



**Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa
Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi
Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas
Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember**

SKRIPSI

Oleh

Kurniawati

NIM. 060210391211

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2013



**Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa
Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi
Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas
Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan gelar sarjana Program
Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (S1)
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Oleh :

Kurniawati

NIM. 060210391211

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2013

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puja dan puji syukur atas Keridhoan Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya. Semoga untaian kata dalam karya tulis ini menjadi persembahan sebagai ungkapan rasa kasih sayang dan rasa terima kasihku kepada

1. Ibunda Sumarmi dan Ayahanda Marjito yang telah mendoakan keberhasilan saya dan mencurahkan kasih sayang selama ini;
2. Suamiku tercinta Nuril Muqtafi Ihsan Santoso yang selama ini selalu menemani, menyayangi, dan memberiku semangat;
3. Kakakku tersayang Icut Mei Diantoro;
4. Guru-guruku sejak Sekolah Dasar sampai dengan Perguruan Tinggi serta Dosen Pembimbing Skripsi yang turut mendampingiku dalam belajar hingga lulus;
5. Almamater Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.
6. Sahabat-sahabat senasib seperjuangan.

MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan, beberapa derajat”

(Qs. Mujadalah ayat 11)

“Kemungkinan masih ada walau sesulit apapun”

(Bakir Basuni)

“Kesalahan Terbesar adalah Putus Asa, Keberanian Terbesar adalah Sabar, Guru Terbaik adalah Pengalaman, Kebanggaan Terbesar adalah Kepercayaan dan Modal Terbesar adalah Percaya Diri”

(Sayyidina Ali)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kurniawati

NIM : 060210391211

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih program Konsentrasi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 Januari 2013

Kurniawati
060210391211

PERSETUJUAN

**Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa Terhadap
Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi Akuntansi di Program
Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (S1) dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh :

Nama : Kurniawati
NIM : 060210391211
Angkatan Tahun : 2006
Tempat dan Tanggal Lahir : Jember, 01 Desember 1988
Jurusan : Pendidikan IPS/ Pendidikan Ekonomi

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Hj. Sri Kantun, M.Ed
NIP. 19581007 198602 2 001

Drs. Umar HMS, M.Si
NIP. 19621231 198802 1 001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember” Telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Pada hari : Rabu
Tanggal : 23 Januari 2013
Tempat : Gedung 1 FKIP UNEJ

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Titin Kartini, S.Pd, M.Pd
NIP. 19801205 200604 2 001

Drs. Umar HMS, M.Si
NIP. 1962123 198802 1 001

Anggota :

1. Drs. Joko Widodo. M.M
NIP. 19600217 198603 1 003

1. (.....)

2. Dr. Hj. Sri Kantun, M.Ed
NIP. 19581007 198602 2 001

2. (.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd
NIP. 19540501 198303 1 005

RINGKASAN

Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember; Kurniawati, 060210391211; 2012: 112 Halaman; Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi jasa pendidikan karena akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hal ini dimaksudkan agar seluruh jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik dimata masyarakat khususnya dimata mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik, dimana kualitas pelayanan yang baik salah satunya adalah keandalan. Terciptanya kepuasan mahasiswa dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara program studi dan mahasiswanya menjadi harmonis, memungkinkan terciptanya loyalitas serta mahasiswa memberi rekomendasi dari mulut ke mulut kepada teman atau adik tingkatnya.

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kehandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa program konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember. Adapun hipotesis yang diajukan yaitu Ada pengaruh yang signifikan variabel kehandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*, sedangkan untuk menentukan responden penelitian menggunakan metode *simple random sampling* yaitu sebanyak 103 orang.

Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, dokumen, observasi, dan wawancara. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, persamaan garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F, dan efektifitas garis regresi (koefisien determinasi).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan jasa pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi. Hasil pengolahan data dibuktikan dengan menggunakan uji F yang menghasilkan $F_{hitung} = 392.213 > F_{tabel} = 3,087$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan kehandalan jasa pendidikan menurut persepsi mahasiswa mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi. Hasil perhitungan analisis regresi linier dengan program SPSS yang telah diuraikan diatas, menunjukkan bahwa besarnya persentase pengaruh kehandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember sebesar 79,5%, sedangkan sisanya yaitu 20,5% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti, antara lain daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember”**. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan rintangan, tetapi berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, kesulitan itu dapat teratasi. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Sumarjono, M.Si, selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Drs. Bambang Suyadi, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Dr. Hj. Sri Kantun, M.Ed, selaku Dosen Pembimbing I, Drs. Umar HMS, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini;
5. Teman seperjuangan “Agvia, Darma, Afandi, Citra, Haris dan Ana”, bersama kalian kulewati suka dan duka dengan “Semangat dan Sabar”.
6. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis menyebabkan skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali semoga amal kebajikannya mendapatkan imbalan yang sesuai

dari Allah SWT, akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, pembaca dan masyarakat pada umumnya.

Jember, Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori Pemasaran Jasa	7
2.3 Landasan Teori Pemasaran Jasa Pendidikan	12
2.4 Landasan Teori Keandalan Jasa Pendidikan	16
2.5 Landasan Teori Kepuasan	22
2.6 Landasan teori pengaruh keandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa	23
2.7 Kerangka Berpikir	25
2.7 Hipotesis Penelitian	25

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Rancangan Penelitian.....	26
3.2 Lokasi penelitian.....	26
3.3 Variabel Penelitian	27
3.3.1 Identifikasi Variabel	27
3.3.2 Definisi Operasional.....	27
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.4.1 Populasi	28
3.4.2 Sampel	28
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	30
3.5.1 Jenis Data.....	30
3.5.2 Sumber Data	31
3.6 Metode Pengumpulan Data	31
3.6.1 Angket.....	31
3.6.2 Metode Observasi	32
3.6.3 Wawancara.....	32
3.6.4 Metode Dokumen.....	32
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	33
3.5.1 Uji Validitas.....	33
3.5.2 Uji Reliabilitas	33
3.6 Metode Pengolahan Data	35
3.6.1 Editing	35
3.6.2 Skoring	35
3.8.3 Tabulasi	36
3.7 Metode Analisis Data	36
3.7. Analisis Inferensial.....	36
3.7.1 Persamaan Garis Regresi Sederhana	36
3.7.2 Analisis Varian Garis Regresi	37
3.7.3 Uji F.....	38
3.7.4 Efektifitas garis regresi.....	39

DAFTAR TABEL

1.1 Data jumlah mahasiswa konsentrasi akuntansi program studi pendidikan ekonomi FKIP UNEJ	3
3.1 Keadaan Populasi Penelitian	28
3.2 Penyebaran Populasi dan Sampel Penelitian Pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi angkatan 2008/2009 Sampai Angkatan 2010/2011 di Universitas Negeri Jember	30
3.3 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen	35
3.4 Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi.....	38
4.1 Jumlah Responden Menurut Angkatan	45
4.2 Data Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi	45
4.3 Jumlah Nilai Angket	46
4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan Jasa Pendidikan	47
4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
4.6 Hasil Analisis Garis Regresi Linier Sederhana.....	49
4.7 Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Model Penawaran Jasa Pendidikan Tinggi (Alma,2005:72)	9
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Program Studi Pendidikan Ekonomi.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

A. Matrik Penelitian.....	60
B. Tuntunan Penelitian	61
C. Angket Penelitian.....	62
D. Pedoman Wawancara.....	68
E. Hasil Wawancara Informan.....	70
F. Data responden Penelitian.....	72
G. Rekapitulasi Angket.....	86
H. Tabel Kerja tabulasi	90
I. Hasil Analisis Statistik dengan Program SPSS 17 For Window.....	95
J. Tabel Nilai-nilai Kritis F.....	104
K. Tabel r Product Moment	107
L. Dokumentasi Foto Penelitian.....	108
M. Daftar Riwayat Hidup.....	110
N. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	111
O. Lembar konsultasi.....	112

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era teknologi dan informasi yang modern seperti saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa informasi dan edukasi yang ada di Indonesia. Lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi negeri yang bergerak di bidang edukasi dan informasi juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Hal tersebut membuat perguruan tinggi negeri pun meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi yang di butuhkan masyarakat khususnya insan akademik. Hal tersebut juga dapat memotivasi lembaga perguruan tinggi negeri untuk melakukan transformasi struktur dan strategi pengembangan sarana pendidikan agar dapat menjadi lembaga pendidikan yang unggul dan terpercaya.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Perguruan tinggi negeri juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas pelayanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan nama baik berdasarkan anggapan konsumen khususnya mahasiswa.

Lembaga Pendidikan merupakan suatu bidang usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa yaitu pendidikan, yang berorientasi pada pengembangan sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia mempunyai tujuan yang sangat bervariasi dalam mempersiapkan manusia dengan kualifikasi tertentu. Kualifikasi ini

mencakup mulai dari persyaratan yang paling mendasar sampai tujuan yang sangat rinci yang mempersiapkan seseorang untuk suatu tugas tertentu dalam masyarakat. Selain itu lembaga pendidikan untuk memenuhi tujuan yang ada harus mempertahankan kualitas jasa pendidikannya. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi jasa pendidikan karena akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hal ini dimaksudkan agar seluruh jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik dimata masyarakat khususnya dimata mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik, dimana kualitas pelayanan yang baik salah satunya adalah keandalan. Keandalan adalah kemampuan dalam penyajian jasa pendidikan secara meyakinkan dan akurat sesuai dengan yang dijanjikan sehingga memenuhi keinginan mahasiswa. Lembaga pendidikan dapat dikatakan handal apabila mampu memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Hal ini sesuai pendapat Alma (2005:285) “keandalan merupakan kemampuan memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.”

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi jasa pendidikan karena akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hal ini dimaksudkan agar seluruh jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik dimata masyarakat khususnya dimata mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik, dimana kualitas pelayanan yang baik salah satunya adalah keandalan. Terciptanya kepuasan mahasiswa dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara Program Studi dan mahasiswanya menjadi harmonis, memungkinkan terciptanya loyalitas serta mahasiswa memberi rekomendasi dari mulut ke mulut kepada teman atau adik tingkatnya.

Pendidikan ekonomi sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa pendidikan selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggannya. Hal ini ditunjukkan dengan memberikan tidak adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan kenyataan yang dialami tentang kualitas pelayanan jasa pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Hal ini sesuai dengan pendapat Yazid (2008:55)

kepuasan merupakan “ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjuk kerja yang senyatanya diterima”. Mahasiswa akan merasa puas apabila harapannya tentang kualitas pelayanan jasa dapat dipenuhi oleh lembaga pendidikan, serta akan merasa sangat puas apabila pelayanan jasa pendidikan yang diberikan program studi melebihi harapan mahasiswa.

Akuntansi merupakan salah satu jurusan di konsentrasi di pendidikan ekonomi yang banyak diminati oleh mahasiswa saat ini. Berdasarkan hasil wawancara awal menyebutkan bahwa rata-rata mahasiswa memilih konsentrasi akuntansi, didorong oleh keinginan mereka untuk menjadi guru profesional di bidang akuntansi. Selain itu mereka juga termotivasi oleh anggapan bahwa lulusan konsentrasi akuntansi dimasa akan datang akan sangat dibutuhkan oleh banyak lembaga pendidikan maupun perusahaan. Walaupun merupakan program konsentrasi baru, konsentrasi akuntansi telah dapat menunjukkan eksistensinya dan berkompeten menjadi pilihan mahasiswa. Selama hampir empat tahun pelaksanaannya, konsentrasi akuntansi memiliki jumlah peminat yang cenderung meningkat.

Tabel 1.1 Data Jumlah Mahasiswa Konsentrasi Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNEJ

No	Tahun	Jumlah
1	2008	37
2	2009	49
3	2010	50
Jumlah		136

Sumber: Tata Usaha FKIP Universitas Negeri Jember

Dalam memasarkan programnya kepada calon mahasiswa, program konsentrasi berlomba-lomba untuk menawarkan jasa pendidikan terbaik yang dapat diterima oleh mahasiswa. Konsentrasi akuntansi sebagai salah satu konsentrasi di

program studi pendidikan ekonomi menawarkan beberapa keunggulan. Keunggulan tersebut sesuai dengan pendapat beberapa mahasiswa konsentrasi akuntansi yang menyebutkan bahwa “selama proses belajar mengajar berlangsung sebagian besar dosen memberikan materi tidak hanya berpacu pada satu buku panduan selain itu untuk beberapa mata kuliah mahasiswa diwajibkan menggunakan laptop secara individu”. Hal ini sangat mendukung untuk menciptakan lulusan yang berkualitas, karena mahasiswa dituntut untuk langsung praktek selama proses belajar mengajar tidak hanya bersikap pasif dengan hanya mendengarkan pemaparan materi dari dosen.

Penelitian serupa juga pernah dilakukan Baharudin (2012) dengan judul “Analisis Pengaruh Keandalan, Jaminan, Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa *Pt. Apex Semarang*”. Berdasarkan analisis yang dilakukan pada penelitian tersebut dianalisis dengan menggunakan nilai indeks dan regresi berganda yang dijalankan dengan program SPSS 17. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel (keandalan, daya tanggap, dan jaminan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kehandalan jasa pendidikan menurut persepsi mahasiswa yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi di Program Studi Pendidikan Ekonomi, oleh karena itu penulis mengambil judul **“Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember”**.

1.2 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas masalah yang akan diteliti adalah Apakah ada pengaruh yang signifikan variabel keandalan jasa pendidikan menurut persepsi mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi di

Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh keandalan jasa pendidikan menurut persepsi mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa program konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dai penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. bagi pihak Universitas khususnya Program Studi Pendidikan Ekonomi, yaitu dengan penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang keandalan jasa pendidikan menurut persepsi mahasiswa yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa memilih Program Konsentrasi Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.
2. bagi mahasiswa khususnya mahasiswa Pendidikan Ekonomi yakni dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang sangat penting dalam memilih suatu program konsentrasi akuntansi.
3. bagi penulis sebagai sarana untuk menambah pengetahuan serta pengalaman terutama pada masalah yang berhubungan dengan minat memilih suatu program konsentrasi di perguruan tinggi.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka ini menggambarkan tentang landasan teori yang akan dipakai peneliti. Dalam bab ini akan diuraikan tentang tinjauan penelitian terdahulu, landasan teori pemasaran jasa, landasan teori jasa pendidikan, landasan teori keandalan jasa pendidikan, landasan teori kepuasan, kerangka berpikir, dan hipotesis.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang sejenis dengan penelitian ini telah dilakukan oleh Penelitian serupa juga pernah dilakukan Baharudin (2012) dengan judul “Analisis Pengaruh Keandalan, Jaminan, Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa *Pt. Apex Semarang*”. Berdasarkan analisis yang dilakukan pada penelitian tersebut dianalisis dengan menggunakan nilai indeks dan regresi berganda yang dijalankan dengan program SPSS 17. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel (keandalan, daya tanggap, dan jaminan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Terdapat perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah terletak pada variable X pada penelitian terdahulu variabelnya Keandalan, Jaminan, Dan Daya Tanggap, sedangkan pada penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah keandalan jasa pendidikan. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah sama-sama meneliti mengenai kepuasan pelanggan yang dalam penelitian yang diteliti peneliti adalah mahasiswa.

Kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh penelitian terdahulu terhadap penelitian ini adalah bahwa penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan atau pedoman yang dapat memperkuat penelitian ini sekaligus membantu untuk mempermudah peneliti dalam menentukan indikator variabel yang digunakan.

2.2 Landasan Teori Pemasaran Jasa

Pemasaran merupakan proses sosial dalam kegiatan ekonomi yang melakukan kegiatan menciptakan, menawarkan, dan mengkonsumsi apa yang menjadi kebutuhannya. Pemasaran merupakan proses dimana seseorang atau kelompok dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui penciptaan, penawaran dan pertukaran barang dan jasa (Kotler dalam Alma, 2009:4). Sedangkan menurut Kertajaya (dalam Alma, 2009:3) “pemasaran adalah sebuah disiplin bisnis strategis yang mengarahkan proses penciptaan, penawaran, dan perubahan values dari satu inisiator kepada stakeholdernya.” Pemasaran berhubungan dengan mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia atau masyarakat. Pemasar harus mengetahui sesuatu yang dibutuhkan masyarakat, kemudian dapat menciptakan, menawarkan dan mendistribusikan kebutuhan tersebut secara efektif dan efisien. Konsep pemasaran menegaskan bahwa kunci untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan adalah perusahaan tersebut harus menjadi efektif dibandingkan para pesaing dalam menciptakan, menyerahkan, dan mengomunikasikan nilai pelanggan kepada pasar sasaran yang terpilih (Kotler, 2008:19). Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa pemasaran merupakan proses mengidentifikasi, menciptakan, menawarkan, dan menukarkan produk yang dibutuhkan manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya baik berupa barang ataupun jasa.

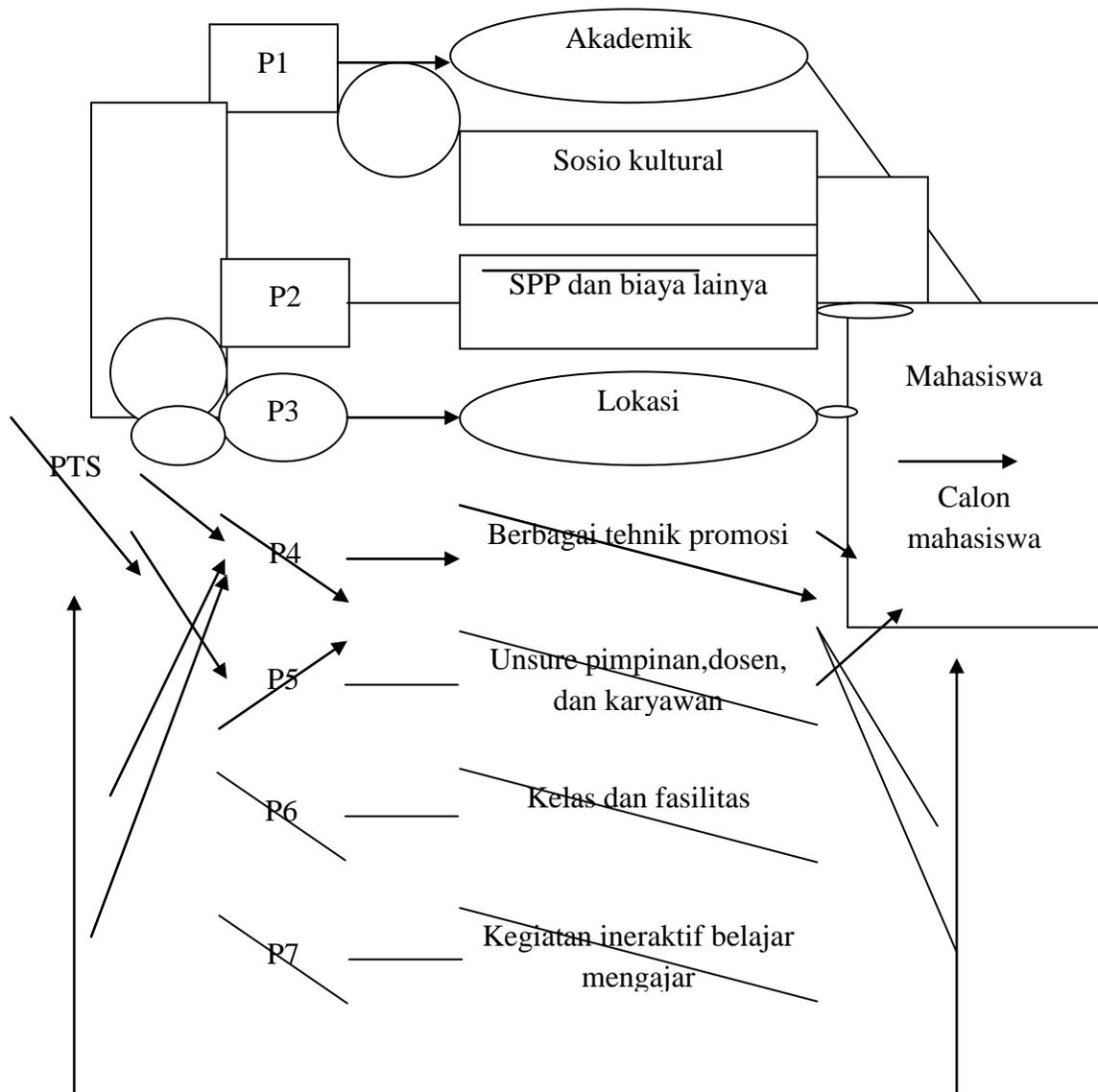
Jasa merupakan kegiatan ekonomi yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan manusia, namun keluarannya bersifat intangibel. Jasa tidak dapat disimpan, sehingga dalam mengkonsumsinya pada waktu yang sama dengan proses produksinya. Hal yang sama diungkapkan oleh Zathaml dan Bitner (dalam Yazid, 2008:2) bahwa:

“jasa itu mencakup semua aktivitas ekonomi yang keluarannya bukanlah produk atau kontruksi fisik, yang secara umum konsumsinya dilakukan pada waktu yang sama, dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan) yang secara prinsip intangibel bagi pembeli pertamanya”.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa jasa adalah suatu produk yang tidak tampak secara fisik namun dapat dirasakan hasilnya atau manfaatnya oleh pelanggan dalam waktu yang bersamaan dengan proses pembelian.

