

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Pengujian Konstruk Kepuasan Mahasiswa yang Dikembangkan Oleh Lijuan Zhai (2012) Dalam Konteks Universitas Teuku Umar: Analisis Menggunakan Program SMARTPLS

Zainal Putra

Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar, Aceh Barat

E-mail: zainalputra@utu.ac.id

ABSTRACT

This study aimed to examine the construct of student satisfaction developed by Lijuan Zhai (2012) in the context of Universitas Teuku Umar. The tests carried out include validity and reliability using the SmartPLS 3.2.9 program. The sample used was 371 respondents who were selected. The results showed that the relevant indicators of student satisfaction in the context of Universitas Teuku Umar were only five indicators covered in two dimensions, namely (a) curriculum and instruction, four indicators namely KM6, KM7, KM8, and KM9, and (b) counseling/advising, one indicator is KM18. Meanwhile, as many as 58 indicators are considered irrelevant because they do not meet the validity and reliability test requirements. Maybe this is understandable because there are differences in terms of needs, ethics, or culture.

Keywords: *Student Satisfaction; Validity; Reliabilit*

PENDAHULUAN

Konsep kepuasan awalnya banyak dibahas di sektor bisnis jasa atau pelayanan komersial. Sekarang konsep kepuasan telah diperluas ke dalam konteks pendidikan tinggi. Namun demikian, jumlah penelitian terhadap topik ini diakui masih relatif terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan konsep yang dianggap sangat kompleks (Annamdevula & Bellamkonda, 2016). Kepuasan mahasiswa adalah perasaan yang menyenangkan berdasarkan evaluasi subjektif mahasiswa dari berbagai *outcomes* dan pengalaman yang berkaitan dengan pendidikan. Kepuasan mahasiswa dibentuk secara terus-menerus oleh pengalaman berulang dalam kehidupan kampus (Elliott & Shin, 2002).

Kepuasan mahasiswa memainkan peran penting dalam keberhasilan sebuah perguruan tinggi dan sebagai alat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada mereka (Ali et al., 2016). Beberapa hasil penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan mahasiswa didorong oleh penilaian mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran dan kurikulum. Studi yang sama juga menyimpulkan bahwa kemungkinan seorang mahasiswa merekomendasikan perguruan tinggi tertentu kepada teman/kerabat sangat dipengaruhi kualitas hubungan antara mahasiswa dengan sivitas akademika perguruan tinggi setempat. Di sisi lain, ditemukan juga bahwa kepuasan mahasiswa berkaitan dengan kesesuaian antara prioritas mahasiswa dengan lingkungan kampus

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

(Annamdevula & Bellamkonda, 2016). Penelitian Asare-Nuamah (2017) terhadap mahasiswa di Universitas Veer Narmad, Gujarat Selatan, India, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap sebagian besar layanan universitas masih rendah. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa faktor yang sangat berdampak terhadap kepuasan mahasiswa di sana adalah berupa tersedianya fasilitas lengkap di perpustakaan kampus, hubungan baik dengan dosen, ukuran ruangan kelas, bahan pembelajaran dan pelayanan administrasi.

Terlepas dari kompleksitas yang ada, sebahagian besar pengukuran kepuasan mahasiswa dirancang hanya menilai kepuasan secara global, alias tidak mendetail (seperti Annamdevula & Bellamkonda, 2016; Ali et al., 2016; Berbegal-Mirabent et al., 2016; Kangas et al., 2017). Sementara itu, ada juga penelitian yang mengukur kepuasan mahasiswa dengan menggunakan indikator yang relatif lengkap (seperti Yusoff et al., 2015; Asare-Nuamah, 2017). Namun, dalam penelitian ini penulis mencoba menguji konstruk kepuasan mahasiswa yang dikembangkan oleh Zhai (2012) dalam konteks Universitas Teuku Umar. Konstruk ini mengukur kepuasan mahasiswa melalui sebanyak 63 indikator yang tercakup dalam 11 dimensi, yang dibahas pada bagian selanjutnya dalam artikel ini.

