

**PENGARUH MOTIVASI MAHASISWA DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA LULUSAN PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI, UNIVERSITAS TERBUKA**

***(The Influence of Student Motivation and Excellent Service Towards
Student Graduate Satisfactions at Management Study Program,
Economic Faculty of Open University)***

Devi Ayuni¹⁾, Sri Hartoyo²⁾, dan Sukiswo Dirdjosuparto³⁾

ABSTRACT

Open University (UT) is the first university used distance learning systems. Therefore, some important aspects that must be possessed by students in this learning system is the desire and ability to learn independently, and then motivation to progress and develop. Distance teaching and learning process is basically addressed to the readiness and motivation of students to study independently. This study uses two-factor theory of motivation namely intrinsic and extrinsic motivation. Therefore, in facing the problem of student motivation, UT needs to provide excellent service to support and motivate the student. To achieve an excellent service UT must have certain skills in human resources. Based on the existing problems, the purpose of this study were to analyze the affect of intrinsic motivation, extrinsic motivation, and excellent service toward the satisfaction of a student graduate at Management Study Program, Economic Faculty of Open University. This study used crosstabs and multiple regression analysis. From the analysis showed that significantly the affect between intrinsic motivation, extrinsic motivation, excellent service, and dummy variable of graduation period, and education level.

Key words: intrinsic motivation, extrinsic motivation, excellent service, student graduate satisfaction

PENDAHULUAN

Universitas Terbuka (UT) adalah perguruan tinggi negeri yang pertama menggunakan sistem belajar jarak jauh. Tujuannya adalah untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada seluruh warga negara Indonesia agar dapat memperoleh pendidikan tinggi tanpa harus terhambat oleh lokasi tempat tinggal dan waktu. Oleh karena itu, beberapa aspek penting yang harus dimiliki oleh mahasiswa dalam sistem belajar ini adalah keinginan dan kemampuan untuk belajar mandiri, serta motivasi untuk maju dan berkembang. Motivasi belajar yang dicapai mahasiswa dengan model pembelajaran jarak jauh relatif rendah. Masalah ini timbul akibat ketidakmampuan mahasiswa beradaptasi dengan perubahan model pendidikan non-konvensional, yaitu perubahan model belajar dari dipimpin menjadi independen, perubahan model komunikasi dari tatap muka menjadi jarak jauh, perubahan metode penyampaian dari lisan menjadi tertulis, dan perubahan

¹⁾ Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka

²⁾ Fakultas Ekonomi dan Sumberdaya Lingkungan, IPB

³⁾ Peneliti dan Staf Pengajar Pascasarjana IPB

lingkungan belajar dari *campus-based study* menjadi *home-based study* (Kadarko, 2003) sehingga proses belajar mengajar jarak jauh pada dasarnya ditujukan kepada kesiapan dan motivasi mahasiswa Fakultas Ekonomi UT, untuk belajar secara mandiri. Freeman *et al.* (2007), mengkaji bahwa mahasiswa akan memiliki motivasi belajar jika pengajar memiliki perilaku yang hangat dan terbuka, memberikan bimbingan dan dorongan kepada siswa, antusias, ramah dan membantu, terorganisir, dan telah menyiapkan bahan pembelajaran dengan baik. Teori motivasi yang dikembangkan oleh Herzberg dalam Siagian (1989) dikenal dengan teori motivasi dua faktor, bahwa kepuasan itu didasarkan pada faktor-faktor yang sifatnya intrinsik dan ekstrinsik.

