

**PENGARUH PROFESIONALITAS DOSEN DALAM PERKULIAHAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA ATAS LAYANAN AKADEMIK
PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI FKIP -
UNIVERSITAS KANJURUHAN MALANG**

Oleh : Endah Andayani

***Abstrak:** Tuntutan dan harapan profesionalisme bagi dosen menjadi kebutuhan yang mendesak saat ini untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang berbasis pada kebutuhan pengguna lulusan. Dosen yang profesional mempunyai peran ganda, yaitu senantiasa memelihara dan mengembangkan profesionalisme dalam bidang keilmuan dan keahliannya, sekaligus mampu memahami dan meningkatkan kepuasan layanan akademiknya bagi mahasiswa. Kepuasan mahasiswa yaitu terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhannya. Bila pelayanan yang diberikan memenuhi hal tersebut maka dinilai pelayanan itu memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat profesionalitas dosen dalam perkuliahan; menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik; dan menganalisis pengaruh tingkat profesionalitas dosen dalam perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa atas layanan akademik pada program studi pendidikan ekonomi FKIP Universitas Kanjuruhan Malang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian survey, dengan memberikan kuesioner kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas Kanjuruhan Malang angkatan 2008, 2009, dan 2010. Teknik pengambilan sampel dengan teknik startifield propotional random sampling sejumlah 63 responden. Data dianalisa dengan analisis regresi linear sederhana, dengan menggunakan bantuan SPSS 16.00 for Windows, menunjukkan bahwa secara umum dosen di FKIP Pendidikan Ekonomi Universitas Kanjuruhan Malang memiliki tingkat profesionalitas yang baik dalam memberikan perkuliahan, dan mahasiswa secara umum cukup puas terhadap layanan akademik yang diberikan dosen baik di dalam dan di luar kelas, sehingga profesionalitas dosen dalam perkuliahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan layanan akademik.*

Kata kunci: *Profesionalitas Dosen dalam Perkuliahan; Kepuasan Layanan Akademik*

Kualitas kehidupan bangsa sangat ditentukan oleh faktor pendidikan, peranan pendidikan sangat penting untuk menciptakan kehidupan yang cerdas, damai, terbuka, dan demokratis, oleh karenanya tuntutan pembaharuan pendidikan harus selalu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan nasional yaitu

pendidikan harus adaptif terhadap perubahan zaman, yang diharapkan dapat menaikkan harkat dan martabat manusia Indonesia. Pilar-pilar pendidikan UNESCO menyatakan bahwa *learning to know; learning to be; learning to do dan learning to life together* memberikan makna bahwa pendidikan sebagai salah satu hal yang sangat penting untuk membekali siswa menghadapi masa depan, maka proses pembelajaran yang bermakna sangat menentukan terwujudnya pendidikan yang berkualitas, sehingga tuntutan menjadi tenaga pengajar (Dosen) yang profesional menjadi kebutuhan yang mendesak dan secara terus menerus harus dilakukan. Dosen dituntut melaksanakan tri darma Perguruan Tinggi dengan penuh tanggung jawab, salah satunya dengan melaksanakan pendidikan dan pengajaran maka dosen harus memiliki kualifikasi yang memadai.

Peningkatan profesionalisme dosen merupakan hal yang penting karena sangat menentukan tinggi rendahnya produktifitas suatu lembaga/instansi tersebut. Ketika para dosen telah memasuki ruang kuliah, maka kualitas pembelajaran banyak ditentukan oleh dosen. Hal ini masuk akal karena ketika proses pembelajaran berlangsung dosen dapat melakukan apa saja di kelas. Dipihak lain, dengan otoritas dosen yang begitu besar tidak menutup kemungkinan bahwa dosen tersebut tampil sebagai sosok yang membosankan dan tidak mampu menjadi idola bagi mahasiswa, dosen harus memiliki pemahaman mengenai materi (*content expertise*) dalam melaksanakan proses belajar mengajar (*transfer expertise*) yang baik.