TINJAUAN LITERATUR

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin *satis*, artinya cukup dan *facere*, artinya melakukan atau membuat. Selain itu, ada dua kata yang berkaitan dengan *satisfaction*, yaitu (a) *satiation*, berarti cukup (*enough*) sampai pada batas melebihi (*excess*), dan (b) *satiety* berarti kejenuhan (*surfeit*) atau terlalu banyak (*too much*). Dengan demikian, definisi kepuasan adalah

produk atau layanan yang disediakan memiliki kapasitas sesuai yang diinginkan oleh pelanggan, hingga sampai pada batas cukup, atau bahkan melebihi harapan pelanggan (Oliver, 2015, hal. 6).

Mengacu pada *Kamus Merriam-Webster*, kepuasan (*satisfaction*) didefinisikan (b) sebagai perasaan senang atau puas dengan sesuatu, atau (b) sesuatu yang membuat seseorang bahagia, senang, atau puas (Merriam-Webster, 2009, hal. 594). Adapun menurut Kotler et al. (2018, hal. 149), kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas, atau senang. Mengadopsi definisi di atas, maka dalam penelitian ini, penulis mendefinisikan kepuasan mahasiswa sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang mahasiswa yang timbul setelah membandingkan antara kinerja pelayanan aktual dengan kinerja pelayanan yang diharapkannya.

Sekarang lembaga pendidikan tinggi telah menganut konsep pemasaran, di mana menempatkan mahasiswa sebagai konsumen selaku pihak yang membeli jasa dan program pendidikan tinggi. Abu Hasan et al. (2008), berpendapat bahwa tidaklah berlebihan jika mahasiswa disebut sebagai pelanggan potensial dari sebuah lembaga pendidikan tinggi. Apalagi perguruan tinggi swasta yang sumber pendapatan utamanya adalah dari biaya pendidikan yang dibayarkan oleh mahasiswa selaku pelanggannya. Senada dengan itu, Ravindran & Kalpana (2012) mengatakan bahwa dalam institusi pendidikan, mahasiswa adalah pelanggan

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

utama organisasi. Begitu juga pendapat Guilbault (2018), menyatakan bahwa mahasiswa harus dianggap sebagai pelanggan inti pada lembaga pendidikan tinggi.

Pengakuan mahasiswa sebagai pelanggan inti, menekankan pentingnya memperlakukan mereka sedemikian rupa, supaya perguruan tinggi dapat bersaing di pasar pendidikan tinggi yang kompetitif. Kepuasan mahasiswa dapat membangun kepercayaan diri, sehingga dengan demikian mereka dapat dengan mudah memperoleh ilmu pengetahuan dan dapat mengembangkan keterampilan mereka.

Mahasiswa cenderung memilih lembaga pendidikan tinggi yang dapat memberikan mereka pengalaman pendidikan yang unik dan menarik. Selain itu mahasiswa selaku pelanggan mencari program pendidikan tinggi yang setelah lulus memudahkan mereka mendapatkan pekerjaan dan sukses dalam berkarir (Ravindran & Kalpana, 2012). Dalam pasar pendidikan tinggi yang sangat kompetitif saat ini, kepuasan mahasiswa wajib mendapat perhatian utama. Hal itu senada dengan Kotler et al. (2018, hal. 150), menyatakan bahwa pada perusahaan modern, kepuasan pelanggan adalah tujuan sekaligus alat pemasaran. Bahkan menurutnya, saat ini perusahaan perlu secara khusus memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan mereka, karena internet merupakan media bagi konsumen untuk menyebarkan berita baik atau buruk dari mulut ke mulut ke seluruh dunia. Misalnya, konsumen Cina dua kali lebih aktif dalam memposting komentar di forum online dibandingkan dengan konsumen dari negara lain.

Apabila hal ini diabaikan akan berdampak buruk dalam proses belajar mengajar dan lembaga pendidikan tinggi tersebut berpotensi ditinggalkan oleh

mahasiswanya. Dewasa ini telah terjadi perubahan sikap di kalangan mahasiswa. Mereka semakin bersikap kritis dan berani menuntut hak-hak yang seharusnya mereka dapatkan dari lembaga pendidikan tinggi selaku penyedia layanan (Abu Hasan et al., 2008).