Pemasaran jasa adalah suatu kegiatan mengidentifikasi, memahami, menawarkan dan menukarkan produk yang bersifat intangibel untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Yazid (2008:14) “pemasaran jasa merupakan penggabungan dari sistem operasi dan sistem penyajian jasa dengan media yang dipakai untuk mengkomunikasikan jasa kepada konsumen”. Pendapat lain dikemukakan oleh Lupiyoadi (2006:20) “pemasaran jasa merupakan proses mempersepsikan, memahami, menstimulasi dan memenuhi kebutuhan pasar sasaran yang dipilih secara khusus dengan menyalurkan sumber-sumber sebuah organisasi dengan memenuhi kebutuhan tersebut. Pemasaran jasa berorientasi kepada pelanggan dengan cara memenuhi kebutuhannya dan memberikan kepuasan. Pemasaran jasa yang diteliti dalam penelitian ini adalah pemasaran jasa pendidikan.

Bauran pemasaran adalah seperangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan pemasarannya dalam pasar sasaran. Sebagai suatu bauran, elemen-elemen tersebut saling mempengaruhi satu sama lain sehingga bila salah satu tidak tepat pengorganisasiannya akan mempengaruhi strategi pemasaran keseluruhan.



Gambar 2.1: Model Penawaran Jasa Pendidikan Tinggi (Alma,2005:72)

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa strategi pemasaran terdiri dari 7P antara lain:

1. Produk (*Product*), adalah segala sesuatu yang dapat dipasarkan ke suatu pasar untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan. Variabel-variabel pemasaran produk

diantaranya adalah keragaman produk, kualitas, desain, ciri, nama merek, kemasan, ukuran, pelayanan, garansi, imbalan, dan sebagainya.

Dalam hal ini bauran produk diterjemahkan dalam variabel strategi akademik dan strategi sosio cultural yang keduanya memiliki hubungan yang positif terhadap daya tarik calon mahasiswa.

2. Harga (*Price*), dengan variabel-variabel pemasaran harga diantaranya adalah harga, diskon/rabat, potongan harga khusus, syarat kredit, periode pembayaran, dan sebagainya. Harga merupakan salah satu elemen bauran pemasaran yang paling fleksibel.

dalam hal ini berkaitan dengan SPP atau biaya lainnya yang berhubungan dengan perkuliahan di konsentrasi akuntansi pendidikan ekonomi FKIP UNEJ yang dapat dijangkau oleh semua kalangan ekonomi.

3. Tempat (*Place*), dengan variabel-variabel pemasaran tempat diantaranya adalah saluran pemasaran, cakupan pasar, pengelompokkan, lokasi, persediaan, transportasi, dan sebagainya.

Dalam hal ini tempat kampus FKIP UNEJ memiliki tempat yang strategis, tempat yang dapat dijangkau dengan kendaraan umum dan terletak didaerah kota.

4. Promosi (*Promotion*), dengan variabel-variabel pemasaran promosi diantaranya adalah promosi penjualan, periklanan, tenaga penjualan, hubungan masyarakat, pemasaran langsung, dan sebagainya. Promosi merupakan kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mengkomunikasikan manfaat produknya dan untuk meyakinkan pelanggan agar membeli produk tersebut.

5. Orang (*People*), adalah semua partisipan yang memainkan sebagian penyajian jasa, yaitu peran selama proses dan konsumsi jasa berlangsung dalam waktu riil jasa, oleh karenanya dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Yang dimaksud dengan partisipan ini antara lain adalah staf perusahaan, pelanggan, dan pelanggan lain dalam lingkungan jasa tersebut.

Dalam hal ini berhubungan dengan dosen, karyawan, Kaprodi, dan lainya yang dapat membantu mahasiswa konsentrasi akuntansi untuk menyelesaikan studinya. Unsur people ini memiliki tiga elemen yaitu internal marketing, eksternal marketing dan interactive marketing yang harus memiliki kerjasama yang harmonis agar dapat mencapai kesuksesan dalam pemasaran.

6. Bukti fisik (*Physical evidence*), adalah suatu lingkungan fisik dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan pelanggannya berinteraksi, dan setiap komponen *tangible* memfasilitasi penampilan atau komunikasi jasa tersebut.

Dalam hal ini berkaitan dengan sarana yang disediakan oleh pihak kampus, sarana ini meliputi perpustakaan prodi yang menyediakan buku penunjang perkuliahan untuk konsentrasi akuntansi. Selain itu ada tampilan-tampilan lainya yang menarik yaitu logo, alat tulis menulis, ijasah, buku pedoman, internet dan sebagainya.

7. Proses (*Process*). Proses ini mencerminkan bagaimana semua elemen bauran pemasaran jasa dikoordinasikan untuk menjamin kualitas dan konsistensi jasa yang diberikan kepada pelanggan. Dengan demikian, pemasaran harus dilibatkan ketika desain proses jasa dibuat, karena pemasaran juga sering terlibat di dalam atau bertanggungjawab terhadap pengawasan kualitas jasa.

Dalam hal ini perlu diperhatikan dan ditingkatkan selalu bagaimana proses yang terjadi dalam penyaluran jasa dari produsen sampai ke konsumen. Pada lembaga pendidikan tentu ini menyangkut produk utamanya ialah proses belajar mengajar dari dosen ke mahasiswa. Dalam penelitian ini dosen kosentrasi akuntansi sebagian besar menggunakan media dalam proses belajar mengajar. Selain itu dosen dalam menyampaikan materi kuliah tidak hanya berpaku pada satu buku saja. Hal ini dilakukan untuk memuaskan konsumen dalam hal ini mahasiswa.

Menurut Lupioyadi (2001), orang dalam hubungannya dengan pemasaran jasa adalah yang bertugas sebagai penyedia jasa dan sangat mempengaruhi kualitas jasa

tersebut. Semua elemen bauran pemasaran jasa dikoordinasikan untuk menjamin semua kualitas dan konsistensi jasa yang diberikan kepada pelanggan.

2.3 Landasan Teori Pemasaran Jasa Pendidikan

Dunia pendidikan adalah industri yang harus dikelola secara efisien dan profesional, agar bermutu serta kompetitif di era pasar bebas. Kita tidak bisa lagi menjalankan pendidikan hanya berdasar pada kemampuan administrasi dan birokratis. Tantangan profesionalisme pendidikan dari semua jenjang (SD, SMP, SMU bahkan Perguruan Tinggi) memerlukan penataan pengajar atau guru secara profesional dalam memperkuat penguasaan ilmu (kompetensi) masing-masing sesuai yang diamanatkan UU No.14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen. Pendidikan adalah proses kehidupan yang masalahnya sangat kompleks dan tetap ada sepanjang manusia membentuk peradabannya di muka bumi ini. Namun dalam prosesnya pendidikan tetap memerlukan pembenahan sesuai masalah yang dihadapi pada zamannya. Pendidikan merupakan suatu lembaga yang menawarkan jasa kepada peserta didik.

Jasa sering dipandang sebagai fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan personal sampai jasa sebagai suatu produk. Di dalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa juga bukan merupakan barang, jasa adalah suatu proses atau aktivitas, dan aktivitas-aktivitas tersebut tidak berwujud.

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (Tjiptono, 1995:6). Dalam hal ini jasa berupa suatu kegiatan yang bermanfaat bagi pihak lain dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Menurut Zeithaml and Berry (1990:5) Jasa meliputi segenap kegiatan ekonomi yang menghasilkan output (keluaran) berupa produk atau konstruksi (hasil karya) non fisik, yang lazimnya dikonsumsi pada saat diproduksi dan memberi nilai tambah pada bentuk (form)

seperti kepraktisan, kecocokan, kepastian, kenyamanan dan kesehatan, yang pada intinya menarik citra jasa pada pembeli pertama.

Menurut Kotler (2000:35), mengartikan jasa sebagai berikut: “sebuah jasa adalah setiap aktivitas yang menguntungkan yang dapat ditawarkan satu pihak ke pihak yang lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Produksinya jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Kemudian, Zethaml dan Bitner (dalam Lupiyoadi, 2001:204) memberikan batasan tentang jasa sebagai berikut : “Jasa adalah semua kegiatan ekonomi yang menghasilkan output tidak berupa produk fisik atau konstruksi yang secara umum dikonsumsi pada saat diproduksi, dan memberikan nilai tambah dalam bentuk (seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan)”. Sementara itu, jasa pendidikan merupakan jasa yang bersifat kompleks karena bersifat padat karya dan padat modal. Artinya dibutuhkan banyak tenaga kerja yang memiliki skill khusus dalam bidang pendidikan dan padat modal karena membutuhkan infrastruktur (peralatan) yang lengkap dan harganya cukup mahal.

Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang (produk fisik). Yazid (2008: 32) menyebutkan beberapa karakteristik jasa yang meliputi tindakan nyata yang diarahkan kepada konsumen, tindakan nyata yang diarahkan kepada barang atau sesuatu yang dimiliki konsumen, tindakan tidak nyata yang diarahkan kepada intelektualita konsumen, tindakan tidak nyata yang dilakukan terhadap *asset intangible* konsumen. Dalam hal ini jasa pendidikan termasuk dalam tindakan tidak nyata yang diarahkan kepada intelektualita konsumen. Hal ini sesuai dengan pendapat Yazid (2008:32) yang menyebutkan bahwa ” tindakan tidak nyata yang diarahkan kepada intelektualita konsumen, seperti penyiaran dan pendidikan”.

Produk dalam bentuk jasa dalam kajian ini adalah program konsentrasi khususnya pendidikan ekonomi akuntansi di Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember merupakan elemen yang terpenting untuk memuaskan para konsumen atas keinginan dan kebutuhannya yang bersifat tidak

berwujud, yang dikonsumsi pada waktu yang bersamaan dengan partisipasi konsumen dalam prosesnya dan tidak mungkin disimpan. Konsumen dalam hal ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember khususnya angkatan 2008/2010. Jasa pendidikan harus tetap memperhatikan kebutuhan konsumen (mahasiswa) dan relevansinya terhadap kebutuhan pasar kerja. Hal ini sesuai dengan UU No. 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional, “Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara”.

Karakteristik jasa ini juga dapat digunakan untuk mengetahui perbedaan antar jurusan yang ditawarkan oleh program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Program konsentrasi yang ditawarkan meliputi Pendidikan Ekonomi Akuntansi, Pendidikan Ekonomi Bisnis, dan Pendidikan Ekonomi Koperasi. Namun dalam kajian ini hanya akan membahas mengenai pendidikan ekonomi akuntansi saja. Jurusan Ekonomi Akuntansi dalam proses pembelajarannya memiliki unsur pelajaran akuntansi yang lebih mendalam dari pada jurusan lain. Dalam jurusan ini selain menciptakan lulusan yang dapat mengajar akuntansi juga lulusan yang dapat bekerja di BANK atau perusahaan lain yang berhubungan dengan profesi akuntan. Pada jurusan akuntansi, mahasiswa dilatih untuk mengelola keuangan pada suatu perusahaan. Pengelolaan ini dimulai dari terjadinya transaksi hingga perhitungan laporan akhir yang meliputi laporan perubahan modal dan laporan rugi laba. Pembelajaran dilakukan baik dengan menggunakan program excel maupun MYOB. Dalam jurusan ini pelajaran akuntansi dikupas lebih mendalam dibandingkan dengan jurusan lain.

Mahasiswa yang menuntut ilmu di Perguruan Tinggi mengharapkan hasil dan motif ganda yaitu ilmu pengetahuan, gelar, keterampilan, pengalaman, keyakinan dan

perilaku luhur. Karena semuanya itu diperlukan sebagai persiapan untuk memasuki dunia kerja dan persiapan untuk membuka lapangan kerja dengan mengharapkan kehidupan yang baik dan kesejahteraan lahir. Mereka menginginkan pekerjaan yang menarik serta pekerjaan yang bermartabat tinggi.

Situasi yang lebih memperburuk adalah mereka sering menjumpai kenyataan dalam hidup bahwa apa yang mereka inginkan untuk dilakukan ternyata tidak tersedia di masyarakat, kantor dan lembaga kerja lainnya. Bisa juga situasi yang suram itu terjadi karena mereka memang tidak mempunyai cukup bekal ilmu dan keterampilan serta pengalaman yang sesuai dengan persyaratan pekerjaan yang ditawarkan. Selain itu mereka juga tidak memperhatikan kesempatan yang ada untuk mendapatkan pekerjaan. Namun apabila seseorang memilih jenis pekerjaan yang berhubungan dengan keterampilan pribadi yang tercermin dalam jurusan yang diambil di perguruan tinggi biasanya para mahasiswa lebih puas dengan keputusan yang sesuai dengan minatnya masing-masing, dibandingkan dengan pilihan yang tidak atau kurang relevan dengan minat dan selernya.

Menanggapi kebutuhan mahasiswa dan kebutuhan lembaga pendidikan serta lembaga kerja lainya program studi ekonomi melakukan penyesuaian kurikulum yaitu pembagian program studi menjadi tiga salah satunya yaitu pendidikan ekonomi akuntansi. Pendidikan ekonomi akuntansi memiliki jumlah SKS yang harus ditempuh oleh masing-masing mahasiswa untuk memperoleh gelar sarjana yaitu 140 SKS. Jumlah ini dibagi menjadi delapan semester yang masing-masing semester mata kuliah yang ditawarkan jumlah SKSnya disesuaikan dengan jadwal yang sudah diatur oleh pihak kampus.

Pembagian penjurusan ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa, karena lulusan pendidikan ekonomi selain diwajibkan dapat mengajar di sekolah SMP, SMA, atau SMK juga dapat memasuki lapangan kerja yang lainya. Misalnya untuk lulusan konsentrasi pendidikan ekonomi akuntansi, selain mereka dapat menjadi guru

akuntansi mereka juga dapat bekerja sebagai akuntan. Jadi banyak peluang kerja yang dapat mereka peroleh dengan memilih Prodi ini.

2.3 Landasan Teori Keandalan Jasa Pendidikan

Keandalan adalah kemampuan dalam penyajian jasa pendidikan secara meyakinkan dan akurat sesuai dengan yang dijanjikan sehingga memenuhi keinginan siswa. Lembaga pendidikan dapat dikatakan handal apabila mampu memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Hal ini sesuai pendapat Alma (2005:285) “keandalan merupakan kemampuan memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.” Menurut Yazid (2008:102) “keandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat, dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen.” Sedangkan menurut Kotler (2008:56), penyajian jasa dapat dikatakan handal apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Memberikan layanan sesuai saji.
- b. Ketergantungan dalam menangani masalah layanan pelanggan.
- c. Melakukan pelayanan pada saat pertama.
- d. Menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan.
- e. Mempertahankan rekor bebas cacat.

Berdasarkan uraian di atas, beberapa indikator tersebut akan digunakan dalam penelitian ini, yang terlebih dahulu akan disesuaikan dengan bidang pendidikan. Adapun indikator yang digunakan antara lain: (1) Memberikan layanan sesuai saji, dan (2) Menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan, berikut akan diuraikan dibawah ini;

2.3.1 Memberikan layanan sesuai saji

Pelayanan merupakan suatu perbuatan, proses, dan performansi (Zeithaml dan Bitner, 2000:2). Menurut Armistead dan Clark (1996:182), pelayanan adalah kegiatan yang diarahkan pada kepastian bahwa produk ditangani untuk memperoleh

kemampuan yang maksimal, termasuk respon waktu dan ketersediaan. Pelayanan merupakan kegiatan, keuntungan, atau kepuasan yang ditawarkan pada saat penjualan, secara esensial tidak terlihat dan tidak terasa, dan tidak menghasilkan kepemilikan atas hal apapun (Kotler dan Armstrong, 1993:233). Sugiarto (1999:361) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan haruslah yang berkualitas.

Kualitas dapat diartikan sebagai keseluruhan sifat dan karakteristik sebuah produk atau pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan (American Society for Quality Control dalam Kotler dan Armstrong, 1994:565). Kualitas atau mutu merupakan keadaan dinamik yang diasosiasikan dengan produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan yang mencapai atau melebihi harapan (Goetsch dan David, 2002:3). Armistead dan Clark (1996:177) mendefinisikan mutu atau kualitas sebagai kesesuaian kepentingan dengan harapan pelanggan atau keseluruhan bentuk dan karakteristik produk atau jasa yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dijanjikan. Untuk menjaga citra perusahaan dan memuaskan para pelanggannya, perusahaan sebaiknya menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggannya.

Kualitas pelayanan adalah seberapa baik suatu organisasi atau perusahaan mampu merespon kebutuhan pelanggan setelah produk atau layanan diantarkan dan diberikan kepada pelanggan (DeSimone dan Harris, 1998:261). Keduanya juga mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan waktu respon (kecepatan) pelayanan, jaminan pelayanan, dan tingkat kepuasan pelanggan. Sugiarto (1999:36) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan penyedia jasa atau pelayanan terhadap pelanggan melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:289), kualitas

pelayanan dipengaruhi secara langsung oleh perilaku penyedia layanan, yaitu karyawan. Dalam hal ini penyedia layanan yaitu dosen Konsentrasi Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNEJ.

Keandalan dalam pemberian pelayanan jasa pendidikan dapat ditunjang dengan kompetensi atau keahlian yang dimiliki oleh dosen. Dosen yang kompeten akan memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas sehingga dapat memberikan pengetahuan, keterampilan, pengalaman kepada siswa secara maksimal. Berdasarkan Undang-undang wajib hukumnya bagi dosen untuk memiliki kompetensi. Menurut UU 14 Tahun 2005, pasal 8 tentang guru dan dosen menyatakan *guru wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat pendidik, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional*. Kompetensi yang harus dimiliki guru yang dalam hal ini adalah dosen dalam melaksanakan tugasnya antara lain: kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional, dan kompetensi sosial. Menurut PP No. 19 Tahun 2005 Pasal 28, Ayat 3 dan UU No. 14 Tahun 2005 Pasal 10, Ayat 1 (dalam Sagala, 2009:30), menyatakan “kompetensi pendidik sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan dasar dan menengah, serta pendidikan anak usia dini meliputi: (a) kompetensi pedagogik, (b) kompetensi kepribadian, (c) kompetensi profesional, dan (d) kompetensi sosial. Dalam penelitian ini, indikator kompetensi dosen yang digunakan untuk mengukur keandalan jasa pendidikan di program studi pendidikan ekonomi yaitu kompetensi pedagogik dan kompetensi profesional.

a. Kompetensi Pedagogik

Kompetensi pedagogik merupakan kemampuan dosen dalam menguasai materi pembelajaran, mengembangkan pembelajaran, serta memahami konsep-konsep dalam mendidik dan pendidikan. Menurut Sagala (2009:32) kompetensi pedagogik merupakan kemampuan dalam pengelolaan peserta didik yang meliputi:

- 1) pemahaman wawasan guru akan dasar landasan dan filsafat pendidikan.
- 2) guru memahami potensi dan keberagaman peserta didik, sehingga dapat didesain strategi pelayanan belajar sesuai keunikan masing-masing peserta didik.
- 3) guru mampu mengembangkan kurikulum/silabus baik dalam bentuk dokumen maupun implementasi dalam bentuk pengalaman belajar.
- 4) guru mampu menyusun rencana dan strategi pembelajaran berdasarkan standart kompetensi dan kompetensi dasar.
- 5) mampu melaksanakan pembelajaran yang mendidik dengan suasana dialogis dan interaktif. Sehingga pembelajaran menjadi aktif, inovatif, kreatif, efektif, dan menyenangkan.
- 6) mampu melakukan evaluasi hasil belajar dengan memenuhi prosedur dan standart yang dipersyaratkan.
- 7) mampu mengembangkan bakat dan minat peserta didik melalui kegiatan intrakurikuler dan ekstrakurikuler untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya.