Pelayanan prima diperlukan untuk mendukung dan memotivasi kebutuhan serta kondisi mahasiswa yang dapat memenuhi kepuasan mahasiswa. Hasan dan Ilias (2008) mengkaji tentang kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa dalam layanan, yaitu perhatian dan jaminan yang merupakan faktor paling penting dalam kepuasan mahasiswa. Barata (2003) mengemukakan bahwa pelayanan prima terdiri dari kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Dalam kepuasan, Tjiptono (2008) mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

Pujadi (2007) mengemukakan bahwa faktor intrinsik berhubungan signifikan dengan kepribadian, pendidikan, pengalaman, pengetahuan, dan cita-cita. Motivasi ekstrinsik berhubungan signifikan dengan dorongan atau bimbingan dan kondisi lingkungan. Giantari (2008) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan dengan memberikan prioritas kepada kemampuan dosen dalam memberikan perkuliahan, kerapian dan kenyamanan fasilitas perkuliahan, kesiapan karyawan dalam melayani keluhan mahasiswa, jaminan nilai tepat waktu, penjadualan ujian her yang tepat waktu, dan lebih mengontrol masa studi mahasiswa.

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) menganalisis pengaruh motivasi intrinsik terhadap kepuasan mahasiswa lulusan Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka, (2) menganalisis pengaruh motivasi ekstrinsik mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa lulusan Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka, (3) menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan mahasiswa lulusan Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka, (4) menganalisis pengaruh periode kelulusan terhadap kepuasan mahasiswa lulusan Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka, dan (5) menganalisis pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa lulusan Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka.

METODE PENELITIAN

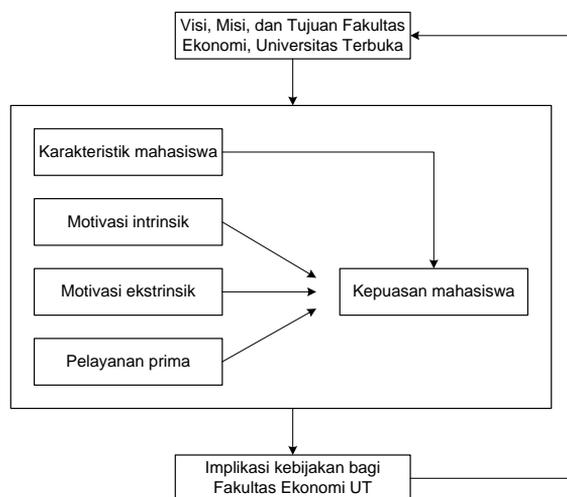
Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka, Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Tangerang, dari bulan April 2010 sampai bulan Juli 2010.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada para responden dan wawancara langsung dengan pihak terkait. Data sekunder diperoleh dari berbagai arsip, serta pustaka terkait yang diperlukan untuk menunjang penelitian ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa lulusan Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, UT, pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Jakarta tahun 2005-2009 sebanyak 662 orang. Dalam penelitian ini, kuesioner dikirimkan kepada mahasiswa melalui telepon dan *email*. Dari pengiriman kuesioner sebanyak 662 responden, 161 responden (24%) mengirimkan kembali berkas kuesioner berikut jawabannya. Dari seluruh kuesioner yang dikirimkan, kuesioner yang kembali diolah.



Gambar 1. Kerangka pemikiran

Gambar 1 memperlihatkan bahwa motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik, dan pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa juga dipengaruhi oleh karakteristik mahasiswa yang sangat beragam. Agar mahasiswa termotivasi untuk belajar secara mandiri, perlu adanya pelayanan prima yang berkualitas untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, Fakultas Ekonomi, UT, dapat menentukan implikasi kebijakan yang tepat guna mencapai visi dan misi.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner harus memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas (Umar, 2008). Uji validitas dilakukan menggunakan rumus korelasi *product moment* dan hasilnya dibandingkan dengan angka kritis $r_{tabel} = 0,361$ pada selang kepercayaan 95%, sedangkan uji reliabilitas dilakukan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* pada selang kepercayaan 95%.

Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis *crosstabs*, yaitu untuk mengetahui kaitan antara motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik, pelayanan prima, dan tahun kelulusan dengan kepuasan mahasiswa. Kemudian digunakan analisis regresi linear berganda. Variabel terikat yang ingin diketahui adalah kepuasan mahasiswa lulusan Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka (Y), variabel bebas yang diduga mempengaruhi, di antaranya, adalah motivasi intrinsik (X_1), motivasi ekstrinsik (X_2), pelayanan prima (X_3), variabel dummy periode kelulusan 2008-2009, serta variabel dummy tingkat pendidikan, dengan model analisis sebagai berikut.