Ravindran & Kalpana (2012) melakukan penelitian di Coimbatore, Tamil Nadu, India, menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi, secara keseluruhan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian Shah (2013), yang dilakukan terhadap mahasiswa program sarjana dan pasca sarjana di Pakistan, menemukan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap kinerja lembaga pendidikan tinggi. Sedangkan, Chandra et al. (2018) yang melakukan penelitian terhadap 1.000 mahasiswa pada 13 perguruan tinggi negeri dan swasta di Provinsi Riau, Indonesia, menegaskan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan di Universitas Teuku Umar, dengan respondennya adalah mahasiswa pada universitas tersebut, lintas program studi dan fakultas. Data empiris dikumpulkan melalui kuesioner survei, di mana kuesioner tersebut memiliki dua bagian, yakni (a) karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia dan program studi, dan (b) satu set instrumen untuk mengukur konstruk.

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Sampel dan Analisis Data

Kuesioner dibagikan kepada 371 responden, dan hanya 331 tanggapan yang valid dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Berarti memiliki tingkat respon 89,22%. Terhadap data yang telah

dikumpulkan, kemudian dilakukan analisis statistik deskriptif menggunakan Microsoft Excel, seperti disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1. Data Statistik Deskriptif

	Deskripsi	N	%
Gender	Laki-laki	97	29,31
	Perempuan	234	70,69
Usia	18 - 20 tahun	261	78,85
	21 - 23 tahun	70	21,15
Prodi	S1 Agribisnis	25	7,55
	S1 Agroteknologi	24	7,25
	S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat	62	18,73
	S1 Ekonomi Pembangunan	23	6,95
	S1 Manajemen	20	6,04
	S1 Akuntansi	10	3,02
	S1 Administrasi Negara	48	14,50
	S1 Sosiologi	24	7,25
	S1 Ilmu Komunikasi	23	6,95
	S1 Ilmu Hukum	8	2,42
	S1 Teknik Sipil	24	7,25
	S1 Teknik Mesin	12	3,63
	S1 Teknik Industri	15	4,53
	S1 Ilmu Perikanan	10	3,02
S1 Aqua Kultur	2	0,60	
S1 Kelautan	1	0,30	

Sesuai dengan tujuan penelitian ini adalah menguji konstruk kepuasan mahasiswa yang dikembangkan oleh Lijuan Zhai (2012) dalam konteks Universitas Teuku Umar. Adapun pengujian mencakup validitas dan reliabilitas menggunakan Program SmartPLS 3.2.9.

Pengukuran

Konstruk kepuasan mahasiswa yang diukur dalam penelitian ini mengadaptasi dari Zhai (2012). Konstruk tersebut memiliki sebanyak 63 indikator yang tercakup dalam 11 dimensi, yakni (a) *curriculum and instruction*, (b) *counseling/advising*, (c) *facilities*, (d) *campus climate*, (e)

orientation, (f) *academic development*, (g) *personal development*, (h) *availability of classes*, (i) *financial aid and fees*, (j) *admissions and course registration*, dan (k) *follow-up of Academic Progress*. Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju, hingga 5 = sangat setuju).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk

ENTREPRENEUR
Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka
 Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941
 Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018, hal. 51). Dalam penelitian ini, uji validitas yang dilakukan mencakup validitas *convergent* dan validitas diskriminan. Menurut Ghozali (2017, hal. 141), validitas *convergent* adalah indikator suatu konstruk laten harus *converge* atau *share* (berbagi) proporsi varian yang tinggi. Suatu indikator dikatakan memenuhi syarat validitas *convergent* apabila memiliki *loading factor* > 0,70 (Hair et al., 2014; Ghozali, 2017, hal. 142; Ghozali, 2021, hal. 71), serta memiliki *average variance extracted* (AVE) ≥ 0,50 (Hair et al., 2011; Hair et al., 2014; Hair et al., 2019).