Hasil kinerja dosen tiap semester di prodi pendidikan ekonomi, masih dilihat proses pembelajaran yang diselenggarakan pada beberapa semester yang lalu, masih banyak mahasiswa yang mengajukan komplain pembelajaran baik secara tertulis maupun lisan, namun demikian solusi yang tepat atas belum maksimal perbaikannya. Sementara itu Pendidikan ekonomi saat ini sedang berbenah untuk meningkatkan kualitas perkuliahan dengan mengupayakan dosen meningkatkan kinerjanya, melalui pendidikan studi lanjut bagi dosen, memberikan pelatihan-pelatihan dan mengusulkan kepangkatan bagi dosen. Dari kegalauan ini, adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan maka peneliti ingin menganalisis apakah benar tingkat profesionalitas dosen dalam memberikan kuliah sudah cukup baik, dan apakah profesionalitas tersebut mampu memberikan dampak yang signifikan bagi kepuasan mahasiswa memperoleh layanan akademik.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis atas rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana tingkat Profesionalitas Dosen dalam Perkuliahan Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Kanjuruhan Malang?; 2) Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik pada program studi pendidikan ekonomi FKIP Universitas Kanjuruhan Malang?; dan 3) Apakah tingkat profesionalitas dosen dalam perkuliahan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa atas layanan akademik pada program studi pendidikan ekonomi FKIP Universitas Kanjuruhan Malang?.

Penelitian ini bermanfaat untuk menguji dan melihat keberlakuan keprofesionalitasan dalam perkuliahan terhadap kepuasan layanan akademik bagi mahasiswa, apakah tinggi rendahnya tingkat profesionalitas berpengaruh terhadap kepuasan layanan akademik mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi, sekaligus sebagai sumber masukan dalam merumuskan kebijakan pembinaan dan pengembangan SDM khususnya bagi para dosen untuk meningkatkan kompetensi profesionalisme dan efektifitasnya dalam proses pembelajaran, juga dapat memberikan informasi mengenai hubungan profesionalitas dosen dalam memberi kuliah dengan kepuasan layanan akademik mahasiswa.

Penelitian ini mengasumsikan bahwa dosen telah melaksanakan proses perkuliahan dengan profesionalitasnya masing-masing dan kepuasan mahasiswa atas layanan akademik dari dosen, bisa dirasakan mahasiswa dari pengalaman selama proses perkuliahan. Definisi yang dimaksud dalam hal ini: 1) **Profesionalitas dosen** adalah kompetensi dosen dalam pembelajaran yaitu merupakan kegiatan yang menunjukkan profesionalitas untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa dalam materi secara baik. Berbagai model pembelajaran dapat digunakan oleh seorang dosen untuk meningkatkan *hardskill* maupun *softskill* yang relevan dengan tujuan dan misi dari pelajaran yang diampu. 2) **Kepuasan mahasiswa atas layanan akademik** adalah kesan yang mendalam atas pelayanan yang diterima/dirasakan oleh mahasiswa dari sebuah perkuliahan atau kegiatan yang mengandung unsur akademis, oleh karena itu pelayanan dapat dikatakan bagus jika mahasiswa merasa puas atau sebaliknya.

Kajian pustaka yang relevan dengan judul penelitian ini, adalah tentang persepsi yaitu proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi

terhadap stimulus. Stimulus didapat dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses oleh otak. Walgito (1981) menyatakan bahwa persepsi merupakan proses psikologis dan hasil dari penginderaan serta proses terakhir dari kesadaran, sehingga membentuk proses berpikir. Persepsi seseorang dalam menangkap informasi dan peristiwa-peristiwa menurut Muhyadi (1989) dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu: 1) orang yang membentuk persepsi itu sendiri, khususnya kondisi intern (kebutuhan, kelelahan, sikap, minat, motivasi, harapan, pengalaman masa lalu dan kepribadian), 2) stimulus yang berupa obyek maupun peristiwa tertentu (benda, orang, proses dan lain-lain), 3) stimulus dimana pembentukan persepsi itu terjadi baik tempat, waktu, suasana.

Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan yang memiliki tugas utamanya mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Batasan kerja kerja dosen secara umum meliputi bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian/pelayanan pada masyarakat, tetapi dosen juga dapat terlibat dalam pengembangan akademik dan profesi, serta berpartisipasi dalam tata pamong institusi. Secara administratif, dosen adalah seseorang yang berdasarkan pendidikan dan keahliannya diangkat oleh sebuah perguruan tinggi untuk membantu perguruan tinggi tersebut dalam melaksanakan fungsi tridharma perguruan tinggi, yaitu: memberikan pelayanan pendidikan, penelitian, dan pengabdian/pelayanan masyarakat.

Tugas pokok dosen meliputi bidang Pendidikan, Penelitian, serta Pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat. Tugas dosen secara lebih spesifik berdasarkan Peraturan/MWA-UI/2006 tentang Tugas dan Tanggung Jawab Dosen tercakup dalam kewajiban dosen (pasal 4, 5 dan 6) meliputi: 1) Memfasilitasi pembelajaran mahasiswa sehingga mereka dapat memperoleh pengetahuan, sesuai dengan bidangnya masing-masing; 2) Membimbing mahasiswa untuk berpikir kritis dan analitis sehingga mereka dapat secara mandiri menggunakan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah dimilikinya; 3) Membina mahasiswa dari segi intelektual sekaligus sebagai konselor; 4) Menggunakan konsep, teori, dan metodologi dalam bidang yang ditekuninya sekaligus juga mampu menciptakan sejumlah konsep, teori, dan metodologi yang operasional

dalam konteks kegiatan ilmiahnya; 5) Melakukan penelitian yang hasilnya dipublikasikan melalui diskusi seminar (*peer group*), seminar, jurnal ilmiah atau kegiatan pameran, dalam bidang ilmu pengetahuan, teknologi, kebudayaan, dan atau kesenian; 6) Mengimplementasikan pengetahuannya di dalam kegiatan pengabdian dan pelayanan pada masyarakat; 7) Melaksanakan kerja dalam tim dengan pihak lain di dalam manajemen akademik untuk pencapaian visi universitas; 8) Mengembangkan keprofesionalan dengan berperan aktif dalam organisasi seminar. Profesionalisme seorang dosen bukan hanya terkait dengan penguasaannya terhadap suatu disiplin ilmu dan keahlian tertentu, tetapi juga dituntut amalan terbaiknya dalam penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Dosen yang profesional mempunyai peran ganda, yaitu senantiasa memelihara dan mengembangkan profesionalisme dalam bidang keilmuan dan keahliannya, sekaligus berusaha memahami dan meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Berdasarkan pedoman penjaminan mutu akademik UI (2007:34), Seorang dosen yang profesional sekurang-kurangnya memiliki karakter sebagai berikut: 1) Patuh pada etika akademik dan bertanggung jawab terhadap profesi dan masyarakat; 2) Memiliki komitmen untuk peningkatan mutu; 3) Senantiasa melakukan refleksi diri menuju ke peningkatan kompetensi; 4) Mandiri dan mampu mengatur diri; dan 5) Peduli dan ikhlas dalam melaksanakan tugasnya. Kualitas profesionalitas ditunjukkan lima sikap, yakni : (a) keinginan untuk selalu menampilkan perilaku yang mendekati standar ideal;(b) meningkatkan dan memelihara citra profesi; (c) keinginan untuk senantiasa mengejar kesempatan pengembangan professional yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pengetahuan dan ketrampilannya; (d) mengejar kualitas dan cita-cita dalam profesi; dan (e) memiliki kebanggaan terhadap profesinya.