Kemampuan pedagogik guru yang dalam hal ini dosen tersebut dapat lebih dipertegas dengan keterampilan mengajar dosen yang terdiri dari delapan keterampilan yaitu keterampilan membuka dan menutup pelajaran, mengelola kelas, bertanya, memberi penguatan, mengadakan variasi, menjelaskan, membimbing diskusi kelompok kecil, dan mengajar kelompok kecil serta perorangan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Turney dalam Mulyasa (2011:69) mengungkapkan:

“8 keterampilan mengajar sangat berperan dalam menentukan kualitas pembelajaran, yaitu keterampilan bertanya, memberi penguatan, mengadakan variasi, menjelaskan, membuka dan menutup pelajaran, membimbing diskusi kelompok kecil, mengelola kelas, serta mengajar kelompok kecil dan perorangan.”

Berdasarkan pendapat di atas, maka indikator kompetensi pedagogik dalam penelitian ini antara lain: (a) Keterampilan bertanya (b) Keterampilan mengadakan variasi (dosen selalu mengadakan variasi dalam menggunakan media pembelajaran

dan metode pembelajaran), Penggunaan indikator tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa keterampilan dosen tersebut merupakan keterampilan teknis yang masih bisa dipahami oleh mahasiswa.

b. Kompetensi Profesional

Kompetensi profesional seorang dosen adalah penguasaan dosen terhadap materi, strategi, pendekatan, metode, media dalam kegiatan pembelajaran dengan harapan terjadi interaksi pembelajaran yang efektif, menyenangkan, disiplin dan konsisten. Menurut Sagala (2009:39) “Kompetensi keguruan tampak pada kemampuannya menerapkan sejumlah konsep, atas kerja sebagai guru, mampu mendemonstrasikan sejumlah strategi maupun pendekatan pengajaran yang menarik dan interaktif, disiplin, jujur, dan konsisten.” Dapat dikatakan pula dosen yang profesional yaitu dosen yang mampu mengembangkan dirinya dengan membekali ilmu pendidikan dan penguasaan materi yang diajarkan sesuai dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan.

Berdasarkan hasil observasi awal, diketahui bahwa seluruh dosen di program konsentrasi akuntansi program studi pendidikan ekonomi FKIP UNEJ sudah mengajar sesuai latar belakang pendidikannya. Selain itu sebagian besar dosen di program studi pendidikan ekonomi FKIP UNEJ sudah memiliki Sertifikat pendidik yang profesional. Berdasarkan uraian diatas, maka indikator kompetensi profesional dalam penelitian ini antara lain: (a) dosen menguasai materi perkuliahan yang diajarkan, (b) dosen mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Dalam penelitian ini linieritas guru dalam mengajar merupakan data tambahan sebagai penegas bahwa dosen yang mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya merupakan salah satu keandalan kualitas jasa pendidikan yang diberikan oleh program studi pendidikan ekonomi FKIP UNEJ dalam mewujudkan kepuasan siswa.

Kompetensi dosen yang meliputi kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional merupakan kompetensi yang harus dimiliki oleh dosen profesional.

Hal ini sesuai dengan UU No. 14 Tahun 2005, pasal 10 (ayat 1), bahwa “ guru harus memiliki kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional yang diperoleh melalui pendidikan profesi. Dosen layak dikatakan sebagai dosen yang profesional dapat dinyatakan dengan memiliki sertifikat pendidik yang diberikan oleh pemerintah berdasarkan Undang-undang. Pemberian sertifikat dilakukan apabila dosen tersebut dinyatakan lulus dalam program pemerintah yaitu Program Sertifikasi. Menurut Yamin (2007:2) “sertifikasi merupakan proses pemberian Sertifikat Pendidik untuk guru dan dosen atau bukti formal sebagai pengakuan yang diberikan kepada guru dan dosen sebagai tenaga profesional.” Berdasarkan uraian di atas, maka pada penelitian ini data tentang dosen yang sudah lulus Sertifikasi merupakan data pelengkap yang dapat mempertegas bahwa kehandalan kualitas jasa pendidikan di pendidikan ekonomi didukung dengan dosen-dosen yang telah lulus Sertifikasi.

2.3.2 Menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan

Menurut Kotler (2008:56) “ada wilayah toleransi atau kisaran dimana persepsi tentang dimensi jasa keandalan akan dianggap memuaskan, yang diberi jangkar ... memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan” Pemberian pelayanan jasa pendidikan tepat pada waktunya akan memberikan kepuasan kepada siswa. Ketepatan waktu dalam dunia pendidikan berupa kedisiplinan dosen dalam mengajar, baik berupa waktu dan materi.

Kedisiplinan dosen dalam mengajar di program studi pendidikan ekonomi FKIP UNEJ sangat diperhatikan. Setiap dosen yang berhalangan untuk hadir di kampus pada jam mengajarnya, maka dosen tersebut akan memberikan tugas kepada mahasiswa pada hari tersebut atau mengganti pada jam dihari yang lain. Berdasarkan hal tersebut, maka indikator pemberian layanan pada waktu yang dijanjikan pada penelitian ini antara lain: (a) dosen tidak pernah telat pada jam mengajar, dan (b) dosen mengajar semua materi dalam setiap semester

2.4 Landasan Teori Kepuasan

Kepuasan merupakan tidak adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan kenyataan yang dialami tentang kualitas pelayanan jasa pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Hal ini sesuai dengan pendapat Yazid (2008:55) kepuasan merupakan “ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjukkerja yang senyatanya diterima.” Mahasiswa akan merasa puas apabila harapannya tentang kualitas pelayanan jasa dapat dipenuhi oleh lembaga pendidikan, serta akan merasa sangat puas apabila pelayanan jasa pendidikan yang diberikan program studi melebihi harapan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (1996:36) bahwa kepuasan merupakan:

“perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang”.

Kepuasan mahasiswa tersebut dapat diukur melalui pernyataan mahasiswa tentang rasa puas atau tidak puas terhadap kualitas jasa lembaga pendidikan. Terciptanya kepuasan mahasiswa akan mendorong terwujudnya loyalitas siswa. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2002:36) yang menyatakan “kepuasan akan menimbulkan loyalitas pelanggan..”. Loyalitas mahasiswa merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Apabila mahasiswa puas akan menunjukkan sikap loyal, yaitu melalui perasaan dan sikap mereka terhadap lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan jasa pendidikan. Hal ini sesuai dengan pendapat Alma (2005:173) “buat sebuah lembaga pendidikan bukan mempertahankan customer yang sudah ada saja yang perlu diperhatikan, tetapi yang lebih penting lagi ialah bagaimana mereka menjadi loyalis-loyalis, yaitu orang yang membela nama baik, dan menyebarkan nilai-nilai positif lembaga ke dunia luar”.

Apabila mahasiswa menunjukkan perasaan puas, maka mahasiswa akan loyal kepada lembaga pendidikan dengan membela nama baik lembaga pendidikan

tersebut. Kemudian mahasiswa akan merekomendasikan lembaga pendidikan tersebut kepada orang lain dengan menceritakan kebaikan-kebaikan dari lembaga pendidikan tersebut. Hal ini sesuai dengan pendapat Dimiyati (2009:39) “loyalitas dapat dikatakan sebagai potensi dari pelanggan yang ingin melanjutkan penggunaan jasa/produk/sebagai konsumen yang ingin merekomendasikan produk/jasa kepada orang lain.” Pendapat yang sama diungkapkan oleh Kotler (2008:243) bahwa:

“Jika kinerja produk lebih rendah daripada harapan, pelanggan akan kecewa; jika ternyata sesuai harapan, pelanggan akan puas; jika melebihi harapan, pembeli akan sangat puas. Perasaan-perasaan itu akan membedakan apakah pembeli kembali produk tersebut dan membicarakan hal-hal yang menguntungkan atau tidak menguntungkan tentang produk tersebut kepada orang lain”.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa mahasiswa yang puas akan menunjukkan loyalitasnya melalui sikap membela nama baik lembaga pendidikan, serta akan merekomendasikan lembaga pendidikan tersebut kepada orang lain. Dengan demikian maka indikator kepuasan dalam penelitian ini, yaitu perasaan senang mahasiswa menjadi mahasiswa pendidikan ekonomi akuntansi program studi pendidikan ekonomi FKIP UNEJ, loyalitas mahasiswa yang ditunjukkan dengan membela nama baik pendidikan ekonomi akuntansi program studi pendidikan ekonomi pada khususnya dan universitas jember pada umumnya melalui prestasi-prestasi mahasiswa serta merekomendasikannya kepada orang lain.

2.5 Landasan teori pengaruh keandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa

Kualitas merupakan gambaran dan karakteristik secara menyeluruh dari jasa pendidikan yang dapat memuaskan mahasiswa. Lupiyoadi dan Hamdani (2006:192) menyatakan bahwa “kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan”. Tolak ukur yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa yaitu menggunakan dimensi kualitas jasa yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya

tanggap, jaminan, dan empati. Kepuasan mahasiswa akan terwujud apabila harapan mahasiswa tentang dimensi kualitas jasa tersebut dapat dipenuhi oleh lembaga pendidikan. Menurut Rangkuti dalam Dimiyati (2009:31) “salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan yang berfokus pada lima dimensi jasa”. Pada pelayanan jasa pendidikan pengukuran kepuasan mahasiswa dapat diukur melalui pemberian layanan berupa keandalan.

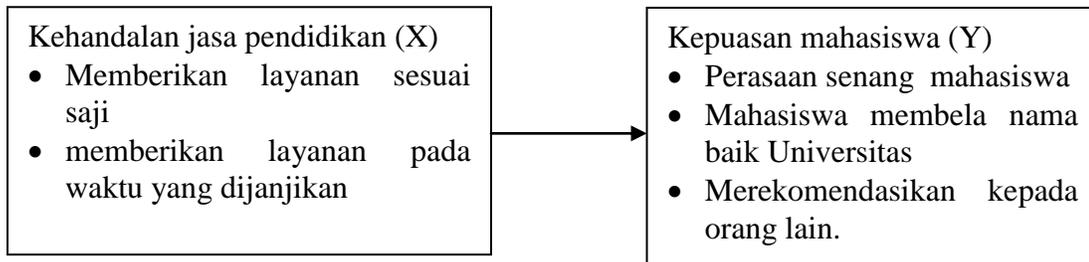
Keandalan merupakan salah satu dimensi kualitas jasa yang terpenting dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan. Menurut Kotler (2008:59) “keandalan merupakan dimensi tunggal paling penting dari mutu layanan dan harus menjadi prioritas layanan”. Keandalan merupakan kemampuan lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan jasa secara akurat dan terpercaya sesuai dengan yang sudah dijanjikan. Reser Payne (dalam Yazid, 2008:102) mengungkapkan bahwa “keandalan merupakan dimensi yang paling penting untuk kebanyakan jasa”. Lembaga pendidikan yang memiliki keandalan akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Apabila harapan mahasiswa tentang keandalan tersebut terpenuhi maka mahasiswa akan merasa puas. Selanjutnya apabila mahasiswa puas, mahasiswa tersebut akan menunjukkan sikap loyal dengan menunjukkan perasaan bangga dan percaya akan kualitas jasa pendidikan dari suatu lembaga pendidikan serta merekomendasikan lembaga pendidikan tersebut kepada orang lain. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Alma (2009:285) yang menyatakan bahwa:

“jika barang atau jasa yang dibeli sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, maka akan terdapat kepuasan dan sebaliknya akan timbul rasa kecewa. Bila kenikmatan yang diperoleh konsumen melebihi harapannya, maka konsumen betul-betul puas, mereka akan mengacungkan jempol dan mereka akan mengadakan pembelian ulang serta memberikan rekomendasi kepada rekan-rekannya”.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa keandalan dalam memberikan pelayanan jasa pendidikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Kemudian apabila mahasiswa merasa puas maka mahasiswa tersebut

akan menunjukkan loyalitasnya dengan membela nama baik lembaga pendidikan melalui prestasi-prestasinya, serta merekomendasikan lembaga pendidikan tersebut kepada orang lain.

2.6 Kerangka Pemikiran



2.7 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto, 2006:67). Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H_{a1} : Ada pengaruh yang signifikan variabel keandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang akan digunakan, meliputi rancangan penelitian, metode penentuan lokasi penelitian, variable penelitian, populasi dan sampel, jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian, metode penolahan data dan metode analisis data yang akan diuraikan secara berurutan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*, sedangkan untuk menentukan responden penelitian menggunakan metode *simple random sampling*. Untuk menentukan jumlah responden menggunakan metode *proportional random sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, observasi, wawancara, dan dokumen. Analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial yaitu dengan menggunakan analisis garis regresi sederhana, analisis garis varian regresi, uji F, dan efektifitas garis regresi.

3.2 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan dan untuk menjawab permasalahan yang diajukan. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan *purposive area* yaitu tempat penelitian ditentukan dengan sengaja berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

3.3 Variabel Penelitian

1. Identifikasi Variabel

Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek, yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan orang yang lain atau satu objek dengan objek yang lain (Hadi, 2004: 68). Dalam penelitian ini variabel bebas meliputi keandalan jasa pendidikan (X1) sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan mahasiswa (Y2) program konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel merupakan batasan atau spesifikasi dari berbagai variabel-variabel penelitian yang secara konkrit berhubungan dengan realitas yang akan diukur dan menunjukkan manifestasi dari hal-hal yang akan diambil dalam penelitian (Suryabrata, 2002: 27). Berdasarkan penelitian tersebut untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai variabel penelitian dapat diuraikan lebih jelas definisi operasionalnya.

Dari variabel tersebut diperoleh definisi operasional sebagai berikut :

a. Keandalan Jasa Pendidikan (X1)

Keandalan jasa penelitian ini adalah keandalan jasa pendidikan dalam penelitian ini meliputi:

- Memberikan layanan sesuai saji
- memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan

b. Kepuasan Mahasiswa (Y)

Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini adalah perasaan puas mahasiswa konsentrasi akuntansi atas keputusannya memilih konsentrasi akuntansi. Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini meliputi:

- Perasaan senang mahasiswa
- Mahasiswa membela nama baik program studi
- Merekomendasikan kepada orang lain.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2006:108). Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa Jurusan Ekonomi yang memilih konsentrasi akuntansi di prodi Pendidikan Ekonomi pada angkatan 2008/2009 sampai angkatan 2010/2011 di Universitas Jember. Dalam penelitian ini populasi berjumlah 136 mahasiswa, dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Keadaan Populasi Penelitian

No	Angkatan	Jurusan	Jumlah Mahasiswa
1.	2008	Pendidikan ekonomi akuntansi	37
2.	2009	Pendidikan ekonomi akuntansi	49
3.	2010	Pendidikan ekonomi akuntansi	50
Jumlah			136

Sumber: Tata Usaha FKIP Universitas Negeri Jember

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2006:104). Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Ciri utama *simple random sampling* adalah setiap unsur dari keseluruhan populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih (Usman dan Purnomo, 1995:45). Sampel yang diambil adalah mahasiswa Pendidikan Ekonomi akuntansi FKIP Universitas Jember angkatan 2008/2009 sampai angkatan 2010/2011. Jumlah mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Jember angkatan 2008/2009 sampai angkatan 2010/2011 sebanyak 136 mahasiswa. Cara menentukan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne}$$

Keterangan :

- n : ukuran sampel
 N : ukuran populasi
 Ne : persen kelonggaran ketidakteelitian.

(Sevilla dalam Umar, 2003:78)

Karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, penulis menggunakan 5% sebagai kelonggaran ketidakteelitian. Jadi :

- N : 136
 e : 5%

$$n = \frac{136}{1 + 136(0,05)^2}$$

$$n = \frac{136}{1 + 136(0,0025)}$$

$$= \frac{136}{1,34}$$

$$= 101,4925$$

Dibulatkan menjadi 102 mahasiswa.

Sedangkan untuk pengambilan sampel menggunakan teknik *proporsional random sampling*. Proportional digunakan untuk menentukan besarnya sampel pada tiap-tiap kelas. Sedangkan random adalah pengambilan sampel dengan cara mengacak jumlah sampel yang ada yaitu dengan cara diundi.

Dari hasil diatas yaitu sebanyak 102 mahasiswa, kemudian untuk menentukan jumlah mahasiswa masing-masing program konsentrasi disusun secara proporsional maka ditempuh dengan cara sebagai berikut :

1. Pendidikan ekonomi akuntansi Angkatan 2008

$$37/136 \times 102 = 27,75$$

Dibulatkan menjadi 28

2. Pendidikan ekonomi akuntansi Angkatan 2009

$$49/136 \times 102 = 36,75$$

Dibulatkan menjadi 37

3. Pendidikan ekonomi akuntansi Angkatan 2010

$$50/136 \times 102 = 37,4$$

Dibulatkan menjadi 38

Jadi responden seluruhnya sebanyak 103 untuk mahasiswa Program Pendidikan Ekonomi akuntansi angkatan 2008/2009 sampai angkatan 2010/2011 yang tersebar ke dalam 3 kelas perinciannya dapat dilihat dalam tabel 3.2 seperti di bawah ini:

Tabel 3.2 Penyebaran Populasi dan Sampel Penelitian Pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi angkatan 2008/2009 Sampai Angkatan 2010/2011 di Universitas Negeri Jember

No	Angkatan	Kelas	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1	2008	Pendidikan ekonomi akuntansi	37	28
2	2009	Pendidikan ekonomi akuntansi	49	37
3	2010	Pendidikan ekonomi akuntansi	50	38
Jumlah			136	103

(Sumber : Tata Usaha FKIP Universitas Negeri Jember)

3.5 Jenis Data dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. data primer adalah data yang diperoleh dengan penyebaran angket dan wawancara langsung kepada responden yaitu mahasiswa Jurusan Ekonomi yang memilih konsentrasi akuntansi di prodi Pendidikan Ekonomi pada angkatan 2008/2009 sampai angkatan 2010/2011 di Universitas Jember.

2. data sekunder adalah data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen tentang obyek dan subyek yang diteliti. Data sekunder bagi peneliti adalah data yang diperoleh dari Universitas Jember dalam bentuk dokumen yang berupa bukti tertulis tentang jumlah, dan nama mahasiswa Jurusan Ekonomi yang memilih konsentrasi akuntansi di prodi Pendidikan Ekonomi pada angkatan 2008/2009 sampai angkatan 2010/2011 di Universitas Jember.

3.5.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. data primer, yaitu mahasiswa Jurusan Ekonomi yang memilih konsentrasi akuntansi di prodi Pendidikan Ekonomi pada angkatan 2008/2009 sampai angkatan 2010/2011 di Universitas Jember.
2. data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari Universitas Jember dalam bentuk dokumen.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang obyektif, dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan yaitu:

3.6.1 Metode Angket

Metode angket ini dipakai untuk memperoleh data-data dan keterangan-keterangan langsung dari responden, yaitu untuk memperoleh data pokok atau data primer. Jenis angket yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu suatu jenis angket dimana peneliti telah menyediakan pilihan jawaban sehingga responden hanya menuliskan salah satu jawaban yang menurut dirinya paling sesuai.

Metode ini dipergunakan untuk memperoleh data secara langsung dari responden yang berupa keandalan jasa pendidikan dan kepuasan mahasiswa Jurusan

Ekonomi yang memilih konsentrasi akuntansi di prodi Pendidikan Ekonomi pada angkatan 2008/2009 sampai angkatan 2010/2011 di Universitas Jember.

3.6.2 Metode Observasi

Metode observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung dan sistematis di lapangan. Metode observasi dalam penelitian ini adalah dengan melihat dan mengamati secara langsung jasa pendidikan yang disediakan Universitas Jember dan tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Ekonomi yang memilih konsentrasi akuntansi di prodi Pendidikan Ekonomi pada angkatan 2008/2009 sampai angkatan 2010/2011 di Universitas Jember.

3.6.3 Metode Wawancara

Metode wawancara ini digunakan untuk mendapatkan keterangan tambahan dan melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam penelitian. Metode wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan bertanya langsung kepada pihak yang terkait untuk mencocokkan (*crosscheck*) terhadap informasi yang telah diperoleh dari mahasiswa Jurusan Ekonomi yang memilih konsentrasi akuntansi di prodi Pendidikan Ekonomi pada angkatan 2008/2009 sampai angkatan 2010/2011 di Universitas Jember. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada responden, Ketua Prodi Pendidikan Ekonomi, dan bagian akademik Universitas Jember untuk memperoleh keterangan lebih lanjut mengenai keandalan jasa pendidikan dan kepuasan mahasiswa Jurusan Ekonomi yang memilih konsentrasi akuntansi di prodi Pendidikan Ekonomi pada angkatan 2008/2009 sampai angkatan 2010/2011 di Universitas Jember.