Sedangkan validitas diskriminan adalah mengukur sampai seberapa jauh suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lainnya (Ghozali, 2017, hal. 145). Validitas diskriminan mewakili sejauh mana konstruk secara empiris berbeda dari konstruk lain,

atau dengan kata lain, konstruk mengukur apa yang seharusnya diukur (Hair et al., 2014). Suatu indikator dikatakan memenuhi syarat validitas diskriminan, apabila memiliki *cross loading* > 0,70, atau dapat dilihat dari Fornell-Lacker Criterion, di mana akar AVE harus lebih besar dari korelasi antar konstruk (Hair et al., 2019; Ghozali, 2021, hal. 71). Di sisi lain, Hair et al. (2011), mengatakan bahwa validitas diskriminan dapat juga dilihat pada data *cross loading*. Apabila *loading* suatu indikator lebih tinggi dari semua *loading* indikator lainnya, maka dikatakan indikator tersebut memenuhi validitas diskriminan (Hair et al., 2011; Hair et al., 2014). Tabel di bawah ini menyajikan nilai *loadings*, *Cronbach's Alpha*, *CR*, *AVE*, dan *R Square*.

Tabel 2. Data Outer Loadings, Cronbach's Alpha, CR, AVE, dan R Square

Dimensi/Item	Loadings	T Statistics	P Values	Cronbach's Alpha	CR	AVE	R Square
A. Curriculum and Instruction	0,97	267,36	0,00	0,81	0,88	0,64	0,94
KM6 Saya percaya dengan menempuh pendidikan di universitas ini, akan mempersiapkan diri saya dengan baik untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang.	0,84	48,87	0,00				
KM7 Saya percaya bahwa program studi / fakultas ini mempersiapkan saya dengan baik, agar dapat menyelesaikan pendidikan dalam jangka waktu 4 tahun.	0,85	56,30	0,00				
KM8 Saya puas dengan bahan pembelajaran di sebagian besar kelas yang saya ikuti.	0,75	20,96	0,00				
KM9 Jumlah pekerjaan rumah (PR) diberikan dengan adil dan proporsional di sebagian besar kelas yang saya ikuti.	0,76	21,96	0,00				
B. Counseling/Advising	0,76	21,61	0,00	1,00	1,00	1,00	0,58
KM18 Penasihat akademik tertarik untuk membantu mahasiswa.	1,00						

Catatan: CR = Composite Reliability; AVE = Average Variance Extracted; Data diolah menggunakan Program SmartPLS 3.2.9

ENTREPRENEUR
Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka
 Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941
 Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Tabel 3. Tabel. Data Cross Loadings

Kode	Item	Dimensi	
		Curriculum & Instruction	Counseling/ Advising
KM6	Saya percaya dengan menempuh pendidikan di universitas ini, akan mempersiapkan diri saya dengan baik untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang.	0.84	0.50
KM7	Saya percaya bahwa program studi / fakultas ini mempersiapkan saya dengan baik, agar dapat menyelesaikan pendidikan dalam jangka waktu 4 tahun.	0.85	0.56
KM8	Saya puas dengan bahan pembelajaran di sebagian besar kelas yang saya ikuti.	0.75	0.38
KM9	Jumlah pekerjaan rumah (PR) diberikan dengan adil dan proporsional di sebagian besar kelas yang saya ikuti.	0.76	0.41
KM18	Penasehat akademik tertarik untuk membantu mahasiswa.	0.59	1.00

Catatan: Data diolah menggunakan Program SmartPLS 3.2.9

Tabel 4. Data Fornell-Larcker Criterion

Dimensi		1	2
1	Counseling/Advising	1,00	
2	Curriculum & Instruction	0,59	0,80

Catatan: Data diolah menggunakan Program SmartPLS 3.2.9

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa semua indikator memiliki nilai *loadings* > 0,70, dan AVE > 0,50. Selain itu, juga tampak bahwa akar AVE adalah lebih besar dari korelasi antar konstruk. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator dan dimensinya memenuhi syarat validitas *convergent* dan validitas diskriminan, yang bermakna bahwa item tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang hendak diukur.