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4D_1 + b_5D_2$$

dengan	\hat{Y}	=	Kepuasan mahasiswa
	a	=	Konstanta
	$b_1 - b_5$	=	Koefisien regresi
	X_1	=	Motivasi intrinsik
	X_2	=	Motivasi ekstrinsik
	X_3	=	Pelayanan prima
	D_1	=	Dummy periode kelulusan (Periode 2008-2009=1, Periode 2005-2007=0)
	D_2	=	Dummy tingkat pendidikan (Tingkat pendidikan S2=1, Tingkat pendidikan S1=0)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dipaparkan adalah usia, jenis kelamin, pendidikan akhir, jenis pekerjaan, pendapatan, kesesuaian pekerjaan dengan pendidikan, dan tujuan belajar. Paling banyak responden berusia lebih dari 40 tahun, yaitu 87 responden (54,1%), sedangkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki, yaitu 98 responden (60,9%), dan sisanya perempuan sebanyak 63 responden (39,1%). Responden dengan tingkat pendidikan S1 mendominasi, yaitu 84 responden (52,2%) dan sisanya adalah S2. Jenis pekerjaan responden yang paling banyak adalah pegawai swasta, yaitu 83 responden (51,6%), sisanya PNS dan wiraswasta. Sebagian besar responden mempunyai pendapatan sebesar Rp 1.000.000,00 sampai dengan Rp 5.000.000,00, yaitu 81 responden (50,3%). Responden yang merasakan pekerjaannya sesuai dengan pendidikan adalah 104 responden (64,6%) dan sisanya merasakan ketidaksesuaian antara pekerjaan dengan pendidikan. Sebanyak 104 responden (64,6%) memiliki tujuan belajar di Fakultas Ekonomi karena adanya tuntutan pekerjaan.

Analisis *Crosstabs*

Analisis *crosstabs* digunakan untuk mengetahui hubungan antara motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik, pelayanan prima, dan periode kelulusan dengan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil analisis *crosstabs* pada tingkat kepercayaan 95%, terdapat hubungan antara motivasi intrinsik dan kepuasan

mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf nyata 0,05. Terdapat kecenderungan mahasiswa yang memiliki motivasi intrinsik yang sedang akan merasakan kepuasan yang sedang, dan mahasiswa yang memiliki motivasi intrinsik yang tinggi akan merasakan kepuasan yang tinggi. Hubungan motivasi intrinsik dengan kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hubungan motivasi intrinsik dengan kepuasan mahasiswa

Motivasi intrinsik	Kepuasan mahasiswa		
	Sedang	Tinggi	Total
Rendah	3 (100%)	0 (0%)	3 (100%)
Sedang	39 (79,6%)	10 (20,4%)	49 (100%)
Tinggi	37 (46,8%)	42 (53,2%)	79 (100%)
Sangat tinggi	5 (16,7%)	25 (83,3%)	30 (100%)
Total	84 (52,2%)	77 (47,8%)	161 (100%)

Selanjutnya hubungan motivasi ekstrinsik dengan kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf nyata 0,05. Terdapat kecenderungan mahasiswa yang memiliki motivasi ekstrinsik yang sedang akan merasakan kepuasan yang sedang, dan mahasiswa yang memiliki motivasi ekstrinsik yang tinggi akan merasakan kepuasan yang tinggi. Hubungan motivasi ekstrinsik dengan kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hubungan motivasi ekstrinsik dengan kepuasan mahasiswa

Motivasi ekstrinsik	Kepuasan mahasiswa		
	Sedang	Tinggi	Total
Rendah	27 (77,1%)	8 (22,9%)	35 (100%)
Sedang	17 (73,9%)	6 (26,1%)	23 (100%)
Tinggi	30 (46,9%)	34 (53,1%)	64 (100%)
Sangat tinggi	10 (25,6%)	29 (74,4%)	39 (100%)
Total	84 (52,2%)	77 (47,8%)	161 (100%)