3.6.4 Metode Dokumen

Metode dokumen dimaksudkan untuk memperoleh data yang berasal dari dokumen-dokumen tertulis. Dokumen diperoleh dari tempat penelitian yang meliputi dokumen atau bukti tertulis tentang jumlah, dan nama mahasiswa Jurusan Ekonomi

yang memilih konsentrasi akuntansi di prodi Pendidikan Ekonomi pada angkatan 2008/2009 sampai angkatan 2010/2011 di Universitas Jember.

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

3.7.1 Uji Validitas

Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Untuk menguji validitas dapat digunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

(Margono, 1997:209)

Dimana:

- R_{xy} : Koefisien korelasi antar variabel x dan y
- N : Jumlah responden
- $\sum X$: Total dari variabel x
- $\sum Y$: Total dari variabel y
- $\sum XY$: Total dari hasil kali variabel x dan y

Kreteria pengujiannya adalah:

1. Valid, jika nilai $r_{hit} >$ nilai r_{tabel} pada derajat bebas (db) n-2 dengan taraf signifikan 5%
2. Tidak valid, jika nilai $r_{hit} <$ nilai r_{tabel} pada derajat bebas (db) n-2 dengan taraf signifikan 5%

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana sesuatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih. Pengujian reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha*

berdasarkan *skala likert*. Jika jumlah butir pertanyaan ≥ 10 maka angka kritis untuk mengukur instrumen adalah 0,33 sedangkan apabila jumlah butir pertanyaan < 10 adalah angka kritisnya adalah 0,20 nilai kritis ini nantinya akan diperbandingkan dengan nilai alpha. Rumus *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

(Umar, 2003:176)

Dimana:

- a : Koefisien reliabilitas
- r : Koefisien rata-rata antar variabel
- k : Jumlah independen variabel dalam persamaan
- 1 : Konstanta

Kreteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Alat ukur reliabel jika nilai alpha $>$ angka kritis reliabel
2. Alat ukur tidak reliabel jika nilai alpha $<$ angka kritis reliabel

Untuk mempermudah melakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen pada penelitian ini maka digunakan program SPSS versi 18 *for windows*.

Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan cara mencari angka reliabilitas dari butir-butir pertanyaan dari kuesioner dengan menggunakan rumus standart Item Alpha. Setelah diperoleh nilai (α), selanjutnya membandingkan nilai tersebut dengan angka kritis reliabilitas pada tabel α , yaitu tabel yang menunjukkan hubungan antara jumlah butir pertanyaan dengan reliabilitas instrumenseperti terlihat pada Tabel 3.3 berikut ini:

Tabel 3.3 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen

No	Jumlah butir pertanyaan	Reliabilitas
1	5	0,20
2	10	0,33
3	20	0,50
4	40	0,67
5	80	0,80

Sumber: dari Santoso (2001:180)

3.8 Metode Pengolahan Data

Setelah pengumpulan data, dilakukan pengolahan data sehingga data siap untuk dianalisis. Metode pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.8.1 Editing

Editing merupakan langkah awal untuk mengecek kelengkapan data dan identitas responden, sehingga data yang diperoleh tidak menimbulkan keragu-raguan. Hal-hal yang akan diproses dalam editing meliputi: kelengkapan dalam pengisian, kejelasan makna jawaban, konsisten jawaban, relevansi jawaban dan keseragaman suatu jawaban.

Untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggungjawabkan dalam penelitian ini, peneliti mengecek kembali apakah angket sudah diisi dan dikembalikan kepada peneliti apabila angket sudah diisi semua. Jika angket tidak lengkap, peneliti mengembalikan angket tersebut kepada responden untuk dilengkapi.

3.8.2 Skoring

Skoring dilakukan apabila data yang diisi oleh responden sudah lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. Skoring adalah kegiatan memberikan skor atau nilai terhadap data yang telah terkumpul berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan. Adapaun kriteria skoring pada angket tertutup yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jika jawaban a diberi skor 3
- b. Jika jawaban b diberi skor 2
- c. Jika jawaban c diberi skor 1

3.8.3 Tabulasi

Tabulasi adalah proses perhitungan frekuensi jawaban yang dipilih oleh responden terhadap *option* pertanyaan yang diberikan kepada responden yang ditulis dalam tabel. Tabulasi sering diartikan sebagai proses penyusunan data ke dalam tabel, sehingga data dengan mudah dapat dibaca dan dipahami. Tabulasi dalam penelitian ini digunakan untuk memaparkan hasil penelitian dari angket yang disebarkan kepada responden ke dalam tabel.

3.9 Metode Analisis Data

Metode analisis data digunakan untuk mengolah data hasil penelitian sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis inferensial dengan menggunakan persamaan garis regresi sederhana.

3.9.1 Analisis Inferensial

Analisis inferensial merupakan analisis statistik dengan menggunakan rumus statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun langkah-langkah dalam analisis ini adalah sebagai berikut:

a. Persamaan Garis Regresi Sederhana

Persamaan ini digunakan untuk mencari persamaan garis regresi atau untuk menggambarkan pengaruh variabel bebas (X) yaitu keandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi (Y) pada mahasiswa Jurusan Ekonomi yang memilih konsentrasi akuntansi di prodi Pendidikan Ekonomi

pada angkatan 2008/2010 sampai angkatan 2010/2011 di Universitas Jember. Bentuk persamaan analisis garis regresi adalah sebagai berikut:

Rumus:

$$\hat{Y} = a + bX + ei$$

(Sugiyono, 2008:270)

Keterangan :

- \hat{Y} : Kriteria mengenai kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi
- X : Prediktor mengenai keandalan jasa pendidikan
- b : Bilangan koefisien regresi
- a : Konstanta
- ei : Variabel yang tidak diteliti

Untuk menyelesaikan persamaan garis regresi di atas, maka harus diketahui koefisien a dan b sebagai berikut:

$$b = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{N(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Sedangkan a adalah bilangan konstan yang dapat diperoleh dengan rumus:

$$a = \frac{\sum Y - b\sum X}{N}$$

b. Analisis Varian Garis Regresi

Analisis varian garis regresi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya atau tingkat keeratan komponen variabel bebas (keandalan jasa pendidikan) terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi). Rumus analisis varian regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$R_y = \sqrt{\frac{a \sum XY}{\sum Y^2}} \quad (\text{Hadi S, 1995:25})$$

Keterangan:

R_y : Koefisien korelasi antara variabel terikat (Y) dengan variabel bebas (X)

a : Bilangan koefisien prediktor (X)

$\sum XY$: Total variabel X dengan variabel Y

$\sum Y^2$: Total kuadrat variabel Y

Tabel 3.4 Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 - 0,199	Sangat Rendah
0,200 - 0,339	Rendah
0,400 - 0,599	Cukup Kuat
0,600 - 0,799	Kuat
0,800 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2001:172

c. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (keandalan jasa pendidikan) terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa dalam memilih program konsentrasi akuntansi) secara simultan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$F_{\text{reg}} = \frac{R_y^2(1)(N - m - 1)}{m(1 - R_y^2(1))}$$

Keterangan:

F_{reg} = Harga garis regresi

R_y = Koefisien korelasi antara X dan Y

N = Banyaknya responden

m = Jumlah prediktor

1 = Bilangan konstan

(Atmaja, 1997:348)

Hasil F_{reg} tersebut kemudian dikonsultasikan Ft 5% dengan menggunakan derajat kebebasan (db). Adapun rumus db adalah sebagai berikut :

$$db = \frac{m}{N - m - 1}$$

Kemudian hasil perhitungan (F_{reg}) tersebut dibandingkan dengan F_{tab}

Kesimpulan:

1. Jika $F_{reg} \geq F_{tabel}$, maka Ho ditolak dan Ha diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan keandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih program konsentrasi akuntansi.
2. Jika $F_{reg} < F_{tabel}$, maka Ho diterima dan Ha ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan keandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih program konsentrasi akuntansi.

d. Efektifitas garis regresi

Cara ini digunakan untuk mengetahui berapa besar (%) pengaruh keandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Ry^2(1) \times 100\% = \dots\dots\dots\%$$

(Hadi S, 1995:45)

Untuk mempermudah mengolah dan menganalisis data yang diperoleh, maka peneliti menggunakan program SPSS versi 18.0 *for windows*.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai tindak lanjut penelitian yang telah dilakukan, data-data yang diperoleh dalam penelitian perlu dianalisis dan dibahas sehingga dapat membuahkan hasil penelitian dan menjelaskan hal-hal yang ingin dijelaskan. Beberapa hal yang berkaitan dengan hasil penelitian akan disajikan lebih lanjut dalam pembahasan di bawah ini.

4.1 Data Pendukung

4.1.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian

Universitas Negeri Jember berasal dari Universitas Swasta bernama Universitas Tawang Alun yang berdiri sejak tanggal 4 Nopember 1957. Pada mulanya Universitas Tawang Alun memiliki satu fakultas yaitu Fakultas Hukum. Pada tahun 1960 didirikan Fakultas Administrasi Negara Dan Perusahaan (ANP), setahun kemudian menjadi Fakultas Sosial Dan Politik (Fakultas Sospol). Atas permintaan masyarakat, Universitas Tawang Alun pada tahun yang sama menambah fakultas baru yaitu Fakultas Pertanian, Fakultas Ilmu Pendidikan, dan Fakultas Kedokteran. Berdasarkan keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan (PTIP) Nomor 95 Tahun 1962 tanggal 1 Agustus 1962, Fakultas Pertanian dan Fakultas Kedokteran dbina oleh Universitas Airlangga Surabaya. Pada tanggal 5 Januari 1963, Universitas Tawang Alun dinegerikan bersamaan dengan Universitas Brawijaya Malang berdasarkan keputusan meneri PTIP Nomor1 Tahun 1962 pada tanggal 15 Januari 1063. Walaupun Universitas Tawang Alun telah dnegerikan, statusnya masih sebagai cabang dari Universitas Brawijaya Malang (UNIBRA) yang berkedudukan Di Djember dengan beberapa fakultas yaitu: (1) Fakultas Hukum Dan Pengetahuan Masyarakat (2) Fakultas Pertanian (3) Fakultas Ilmu Pendidikan (4) Fakultas Sosial dan Politik (5) dan Fakultas Kedokteran. Status Fakultas Hukum dan Fakultas Pertanian masing-masing sebagai cabang dari Universtas Brawijaya Malang,

sedangkan Fakultas Ilmu Pendidikan, Fakultas Social dan Politik, dan Fakultas Kedokteran berdiri sendiri di Djember. Kemudian pada tahun ajaran 1963/1964 didirikan dua fakultas baru yaitu Fakultas Sastra dan Fakultas Ekonomi yang berkedudukan di Banyuwangi dibawah UNIBRA cabang Djember.

Pada tahun 1963, Fakultas Kedokteran UNIBRA Malang Cabang Djember diintegrasikan kedalam Universitas Airlangga Surabaya, sedangkan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan diintegrasikan ke dalam IKIP Malang. Pengintegrasian tersebut berdasarkan atas pertimbangan Menteri yang tertuang dalam Keputusan Presiden Nomor 196 Tahun 1963, tanggal 23 September 1963, berlangsung sampai bulan Nopember 1964. Berdasarkan keputusan menteri PTIP Nomor 151 Tahun 1964 tanggal 9 Nopemver 1964, Universitas Brawijada Cabang Djember dinyatakan berdiri sendiri dengan status Negeri menjadi Universitas Negeri Djember dengan singkatan UNED. Universitas Negeri Djember saat itu memiliki empat fakultas, yaitu Fakultas Hukum (di Djember dengan cabangnya di Banyuwangi), Fakultas Sosial Politik (di Djember), Fakultas Pertanian (di Jember), Fakultas Pertanian (Di Jember), Fakultas Ekonomi (di Banyuwangi), Fakultas Sastra (di Banyuwangi).

Atas dasar kebijakan Rektor melalui keputusan nomor 83/AU/22/1965, tanggal 31 desember 1965, Fakultas Ekonomi dan Fakultas Sastra yang berkedudukan di banyuwangi dipindah di jember. Selanjutnya dengan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi nomor 163 tahun1967, mulai 1 januari 1968. Istitut Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Malang Tjabang Djember yang semula diintegrasikan dengan UNIBRA Malang, kemudian diintegrasikan ke Universitas Negeri Djember. Fakultas Pendidikan, Fakultas Sastra Dan Seni IKIP Malang Tjabang Djember tersebut masing-masing menjadi Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Sastra Universitas Negeri Djember. Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 61 tahun 1982, tanggal 7 September 1982, Universitas Negeri Djember ditetapkan

bernama Universitas Negeri Jember. Universitas jember memiliki beberapa program studi salah satunya yaitu program studi pendidikan ekonomi. Program studi pendidikan ekonomi sejak tahun 2010 melakukan penyesuaian kurikulum yaitu pembagian program studi menjadi tiga konsentrasi salah satunya yaitu konsentrasi pendidikan ekonomi akuntansi. Program studi pendidikan ekonomi memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi:

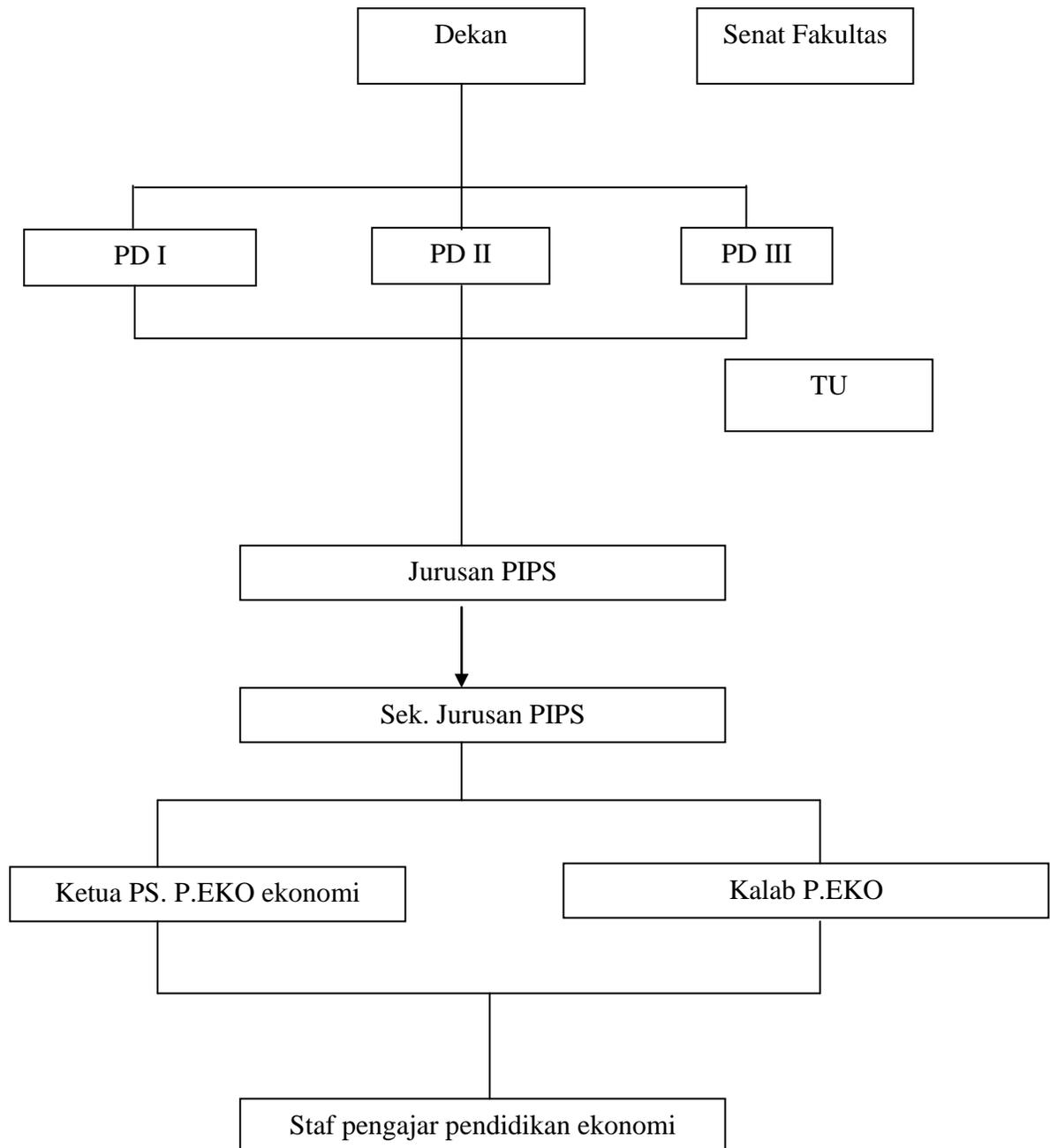
1. mengembangkan pendidikan, pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat yang berorientasi pada pendidikan ekonomi, serta nilai-nilai ekonomi pendidikan.
2. meningkatkan kualitas pembelajaran ilmu ekonomi sesuai paradigma baru pendidikan atau empat pilar pendidikan (*learn to know, learn to do, learn to be, and learn to live together*).
3. menjalin dan mengembangkan kerjasama dengan lembaga internal di lingkungan unej serta lembaga eksternal baik dalam skala regional, nasional maupun internasional.

Misi:

menjadi pusat pengembangan pembelajaran ilmu ekonomi dan nilai-nilai ekonomi pendidikan yang berkualitas, berwawasan lingkungan dan berkemampuan mengembangkan ipteks,serta meningkatkan imtaq.

4.1.2 Struktur Organisasi Program Studi Pendidikan Ekonomi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Program Studi Pendidikan Ekonomi



Sumber : Data sekunder

Struktur Organisasi Program Studi Pendidikan Ekonomi mengacu pada SK. Mendikbud No. 0175/O/1995 Tgl. 18-7-1995 program studi Pendidikan Ekonomi dikoordinasikan oleh Ketua Program Studi (Kaprod) dan Kepala Laboratorium (Kalab) yang secara bersama-sama bertanggung jawab kepada Ketua Jurusan. Pembagian tugas antara kaprod dan kalab pada prodi Pendidikan Ekonomi terdefinisi dengan jelas; kaprod bertugas mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan akademis dan kemahasiswaan, sedangkan kalab bertugas mengkoordinasikan kegiatan praktikum, mengelola laboratorium kopma dan perpustakaan program studi Pendidikan Ekonomi. Pemilihan ketua program studi dan kepala laboratorium Pendidikan Ekonomi dilaksanakan secara musyawarah dalam suatu rapat dosen Program Studi. Penetapan pejabat kaprod dan kalab didasarkan pada hasil kesepakatan bersama seluruh dosen prodi dan kesediaan yang bersangkutan. Selanjutnya hasil rapat pemilihan ketua program studi dan kepala laboratorium diajukan ke Dekan untuk diproses dan memperoleh Surat Keputusan (SK) dari Rektor.

4.1.3 Gambaran Umum Responden

Data utama dalam penelitian ini diperoleh dari angket yang di sebar pada responden yaitu mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Kosentrasi Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember . Data-data tersebut diolah lebih lanjut agar sesuai dengan tujuan dari penelitian ini yaitu menjawab semua masalah penelitian atau menguji hipotesis. Berdasarkan data di lapangan, peneliti menyebarkan angket pada 103 responden. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jumlah Responden Menurut Angkatan

No	Tahun	Jumlah	
		Orang	(%)
1.	2008	28	27,19
2.	2009	37	35,92
3.	2010	38	36,89
Jumlah		103	100

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.1 dapat di ketahui bahwa responden terdiri dari 27,19% angkatan tahun 2008, 35,92% angkatan tahun 2009, dan 36,89% angkatan tahun 2010. Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa dari tahun 2008 hingga 2010 terjadi peningkatan peminat atas konsentrasi akuntansi. Hal ini menunjukkan peningkatan atas jumlah peminat konsentrasi akuntansi, hal ini menunjukkan bahwa konsentrasi akuntansi merupakan konsentrasi yang handal. Berdasarkan wawancara awal menunjukkan beberapa mahasiswa pendidikan ekonomi konsentrasi akuntansi memiliki gelar sarjana lebih awal dari pada konsentrasi lainnya.