Uji Reliabilitas

Terhadap indikator tersebut telah dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal, jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach*

alpha > 0,70, atau *composite reliability* (CR) > 0,70 (Ghozali, 2018, hal. 45-46; Hair et al., 2019; Ghozali, 2021, hal. 71). Berpedoman pada tabel di atas, tampak dimensi *curriculum and instruction*, serta *dimensi counseling/advising* memiliki *cronbach alpha* > 0,70, dan begitu juga CR > 0,70. Artinya semua indikator dari dimensi dimaksud adalah reliabel.

Indikator kepuasan mahasiswa yang valid dan reliabel seperti tertera dalam tabel di atas, sangat berbeda dengan indikator kepuasan mahasiswa valid dan reliabel yang dikembangkan oleh Annamdevula & Bellamkonda (2016), dalam konteks Andhra Pradesh, India. Selain itu, juga tidak sama dengan indikator kepuasan mahasiswa dalam konteks Malaysia (Ali et al., 2016).

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian, dari sebanyak 63 indikator pengukur kepuasan mahasiswa menurut Zhai (2012), ternyata yang relevan dalam konteks Universitas Teuku Umar hanya sebanyak lima indikator yang tercakup dalam dua dimensi, yakni (a) *curriculum and instruction*, 4 indikator: KM6, KM7, KM8, dan KM9, dan (b) *counseling/advising*, 1 indikator: KM18. Adapun sebanyak 58 indikator harus dikeluarkan dari model, karena tidak memenuhi syarat uji validitas dan reliabilitas. Mungkin hal itu dapat dimaklumi, karena Zhai (2012) menggunakan indikator tersebut dalam konteks mahasiswa di California, Amerika Serikat. Sedangkan responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Teuku Umar, Kabupaten Aceh Barat, Provinsi Aceh, Indonesia. Sangat jelas bahwa dalam hal ini sangat berbeda dari segi geografis, etika dan budaya. Dengan demikian, penulis menarik kesimpulan bahwa indikator kepuasan mahasiswa yang diusulkan Zhai (2012) dapat dikatakan kurang relevan apabila diterapkan dalam konteks Universitas Teuku Umar.

Penulis memberi saran supaya dapat dikembangkan skala pengukuran kepuasan mahasiswa tersendiri versi Universitas Teuku Umar, yang sesuai dengan kebutuhan, budaya dan kearifan lokal setempat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Hasan, H. F., Ilias, A., Rahman, R. A., & Razak, M. Z. A. (2008). Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions. *International Business Research*, 1(3), 163–175. <https://doi.org/10.5539/ibr.v1n3p163>
- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2016). Does Higher Education Service Quality Effect Student Satisfaction, Image and Loyalty?: A Study of International Students in Malaysian Public Universities. *Quality Assurance in Education*, 24(1), 70–94. <https://doi.org/10.1108/QAE-02-2014-0008>
- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016). Effect of Student Perceived Service Quality on Student Satisfaction, Loyalty and Motivation in Indian Universities: Development of HiEduQual. *Journal of Modelling in Management*, 11(2), 1–5. <https://doi.org/10.1108/JM2-01-2014-0010>
- Asare-Nuamah, P. (2017). International Students ' Satisfaction: Assessing the Determinants of Satisfaction. *Higher Education for the Future*, 4(1), 44–59. <https://doi.org/10.1177/2347631116681213>
- Berbegal-Mirabent, J., Mas-Machuca, M., & Marimon, F. (2016). The Impact of the Lecturer Experience on Students' Satisfaction. *Proceedings of International Conference on Quality Engineering and Management*, 2, 32–48.
- Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A. A., & Chandra, J. (2018). The Influence of Service Quality, University Image on Student Satisfaction and Student Loyalty. *Benchmarking: An International Journal*, 26(5), 1533–1549. <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2018-0212>
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student Satisfaction: An Alternative Approach to Assessing This Important Concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197–209. <https://doi.org/10.1080/1360080022000>