Untuk menjadi dosen yang professional, dosen harus mampu mengajar yang efektif adalah jika pembelajar mengalami berbagai pengalaman baru dan perilakunya menjadi berubah menuju kompetensi yang dikehendaki. Sementara itu, A.S. Bar (Suryosubroto, 2002:15) mengemukakan bahwa mengajar yang efektif itu tergantung pada : 1) Sikap guru/dosen yang mengajar; 2) Tingkah laku guru/dosen waktu mengajar; 3) Motivasi; 4) Perhatian terhadap perbedaan individu; 5) Mengorganisasi bahan; 6) Memberi ilustrasi; 7) Memberi tugas; 8)

Pertanyaan dalam kelas; 9) Penguasaan bahan; 10) Memberi respon terhadap jawaban siswa/mahasiswa; 11) Ketertiban; dan 12) Cara memberi tes dan evaluasi. Dari uraian di atas, maka karakteristik guru/dosen efektif dapat dilihat dari kinerjanya, bukan dari hasil kerja siswa/mahasiswa yang diharapkan, melainkan oleh proses pembelajarannya yang optimal.

Pakar ilmu pemasaran Kotler (2004:61) mendefinisikan kepuasan adalah: *“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or dissatisfaction resulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectation”* Kepuasan adalah perasaan seorang yang senang atau kecewa setelah seorang membandingkan kinerja yang dihasilkan oleh produk yang diharapkannya. Pada masa lalu, perasaan mahasiswa tidak terlalu dipertimbangkan oleh banyak perguruan tinggi, namun pada masa kini, perasaan ini menjadi hal yang utama. Kepuasan mahasiswa atas layanan akademik, dapat dilihat pada indikator-indikator sebagai berikut: memahami kebutuhan akademik mahasiswa; bersedia meluangkan waktu ketika mahasiswa mengalami kesulitan; membuat mahasiswa aktif dalam perkuliahan; mampu memberikan saran, kritikan, dan usul atas pembahasan materi perkuliahan; menyediakan waktu untuk berdiskusi; mengutamakan kehadiran di kelas dibanding acara rapat; mampu berbaur dengan mahasiswa untuk membahas masalah akademis; ramah dan mampu berkomunikasi dengan baik; menunjukkan referensi dan bahan ajar yang digunakan; memberi contoh yang relevan; memberikan kesempatan bertanya.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian survey, dengan memberikan kuesioner kepada responden untuk memperoleh data pada suatu saat tertentu (*data are gathered just once*) yang menanyakan mengenai beberapa aspek terkait dengan variabel yang diteliti, tanpa melakukan perlakuan apapun terhadap responden. Ruang lingkup penelitian dikhususkan pada profesionalitas dosen ketika memberi kuliah, bukan melihat pada jabatan akademiknya. Sedangkan pada tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik hanya dilihat ketika mahasiswa menerima serangkaian materi kuliah dan tidak melihat layanan administrasi kemahasiswaan atau yang lain.

Teknik pengumpulan data digunakan metode angket dengan skala likert (4 option) yang dibagikan kepada perwakilan mahasiswa tiap angkatan, dengan pertimbangan bahwa mahasiswa tersebut sejak semester awal telah memiliki pengalaman memperoleh layanan akademik dari dosen dan telah memahami tingkat profesionalitas dosen dalam memberikan kuliah. Untuk menyimpulkan hasil temuan, maka digunakan analisis regresi linier sederhana, sebelum angket disebar, terlebih harus melalui uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 16.00 for windows. Populasi penelitian ini mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi mulai angkatan tahun 2010; 2009; dan 2008 sejumlah 419. Penggunaan teknik pengambilan sampel *stratified proportional random sampling* diperoleh anggota sampel 63 (15% dari populasi). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode angket atau kuesioner. Agar penelitian ini mencapai hasil yang diharapkan, peneliti membuat kisi-kisi instrumen penelitian sebagai berikut: Profesionalitas dosen (X) dengan sub variabel : a) kompetensi pedagogik; merancang pembelajaran SAP; membuat dan menaati kontrak perkuliahan; tersedia media perkuliahan; tersedia buku ajar, petunjuk praktikum; dan kriteria penilaian obyektif; b) kompetensi profesional; menguasai substansi keilmuan; menguasai struktur dan metode keilmuan yang *up to date*; disiplin waktu; dan transfer ilmu efektif. Sedangkan Kepuasan layanan akademik (Y) dengan sub variabel: a) dalam kelas perkuliahan menyenangkan; kemudahan menerima ilmu; tugas mandiri efektif; dan dosen mampu memotivasi peningkatan prestasi; b) diluar kelas; perwalian kondusif; pembimbingan skripsi/tugas mandiri efektif; pembimbingan tugas diluar kelas efektif; dan pendampingan PPL/KKN/KKL/ Magang Kewirausahaan yang konstruktif).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diolah, dapat diketahui bahwa tingkat profesionalitas dosen dalam memberi perkuliahan memiliki prosentase profesional sebesar 33,3% dan cukup profesional sebesar 31,7%. Sehingga dapat di rata-rata bahwa Dosen Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Kanjuruhan Malang cukup profesional dalam memberi perkuliahan di kelas. Sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan akademik berada pada nilai (24 – 21) dimiliki oleh 37 mahasiswa (58,7%); nilai 28 - 25 dimiliki oleh 10 mahasiswa (15,9%); nilai 20 -