4.1.4 Data Tenaga Pendidik

Program studi pendidikan ekonomi memiliki dosen atau tenaga pendidik sebanyak 12 dosen. Adapun nama, dan NIP dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Data Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi

No	Nama	Nip
1	Prof. Dr. Bambang Hari P, MA	19620121 198702 1 003
2	Dra. Sri Wahyuni, M.Si	19570528 198403 2 002
3	Dra. Retna Ngesti S, M. P	19670715 199403 2 004
4	Drs. Joko Widodo, M.M	19600217 198603 1 003

No	Nama	Nip
5	Drs. Umar HMS, M.Si	19621231 198802 1 001
6	Drs. Sutrisno Djaja. M.M	19540302 198601 1 001
7	Dra. Murtiningsih	19480614 197603 2 001
8	Dr. Sri Kantun, M.Ed	19581007 198602 2 001
9	Dr. Sukidin, M.Pd	19660323 199301 1 001
10	Drs. Bambang Suyadi, M.Si	19530605 198403 1 003
11	Hety Mustika Ani, S.Pd, M.Pd	19800827 200604 2 001
12	Titin Kartini, S.Pd, M.Pd	19801205 200604 2 001

Sumber : Data sekunder

4.2 Data Utama

Angket tentang keandalan jasa pendidikan dan kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi yang telah diisi oleh responden kemudian diolah, sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.3 Jumlah Nilai Angket

Keandalan Jasa Pendidikan (X)	1578
Kepuasan Mahasiswa memilih Program Konsentrasi (Y)	1963

Sumber: Data Primer (2012), diolah

4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

4.3.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian

Uji validitas data bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran angket. Uji validitas data dilakukan dengan menggunakan korelasi *Product Moment (Pearson Correlation)*. Suatu data dikatakan valid apabila:

1. Memiliki tingkat signifikan $< 0,05$
2. Memiliki koefisien korelasi (dalam *pearson correlation*) $> 0,195$.

Hasil uji validitas terhadap data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan Jasa Pendidikan

No.	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Signifikansi	Kesimpulan
1.	X _{1.1}	0,490	0,000	Valid
2.	X _{1.2}	0,370	0,000	Valid
3.	X _{1.3}	0,624	0,000	Valid
4.	X _{1.4}	0,478	0,000	Valid
5.	X _{1.5}	0,478	0,000	Valid
6.	X _{1.6}	0,504	0,000	Valid
7.	Y _{1.1}	0,674	0,009	Valid
8.	Y _{1.2}	0,647	0,012	Valid
9.	Y _{1.3}	0,354	0,000	Valid
10.	Y _{1.4}	0,327	0,001	Valid
11.	Y _{1.5}	0,327	0,001	Valid
12.	Y _{1.6}	0,467	0,000	Valid
13.	Y _{1.7}	0,381	0,000	Valid
14.	Y _{1.8}	0,394	0,000	Valid

Sumber: Data Primer (2012), diolah

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat diketahui bahwa semua pengujian terhadap variabel X maupun variabel Y menunjukkan bahwa seluruh data yang diperoleh

adalah valid. Hal tersebut memenuhi persyaratan nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai koefisien korelasi (dalam *Pearson Correlation*) $> 0,195$ dengan demikian semua butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan cara mencari angka reliabilitas dari butir-butir pertanyaan dari kuesioner dengan menggunakan rumus standart Item Alpha. Setelah diperoleh nilai (α), selanjutnya membandingkan nilai tersebut dengan angka kritis reliabilitas pada tabel α , yaitu tabel yang menunjukkan hubungan antara jumlah butir pertanyaan dengan reliabilitas instrumen .

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dinyatakan reliabel jika alpha yang dihasilkan lebih besar dari angka kritis reliabel. Dalam penelitian ini angka kritis reliabilitas yang dipakai adalah 0,33 karena jumlah butir pertanyaan ≥ 10 . Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai Alpha	Angka Kritis Reliabel	Hasil Uji
1	X	0,884	0,33	Reliabel
2	Y	0,852	0,33	Reliabel

Sumber: Data Primer (2012), diolah

Berdasarkan uji reliabilitas pada tabel 4.6 di atas, dimana suatu instrumen atau angket dari variabel keandalan jasa pendidikan (X) dan kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi (Y) terbukti reliabel. Hal ini membuktikan hasil penelitian cukup dapat dipercaya dan sesuai dengan kenyataannya, dan hasilnya tetap sama meskipun angket disebarkan sebanyak dua kali kepada responden.

4.4 Analisis Inferensial

Analisis ini merupakan analisis statistik dengan menggunakan rumus garis regresi sederhana yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang berdasarkan pada data yang diolah melalui angket yang telah disebar. Berikut ini adalah hasil analisis inferensial yang telah dilakukan meliputi:

4.4.1 Persamaan Garis Regresi Sederhana

Perhitungan hasil analisis regresi sederhana dalam penelitian ini, dibantu dengan menggunakan program SPSS 18.0 *for windows* untuk memperoleh hasil yang lebih akurat. Berikut ini adalah rekapitulasi perhitungan hasil analisis regresi sederhana yang disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6 Hasil Analisis Garis Regresi Linier Sederhana

Variabel Penelitian	Label	Koefisien Regresi
a	Konstanta	4.059
X	Keandalan Jasa Pendidikan	0.981

Rsquare = 0,795

Multiple R = 0,892^a

F rasio = 392.213

Sumber: Data Primer (2012), diolah

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, maka persamaan garis regresi sederhana yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 4.059 + 0.981X + ei$$

Hasil persamaan yang diperoleh di atas, dapat dijelaskan besarnya pengaruh variabel bebas (X) yaitu keandalan jasa pendidikan terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta

Nilai konstanta menunjukkan nilai positif sebesar 4.059. Hal ini menunjukkan apabila keandalan jasa pendidikan dan *ei* tidak dilaksanakan, maka kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi (Y) sebesar 4.059.

2. Koefisien regresi keandalan jasa pendidikan (X)

Variabel keandalan jasa pendidikan memiliki koefisien regresi sebesar 0.981. Hal ini menunjukkan keandalan jasa pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi (Y). Apabila variabel keandalan jasa pendidikan (X) mengalami kenaikan satu poin, maka kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.981.

4.4.2 Analisis Varian Garis Regresi

Hasil analisis varian garis regresi diperoleh melalui perhitungan menggunakan SPSS 18.0 *for windows* diketahui nilai multiple R yang menunjukkan korelasi atau hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu sebesar 0,892.

Koefisien korelasi sebesar 0,892 tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kehandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi dikategorikan mempunyai hubungan yang sangat kuat. Hal ini didasarkan koefisien korelasi tersebut mempunyai angka sebesar 0,892, yang mana angka tersebut berada antara 0,800 - 1,000 yang menunjukkan tingkat hubungan yang sangat kuat.

4.4.3 Uji F

Berdasarkan perhitungan hasil SPSS 18.0 *for windows*, diketahui nilai F_{hitung} sebagai berikut:

Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F

Variabel	F_{hitung}	F_{tabel}	α	Sig. F
X terhadap Y	392.213	3,087	0,05	,000

Sumber: Data Primer (2012), diolah

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, diketahui bahwa besarnya $F_{hitung} = 392.213 > F_{tabel} = 3,087$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan keandalan jasa pendidikan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu ‘ada pengaruh yang signifikan keandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember’.

4.4.4 Efektifitas Garis Regresi (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya proporsi sumbangan variabel bebas (X) secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat. Hasil SPSS 18.0 *for windows* diperoleh nilai koefisien determinasi (R_{square}) sebesar 0,795.

$$R_{square} \times 100\% = 0,795 \times 100\% = 79,5\%$$

Hal ini menunjukkan bahwa besarnya persentase pengaruh keandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember sebesar 79,5%, sedangkan sisanya yaitu 20,5% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti, antara lain daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hal ini sesuai dengan pendapat Yazid (2008:106) yang menyatakan bahwa suatu kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh 5 dimensi kualitas jasa, yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan keandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember diterima. Hal ini artinya hipotesis tersebut terjawab bahwa secara simultan keandalan jasa pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi. Keandalan jasa pendidikan yang ada di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan memiliki peranan sangat penting terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih program konsentrasi. Segala bentuk pelayanan jasa yang diberikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi tersebut, diharapkan mampu memberikan kepuasan mahasiswa dalam memilih program konsentrasi yang meliputi perasaan senang menjadi mahasiswa pada universitas tersebut, mahasiswa mampu membela nama baik universitas, dan mahasiswa merekomendasikan kepada orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa keandalan jasa pendidikan yang diberikan secara terencana dengan baik dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih program konsentrasi. Dimana keandalan pelayanan jasa pendidikan yang diberikan merupakan keseluruhan dari pelayanan jasa pendidikan yang diberikan pada Program Studi Ekonomi khususnya pada konsentrasi akuntansi. Berikut ini merupakan hasil wawancara kepada ketua prodi pendidikan ekonomi mengenai pelayanan jasa pendidikan yang diberikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi:

“Masalah pelayanan jasa pendidikan ini macam-macam, dosen memberikan pembelajaran kepada mahasiswanya itu juga bisa dikatakan pelayanan jasa pendidikan, selain itu ada pelayanan jasa berbagai bimbingan yang diberikan oleh dosen itu juga bisa dikatakan jasa pendidikan yang diberikan oleh prodi kepada mahasiswanya” (BS, 59TH).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa, segala aktifitas yang dilakukan oleh dosen kepada mahasiswa terkait dengan masalah perkuliahan merupakan pelayanan jasa yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa. Adanya

pelayanan jasa yang baik dan memuaskan yang dapat diberikan oleh Universitas kepada mahasiswa tentu saja akan dapat meningkatkan mutu dari Universitas tersebut.

Keandalan dalam memberikan pelayanan jasa pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi khususnya pada program konsentrasi akuntansi sangat memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari cara dosen mengajar mahasiswa Program Studi Ekonomi jurusan akuntansi dengan sangat baik dan menggunakan media pembelajaran yang lebih modern dan sesuai dengan jurusan tersebut. Berdasarkan wawancara dengan salah satu responden menyatakan bahwa:

“Pada saat proses belajar berlangsung di kelas, selain menyampaikan materi secara lisan, dosen juga mewajibkan mahasiswa untuk membawa laptop sendiri sehingga saya bisa langsung praktek, dan mudah untuk memahami apa yang diajarkan oleh dosen” (NH, 22TH).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pada saat proses belajar berlangsung, dosen juga mewajibkan mahasiswa untuk membawa laptop, sehingga mahasiswa akan lebih mudah dalam menguasai pembelajaran yang diajarkan oleh dosen. Selain itu, latar belakang pendidikan dari dosen tersebut juga sangat menentukan pelayanan jasa pendidikan yang dapat diberikan. Hal ini disebabkan, jika seorang dosen memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda dengan jurusan yang diajarnya, maka dosen tersebut kurang maksimal dalam memberikan pembelajaran. Akan tetapi jika seorang dosen sudah memiliki suatu latar belakang yang sesuai dengan jurusan yang diajarkannya, maka dosen tersebut akan dapat mengajar dengan maksimal. Berikut merupakan penjelasan dari ketua Program Studi Ekonomi mengenai latar belakang dosen yang mengajar di pendidikan ekonomi khususnya pada konsentrasi akuntansi:

“Untuk dosen yang mengajar di pendidikan ekonomi, khususnya konsentrasi akuntansi sebagian besar sudah mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya serta sudah lulus sertifikasi, sehingga para dosen tersebut dapat memberikan pembelajaran kepada mahasiswa dengan maksimal karena dosen tersebut sudah menguasai mata kuliah yang diajarkannya tersebut” (BS, 59TH).

Jadi, untuk dapat memaksimalkan suatu proses pembelajaran, maka latar belakang dari seorang dosen harus sesuai dengan jurusan yang diajarnya serta menguasai materi perkuliahan yang diajarkannya tersebut. Selain itu, untuk dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada mahasiswa terkait dengan perkuliahan, maka seorang dosen harus mampu menyampaikan materi yang mudah dipahami oleh mahasiswa, serta memiliki sifat yang ramah. Berikut ini merupakan hasil wawancara dari salah satu responden yang menyatakan bahwa:

“Saya merasa program konsentrasi yang saya pilih sangat bagus, karena dosen pengajarnya lebih ramah, menyenangkan dan mudah dipahami saat memberikan materi dibandingkan program konsentrasi lain dan kedepannya menyediakan lapangan pekerjaan yang lebih luas” (AT, 22TH)

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa seorang mahasiswa akan merasa puas dengan program konsentrasi yang mereka pilih jika dosen yang mengajar mereka lebih menyenangkan, ramah, serta menguasai materi. Selain itu, mahasiswa akan merasa puas terhadap Universitas tempat mereka kuliah jika banyak tersedia lapangan pekerjaan yang sesuai dengan program konsentrasi yang mereka pilih, serta dapat memberikan pengalaman belajar yang kelak dapat digunakan dalam memasuki dunia kerja.

Seorang mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan jasa pendidikan yang diberikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi, maka mahasiswa tersebut akan berusaha merekomendasikan Universitas tempat mereka kuliah kepada orang lain. Hal ini disebabkan karena mahasiswa tersebut merasa orang lain layak untuk memperoleh pengalaman belajar yang dibutuhkan pada saat memasuki dunia kerja kelak. Berdasarkan wawancara dengan salah satu responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

“Saya menganggap bahwa pada konsentrasi akuntansi ini, saya dapat memperoleh suatu pengalaman belajar serta pengalaman yang kelak dibutuhkan dalam memasuki dunia kerja. Jadi saya sering menceritakan kepada adik angkatan, teman ataupun saudara tentang pelayanan jasa yang diberikan Program Studi Pendidikan Ekonomi khususnya konsentrasi

akuntansi kepada mahasiswa, agar mereka tertarik terhadap program konsentrasi yang saya pilih dan mereka juga dapat mengalami pengalaman belajar tersebut” (LY, 21TH).

Jadi, seorang mahasiswa yang merasa puas dengan Universitas tempat kuliah maka mahasiswa tersebut akan berusaha merekomendasikan universitas tersebut kepada orang lain. Hal ini diperkuat oleh pendapat Alma (2005:173) yang menyatakan bahwa:

“buat sebuah lembaga pendidikan bukan mempertahankan customer yang sudah ada saja yang perlu diperhatikan, tetapi yang lebih penting lagi ialah bagaimana mereka menjadi loyalis-loyalis, yaitu orang yang membela nama baik, dan menyebarkan nilai-nilai positif lembaga ke dunia luar”.

Adanya pengalaman belajar yang mahasiswa peroleh dari program konsentrasi akuntansi diharapkan dapat memberikan bekal yang cukup untuk memasuki dunia kerja. Hal yang terpenting dalam memasuki dunia kerja adalah pengalaman dan pengetahuan mereka terhadap pekerjaan yang akan mereka tekuni. Jadi, walaupun jurusan yang mahasiswa pilih memiliki peluang yang besar memasuki dunia kerja, tetapi jika tidak didasari oleh pengetahuan dan pengalaman kerja maka mereka juga akan mengalami kesulitan dalam memasuki dunia kerja. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi yang menyatakan bahwa:

“Selama ini alumni yang saya temui sudah banyak yang memiliki pekerjaan meskipun tidak semua bekerja sebagai tenaga pengajar, tapi secara keseluruhan alumni dari Program Studi Pendidikan Ekonomi sudah bisa dikatakan banyak yang terserap dalam lapangan pekerjaan” (BS, 59TH).

Berdasarkan penjelasan dari Ketua Program Studi tersebut sudah cukup jelas bahwa alumni Program Studi Pendidikan Ekonomi mayoritas sudah bekerja. Hal ini menandakan bahwa pada Program Studi Pendidikan Ekonomi telah berhasil mencetak

generasi muda yang memiliki suatu keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan dalam memasuki dunia kerja.

Kehandalan dalam memberikan pelayanan jasa pendidikan yang dilakukan oleh Program Studi Pendidikan ini merupakan usaha Universitas dalam mengembangkan dan memajukan Universitas tersebut. Dalam hal ini, Universitas berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan mahasiswa serta mengutamakan kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan pendapat Andi (2010) yang menyatakan bahwa kemampuan suatu universitas dalam memberikan pelayanan jasa pendidikan berkaitan erat dengan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan (http://id.wikipedia.org/wiki/Kualitas_Pelayanan_Jasa).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka beberapa teori yang dikemukakan oleh beberapa tokoh dalam penelitian ini dapat mendukung dan dapat dijadikan acuan dalam melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang. Disamping itu, dapat diperoleh suatu kesimpulan bahwa kehandalan jasa pendidikan dapat memberikan sumbangan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih program konsentrasi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

4.6 Kekurangan Penelitian

Meskipun penelitian ini sudah dirancang dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, namun penelitian ini masih memiliki kelemahan. Kelemahan pada penelitian ini yaitu kualitas jasa yang diteliti hanya sebatas keandalan jasa pendidikan saja, sedangkan bukti fisik, jaminan, daya tanggap dan empati tidak diteliti dalam penelitian ini. Dimana pada dasarnya kualitas jasa dapat diukur melalui lima dimensi yaitu keandalan, bukti fisik, jaminan, daya tanggap dan empati. Kelemahan lainnya yaitu, kompetensi dosen hanya sebatas kompetensi pedagogik dan kompetensi profesional saja.

BAB 5. PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh keandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan jasa pendidikan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas dari penelitian ini, maka peneliti ingin memberikan saran sebagai berikut:

1. bagi Universitas, untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan jasa pendidikan guna menciptakan alumni yang siap memasuki dunia kerja.
2. bagi mahasiswa, lebih mengembangkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Pendidikan Ekonomi khususnya pada konsentrasi akuntansi.
3. bagi peneliti lain, untuk ikut mempertimbangkan sumbangan pengaruh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu diharapkan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini untuk mengambil variabel lain yang tidak turut diteliti dalam penelitian ini, seperti daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

DAFTAR BACAAN

Buku

- Alma, B. 2005. *Pemasaran strategik jasa pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Alma, B. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Atmaja, L. S. 1997. *Memahami Statistik Bisnis (buku2)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- DeSimone dan Harris. 1998. *Consumer Behavior and Marketing Action*. Fourth Edition. Boston. Kent Publishing Company.
- Dimiyati dan Moedjiono. 2009. *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Goetsch dan David. 2002. *Perilaku Konsumen*. (terj. Budiyanto) Jilid 1 dan 2. Jakarta: Bina Aksara.
- Hadi, S.2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2002. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid kesatu. Edisi ketiga. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Surakarta : PT Pabelan.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Melenium Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Melenium Jilid 12 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi. R. dan Hamdani 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta : Salemba Empat.
- Margono. 1997. *Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mulyasa. 2011. *Menjadi guru Profesional (Menciptakan pembelajaran kreatif dan menyenangkan)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Oliver, B. 1990. *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. 2001. *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Sagala, G. 2009. *Perencanaan Pembelajaran: Mengembangkan Standar Kompetensi Guru*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sugiono. 2001. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiarto, E. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono. 2001. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suryabrata, S. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi.
- Umar, H. 2003. *Metode Penelitian Dalam Aplikasi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Usman,H & Prnomo, S. 1995. *Metodologi penelitian soial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Yazid. 2008. *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Ekonisia
- Zeithaml, P dan Berry. 1990. *Delivering quality service*. New York: The Free Pres.

Tidak Dipublikasikan

- Baharudin. 2012. “Analisis Pengaruh Keandalan, Jaminan, Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa *Pt. Apex Semarang*” Jember: Lembaga Penelitian Universitas Jember.

Perundang-undangan

- Depdikbud. 2003. *Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Semarang: Aneka Ilmu.

Depdikbud. 2005. *Undang-Undang RI No. 14 Tahun 2005 Tentang guru dan dosen*.
Semarang: Aneka Ilmu.

Matrik Penelitian

JUDUL	PERMASALAHAN	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	HIPOTESIS
Pengaruh Kehandalan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih program Konsentrasi Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember	1. Apakah ada pengaruh yang signifikan variabel kehandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih program konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember?	1. Kehandalan Jasa Pendidikan (X1) 2. Pemilihan jurusan (Y)	1. Kehandalan Jasa Pendidikan <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan layanan sesuai saji • Memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan 2. pemilihan jurusan (Y) <ul style="list-style-type: none"> • Perasaan senang mahasiswa • Mahasiswa membela nama baik program studi • Merekomendasikan kepada orang lain. 	3. Data primer, yaitu mahasiswa Jurusan Ekonomi yang memilih konsentrasi akuntansi di prodi Pendidikan Ekonomi pada angkatan 2008/2009 di Universitas Jember. 4. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari Universitas Jember dalam bentuk dokumen.	1. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode <i>Purposive Area</i> . 2. Metode penentuan responden yaitu <i>Populasi</i> 3. Metode pengumpulan data: angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi 4. Metode analisis data a. Persamaan Garis Regresi Sederhana $\hat{Y} = a + bX + ei$ b. Analisis Varian Garis Regresi $R_y = \sqrt{\frac{a \sum XY}{\sum Y^2}}$ c. Uji F $F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2)(N - K - 1)}$ d. Efektifitas garis regresi $R_y^2(1) \times 100\% = \dots\dots\dots\%$	1. Ada pengaruh yang signifikan variabel kehandalan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

TUNTUNAN PENELITIAN

1. Tuntunan Angket

N0	Data yang ingin diraih	Sumber Data
1	Kehandalan Jasa Pendidikan	Mahasiswa konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember angkatan 2008-2010

2. Tuntunan Wawancara

No	Data yang ingin diraih	Sumber Data
1	Keandalan apa saja yang ditawarkan oleh Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNEJ	Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi
2	Perasaan puas atau tidaknya mahasiswa setelah memilih konsentrasi akuntansi	Mahasiswa pendidikan ekonomi konsentrasi akuntansi

3. Tuntunan Dokumentasi

No	Data yang ingin diraih	Sumber data
1	Daftar nama mahasiswa konsentrasi akuntansi prodi pendidikan ekonomi FKIP UNEJ angkatan 2008-2010	Bagian Akademik Program Pendidikan Ekonomi FKIP UNEJ
2	Denah lokasi FKIP UNEJ	Bagian Akademik Program Pendidikan Ekonomi FKIP UNEJ

Kepada:

Mahasiswa konsentrasi akuntansi
di Prodi Pendidikan Ekonomi FKIP UNEJ

Assalamu' alaikum Wr.Wb.