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

- 01351
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 24* (7th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.2.9 untuk Penelitian Emperis* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guilbault, M. (2018). Students as Customers in Higher Education: The (Controversial) Debate Needs to End. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(January), 295–298. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.03.006>
- Hair, Joe F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Hair, Joe F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool in Business Research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hair, Joseph F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Kangas, M., Siklander, P., Randolph, J., & Ruokamo, H. (2017). Teachers' Engagement and Students' Satisfaction with a Playful Learning Environment. *Teaching and Teacher Education*, 63, 274–284. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2016.12.018>
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing Management: An Asian Perspective* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Merriam-Webster. (2009). *Merriam-Webster's Elementary Dictionary*. Merriam-Webster, Incorporated.
- Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). Routledge (Taylor & Francis Group).
- Ravindran, S. D., & Kalpana, M. (2012). Students' Expectation, Perception and Satisfaction towards the Management Educational Institutions. *Procedia Economics and Finance*, 2, 401–410. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(12\)00102-5](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(12)00102-5)
- Shah, F. T. (2013). Service Quality and Customer Satisfaction in Higher Education in Pakistan. *Journal of Quality and Technology Management*, IX(II), 73–89.
- Yusoff, M., McLeay, F., & Woodruffe-Burton, H. (2015). Dimensions Driving Business Student satisfaction in Higher Education. *Quality Assurance in Education*, 23(1), 86–104. <https://doi.org/10.1108/QAE-08-2013-0035>
- Zhai, L. (2012). Validation of an Instrument to Measure Community College Student Satisfaction. *Community College Journal of Research and Practice*, 36(1), 47–58. <https://doi.org/10.1080/10668920802648916>

ENTREPRENEUR
Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka
Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941
Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Lampiran 1. Data Skor Rata-Rata Indikator Konstruk Kepuasan Mahasiswa

Kode	Item	Mean	Min	Max	Standard Deviation
<i>A. Curriculum and Instruction</i>					
KM1	Saya merasa nyaman berbicara dengan dosen saya di luar kelas.	3,76	2,00	5,00	0,66
KM2	Dosen bersikap adil dan obyektif saat menyampaikan pembelajaran di dalam kelas.	3,88	2,00	5,00	0,58
KM3	Dosen menjelaskan prosedur / mekanisme penilaian mahasiswa.	3,89	2,00	5,00	0,61
KM4	Pihak program studi / fakultas peduli terhadap keberhasilan yang diraih oleh mahasiswa.	3,84	1,00	5,00	0,69
KM5	Dosen bersedia membantu mahasiswa walaupun di luar kelas.	3,60	1,00	5,00	0,76
KM6	Saya percaya dengan menempuh pendidikan di universitas ini, akan mempersiapkan diri saya dengan baik untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang.	3,77	2,00	5,00	0,75
KM7	Saya percaya bahwa program studi / fakultas ini mempersiapkan saya dengan baik, agar dapat menyelesaikan pendidikan dalam jangka waktu 4 tahun.	3,77	2,00	5,00	0,76
KM8	Saya puas dengan bahan pembelajaran di sebagian besar kelas yang saya ikuti.	3,73	2,00	5,00	0,64
KM9	Jumlah pekerjaan rumah (PR) diberikan dengan adil dan proporsional di sebagian besar kelas yang saya ikuti.	3,74	2,00	5,00	0,59
KM10	Mata kuliah pendidikan umum (MKU) ditawarkan dalam jumlah yang cukup dan tidak menjadi kendala bagi saya untuk menyelesaikan pendidikan dalam periode waktu yang wajar.	3,71	2,00	5,00	0,68
KM11	Program studi / fakultas menawarkan berbagai program dalam rangka membantu mahasiswa menyelesaikan pendidikannya dalam jangka waktu yang wajar.	3,66	1,00	5,00	0,70
KM12	Sebagian besar kelas yang saya ikuti menarik.	3,66	2,00	5,00	0,71
KM13	Saya puas dengan kualitas pengajaran secara keseluruhan.	3,56	2,00	5,00	0,67
<i>B. Counseling/Advising</i>					
KM14	Sesi konseling (dengan penasehat akademik) membantu saya menjelaskan tujuan pendidikan saya.	3,76	1,00	5,00	0,64
KM15	Sesi konseling (dengan penasehat akademik) membantu saya memilih mata kuliah yang saya butuhkan untuk mencapai tujuan pendidikan saya.	3,64	1,00	5,00	0,73
KM16	Penasehat akademik membantu saya memahami mata kuliah prasyarat.	3,80	1,00	5,00	0,66
KM17	Sesi konseling (dengan penasehat akademik) memberikan informasi penting bagi saya dan bermanfaat.	3,78	1,00	5,00	0,67
KM18	Penasehat akademik tertarik untuk membantu mahasiswa.	3,62	1,00	5,00	0,74
KM19	Penasehat akademik perhatian / peduli kepada saya sebagai individu.	3,68	1,00	5,00	0,67
KM20	Penasehat akademik sangat perhatian / peduli terhadap keberhasilan akademis saya.	3,80	1,00	5,00	0,64
<i>C. Facilities</i>					
KM21	Perpustakaan kampus memiliki pilihan buku, majalah dan jurnal ilmiah yang memadai dan terbaru untuk kebutuhan saya.	3,41	1,00	6,00	0,68
KM22	Perpustakaan kampus memiliki pilihan buku, majalah dan jurnal ilmiah yang memadai dan terbaru untuk kebutuhan saya.	3,39	1,00	6,00	0,74
KM23	Petugas perpustakaan bersikap baik dan mau membantu kesulitan mahasiswa.	3,55	1,00	5,00	0,77
KM24	Perpustakaan terbuka saat saya membutuhkannya.	3,45	1,00	5,00	0,76
KM25	Fasilitas kelas memadai untuk pengajaran.	3,39	1,00	5,00	0,76
KM26	Laboratorium komputer dilengkapi dengan perangkat komputer dan <i>software</i> yang <i>update</i> .	3,31	1,00	5,00	0,84
KM27	Saya puas dengan layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan.	3,38	1,00	5,00	0,88
<i>D. Campus Climate</i>					