Hubungan pelayanan prima dengan kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari taraf nyata 0,05. Mahasiswa yang memiliki persepsi bahwa pelayanan prima sedang umumnya memiliki persepsi sedang terhadap pelayanan prima, sedangkan mahasiswa yang memiliki persepsi bahwa pelayanan prima tinggi umumnya memiliki persepsi tinggi terhadap pelayanan prima. Hubungan pelayanan prima dengan kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hubungan pelayanan prima dengan kepuasan mahasiswa

Pelayanan prima	Kepuasan mahasiswa		
	Sedang	Tinggi	Total
Sedang	28 (60,9%)	18 (39,1%)	46 (100%)
Tinggi	48 (59,3%)	33 (40,7%)	81 (100%)
Sangat tinggi	8 (23,5%)	26 (76,5%)	34 (100%)
Total	84 (52,2%)	77 (47,8%)	161 (100%)

Selanjutnya hubungan periode kelulusan dengan kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,002 yang lebih kecil dari taraf nyata 0,05. Terdapat kecenderungan mahasiswa periode 2005-2007 merasakan kepuasan yang sedang dan mahasiswa periode 2008-2009 merasakan kepuasan yang tinggi. Artinya ada peningkatan kepuasan mahasiswa dari setiap periode. Hubungan antara periode kelulusan dengan kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hubungan periode kelulusan dengan kepuasan mahasiswa

Periode kelulusan	Kepuasan mahasiswa		
	Sedang	Tinggi	Total
2005-2007	62 (61,4%)	39 (38,6%)	101 (100%)
2008-2009	22 (36,7%)	38 (63,3%)	60 (100%)
Total	84 (52,2%)	77 (47,8%)	161 (100%)

Analisis Kepuasan Mahasiswa

Analisis yang digunakan dalam kepuasan mahasiswa adalah analisis regresi berganda. Dari analisis tersebut diperoleh koefisien-koefisien regresi seperti tercantum pada Tabel 5. Dari output diperoleh koefisien determinasi (*R-square*) terbesar 0,535 atau 53,5% artinya motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik, pelayanan prima, periode kelulusan, dan tingkat pendidikan dapat menjelaskan perubahan tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 53,5%, sedangkan sisanya sebesar 46,5% dijelaskan oleh faktor lain. Selain itu, dapat diketahui bahwa secara bersama-sama motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik, pelayanan prima, periode kelulusan, dan tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil signifikansi yang menunjukkan $0,000 < 0,05$. Hasil uji F diperoleh $F_{hitung} = 35,618$ dan nilai $p\text{-value} = 0,000$.

Dalam motivasi mahasiswa, motivasi intrinsik berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Motivasi intrinsik (X_1) memiliki nilai koefisien sebesar 0,273. Artinya, jika setiap terjadi kenaikan satu satuan dari motivasi intrinsik (X_1), akan diikuti dengan kenaikan kepuasan mahasiswa sebesar 0,273. Pada tingkat kepercayaan 95%, motivasi intrinsik berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari taraf nyata 0,05. Motivasi intrinsik berpengaruh nyata karena semakin tinggi motivasi intrinsik mahasiswa, kepuasan mahasiswa akan semakin tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh motivasi yang berasal dari dalam diri mahasiswa, yaitu semangat belajar dan kemampuan untuk belajar mandiri. Selain itu, dalam belajar mandiri mahasiswa membutuhkan kepribadian yang positif dan rasa percaya diri yang tinggi. Kemudian minat terhadap bidang ilmu yang dipelajari akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Dengan bidang ilmu yang dipelajari, mahasiswa dapat memperdalam bidang ilmu yang dipelajari serta menambah pengetahuan sehingga cita-cita mahasiswa dapat tercapai dan bidang ilmu/kurikulum yang dipelajari bermanfaat untuk pekerjaan atau profesinya. Oleh karena itu, motivasi intrinsik berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa.