17 dimiliki oleh 10 mahasiswa (15,9%), dan nilai 32 – 29 dimiliki oleh 6 mahasiswa (29,5%). Artinya tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan akademik pada tingkatkan cukup baik. Berbantuan program *SPSS 16.00 for windows*, pengujian regresi linear sederhana antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dalam penelitian ini di peroleh hasil sebagai berikut: 1) Nilai konstanta sebesar 11,267 menunjukkan adanya kenaikan kepuasan layanan akademik jika tidak ada pengaruh profesionalitas dosen dalam perkuliahan. 2) Koefisien regresi (b) 0,414 menunjukkan besarnya pengaruh perubahan variabel bebas (profesionalitas dosen dalam perkuliahan) terhadap variabel terikat (kepuasan layanan akademik). Hasil uji t menunjukkan variabel X (profesionalitas dosen dalam perkuliahan) sebesar 7,445 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena itu profesionalitas dosen dalam perkuliahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan layanan akademik, maka H_a diterima.

Koefisien Determinasi (Uji R^2) menunjukkan sejauh mana profesionalitas dosen dalam perkuliahan (X) dapat mempengaruhi kepuasan layanan akademik (Y). Adapun hasil uji R^2 adalah sebagai berikut: bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,467 sedangkan nilai *R Square* sebesar 0,476. Hal ini berarti variabel kepuasan layanan akademik (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel profesionalitas dosen dalam perkuliahan (X) sebesar 47,6% (*R Square*), sedangkan sebanyak 52,4% dipengaruhi variabel lain di luar variabel penelitian yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat profesionalitas Dosen dalam perkuliahan yang meliputi: kompetensi akademik (merancang pembelajaran atau penyusunan SAP/ Silabus; membuat dan mentaati kontrak perkuliahan; menyediakan media perkuliahan; menyediakan buku ajar/diktat/modul/Petunjuk Pratikum; dan kriteria penilaian obyektif), sedangkan kompetensi profesional (menguasai substansi keilmuan; menguasai struktur dan metode keilmuan yang *up to date*; disiplin waktu; dan transfer ilmu efektif) masuk dalam kategori profesional. Tingkat kepuasan layanan akademik di Program Studi pendidikan Ekonomi yang diukur dari layanan dosen di dalam kelas (memberi perkuliahan dengan menyenangkan; ada kemudahan menerima ilmu; tugas mandiri yang diberikan dosen cukup efektif dalam membentuk kompetensi mahasiswa; Dosen mampu memotivasi peningkatan prestasi), dan di luar kelas (perwalian kondusif; pembimbingan skripsi/tugas mandiri efektif; pembimbingan tugas diluar kelas

efektif; dan pendampingan PPL/KKN/KKL/ Magang Kewirausahaan yang konstruktif) masuk dalam kategori cukup memuaskan.