ENTREPRENEUR
Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka
Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941
Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

KM28	Mahasiswa di kampus ini ramah - ramah.	3,68	1,00	5,00	0,87
KM29	Saya merasakan "ada perasaan" memiliki terhadap kampus ini.	3,75	2,00	5,00	0,70
KM30	Saya merasa senang berada di lingkungan kampus ini.	3,82	2,00	5,00	0,65
KM31	Saya merasa aman berada di lingkungan kampus ini.	3,78	1,00	5,00	0,65
KM32	Saya diperlakukan dengan hormat (<i>respect</i>) di kampus ini.	3,55	1,00	5,00	0,69
E. Orientation					
KM33	Dengan mengikuti kegiatan orientasi/ silaturahmi mahasiswa baru, saya menjadi lebih akrab dengan kampus selama semester pertama saya.	3,87	2,00	5,00	0,72
KM34	Kegiatan orientasi mahasiswa baru yang saya ikuti terorganisasi dengan baik.	3,85	1,00	5,00	0,79
KM35	Kegiatan orientasi mahasiswa efektif dalam membantu mahasiswa baru menyesuaikan diri dengan lingkungan kampus.	3,88	1,00	5,00	0,73
KM36	Seharusnya bagi semua mahasiswa baru wajib mengikuti kegiatan orientasi mahasiswa baru.	3,99	1,00	5,00	0,74
KM37	Mengikuti kegiatan orientasi mahasiswa baru membantu saya memahami hak dan tanggung jawab saya sebagai mahasiswa.	3,89	2,00	5,00	0,74
F. Academic Development					
KM38	Kelas mata kuliah pendidikan umum (MKU), seperti B. Inggris, Matematika, dll mengembangkan keterampilan akademik saya dalam komunikasi lisan dan tulisan.	3,85	1,00	5,00	0,68
KM39	Kelas mata kuliah pendidikan umum (MKU) mengembangkan keterampilan berpikir kritis saya.	3,79	1,00	5,00	0,64
KM40	Kelas mata kuliah pendidikan umum (MKU) mengembangkan kemampuan akademis saya dalam bidang matematika dan keterampilan kuantitatif.	3,74	1,00	5,00	0,67
KM41	Menempuh pendidikan di universitas ini meningkatkan kompetensi pekerjaan saya.	3,72	1,00	5,00	0,64
G. Personal Development					
KM42	Saya lebih sadar dan menghargai keragaman (<i>diversity</i>) manusia setelah menempuh pendidikan di kampus ini.	3,74	2,00	5,00	0,66
KM43	Pendidikan di kampus ini membantu saya memahami diri saya dengan lebih baik.	3,78	2,00	5,00	0,64
KM44	Menempuh pendidikan di kampus ini, membuat saya memahami ilmu pengetahuan dalam berbagai bidang.	3,75	2,00	5,00	0,66
KM45	Saya terampil mengoperasikan komputer selama menempuh pendidikan di kampus ini.	3,55	2,00	5,00	0,66
KM46	Saya mengetahui tentang berbagai hal di dunia dan juga belajar tentang orang lain selama menempuh pendidikan di kampus ini.	3,58	2,00	5,00	0,65
KM47	Saya telah memiliki keterampilan interpersonal dengan berinteraksi dengan orang-orang di kampus ini.	3,69	2,00	5,00	0,60