Di tengah kesibukan anda saat ini, perkenankanlah saya mohon bantuan anda untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi pertanyaan pada angket yang saya lampirkan. Angket ini berisi pertanyaan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih program Konsentrasi akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember. Digunakan untuk menyusun skripsi dengan judul **Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih program Konsentrasi Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.**

Oleh karena itu, anda diharapkan menjawab pertanyaan tersebut sesuai dengan kenyataan yang ada. Peneliti menjamin kerahasiaan jawaban yang anda berikan.

Saya mengucapkan terima kasih atas perhatian, waktu dan partisipasi yang telah anda berikan.

Wassalamu' alaikum Wr.Wb.

Jember, Januari 2013

Kurniawati

1. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap :
2. Angkatan :
3. Jurusan :

2. PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Tulislah Nama Lengkap, angkatan, dan jurusan pada tempat yang sudah disediakan.
2. Bacalah secara cermat terlebih dahulu setiap pertanyaan sebelum anda menjawab.
3. Setiap pertanyaan jawablah dengan cara memilih dan memberi tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban yang ada dan sesuai dengan keadaan anda.
4. Apabila anda merasa memberikan jawaban yang salah, maka lingari huruf jawaban tersebut kemudian pilih dan berikan tanda silang (X) huruf pada salah satu alternatif jawaban yang anda anggap benar.
5. Jawaban anda tidak berpengaruh pada nilai akademis anda. Jawablah dengan jujur, rapi dan teliti.
6. Setelah angket diisi dengan lengkap, mohon segera diserahkan kembali.

3. DAFTAR PERTANYAAN UNTUK MAHASISWA

1. Keandalan jasa pendidikan

1. Bagaimana menurut anda metode pembelajaran yang dilakukan oleh dosen sudah memadai?
 - a. Sangat memadai,
 - b. Memadai,
 - c. Kurang memadai
2. Bagaimana menurut anda penyampaian materi oleh dosen pada saat proses belajar mengajar berlangsung?
 - a. Sangat lancar, karena penyampaian materi mata kuliah selain secara lisan oleh dosen kita juga diwajibkan membawa laptop sendiri sehingga saya bias langsung praktek
 - b. Lancar, karena kita diwajibkan membawa laptop sendiri sehingga saya bias langsung praktek
 - c. Kurang lancar, dosen hanya menyampaikan materi secara lisan saja

3. Apakah program studi pendidikan ekonomi menyediakan buku penunjang materi perkuliahan?
 - a. Selalu, karena prodi ekonomi menyediakan tempat untuk buku penunjang mata kuliah melalui jurnal selain itu juga mahasiswa yang sudah menyelesaikan studi diwajibkan memberikan satu buku penunjang mata kuliah
 - b. Kadang-kadang, mahasiswa yang sudah menyelesaikan studi diwajibkan memberikan satu buku penunjang mata kuliah
 - c. Jarang ,
4. Apakah dosen turut membantu kesulitan anda dalam menyerap materi yang diberikanya?
 - a. Selalu, karena dosen selalu menanggapi kesulitan saya melalui pertanyaan yang saya ajukan
 - b. Kadang-kadang, karena dosen menanggapi pertanyaan yang saya ajukan selain menyuruh saya untuk mencari melalui sumber lain
 - c. Jarang, karena dosen selalu menyuruh memecahkan masalah sendiri dengan mencari melalui sumber lain yang ada
5. Apakah tugas yang diberikan oleh dosen berpaku pada buku?
 - a. Ya, karena sebagian besar tugas yang diberikan berpaku pada buku mata kuliah
 - b. Kadang-kadang, karena selain dari buku tugas yang diberikan dari dosen juga berpaku melalui ineternet
 - c. Jarang, karena tugas yang diberikan dosen sebagian besar berpaku melalui internet
6. Apakah soft ware yang digunakan dalam proses pembelajaran selalu up date?
 - a. Ya, karena mata kuliah dalam konsentrasi akuntansi selalu berkembang sangat diperlukan soft ware yang up to date
 - b. Kadang, karena mata kuliah dalam konsentrasi akuntansi selalu berkembang
 - c. Jarang,

2.1 Kepuasan mahasiswa

1. Apakah anda memiliki ketentuan khusus mengenai proses pemilihan program konsentrasi yang anda pilih?
 - a. Dalam pemilihan program konsentrasi saya sudah memiliki kriteria dasar dan memiliki pengalaman untuk mengevaluasi program konsentrasi yang ditawarkan

- b. Dalam pemilihan program konsentrasi saya memiliki kriteria dasar mengenai masing-masing program konsentrasi yang ditawarkan
 - c. Dalam pemilihan program konsentrasi saya tidak memiliki kriteria dasar terhadap masing-masing program konsentrasi tapi saya mempunyai pengalaman dasar atas jurusan yang akan saya pilih
2. Bagaimana menurut anda tentang program konsentrasi yang anda pilih?
 - a. Program konsentrasi saya sangat bagus, karena dosen pengajarnya lebih menyenangkan saat memberikan materi dibandingkan program konsentrasi lain dan kedepannya menyediakan lapangan pekerjaan yang luas
 - b. Program konsentrasi saya bagus, karena karena dosen pengajarnya lebih menyenangkan saat memberikan materi dibandingkan program konsentrasi lain
 - c. Program konsentrasi saya kurang bagus, karena saya kurang paham dengan bahasa yang disampaikan dosen pengajar
 3. Mengapa anda memilih program konsentrasi konsentrasi yang ditawarkan oleh program studi Pendidikan Ekonomi?
 - a. Karena program konsentrasi ini memiliki peminat yang banyak sehingga saya anggap bagus untuk saya pilih
 - b. Karena program konsentrasi ini saya anggap sama dengan program konsentrasi yang lain
 - c. Karena program konsentrasi ini kurang diminati oleh mahasiswa baru sehingga kesempatan saya untuk lebih mandiri dalam belajar sangat besar
 4. Apakah anda selalu menginformasikan tentang kelebihan dari program konsentrasi akuntansi yang anda pilih kepada teman ataupun adik angkatan?
 - a. Selalu, karena saya anggap program konsentrasi akuntansi ini sangat memberikan pengalaman belajar yang banyak sehingga teman ataupun adik angkatan perlu mengalami pengalaman belajar tersebut
 - b. Kadang-kadang, karena saya anggap program konsentrasi akuntansi ini memberikan pengalaman belajar yang cukup sehingga teman ataupun adik angkatan perlu mengalami pengalaman belajar tersebut
 - c. Belum pernah, karena saya anggap program konsentrasi akuntansi ini sesuai dengan pilihan saya tetapi belum tentu sama dengan kemampuan atau pilihan orang lain

5. Apakah nama besar konsentrasi akuntansi menjadi pertimbangan bagi saudara dalam memilih jurusan tersebut?
 - a. Selalu, karena program konsentrasi yang memiliki nama besar dapat menggambarkan bahwa memiliki peminat yang banyak dan jurusan yang menjanjikan
 - b. Kadang-kadang, karena nama besar program konsentrasi bukan alasan utama bagi saya untuk menentukan pilihan jurusan
 - c. Tidak, karena saya memilih program konsentrasi ini hanya coba-coba
6. Hal apa sajakah yang anda inginkan dari program konsentrasi akuntansi?
 - a. Program konsentrasi akuntansi dapat menambah pengalaman belajar saya, dosen pengajarnya menyenangkan, dan memberikan lapangan kerja yang banyak
 - b. Program konsentrasi akuntansi dapat menambah pengalaman belajar saya dan dosen pengajarnya menyenangkan
 - c. Program konsentrasi akuntansi dapat menambah pengalaman belajar saya
7. Apakah yang anda lakukan setelah merasa puas dengan program konsentrasi akuntansi yang anda pilih?
 - a. Saya akan menginformasikan kepada teman dan terus belajar sehingga ilmu yang saya peroleh dapat saya jadikan bekal untuk bekerja
 - b. Saya akan terus belajar sehingga ilmu yang saya peroleh dapat saya jadikan bekal untuk bekerja
 - c. Tidak melakukan apa-apa karena program konsentrasi yang saya pilih hanya coba-coba
8. Keadaan dosen pengajar yang bagaimanakah yang menjadi pertimbangan untuk memilih program konsentrasi akuntansi?
 - a. Dosen yang menyenangkan, dapat menyampaikan materi yang dapat diterima oleh kemampuan saya, dan dosen yang memiliki gelar yang tinggi
 - b. Dosen yang menyenangkan, dan dapat menyampaikan materi yang dapat diterima oleh kemampuan saya
 - c. Dosen yang menyenangkan

PEDOMAN WAWANCARA

Pertanyaan Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi

1. Apa saja yang dilakukan oleh prodi ekonomi dalam memberikan pelayanan jasa pendidikan kepada mahasiswanya?
2. Apakah dosen di pendidikan ekonomi khususnya konsentrasi akuntansi sudah mengajar sesuai dengan bidangnya atau latar belakang pendidikan?
3. Apakah semua dosen di prodi ekonomi khususnya konsentrasi akuntansi sudah lulus sertifikasi?
4. Tindakan apa yang dilakukan dosen dalam mengatasi permasalahan siswa yang tidak disiplin?
5. Adakah kerjasama dengan pihak lain yang dilakukan oleh prodi ekonomi dalam meningkatkan mutu pendidikan di pendidikan ekonomi?
6. Apakah lulusan prodi ekonomi banyak yang terserap dalam lapangan kerja?

Wawancara untuk mahasiswa

1. Apakah saudara puas terhadap pelayanan jasa pendidikan di konsentrasi akuntansi?
2. Menurut saudara pelayanan yang seperti apa dari konsentrasi akuntansi yang membuat anda puas?
3. Apakah saudara senang menjadi mahasiswa di konsentrasi akuntansi?
4. Apakah saudara merekomendasikan konsentrasi akuntansi kepada orang lain?
5. Adakah saran dari saudara untuk konsentrasi akuntansi agar dapat memberikan pelayanan jasa pendidikan yang memuaskan?

HASIL WAWANCARA DENGAN INFORMAN

Berikut ini merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan yaitu Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNEJ, sebagai berikut.

- Peneliti : Assalamualaikum pak
- Informan : Walaikum salam
- Peneliti :Maaf pak, mengganggu waktunya sebentar untuk wawancara mengenai keandalan jasa pendidikan di Prodi Ekonomi?
- Informan : Iya mbak.
- Peneliti : Apa saja yang dilakukan oleh Prodi Ekonomi dalam memberikan pelayanan jasa pendidikan kepada mahasiswanya?
- Informan : Masalah pelayanan jasa pendidikan ini macam-macam mbak, dosen memberikan pembelajaran kepada mahasiswanya itu juga bisa dikatakan pelayanan jasa pendidikan, selain itu ada pelayanan jasa berbagai bimbingan yang diberikan oleh dosen itu juga bisa dikatakan jasa pendidikan yang diberikan oleh Prodi kepada mahasiswanya
- Peneliti : Apakah dosen di pendidikan ekonomi khususnya konsentrasi akuntansi sudah mengajar sesuai dengan bidangnya atau latar belakang pendidikan?
- Informan : Untuk dosen yang mengajar di Pendidikan Ekonomi Konsentrasi Akuntansi sebagian besar sudah mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikanya
- Peneliti : Apakah semua dosen di prodi ekonomi khususnya konsentrasi akuntansi sudah lulus sertifikasi?
- Informan : Iya sudah tentu mbak, dosen di program studi pendidikan ekonomi semua konsentrasi salah satunya konsentrasi akuntansi sudah dinyatakan lulus sertifikasi semua

- Peneliti : Tindakan apa yang dilakukan dosen dalam mengatasi permasalahan siswa yang tidak disiplin?
- Informan : Kalau masalah mengatasi permasalahan siswa yang tidak disiplin itu tergantung dari masing-masing dosen yang bersangkutan, kalau saya selaku Ketua Program Studi hanya bisa mempunyai wewenang apabila dosen yang bersangkutan menyerahkan masalah yang dialami mahasiswanya kepada saya selaku Kaprodi
- Peneliti : Adakah kerjasama dengan pihak lain yang dilakukan oleh Prodi Ekonomi dalam meningkatkan mutu pendidikan di Pendidikan Ekonomi?
- Informan : Ya sudah tentu ada, kerjasama itu bisa melalui koperasi-koperasi yang mau menampung mahasiswa yang akan melakukan praktek koperasi, sekolahan-sekolahan sebagai tempat mahasiswa untuk belajar langsung memberikan pembelajaran kepada siswanya.
- Peneliti : Apakah lulusan Prodi Ekonomi banyak yang terserap dalam lapangan kerja?
- Informan : Saya kira sudah, karena selama ini alumni yang saya temui sudah banyak yang memiliki pekerjaan meskipun tidak semua bekerja sebagai tenaga pengajar, tapi secara keseluruhan alumni dari Program Studi Pendidikan Ekonomi sudah bisa dikatakan banyak yang terserap dalam lapangan pekerjaan.

**DAFTAR NAMA MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI ANGKATAN
2008**

No	Nim	Nama	Akuntansi	Bisnis	Koperasi
1	080210301001	Eka Laras Satriawati			✓
2	080210301002	Anna Widayani	✓		
3	080210301003	Muhammad Arief Nugraha	✓		
4	080210301004	Trisna Mita Wildhana		✓	
5	080210301005	Dany Eka Yanuar		✓	
6	080210301006	Arie Andika Riza W	✓		
7	080210301007	Rinta Ayu Pratiwi			
8	080210301008	Agatha Dwi Widyanti	✓		
9	080210301009	Eriek Syarief Ranchman		✓	
10	080210301010	Winda Kristati F		✓	
11	080210301011	Amilia Sitta Devi	✓		
12	080210301012	Risnawati	✓		
13	080210301013	Setya Nugraha		✓	
14	080210301014	Ika Wulan Sari		✓	
15	080210301015	Ika Tusholeha	✓		
16	080210301016	RRR Ferlisa Ari J	✓		
17	080210301017	Emi Sulistyowati		✓	
18	080210301018	Rizki Wahyu Varizma Dana			✓
19	080210301019	Yussi Ardhilla		✓	
20	080210301020	Zea Virginia Arzain Putrid		✓	
21	080210301021	Restia Fitrasahmasari			
22	080210301022	Fatimah Ahmad			
23	080210301023	Maya Eka Novitasari		✓	
24	080210301024	Windy Nur Hadi Santo			✓
25	080210301025	Iin Qomariyah		✓	

No	Nim	Nama	Akuntansi	Bisnis	Koperasi
26	080210301026	Vivin Ardiyan			✓
27	080210301027	Iklilah		✓	
28	080210301028	Aprilia Tri Astuti		✓	
29	080210301029	Lidya Twi Handayani			✓
30	080210301030	Fahriul Fuada	✓		
31	080210301031	Linda Kumalasari		✓	
32	080210301032	Fanny Rahman Baso	✓		
33	080210301033	Ema Rezika	✓		
34	080210301034	Yunita Nugraha N	✓		
35	080210301035	Ayu Herlina		✓	
36	080210301036	Heni Candra Pertiwi	✓		
37	080210301037	Khusnul Khotimah Ks			
38	080210301038	Enis Fitria Sari			✓
39	080210301039	Aditya		✓	
40	080210301040	Wahyu Nurlaili		✓	
41	080210301041	Tika Dwi Rahayu	✓		
42	080210301042	Desta Candra Dwi K		✓	
43	080210301043	Desy Andriani		✓	
44	080210301044	Dani Dharmawan		✓	
45	080210301045	Reni Permana Eka L			✓
46	080210301046	Agil Cahyo Nugroho		✓	
47	080210301047	Pramyta Manda Sari		✓	
48	080210301048	Akhmad Dairobi	✓		
49	080210301049	Karunia Abadi	✓		
50	080210301050	Nur Hasan Puji P			
51	080210301051	Elok Ainur Latif		✓	
52	080210301052	Uzliatun Nailan N M			✓

No	Nim	Nama	Akuntansi	Bisnis	Koperasi
1	080210391001	Fatimah	✓		
2	080210391002	Selvi Meilani			✓
3	080210391003	Santo Liyusa Putra		✓	
4	080210391004	Yeti Sudarwati		✓	
5	080210391005	M. Lukman Pebri			✓
6	080210391006	Elo Nimatun Kamila			✓
7	080210391007	Naylah Kafida Rohmah			✓
8	080210391008	Neni Puspa Pratiwi			✓
9	080210391009	Nurida Yanuar Kasih			✓
10	080210391010	Linda Prastyaningtyas		✓	
11	080210391011	Arief Norma Sari		✓	
12	080210391012	Fricalia Fradhana		✓	
13	080210391013	Siti Nur Umamah	✓		
14	080210391014	Fransiska Desi Marianingtyas			✓
15	080210391015	Lusi Wijayanti	✓		
16	080210391016	Putrid Andi Wulandari		✓	
17	080210391017	Faza Yanuar Rakhman		✓	
18	080210391018	Inom Eko Setyobudi			✓
19	080210391019	Nur Amalia	✓		
20	080210391020	Khoirun Nisa		✓	
21	080210391021	Sulistyowati		✓	
22	080210391022	Anim Falakhudin	✓		
23	080210391023	Muh. Hasan Basri M	✓		
24	080210391024	Al Jihant Azzmi Arfinsyah		✓	
25	080210391025	Mohammad Norkholis			✓
26	080210391026	Miftahul Fuad		✓	
27	080210391027	Uli Hasti Safitri			✓

No	Nim	Nama	Akuntansi	Bisnis	Koperasi
28	080210391028	Imam Mustakim		✓	
29	080210391029	Dian Dwi Puspikasari			✓
30	080210391030	Triana Indah Wahyuningtias			✓
31	080210391031	Aning Dwi Yuliha			✓
32	080210391032	Taufan Dwi Susilo			✓
33	080210391033	Eka Sulvijayanti		✓	
34	080210391034	Noerma Elya Putrid		✓	
35	080210391035	Vita Suharyati		✓	
36	080210391036	Leni Purwanti			✓
37	080210391037	Agustin Hernawati	✓		
38	080210391038	Dwi Widia Ningsih			✓
39	080210391039	Arif Khaidor Rohib			✓
40	080210391040	Ratna Dewi Sartika			✓
41	080210391041	Cindy Marina			✓
42	080210391042	Achmad Fitriansyah		✓	
43	080210391043	Rini Mardiah		✓	
44	080210391044	Andro Yuliang Leosy	✓		
45	080210391045	Cepy Nurmalia Wahyuningtias		✓	
46	080210391046	Abdul Mughini Yasin	✓		
47	080210391047	Anita Astiarum			
48	080210391048	Choirul Hudha	✓		
49	080210391049	Siti Yuyuk Norfarida			✓
50	080210391050	Tanti Ayuk Zunta			✓
51	080210391051	Maryance Martasari	✓		
52	080210391052	Siti Nurjannah			✓
53	080210391053	Mohammad Iqbal Rosyadi			
54	080210391054	Hadisman	✓		

No	Nim	Nama	Akuntansi	Bisnis	Koperasi
55	080210391055	Alfataini	✓		
56	080210391056	Hikma Abdi A	✓		
57	080210391057	Lilies Saeni		✓	
58	080210391058	Faiqotul Tri Wardani	✓		
59	080210391059	Dewi Masruroh	✓		
60	080210391060	Friska Eris Novitasari	✓		
61	080210391061	Alvyn Oscar Giovanny			✓
62	080210391062	Siti Amanah		✓	
63	080210391063	Beti Mawarnia	✓		
64	080210391064	Lulus Triya Ningsih	✓		
65	080210391065	Nur Cholis Majid	✓		
66	080210391066	M Arif Rahman	✓		