Motivasi ekstrinsik berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Motivasi ekstrinsik memiliki nilai koefisien sebesar 0,481. Artinya jika setiap terjadi kenaikan satu satuan dari motivasi ekstrinsik (X_2) maka akan diikuti dengan kenaikan kepuasan mahasiswa sebesar 0,481. Pada tingkat kepercayaan 95%,

motivasi ekstrinsik berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,009 yang lebih kecil dari taraf nyata 0,05. Motivasi ekstrinsik berpengaruh nyata karena semakin tinggi motivasi ekstrinsik mahasiswa, kepuasan mahasiswa semakin tinggi.

Tabel 5. Hasil analisis regresi motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik, pelayanan prima, dan variabel dummy terhadap kepuasan mahasiswa

Variabel	Koefisien	Std. Error	Sig.
Konstanta	26,926	4,197	0,000
Motivasi intrinsik (X_1)	0,273	0,080	0,001
Motivasi ekstrinsik (X_2)	0,481	0,182	0,009
Pelayanan prima (X_3)	0,148	0,022	0,000
Periode kelulusan (D_1)	6,255	0,977	0,000
Tingkat pendidikan (D_2)	-1,208	0,843	0,05
F	35,618		0,000
R ²	0,535		

Mahasiswa termotivasi karena mahasiswa merasakan motivasi dari luar, yaitu mahasiswa melihat bahwa Fakultas Ekonomi, Fakultas Ekonomi merupakan institusi pendidikan jarak jauh yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitasnya sebagai institusi pendidikan jarak jauh satu-satunya di Indonesia. Fakultas Ekonomi, UT selalu mengembangkan sistem yang ada agar dapat memenuhi semua kebutuhan mahasiswa, seperti penyediaan bahan ajar, mahasiswa dapat memperoleh bahan ajar yang mereka butuhkan untuk menghadapi ujian. Sistem tutorial *online* selalu tersedia setiap semester. Mahasiswa dapat mengikuti tutorial *online* untuk membantu mahasiswa menghadapi ujian dan membantu meningkatkan nilai akhir. Oleh karena itu, untuk memotivasi mahasiswa, tutorial *online* berkontribusi terhadap nilai akhir bagi mahasiswa yang mengikuti tutorial *online*. Selain itu, sistem ujian secara *online* juga sudah dilaksanakan dan sistem nilai yang diberikan juga secara *online*. Adanya dorongan atau bimbingan dari tutor untuk memotivasi mahasiswa juga mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Semakin besar dorongan atau bimbingan dari tutor, mahasiswa akan semakin puas. Tutor juga perlu memberikan dorongan atau bimbingan untuk meningkatkan prestasi mahasiswa, memberikan semangat, dan membantu mahasiswa menghadapi ujian. Suasana lingkungan yang bersih dan nyaman dan memadai juga mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, motivasi ekstrinsik berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa.

Variabel pelayanan prima berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel pelayanan prima memiliki nilai koefisien sebesar 0,148. Artinya setiap terjadi kenaikan satu satuan dari variabel pelayanan prima (X_3), akan diikuti dengan kenaikan kepuasan mahasiswa sebesar 0,148. Pada tingkat kepercayaan 95%, variabel pelayanan prima berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf nyata 0,05. Variabel ini berpengaruh nyata karena semakin tinggi pelayanan prima, kepuasan mahasiswa akan semakin tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh kemampuan karyawan atau tutor dalam memberikan informasi kepada mahasiswa, melayani mahasiswa melalui konsultasi baik di bidang akademik atau administrasi, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan bidang tugasnya, dan berkomunikasi dengan baik. Selain kemampuan,