Pada koefisien determinasi (*R square*) = 0,476, berarti variabel Y (kepuasan layanan akademik) sebesar 47,6% dipengaruhi oleh variabel X (profesionalitas dosen dalam perkuliahan). Jadi, berdasarkan hasil penelitian ini, masih ada faktor lain yang mempengaruhi variabel Y (kepuasan layanan akademik) yaitu sebesar 52,4% yang belum terungkap dalam penelitian ini. Artinya kepuasan layanan akademik dalam penelitian ini tidak mutlak hanya dipengaruhi oleh profesionalitas dosen dalam perkuliahan, akan tetapi masih banyak faktor lain yang mempengaruhinya. Adapun faktor-faktor lain yang diduga mampu memberikan pengaruh atas kepuasan layanan akademik adalah: 1) Faktor Non Dosen, hal ini bisa terjadi karena pihak-pihak yang terkait dengan akademik mahasiswa bisa dihubungkan dengan BAA dan BAU; 2) Faktor Kepemimpinan, hal ini bisa terjadi jika kebijakan yang diambil pimpinan terkait aktifitas akademik tidak jelas, tidak konsisten atau memberatkan mahasiswa; 3) Sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan akademik baik buku sumber yang tersedia, laboratorium tidak terpenuhi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah: 1) Secara umum dosen di Program Studi Pendidikan Ekonomi memiliki tingkat profesionalitas dalam perkuliahan yang sudah baik; 2) Mahasiswa cukup puas terhadap layanan akademik yang diberikan dosen baik di dalam dan di luar kelas; dan 3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara profesionalitas dosen dalam perkuliahan terhadap kepuasan layanan akademik mahasiswa di Program Studi Pendidikan Ekonomi. Artinya semakin tinggi profesionalitas dosen dalam perkuliahan semakin tinggi pula tingkat layanan kepuasan layanan akademik.

Saran

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah: 1) Dosen, sebagai upaya pengembangan ilmu sekaligus sebagai langkah mengetahui permasalahan di lapangan tentang profesionalitas dan kepuasan layanan yang

dibandingkan teori yang dikuasai Dosen, sekaligus diharapkan Dosen dapat mengevaluasi diri dalam layanan yang lebih optimal bagi kepuasan mahasiswa dan senantiasa mengembangkan keprofesionalitasannya, serta mau dan mampu berubah setelah menerima evaluasi kinerja dosen setiap akhir semester; 2) Mahasiswa bisa menyadari dan memahami bahwa tingkatan profesionalitas dosen di Program Studi pendidikan Ekonomi beragam, maka hendaknya tetap dan selalu mengembangkan diri keilmuannya secara mandiri. Dalam perkuliahan, jika terdapat komunikasi yang tidak efektif antara dosen dan mahasiswa, hendaknya membicarakan dengan Ketua Program Studi dengan prinsip tidak memojokkan tetapi untuk perubahan yang lebih baik; 3) Bagi Peneliti selanjutnya, diharapkan melakukan penelitian pengembangan pada indikator lain pada variabel yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Danim, Sudarwan, 2010. *Profesionalisasi dan Etika Profesi Guru*. Alfabeta Bandung.
- Kotler, Philip. 2002, *Managemen Pemasaran*, jilid 1&2, Edisi Milenium, Prenhallindo. Jakarta.
- Mulyasa E. 2008. *Standar Kompetensi Dan Sertifikasi Guru*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Paul, Glewwe, and Michael, Kremer, 2006. *Schools, Teacher, and Education Outcomes in Developing Countries*. University of Minnesota and Harvard University. Elseiver B.V. All Right Reserved.
- Sugito, H. 2005. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. (On-line). www.eprints.qut.edu/achieve/0003941/-01/3491/pdf. Diakses 2 Juli 2009
- Suryabrata, Sunadi. 2002. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Undang- Undang Republik Indonesia no.20 Tahun 2003 tentang *sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas)*. Jakarta : Sinar Grafika.
- UU Republik Indonesia no.14 Tahun 2005 tentang *guru dan dosen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Walgito, Bimo, 2003. *Pengantar Psikologi Umum*. Andi Offset. Yogyakarta.