**DAFTAR NAMA MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI ANGKATAN
2009**

No	Nim	Nama	Akuntansi	Bisnis	Koperasi
1	090210301001	Achmad Surya Darmawan		✓	
2	090210301002	Bayu Segoro		✓	
3	090210301003	Desi Nur Prihatiningrum		✓	
4	090210301004	Irma Agustin		✓	
5	090210301005	Riadhini Febrianty	✓		
6	090210301006	Nurul Rizki Rahmayanti		✓	
7	090210301007	Abdur Rozi		✓	
8	090210301008	Januar Dwi Nur A	✓		
9	090210301009	Eko Setiyawan		✓	
10	090210301010	Wigati Utomo	✓		
11	090210301011	Devi Putri Novitasari		✓	
12	090210301012	Desti Putri Anggraini		✓	
13	090210301013	Arik Susan Wahyuni	✓		
14	090210301015	Rosi Kusuma Wardani		✓	
15	090210301016	Siti Romsiah	✓		
16	090210301017	Levi Martilova		✓	
17	090210301018	Indra Tofiyana	✓		
18	090210301019	Rizky Sugiho Pribadi		✓	
19	090210301021	Aldilla Tita Rinjani	✓		
20	090210301022	Riski Febri Eka P	✓		
21	090210301023	Yunita Probo Suryani	✓		
22	090210301024	Nur Afni Maulidiyah			✓
23	090210301025	Eka Elisa			✓
24	090210301026	Aditiya Abdi	✓		
25	090210301027	Abdul Rahman Wahid			✓

No	Nim	Nama	Akuntansi	Bisnis	Koperasi
26	090201301028	Rifqotun Nida Alsen	✓		
27	090210301029	Wahyuning Richa Dianasari	✓		
28	090210301030	Ria Agustina			✓
29	090210301031	Dzikriyah Rohmah			✓
30	090210301032	Wilda Maghfiro		✓	
31	090210301033	Cholis Bidayati	✓		
32	090210301034	Afida Juwita Sari	✓		
33	090210301035	Mega Hermawan		✓	
34	090210301036	Ulvi Nur Fitriya		✓	
35	090210301037	Ika Farinti Utami	✓		
36	090210301038	Nardi Supiana	✓		
37	090210301039	Arie Dwi Nurcahyani	✓		
38	090210301040	Vityatun Hasanah	✓		
39	090210301041	Dwi Lestari		✓	
40	090210301042	Rohmatin	✓		
41	090210301043	Dewi Utamiyatul L			✓
42	090210301044	Harliana Yanuar Indahwati			✓
43	090210301045	Titin Sodik	✓		
44	090210301046	Eva Widyawati		✓	
45	090210301047	Titin Asmuningsih			✓
46	090210301048	Ririn Nur Baidah	✓		
47	090210301050	Riska Wulan Rama Dani	✓		
48	090210301051	Siti Hardianti	✓		
49	090210301052	Isnainiyah Lailah	✓		
50	090210301053	Yuli Prastika			✓
51	090210301054	Siti Nurlailia	✓		
52	090210301055	Aris Ratna Suryani	✓		

No	Nim	Nama	Akuntansi	Bisnis	Koperasi
53	090210301056	Yoga Reza Ebtyanto H		✓	
54	090210301057	Rahman Hidayat		✓	
55	090210301058	Arlík Ditha Yuniarti	✓		
56	090210301059	Merry Christy A		✓	
57	090210301060	Abdul Rozik Fanani		✓	
58	090210301061	Galan Ihsan Suci			✓
59	090210301062	Anas Kaharuddin M			✓
60	090210301063	Siti Solaiha	✓		
61	090210301064	Irham Efendi Zakka		✓	
62	090210301065	Suliyannah	✓		
63	090210301066	Amilatul Walimah			✓
64	090210301067	Mertha S.D.A			✓
65	090210301068	Martha Candra Ramadhani	✓		
66	090210301069	Ika Laila Kurniawati	✓		
67	090210301070	Ayu Mega Lestari			✓
68	090210301071	Risa Purwanti		✓	
69	090210301072	Danu Mardi Aji			✓
70	090210301073	Anik Masyitoh		✓	
71	090210301074	Sumariantin	✓		
72	090210301075	Ahmad Efendi			✓
73	090210301076	Nurul Noviyanti	✓		
74	090210301077	Ardi Teguh Pangestu	✓		
75	090210301078	Silvia Miftakhur Rakhmah	✓		
76	090210301079	Khalinda Kusuma Mamanggi	✓		
77	090210301080	Arilla Ratya M	✓		
78	090210301081	Dwi Candra Lika P		✓	
79	090210301082	Fani Faiqotul H	✓		

No	Nim	Nama	Akuntansi	Bisnis	Koperasi
80	090210301084	Imam Sachori	✓		
81	090210301085	Apri Yudo Wicaksono		✓	
82	090210301086	Yudi Arisona	✓		
83	090210301087	Mila Milhatul Maula			✓
84	090210301088	Anang Haris Firmansyah	✓		
85	090210301089	Fike Hikmatul F	✓		
86	090210301091	Iwan Fathurrohman		✓	
87	090210301092	Ianatun Nafiah	✓		
88	090210301093	Fajar Pangky Raharjo		✓	
89	090210301094	Dian Novitasari	✓		
90	090210301097	Nuril Huda	✓		
91	090210301098	Yoelinda Prado Cassidy	✓		
92	090210301099	Yunilawati	✓		
93	090210301100	Riki Tri H			✓
94	090210301101	Mirawati			
95	090210301102	Didik Kurniawan			✓
96	090210301103	Ragil Fista Rianto	✓		
97	090210301106	Kasiyono			✓
98	090210301107	Anis Setiowati	✓		

**DAFTAR NAMA MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI ANGKATAN
2010**

No	Nim	Nama	Akuntansi	Bisnis	Koperasi
1	100210301001	Larasati Widoningtyas		✓	
2	100210301002	Sofia Eka Wahyu Pratiwi	✓		
3	100210301003	Fifi Afiah Agustina		✓	
4	100210301004	Ayu Putri Septiana	✓		
5	100210301005	Novita Eka Nurmala	✓		
6	100210301006	Marthalita Dwi T.	✓		
7	100210301007	Siti Maimuna	✓		
8	100210301008	Fenti Suci Pratamasari	✓		
9	100210301009	Septi Irvania S.	✓		
10	100210301010	Dewi Retno Palupi			✓
11	100210301011	Siti Romla	✓		
12	100210301012	Sabarina Lutfiatulimami	✓		
13	100210301013	Ittaqillah Hk.	✓		
14	100210301014	Zainal Abidin		✓	
15	100210301015	Melisa Wulandari	✓		
16	100210301016	Rico Subuh Ariansyah		✓	
17	100210301017	Feri Anggriawan	✓		
18	100210301018	Nina Wiranti		✓	
19	100210301019	Bayu Enggal Rifkian		✓	
20	100210301020	Abdullah		✓	
21	100210301021	Jamiatul Monawara		✓	
22	100210301022	Very Yogiantoro		✓	
23	100210301023	Bima Nur Dianto			✓
24	100210301024	Fafan Adi Sumboro		✓	
25	100210301025	Pipit Dainur Rahman		✓	
26	100210301026	Syifa Romadhoni	✓		

No	Nim	Nama	Akuntansi	Bisnis	Koperasi
27	100210301027	Bayu Prasetyo Utomo		✓	
28	100210301028	Ahmad Syafril		✓	
29	100210301029	Toni Ardianto	✓		
30	100210301030	Winang Surya Utama	✓		
31	100210301031	Mustika Dewi	✓		
32	100210301032	Niken Rizqi Apriana	✓		
33	100210301033	Jenita Vaulina Puspita Sari			
34	100210301034	Fahmi As Shidiqi		✓	
35	100210301035	Prasetyo Adi Nugroho		✓	
36	100210301036	Diah Firdausya	✓		
37	100210301037	Vina Sofia Nur Rmala			✓
38	100210301038	Sutriani	✓		
39	100210301039	Munadyan Ambarini	✓		
40	100210301040	Selvia Eka Widya		✓	
41	100210301041	M.Taufiq F.	✓		
42	100210301042	Achmad Humaidi	✓		
43	100210301043	Tri Ratna Sari			✓
44	100210301044	Aditya Febryanto		✓	
45	100210301045	Anggi Trivina Palupi		✓	
46	100210301046	Fitri Isnaini			✓
47	100210301047	Robi Dwi Prasetyo		✓	
48	100210301048	Nio Agus Saputra		✓	
49	100210301049	Dwi Haris F	✓		
50	100210301050	Ilham Yank F			
51	100210301051	Triana Anjarwati		✓	
52	100210301052	Rizky Kusuma Dewi	✓		
53	100210301053	Rudi Haryanto		✓	
54	100210301054	Fitria Wahyu A		✓	

No	Nim	Nama	Akuntansi	Bisnis	Koperasi
55	100210301055	Nayla Sundus	✓		
56	100210301056	Rani Fitriarningsih	✓		
57	100210301057	Iva Linurya	✓		
58	100210301058	Aginta Nortadhoh		✓	
59	100210301059	Anni Ulfatur Rohmah	✓		
60	100210301060	Muhamad Septiawan R	✓		
61	100210301061	Dewi Sulistyowati	✓		
62	100210301062	Yayang Nugrahaning A		✓	
63	100210301063	Siti Munawaroh	✓		
64	100210301064	Dediy Pratama		✓	
65	100210301065	Laili Rahmawati		✓	
66	100210301066	Novianti Dianing Risma		✓	
67	100210301067	Kholifatus Sholiha		✓	
68	100210301068	Ahmad Yunus			
69	100210301069	Musayana		✓	
70	100210301070	Dian Agustin		✓	
71	100210301072	Dina Qoyimah		✓	
72	100210301073	Tiara	✓		
73	100210301074	Ahmad Ainun Najib	✓		
74	100210301075	Hani Wijayanti	✓		
75	100210301076	Achmad Yasin		✓	
76	100210301077	Desy Manda Sari		✓	
77	100210301078	Putri Wulandari	✓		
78	100210301079	Martha Hardini Widyastuti	✓		
79	100210301080	Novi Rahmawati	✓		
80	100210301081	Andi Mahendra		✓	
81	100210301082	Aris Egayanti		✓	
82	100210301083	Umi Latifah	✓		

No	Nim	Nama	Akuntansi	Bisnis	Koperasi
83	100210301084	Devie Sonia Arini		✓	
84	100210301085	Yana Ika Aprilina	✓		
85	100210301086	Erlin Yunita Sari			✓
86	100210301088	Hesti Wiyatmi Wulandari	✓		
87	100210301089	Ninin Ernia	✓		
88	100210301090	Ahmad Nur Hadi		✓	
89	100210301091	Anatasia Maulida F	✓		
90	100210301092	Nanang Dwi Cahyono		✓	
91	100210301093	Hilda Rohmandani Panglipur		✓	
92	100210301094	Moch.Kamil Malik		✓	
93	100210301095	Kholilul Rahman			✓
94	100210301096	Dwi Siti Yuliani		✓	
95	100210301097	Diana Apriliyanti		✓	
96	100210301098	Almira Candra Marlitasari	✓		
97	100210301099	Marini Andriani		✓	
98	100210301100	Febri Dwi Hendriyanto		✓	
99	100210301101	Yulia Ayu Resti Susanti		✓	
100	100210301102	Nita Dwi Wulandari			✓
101	100210301103	Ivon Pawesti Suci		✓	
102	100210301104	Silvia Damayanti		✓	
103	100210301105	Nur Shaila		✓	
104	100210301106	Evin Sevitra Rizkyana		✓	
105	100210301107	Irvan Wahyudi		✓	
106	100210301108	Erika Septia Prawita Sari		✓	
107	100210301109	Desy Nur Kumalasari	✓		
108	100210301110	Hananto Eko Nugroho		✓	
109	100210301111	Yosi Mulyana Pratiwi		✓	
110	102103011112	Ida Lailatul Musyarrofah	✓		

No	Nim	Nama	Akuntansi	Bisnis	Koperasi
111	102103011113	Maimuna	✓		
112	100210301114	Iwan Candra Kartika		✓	
113	100210301115	Tutik Hidayati	✓		
114	100210301116	Nur Wenda Aguslaksono		✓	
115	100210301117	Arsy Qomaryatul A.	✓		
116	100210301118	Astiti Retno Putri	✓		
117	100210301119	Juniar Pratiwi	✓		

Tabulasi Angket

Responden	Keandalan Jasa Pendidikan (X)							Kepuasan Mahasiswa Memilih program Konsentrasi (Y)								
	1	2	3	4	5	6	Jumlah	1	2	3	4	5	6	7	8	Jumlah
Responden 01	2	2	2	2	2	2	18	3	3	2	2	2	3	1	2	21
Responden 02	2	2	2	2	2	2	17	2	3	3	3	2	2	2	3	20
Responden 03	3	3	2	2	3	3	16	2	2	3	2	1	2	2	2	19
Responden 04	2	3	2	3	2	3	15	2	2	2	1	2	1	1	1	18
Responden 05	3	2	3	2	3	2	16	2	2	2	2	2	3	2	3	20
Responden 06	3	2	3	3	3	3	17	2	3	2	2	2	3	2	2	20
Responden 07	3	2	3	2	3	2	16	2	3	3	2	3	2	2	2	20
Responden 08	3	2	3	3	3	2	16	2	2	3	2	3	2	3	2	20
Responden 09	3	3	2	2	3	3	16	1	2	2	1	2	2	3	3	20
Responden 10	3	3	3	3	2	2	16	3	2	3	1	2	1	2	2	20
Responden 11	3	3	2	3	3	3	17	2	2	2	3	2	3	2	2	21
Responden 12	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	2	2	22
Responden 13	2	3	3	3	3	3	17	2	2	3	3	2	3	2	3	21
Responden 14	3	2	3	3	2	3	16	2	2	3	3	3	2	3	1	18
Responden 15	3	2	3	2	3	2	15	2	2	3	2	1	3	2	3	17
Responden 16	1	2	2	2	2	3	12	3	2	3	2	3	2	1	1	16
Responden 17	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	2	1	1	1	1	16
Responden 18	2	2	2	2	2	3	13	2	1	3	1	3	2	2	1	17
Responden 19	3	2	3	2	3	2	15	3	2	2	2	1	2	1	2	19
Responden 20	3	3	3	2	2	3	16	3	2	1	2	3	2	3	2	20
Responden 21	3	3	3	3	3	1	16	2	2	2	2	2	2	2	2	20
Responden 22	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	3	2	2	18
Responden 23	1	2	2	3	3	2	13	3	2	1	2	2	2	3	2	17
Responden 24	3	3	2	2	3	2	15	2	2	2	2	2	2	3	2	19
Responden 25	3	2	2	3	3	2	15	2	2	2	2	2	2	2	3	17
Responden 26	3	2	2	2	3	3	15	2	3	1	2	2	3	2	3	18
Responden 27	3	3	3	3	3	3	18	2	3	2	2	2	2	3	3	22
Responden 28	1	3	2	3	2	2	13	2	2	3	2	1	1	3	3	17
Responden 29	3	2	2	2	3	3	15	2	3	2	2	2	3	2	3	19

Responden	Keandalan Jasa Pendidikan (X)							Kepuasan Mahasiswa Memilih program Konsentrasi (Y)								
	1	2	3	4	5	6	Jumlah	1	2	3	4	5	6	7	8	Jumlah
Responden 30	3	2	2	3	3	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	19
Responden 31	3	2	2	3	3	2	15	2	2	2	2	2	2	3	2	19
Responden 32	2	3	2	2	2	3	14	3	3	1	2	2	1	2	2	18
Responden 33	1	3	2	2	2	3	13	2	2	2	2	2	2	2	1	15
Responden 34	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	2	3	3	2	3	22
Responden 35	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	2	16
Responden 36	3	2	3	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	3	18
Responden 37	2	3	2	2	3	3	15	2	2	2	2	3	2	2	2	19
Responden 38	3	3	3	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	3	2	19
Responden 39	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	2	3	2	2	2	18
Responden 40	3	2	3	2	3	2	15	2	2	2	2	2	2	1	2	19
Responden 41	3	2	2	3	3	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	16
Responden 42	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	2	2	2	2	21
Responden 43	3	3	2	2	2	3	15	2	3	2	2	1	2	2	2	19
Responden 44	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	2	3	3	3	3	22
Responden 45	3	3	2	3	2	3	16	2	2	3	2	2	2	2	2	20
Responden 46	3	2	3	2	2	2	14	1	2	2	2	3	1	2	2	18
Responden 47	1	3	2	3	3	3	15	2	2	3	2	1	1	3	3	19
Responden 48	3	2	1	2	3	2	13	2	3	2	3	1	1	1	2	17
Responden 49	3	3	3	3	3	2	17	2	2	3	3	3	3	2	3	21
Responden 50	3	3	3	2	3	2	16	3	2	1	1	3	2	1	3	20
Responden 51	3	3	3	2	2	3	16	2	2	3	2	3	3	1	1	20
Responden 52	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	2	17
Responden 53	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	2	3	22
Responden 54	3	3	3	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	2	3	19
Responden 55	3	2	2	2	2	3	14	2	2	2	2	2	2	2	2	18
Responden 56	2	3	2	3	3	3	16	2	2	2	2	2	2	2	2	20
Responden 57	3	3	3	2	2	3	16	2	2	3	2	2	3	2	3	19
Responden 58	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	22
Responden 59	1	3	2	3	3	2	14	2	3	2	2	2	2	2	2	18
Responden 60	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	2	2	3	3	22
Responden 61	2	3	3	2	3	2	15	3	3	2	2	3	2	2	2	19
Responden 62	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	3	3	3	3	3	22

Responden	Keandalan Jasa Pendidikan (X)							Kepuasan Mahasiswa Memilih program Konsentrasi (Y)								
	1	2	3	4	5	6	Jumlah	1	2	3	4	5	6	7	8	Jumlah
Responden 63	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	22
Responden 64	3	2	2	3	3	2	15	2	2	2	2	2	2	2	3	19
Responden 65	3	3	3	2	3	3	17	2	3	3	3	3	2	2	2	21
Responden 66	3	2	2	3	3	2	15	3	2	2	3	2	2	2	2	19
Responden 67	3	2	3	3	3	3	17	2	3	3	3	2	3	2	3	21
Responden 68	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	3	3	2	3	2	21
Responden 69	3	2	3	3	2	3	16	3	2	2	3	2	3	2	2	20
Responden 70	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	2	2	3	3	22
Responden 71	3	2	2	3	3	3	16	2	2	2	3	2	3	2	3	20
Responden 72	3	2	3	3	3	3	17	2	2	3	2	3	2	3	3	21
Responden 73	3	2	3	3	2	3	16	2	2	3	2	2	3	3	3	20
Responden 74	3	2	3	2	3	3	16	3	3	2	2	2	2	2	3	20
Responden 75	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	2	2	2	3	16
Responden 76	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	3	3	3	3	2	22
Responden 77	2	3	2	3	3	2	15	2	3	2	2	2	2	2	2	17
Responden 78	3	3	3	3	2	3	17	3	3	2	2	3	3	2	3	21
Responden 79	2	3	2	3	3	3	16	2	2	2	2	2	2	3	3	20
Responden 80	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	22
Responden 81	3	3	3	3	3	2	17	2	3	3	2	2	2	2	2	21
Responden 82	2	3	3	3	3	3	17	2	2	3	3	2	2	2	3	21
Responden 83	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	22
Responden 84	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	3	3	3	3	3	22
Responden 85	3	2	3	3	3	2	16	3	2	3	3	2	2	3	2	20
Responden 86	3	2	2	2	3	3	15	1	2	2	2	1	2	2	3	19
Responden 87	2	3	2	3	3	2	15	3	3	2	2	2	2	2	2	18
Responden 88	3	3	2	2	2	2	14	2	3	3	2	2	2	2	2	18
Responden 89	1	2	3	3	3	2	14	2	2	2	2	2	1	2	2	18
Responden 90	2	2	2	2	2	2	15	2	1	1	1	2	2	2	2	20
Responden 91	3	2	2	2	1	1	15	2	2	2	1	1	2	2	2	20
Responden 92	2	3	2	2	3	2	14	2	2	2	2	2	2	1	2	15
Responden 93	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	2	2	2	1	2	16
Responden 94	3	3	2	2	3	2	15	3	2	3	2	2	2	3	2	19
Responden 95	3	2	2	3	2	2	14	2	1	2	1	1	2	2	2	17