H. Availability of Classes					
KM48	Saya bisa mendapatkan kelas yang saya butuhkan untuk memenuhi tujuan pendidikan saya.	3,51	2,00	5,00	0,67
KM49	Saya dapat dengan mudah memilih kelas yang sesuai dengan jadwal saya.	3,58	1,00	5,00	0,69
I. Financial Aid and Fees					
KM50	Saya puas dengan layanan bantuan keuangan (mis. layanan dalam memperoleh beasiswa).	3,77	2,00	5,00	0,69
KM51	Biaya dan uang kuliah di universitas ini terjangkau.	3,74	1,00	5,00	0,72
KM52	Apabila terjadi kekeliruan dalam pembayaran uang kuliah (mis. lebih bayar), di universitas ini terdapat prosedur pengembalian uang (<i>refund</i>) yang rasional.	3,85	1,00	5,00	0,73
KM53	Di kampus ini terdapat penasihat bantuan keuangan, yang dapat memfasilitasi mahasiswa untuk memperoleh beasiswa dari pihak sponsor.	3,82	2,00	5,00	0,67
KM54	Informasi beasiswa diumumkan secara terbuka dan tepat waktu.	3,81	1,00	5,00	0,94
KM55	Di kampus ini tersedia banyak jenis beasiswa yang dapat diperoleh mahasiswa asalkan memenuhi syarat.	3,99	1,00	5,00	0,77
J. Admissions and Course Registration					
KM56	Saya tidak mengalami kendala ketika proses pendaftaran masuk di universitas ini.	3,74	1,00	5,00	0,69

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

A available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

KM57	Petugas penerimaan mahasiswa baru sangat membantu selama proses pendaftaran masuk di universitas ini.	3,69	2,00	5,00	0,64
KM58	Saya puas dengan proses pendaftaran masuk di universitas ini.	3,79	2,00	5,00	0,69
KM59	Informasi yang disajikan dalam jadwal kuliah jelas dan mudah dimengerti.	3,73	2,00	5,00	0,63
KM60	Di universitas ini tersedia proses pendaftaran mahasiswa baru melalui telepon (<i>class talk registration</i>) dan / atau pendaftaran online (<i>online registration</i>), serta fasilitas tersebut sangat mudah digunakan.	3,63	1,00	5,00	0,77
<i>K. Follow-up of Academic Progress</i>					
KM61	Pihak program studi / fakultas pro aktif menindak lanjuti atau mendorong agar mahasiswa dapat menyelesaikan pendidikan tepat waktu.	3,69	1,00	5,00	0,67
KM62	Pihak program studi / fakultas responsif dalam membantu mahasiswa meningkatkan kinerja akademiknya.	3,60	2,00	5,00	0,67
KM63	Penasehat akademik selalu memantau status akademik dan pencapaian akademik saya.	3,63	1,00	5,00	0,70
<i>Mean</i>		3,70			

Catatan: Data diolah menggunakan program SmartPLS 3.2.9

ENTREPRENEUR
Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka
Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941
Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Lampiran 2. Gambar Output Final SmartPLS