sikap merupakan bagian penting lainnya dari pelayanan prima yang ditunjukkan oleh sikap antusias dalam memberikan pelayanan, memberi senyum, bersikap peduli, dan ramah. Sikap juga harus didukung oleh penampilan. Berpakaian rapih, berpenampilan menarik, ruang pelayanan mahasiswa yang nyaman, ruang perpustakaan yang nyaman, toilet yang bersih, sarana parkir yang luas, serta peralatan teknologi informasi yang mutakhir akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Dalam unsur perhatian, jika mahasiswa mempunyai masalah, karyawan harus membantu memecahkan masalah tersebut, menjadi pendengar yang baik, memberikan perhatian kepada mahasiswa, dan menyurati mahasiswa yang sudah lewat masa studi. Karyawan juga harus bertindak cepat dan tepat dalam menyediakan informasi, memberikan umpan balik kepada mahasiswa, menerima komentar, masukan, atau saran dari mahasiswa, bertanggung jawab dalam memberikan informasi yang jelas dan benar dan tepat waktu dalam pemberian nilai UAS. Oleh karena itu, semakin tinggi pelayanan prima, kepuasan mahasiswa akan semakin tinggi.

Nilai koefisien untuk variabel *dummy* mahasiswa yang lulus periode 2008-2009 mempunyai nilai positif sebesar 6,255. Hal ini berarti bahwa mahasiswa yang lulus periode 2008-2009 mempunyai kepuasan 6,255 satuan lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang lulus periode 2005-2007. Pada tingkat kepercayaan 95%, variabel *dummy* mahasiswa yang lulus periode 2008-2009 berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf nyata 0,05. Mahasiswa yang lulus periode 2008-2009 mempunyai kecenderungan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Hal ini dilatarbelakangi oleh penyediaan layanan informasi yang lengkap kepada mahasiswa, yang dapat diperoleh dengan mudah dan lengkap, dan perbaikan sistem yang terus dilakukan untuk perbaikan kualitas. Dengan kepuasan yang meningkat setiap tahunnya, mahasiswa seharusnya lebih termotivasi dalam belajar mandiri sehingga prestasi belajar juga akan meningkat.

Nilai koefisien untuk variabel *dummy* tingkat pendidikan mempunyai nilai negatif yaitu sebesar -1,208. Hal ini berarti bahwa mahasiswa dengan tingkat pendidikan S2 akan merasakan kepuasan yang lebih rendah jika dibandingkan dengan mahasiswa S1. Mahasiswa dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi masih merasakan banyak kekurangan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi, UT. Oleh karena itu, tingkat kepuasannya lebih rendah dibandingkan dengan mahasiswa dengan latar belakang pendidikan S1. Hal ini sebenarnya wajar terjadi, dengan demikian Fakultas Ekonomi, UT harus selalu memperbaiki ke arah yang lebih baik agar mahasiswa merasakan kepuasan.

Implikasi Manajerial

- (1) Pada motivasi intrinsik, Fakultas Ekonomi, UT, harus memberikan semangat belajar mahasiswa yang dibutuhkan dalam belajar mandiri dan menumbuhkan rasa percaya diri mahasiswa. Memperhatikan minat mahasiswa terhadap bidang ilmu yang dipelajari agar mahasiswa dapat belajar dengan baik. Mendukung mahasiswa untuk memperdalam ilmu yang dipelajari dengan menyediakan tenaga tutor yang ahli di bidangnya.
- (2) Pada motivasi ekstrinsik, Fakultas Ekonomi, UT, harus terus meningkatkan kualitasnya dalam sistem pendidikan jarak jauh, memberikan bimbingan dan dorongan kepada mahasiswa secara aktif, menjaga suasana lingkungan

- agar tetap nyaman, dan menyediakan sarana dan prasarana pendidikan yang terus berkembang.
- (3) Dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi, UT, harus bertitik tolak pada konsep peduli kepada mahasiswa, dan hal ini harus selalu dikembangkan karena pelayanan prima menjadi salah satu alat utama untuk meraih kepuasan mahasiswa. Bahwa yang paling penting dalam memberikan layanan terbaik bagi mahasiswa harus berorientasi pada kepentingan para mahasiswa sehingga memungkinkan Fakultas Ekonomi, UT, untuk memberikan kepuasan yang optimal.
 - (4) Pada periode kelulusan, Fakultas Ekonomi, UT, harus terus-menerus meningkatkan layanan informasi yang lengkap dan dapat diperoleh dengan mudah serta terus melakukan perbaikan sistem untuk perbaikan kualitas agar terjadi peningkatan kepuasan mahasiswa setiap tahunnya.
 - (5) Pada tingkat pendidikan, Fakultas Ekonomi, UT, harus memberikan perhatian kepada mahasiswa yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi dari S1 karena mereka menginginkan perhatian yang lebih baik dan berkualitas.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