Responden	Keandalan Jasa Pendidikan (X)							Kepuasan Mahasiswa Memilih program Konsentrasi (Y)								
	1	2	3	4	5	6	Jumlah	1	2	3	4	5	6	7	8	Jumlah
Responden 96	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	2	2	1	2	2	18
Responden 97	1	3	2	3	2	2	13	3	2	2	3	3	2	2	3	17
Responden 98	2	2	2	2	2	1	11	2	2	3	2	2	3	3	3	18
Responden 99	3	2	2	3	3	3	15	3	2	3	2	3	2	2	3	15
Responden 100	3	2	3	3	3	3	17	2	3	2	3	2	2	2	3	19
Responden 101	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	2	3	3	2	3	22
Responden 102	3	2	3	3	3	3	15	2	3	3	3	1	3	1	3	20
Responden 103	3	3	3	2	2	3	16	3	2	1	2	3	2	3	2	20
Jumlah							1598	Jumlah								1984

TABEL KERJA TABULASI

Responden	X	Y	x	y	x²	y²	xy
Responden 01	18	21	2.5	1.74	6.25	3.0276	4.35
Responden 02	17	20	1.5	0.74	2.25	0.5476	1.11
Responden 03	16	19	0.5	-0.26	0.25	0.0676	-0.13
Responden 04	15	18	-0.5	-1.26	0.25	1.5876	0.63
Responden 05	16	20	0.5	0.74	0.25	0.5476	0.37
Responden 06	17	20	1.5	0.74	2.25	0.5476	1.11
Responden 07	16	20	0.5	0.74	0.25	0.5476	0.37
Responden 08	16	20	0.5	0.74	0.25	0.5476	0.37
Responden 09	16	20	0.5	0.74	0.25	0.5476	0.37
Responden 10	16	20	0.5	0.74	0.25	0.5476	0.37
Responden 11	17	21	1.5	1.74	2.25	3.0276	2.61
Responden 12	18	22	2.5	2.74	6.25	7.5076	6.85
Responden 13	17	21	1.5	1.74	2.25	3.0276	2.61
Responden 14	16	18	0.5	-1.26	0.25	1.5876	-0.63
Responden 15	15	17	-0.5	-2.26	0.25	5.1076	1.13
Responden 16	12	16	-3.5	-3.26	12.25	10.6276	11.41
Responden 17	12	16	-3.5	-3.26	12.25	10.6276	11.41
Responden 18	13	17	-2.5	-2.26	6.25	5.1076	5.65
Responden 19	15	19	-0.5	-0.26	0.25	0.0676	0.13
Responden 20	16	20	0.5	0.74	0.25	0.5476	0.37
Responden 21	16	20	0.5	0.74	0.25	0.5476	0.37

Responden	X	Y	x	y	x²	y²	xy
Responden 22	14	18	-1.5	-1.26	2.25	1.5876	1.89
Responden 23	13	17	-2.5	-2.26	6.25	5.1076	5.65
Responden 24	15	19	-0.5	-0.26	0.25	0.0676	0.13
Responden 25	15	17	-0.5	-2.26	0.25	5.1076	1.13
Responden 26	15	18	-0.5	-1.26	0.25	1.5876	0.63
Responden 27	18	22	2.5	2.74	6.25	7.5076	6.85
Responden 28	13	17	-2.5	-2.26	6.25	5.1076	5.65
Responden 29	15	19	-0.5	-0.26	0.25	0.0676	0.13
Responden 30	15	19	-0.5	-0.26	0.25	0.0676	0.13
Responden 31	15	19	-0.5	-0.26	0.25	0.0676	0.13
Responden 32	14	18	-1.5	-1.26	2.25	1.5876	1.89
Responden 33	13	15	-2.5	-4.26	6.25	18.1476	10.65
Responden 34	18	22	2.5	2.74	6.25	7.5076	6.85
Responden 35	12	16	-3.5	-3.26	12.25	10.6276	11.41
Responden 36	14	18	-1.5	-1.26	2.25	1.5876	1.89
Responden 37	15	19	-0.5	-0.26	0.25	0.0676	0.13
Responden 38	15	19	-0.5	-0.26	0.25	0.0676	0.13
Responden 39	14	18	-1.5	-1.26	2.25	1.5876	1.89
Responden 40	15	19	-0.5	-0.26	0.25	0.0676	0.13
Responden 41	15	16	-0.5	-3.26	0.25	10.6276	1.63
Responden 42	16	21	0.5	1.74	0.25	3.0276	0.87
Responden 43	15	19	-0.5	-0.26	0.25	0.0676	0.13

Responden	X	Y	x	y	x²	y²	xy
Responden 44	18	22	2.5	2.74	6.25	7.5076	6.85
Responden 45	16	20	0.5	0.74	0.25	0.5476	0.37
Responden 46	14	18	-1.5	-1.26	2.25	1.5876	1.89
Responden 47	15	19	-0.5	-0.26	0.25	0.0676	0.13
Responden 48	13	17	-2.5	-2.26	6.25	5.1076	5.65
Responden 49	17	21	1.5	1.74	2.25	3.0276	2.61
Responden 50	16	20	0.5	0.74	0.25	0.5476	0.37
Responden 51	16	20	0.5	0.74	0.25	0.5476	0.37
Responden 52	13	17	-2.5	-2.26	6.25	5.1076	5.65
Responden 53	18	22	2.5	2.74	6.25	7.5076	6.85
Responden 54	15	19	-0.5	-0.26	0.25	0.0676	0.13
Responden 55	14	18	-1.5	-1.26	2.25	1.5876	1.89
Responden 56	16	20	0.5	0.74	0.25	0.5476	0.37
Responden 57	16	19	0.5	-0.26	0.25	0.0676	-0.13
Responden 58	18	22	2.5	2.74	6.25	7.5076	6.85
Responden 59	14	18	-1.5	-1.26	2.25	1.5876	1.89
Responden 60	18	22	2.5	2.74	6.25	7.5076	6.85
Responden 61	15	19	-0.5	-0.26	0.25	0.0676	0.13
Responden 62	18	22	2.5	2.74	6.25	7.5076	6.85
Responden 63	18	22	2.5	2.74	6.25	7.5076	6.85
Responden 64	15	19	-0.5	-0.26	0.25	0.0676	0.13
Responden 65	17	21	1.5	1.74	2.25	3.0276	2.61

Responden	X	Y	x	y	x²	y²	xy
Responden 66	15	19	-0.5	-0.26	0.25	0.0676	0.13
Responden 67	17	21	1.5	1.74	2.25	3.0276	2.61
Responden 68	17	21	1.5	1.74	2.25	3.0276	2.61
Responden 69	16	20	0.5	0.74	0.25	0.5476	0.37
Responden 70	18	22	2.5	2.74	6.25	7.5076	6.85
Responden 71	16	20	0.5	0.74	0.25	0.5476	0.37
Responden 72	17	21	1.5	1.74	2.25	3.0276	2.61
Responden 73	16	20	0.5	0.74	0.25	0.5476	0.37
Responden 74	16	20	0.5	0.74	0.25	0.5476	0.37
Responden 75	12	16	-3.5	-3.26	12.25	10.6276	11.41
Responden 76	18	22	2.5	2.74	6.25	7.5076	6.85
Responden 77	15	17	-0.5	-2.26	0.25	5.1076	1.13
Responden 78	17	21	1.5	1.74	2.25	3.0276	2.61
Responden 79	16	20	0.5	0.74	0.25	0.5476	0.37
Responden 80	18	22	2.5	2.74	6.25	7.5076	6.85
Responden 81	17	21	1.5	1.74	2.25	3.0276	2.61
Responden 82	17	21	1.5	1.74	2.25	3.0276	2.61
Responden 83	18	22	2.5	2.74	6.25	7.5076	6.85
Responden 84	18	22	2.5	2.74	6.25	7.5076	6.85
Responden 85	16	20	0.5	0.74	0.25	0.5476	0.37
Responden 86	15	19	-0.5	-0.26	0.25	0.0676	0.13
Responden 87	15	18	-0.5	-1.26	0.25	1.5876	0.63

Responden	X	Y	x	y	x²	y²	xy
Responden 88	14	18	-1.5	-1.26	2.25	1.5876	1.89
Responden 89	14	18	-1.5	-1.26	2.25	1.5876	1.89
Responden 90	15	20	-0.5	0.74	0.25	0.5476	-0.37
Responden 91	15	20	-0.5	0.74	0.25	0.5476	-0.37
Responden 92	14	15	-1.5	-4.26	2.25	18.1476	6.39
Responden 93	12	16	-3.5	-3.26	12.25	10.6276	11.41
Responden 94	15	19	-0.5	-0.26	0.25	0.0676	0.13
Responden 95	14	17	-1.5	-2.26	2.25	5.1076	3.39
Responden 96	14	18	-1.5	-1.26	2.25	1.5876	1.89
Responden 97	13	17	-2.5	-2.26	6.25	5.1076	5.65
Responden 98	11	18	-4.5	-1.26	20.25	1.5876	5.67
Responden 99	15	15	-0.5	-4.26	0.25	18.1476	2.13
Responden 100	17	19	1.5	-0.26	2.25	0.0676	-0.39
Responden 101	18	22	2.5	2.74	6.25	7.5076	6.85
Responden 102	15	20	-0.5	0.74	0.25	0.5476	-0.37
Responden 103	16	20	0.5	0.74	0.25	0.5476	0.37
Jumlah	1578	1963	-3	-1.52	287.5	352.895	283.28

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	8	7.8	7.8	7.8
	2.00	20	19.6	19.6	27.5
	3.00	74	72.5	72.5	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	49	48.0	48.0	48.0
	3.00	53	52.0	52.0	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	51	50.0	50.0	51.0
	3.00	50	49.0	49.0	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	45	44.1	44.1	44.1
	3.00	57	55.9	55.9	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	36	35.3	35.3	36.3
	3.00	65	63.7	63.7	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	2.9	2.9	2.9
	2.00	46	45.1	45.1	48.0
	3.00	53	52.0	52.0	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Keandalan Jasa
X1.1	Pearson Correlation	1	-.073	.374(**)	.036	.175	.132	.490(**)
	Sig. (2-tailed)		.469	.000	.723	.078	.186	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102
X1.2	Pearson Correlation	-.073	1	.172	.134	.107	.248(*)	.370(**)
	Sig. (2-tailed)	.469		.084	.180	.284	.012	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102
X1.3	Pearson Correlation	.374(**)	.172	1	.252(*)	.235(*)	.237(*)	.624(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.084		.011	.018	.016	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102
X1.4	Pearson Correlation	.036	.134	.252(*)	1	.401(**)	.251(*)	.478(**)
	Sig. (2-tailed)	.723	.180	.011		.000	.011	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102
X1.5	Pearson Correlation	.175	.107	.235(*)	.401(**)	1	.232(*)	.478(**)
	Sig. (2-tailed)	.078	.284	.018	.000		.019	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102
X1.6	Pearson Correlation	.132	.248(*)	.237(*)	.251(*)	.232(*)	1	.504(**)
	Sig. (2-tailed)	.186	.012	.016	.011	.019		.000
	N	102	102	102	102	102	102	102
Keandalan Jasa	Pearson Correlation	.490(**)	.370(**)	.624(**)	.478(**)	.478(**)	.504(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	102	102	102	102	102	102	102

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.884	.891	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	12.6765	2.558	.212	.183	.595
X1.2	12.8039	2.813	.181	.102	.593
X1.3	12.8431	2.371	.452	.238	.482
X1.4	12.7647	2.558	.352	.216	.526
X1.5	12.6961	2.491	.390	.206	.510
X1.6	12.8333	2.417	.369	.150	.517

Frequency Table

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	3.9	3.9	3.9
	2.00	70	68.6	68.6	72.5
	3.00	28	27.5	27.5	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	2.9	2.9	2.9
	2.00	68	66.7	66.7	69.6
	3.00	31	30.4	30.4	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	7	6.9	6.9	6.9
	2.00	52	51.0	51.0	57.8
	3.00	43	42.2	42.2	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	8	7.8	7.8	7.8
	2.00	66	64.7	64.7	72.5
	3.00	28	27.5	27.5	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	12	11.8	11.8	11.8
	2.00	60	58.8	58.8	70.6
	3.00	30	29.4	29.4	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Y1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	10	9.8	9.8	9.8
	2.00	62	60.8	60.8	70.6
	3.00	30	29.4	29.4	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Y1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	12	11.8	11.8	11.8
	2.00	62	60.8	60.8	72.5
	3.00	28	27.5	27.5	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Y1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	7	6.9	6.9	6.9
	2.00	51	50.0	50.0	56.9
	3.00	44	43.1	43.1	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Kepuasan Mahasiswa Memilih Program
Y1.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1	.243(*) .014	.081 .420	.182 .067	.243(*) .014	.074 .457	.071 .478	.009 .926	.674 .009
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y1.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.243(*) .014	1 .320	.100 .320	.327(**) .001	.064 .520	.146 .142	-.076 .447	.154 .122	.647(*) .012
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y1.3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.081 .420	.100 .320	1 .000	.345(**) .000	.175 .079	.244(*) .014	.250(*) .011	.159 .111	.346(**) .000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y1.4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.182 .067	.327(**) .001	.345(**) .000	1 .000	.183 .065	.326(**) .001	.227(*) .022	.281(**) .004	.327(**) .001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y1.5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.243(*) .014	.064 .520	.175 .079	.183 .065	1 .002	.306(**) .002	.241(*) .015	.039 .701	.327(**) .001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y1.6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.074 .457	.146 .142	.244(*) .014	.326(**) .001	.306(**) .002	1 .002	.132 .185	.400(**) .000	.467(**) .000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y1.7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.071 .478	-.076 .447	.250(*) .011	.227(*) .022	.241(*) .015	.132 .185	1 .001	.325(**) .001	.381(**) .000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y1.8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.009 .926	.154 .122	.159 .111	.281(**) .004	.039 .701	.400(**) .000	.325(**) .001	1 .001	.394(**) .000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Kepuasan Mahasiswa	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.174 .079	.247(*) .012	.346(**) .000	.327(**) .001	.327(**) .001	.467(**) .000	.381(**) .000	.394(**) .000	1 .000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.852	.849	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	15.7157	5.473	.222	.121	.648
Y1.2	15.6765	5.449	.233	.183	.646
Y1.3	15.5980	4.936	.355	.169	.617
Y1.4	15.7549	4.722	.500	.288	.580
Y1.5	15.7745	4.988	.322	.204	.627
Y1.6	15.7549	4.761	.440	.294	.594
Y1.7	15.7941	5.036	.314	.231	.629
Y1.8	15.5882	4.918	.360	.283	.616

Regression

[DataSet1] D:\SKRIPSI FRIENDS\P. EKONOMI\NIA 06 (PE)\LAMPIRAN
BELAKANG\nia.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi	19.2549	1.87578	102
Keandalan Jasa Pendidikan	15.4902	1.70465	102

Correlations

		Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi	Keandalan Jasa Pendidikan
Pearson Correlation	Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi	1.000	.889
	Keandalan Jasa Pendidikan	.889	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi	.	.000
	Keandalan Jasa Pendidikan	.000	.
N	Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi	102	102
	Keandalan Jasa Pendidikan	102	102

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Keandalan Jasa Pendidikan(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.889(a)	.791	.789	.86151	.791	378.807	1	100	.000	2.129

a Predictors: (Constant), Keandalan Jasa Pendidikan

b Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	281.152	1	281.152	378.807	.000(a)
	Residual	74.220	100	.742		
	Total	355.373	101			

a Predictors: (Constant), Keandalan Jasa Pendidikan

b Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	4.094	.784		5.224	.000			
	Keandalan Jasa Pendidikan	.979	.050	.889	19.463	.000	.889	.889	.889

a Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi

Coefficient Correlations(a)

Model		Keandalan Jasa Pendidikan
1	Correlations	Keandalan Jasa Pendidikan 1.000
	Covariances	Keandalan Jasa Pendidikan .003

a Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.8601	21.7114	19.2549	1.66844	102
Residual	-3.77512	3.13990	.00000	.85724	102
Std. Predicted Value	-2.634	1.472	.000	1.000	102
Std. Residual	-4.382	3.645	.000	.995	102

a Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi

TABEL
Nilai-nilai Kritis F
Untuk tingkat kepercayaan 95%, alpha = 0,05

df2	df1				
	1	2	3	4	5
1	161.4	199.5	215.7	224.6	230.2
2	18.51	19	19.16	19.25	19.3
3	10.13	9.552	9.277	9.117	9.013
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.05
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387
7	5.591	4.737	4.347	4.12	3.972
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204
12	4.747	3.885	3.49	3.259	3.106
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025
14	4.6	3.739	3.344	3.112	2.958
15	4.543	3.689	3.287	3.056	2.901
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.81
18	4.414	3.555	3.16	2.928	2.773
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.74
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711
21	4.325	3.467	3.072	2.84	2.685
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.64
24	4.26	3.403	3.009	2.776	2.621
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587
27	4.21	3.354	2.96	2.728	2.572
28	4.196	3.34	2.947	2.714	2.558
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545
30	4.171	3.316	2.922	2.69	2.534
31	4.16	3.305	2.911	2.679	2.523
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503
34	4.13	3.276	2.883	2.65	2.494
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.47

df2	df1				
	1	2	3	4	5
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449
41	4.079	3.226	2.833	2.6	2.443
42	4.073	3.22	2.827	2.594	2.438
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422
46	4.052	3.2	2.807	2.574	2.417
47	4.047	3.195	2.802	2.57	2.413
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404
50	4.034	3.183	2.79	2.557	2.4
51	4.03	3.179	2.786	2.553	2.397
52	4.027	3.175	2.783	2.55	2.393
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389
54	4.02	3.168	2.776	2.543	2.386
55	4.016	3.165	2.773	2.54	2.383
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.38
57	4.01	3.159	2.766	2.534	2.377
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371
60	4.001	3.15	2.758	2.525	2.368
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366
62	3.996	3.145	2.753	2.52	2.363
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361
64	3.991	3.14	2.748	2.515	2.358
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352
68	3.982	3.132	2.74	2.507	2.35
69	3.98	3.13	2.737	2.505	2.348
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342
73	3.972	3.122	2.73	2.497	2.34
74	3.97	3.12	2.728	2.495	2.338
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335
77	3.965	3.115	2.723	2.49	2.333
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332

df2	df1				
	1	2	3	4	5
79	3.962	3.112	2.72	2.487	2.33
80	3.96	3.111	2.719	2.486	2.329
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324
84	3.955	3.105	2.713	2.48	2.323
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319
88	3.949	3.1	2.708	2.475	2.318
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313
93	3.943	3.094	2.703	2.47	2.312
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311
95	3.941	3.092	2.7	2.467	2.31
96	3.94	3.091	2.699	2.466	2.309
97	3.939	3.09	2.698	2.465	2.308
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29
150	3.91	3.06	2.67	2.43	2.27
200	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26
400	3.86	3.02	2.62	2.39	2.23
1.000	3.85	3.00	2.61	2.38	2.22

TABEL
Nilai-nilai Kritis Koefisien (r) Product Moment

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,401	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Dokumentasi Foto Penelitian di Program Studi Pendidikan Ekonomi



**Peneliti Sedang Menyebarkan Angket Penelitian Pada Mahasiswa Angkatan
2008**



**Peneliti Sedang Menyebarkan Angket Penelitian Pada Mahasiswa Angkatan
2009**



Peneliti Sedang Menyebarkan Angket Penelitian Pada Mahasiswa Angkatan 2010

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas

1. Nama : Kurniawati
2. Tempat, tanggal lahir : Jember, 01 Desember 1988
3. Agama : Islam
4. Nama Ayah : Marjito
5. Nama Ibu : Sumarmi
6. Alamat
 - a. Asal : Dsn. Tambakrejo, Desa Sumberagung RT/RW
01/O4, Kec. Sumberbaru- Kab. Jember
 - b. Jember : Jl. Sumatera VII No 69 – Kab. Jember

B. Pendidikan

NO	NAMA SEKOLAH	TEMPAT	TAHUN LULUS
1	SDN III Sumberagung	Jember	2000
2	SMPN 2 Jatiroto	Jember	2003
3	SMK Negeri 1 Tanggul	Jember	2006

SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Yth. Dekan FKIP Universitas Jember
Jember

Dengan hormat saya mahasiswa FKIP Universitas Jember atas nama:

Nama : Kurniawati

NIM : 060210391211

Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Pada saat ini saya sedang melaksanakan observasi guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program S-1 pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Jember dengan judul “Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember”, saya bermaksud melaksanakan penelitian di FKIP Universitas Jember yang Bapak pimpin.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon Bapak berkenan memberikan izin dan sekaligus memberikan bantuan informasi yang diperlukan.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Kurniawati
NIM. 060210391211

