Kemampuan dosen tak hanya dapat dilihat dari tingkat pendidikannya saja tapi juga dilihat dari kompetensi komunikasi yang dimiliki dalam mengajar hingga terjadi komunikasi efektif.

Metode Pengajaran, adalah cara-cara menyajikan materi pelajaran yang dilakukan oleh pendidik agar terjadi proses pembelajaran pada diri siswa dalam upaya untuk mencapai tujuan”. Pada sub variable ini menitik beratkan pada penilaian terhadap metode pengajaran, namun kapasitas mahasiswa dalam penilaian metode pengajaran terbatas pada efek yang dirasakan mahasiswa dari metode pengajaran tersebut, dan untuk menilai keberhasilan suatu metode, agar didapat hasil yang objektif, melalui yang merasakan metode tersebut.

Perhatian Secara Pribadi kepada para siswa, Kemampuan dalam memilih perilaku komunikasi yang cocok dan efektif bagi situasi tertentu. Diharapkan melalui komunikasi yang sesuai akan membuat mahasiswa merasa lebih layak atau dihargai dalam berbagai kondisi yang sedang dihadapkan mahasiswa pada saat itu.

Variable *Service Excellence*, dengan sub variabelnya Pemahaman Dosen terhadap Materi, Metode Pengajaran, Perhatian Secara Pribadi kepada para siswa, dengan mahasiswa sebagai tim penilai, maka penilaian terbatas pada yang dirasakan atau yang didapat oleh mahasiswa dari dosen dalam hal *service excellence*. Dalam hal ini perantara antara keilmuan yang dimiliki dosen dengan mahasiswa sebagai konsumen ilmu tersebut (peserta didik), adalah komunikasi.

Teknik komunikasi sangat berpengaruh dalam kegiatan pengajaran, karena dengan teknik yang baik dosen bisa membawa iklim pembelajaran dalam kelas menjadi kondusif, mahasiswa jadi mudah menerima materi yang dosen sampaikan, dan memperlancar kegiatan pengajaran.

Beberapa kemungkinan yang menyebabkan rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pengajaran dosen, kemungkinan pertama, komitmen dalam memperlakukan individu mahasiswa, utamanya dalam hal pemberian waktu konsultasi dan kemudahan kesempatan untuk berkonsultasi dengan dosen cenderung rendah, dosen tidak memiliki banyak waktu bagi mahasiswanya untuk konsultasi. Kemungkinan kedua, pemahaman dosen terhadap materi kurang memadai, terlalu terpaku pada *text book*, tanpa terlihat adanya pembahasan materi yang bersifat terapan atau bersumber dari realita yang terjadi akhir-akhir ini.

Kemungkinan ketiga, bentuk komunikasi antara dosen dan mahasiswa yang cenderung kaku, bersifat searah, tidak ada hubungan timbal balik atau aktif yang berujung pada kemonotonan suasana belajar mengajar, yang sangat berpengaruh terhadap antusiasme mahasiswa dalam mengikuti kegiatan belajar mengajar.

Dari dua variabel kepuasan, yaitu *concern to the individual* dan *service excellence*, keduanya mengutamakan komunikasi sebagai ujung tombak penentu kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pengajaran dosen.

4.10 Hubungan Tingkat Kualitas Dosen dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa.

Di dalam proses pembelajaran, peserta didik disituasikan terhadap suasana belajar yang menjamin tercapainya mutu. Dalam hubungan ini Postman dan Weeingartner (1969:57) menyebutkan sebagai peserta didik bermutu (*quality learners*). Mutu peserta didik ditunjukkan antara lain oleh kegigihan, ketekunan, disiplin, daya inovasi, kreativitas, kapabilitas dan tanggung jawabnya.⁸²

Terpenuhinya kepuasan peserta didik terhadap jasa yang diterima, akan menimbulkan rasa senang dan puas. Pengalaman ini akan menjadi referensi dan membentuk cara pandang tentang pemberi jasa.

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh peneliti mengenai hubungan antara kualitas pengajaran dosen dengan kepuasan mahasiswa, peneliti menggunakan media SPSS 15,0 *for windows* yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel, yaitu *Kualitas Pengajaran* dengan *Kepuasan Mahasiswa* menunjukkan hubungan yang signifikan positif, dengan $r = 0,640$. Penjelasannya berada pada $\text{Sig} = 0.000$. Dimana koefisien korelasi (*correlation coefficients*) yang merupakan petunjuk kuantitatif dari jenis dan tingkat hubungan antar

⁸² Postman dan Weeingartner (1969:57) dalam *Jurnal Faktor- Faktor Penentu Kualitas Pendidikan*

variabel dengan interval -1,000 sampai +1,000. Angka -1,000 menunjukkan korelasi negatif yang mutlak dan angka +1,000 menunjukkan korelasi positif yang mutlak. Nilai antara keduanya menunjukkan keragaman tingkat korelasi yang terjadi. Jika tidak terdapat hubungan sistematis antar variabel angka korelasinya adalah 0,000. Sehingga kedua variabel pada penelitian ini dinyatakan mempunyai korelasi yang signifikan positif.

Untuk variabel kualitas, peneliti mengacu pada pernyataan Mulyasa (2003), menyatakan bahwa kualitas pembelajaran dapat dilihat dari segi *proses* dan *hasil*.⁸³

Sedangkan, untuk variabel kepuasan menggunakan *Student Satisfaction Inventory (SSI)* (Elliott and Heally, 2001), yang terdiri dari 12 butir, *Academic Advising, Campus Climate, Campus Support Services, Concern for the Individual, Instructional Effectiveness, Recruitment and Financial Aid, Registration Effectiveness, Responsiveness to Diverse Populations, Campus Safety and Security, Service Excellence, Student Centeredness, Campus Life*. Namun penelitian ini memfokuskan pada hubungan kualitas pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga peneliti menggunakan hanya 3 skala, antara lain *Concern for the Individual, Service Excellence* (Pemahaman terhadap materi, Penyampaian metode pengajaran, Perhatian secara pribadi kepada para mahasiswa).

⁸³ Mulyasa dan Umar Hamalik (2003) dalam Umi Rochyati dan Ratna, 2011 Wardhani *Jurnal Peningkatan Kualitas Pembelajaran dan Character Building*

Kedua hal tersebut, Kepuasan Mahasiswa dan Kualitas Pengajaran Dosen, keduanya berbanding lurus.

Komunikasi menjadi jembatan antara kepuasan mahasiswa dengan kualitas pengajaran Dosen, karena penilaian yang dapat dilakukan mahasiswa terhadap dosen dari sisi variabel-variabel (*Concern for the Individual, Service Excellence*, proses dan hasil) terbatas pada apa yang dirasakan oleh mahasiswa.