- (1) Mahasiswa yang memiliki motivasi intrinsik yang sedang akan merasakan kepuasan yang sedang, sedangkan mahasiswa yang memiliki motivasi intrinsik yang tinggi akan merasakan kepuasan yang tinggi. Dengan demikian, motivasi intrinsik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- (2) Mahasiswa yang memiliki motivasi ekstrinsik yang sedang akan merasakan kepuasan yang sedang, sedangkan mahasiswa yang memiliki motivasi ekstrinsik yang tinggi akan merasakan kepuasan yang tinggi. Dengan demikian, motivasi ekstrinsik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- (3) Mahasiswa yang memiliki persepsi bahwa pelayanan prima sedang umumnya memiliki persepsi sedang terhadap pelayanan prima, sedangkan mahasiswa yang memiliki persepsi bahwa pelayanan prima tinggi umumnya memiliki persepsi tinggi terhadap pelayanan prima. Dengan demikian, pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- (4) Periode kelulusan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dan terjadi peningkatan kepuasan mahasiswa dari periode 2005-2007 ke periode 2008-2009.
- (5) Tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Mahasiswa dengan tingkat pendidikan S2 akan merasakan kepuasan yang lebih rendah jika dibandingkan dengan mahasiswa dengan tingkat pendidikan S1.

Saran

- (1) Fakultas Ekonomi perlu memperhatikan motivasi intrinsik mahasiswa agar mahasiswa tetap memiliki semangat belajar yang tinggi, kemampuan belajar

- mandiri, dan rasa percaya diri yang tinggi dalam menempuh pendidikan tinggi di Fakultas Ekonomi, UT.
- (2) Fakultas Ekonomi perlu memperhatikan motivasi ekstrinsik mahasiswa dengan memberikan dorongan atau bimbingan kepada mahasiswa dan mendukung lingkungan pembelajaran yang baik dengan menyediakan tenaga tutor yang ahli di bidangnya.
 - (3) Fakultas Ekonomi perlu memperhatikan pelayanan prima yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kebutuhan mahasiswa.
 - (4) Peningkatan kepuasan mahasiswa setiap tahunnya harus terus dipertahankan dengan memberikan kebutuhan dan keinginan mahasiswa.
 - (5) Fakultas Ekonomi harus memperhatikan mahasiswa dengan tingkat pendidikan S2 karena mereka menginginkan pelayanan yang benar-benar berkualitas dan profesional dengan cara memberikan layanan semaksimal mungkin.
 - (6) Perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kepuasan mahasiswa dengan menggunakan variabel bebas lainnya, sehingga penelitian ini menjadi berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata A A. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Freeman TMS, Lynley A, and Jane MJ. 2007. Sense of belonging in college freshman at the classroom and campus levels. *The Journal of Experimental Education*, 75(3): 203-220.
- Giantari. 2008. Analisis kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar di program Diploma III FE UNUD. *Buletin Studi Ekonomi*, 13(1): 52-66.
- Hasan H. dan Ilias RR. 2008. Service quality and student satisfaction: a case study at private higher education institution. *Journal of International Business Research*, 1(3): 163-175.
- Kadarko W. 2003. Kemampuan belajar mandiri dan faktor-faktor psikososial yang mempengaruhinya: kasus Universitas Terbuka. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 1(1): 27-41.
- Pujadi A. 2007. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi belajar mahasiswa: studi kasus pada fakultas ekonomi universitas bunda mulia. *Business and Management Journal Bunda Mulia*, 3(2): 40-51.
- Siagian SP. 1989. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Bina Aksara.
- Tjiptono F. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar H. 2008. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.