

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian asosiatif. Menurut Sujarweni penelitian asosiatif memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan antara 2 variabel atau lebih untuk mendapatkan teori yang berfungsi menjelaskan suatu gejala⁶¹. Dalam penelitian ini, strategi asosiatif digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh variabel X (variabel bebas), yang terdiri dari kinerja dosen (X1), kualitas layanan pendidikan (X2), terhadap variabel Y (variabel terikat), yaitu kepuasan mahasiswa, baik secara individu maupun bersamaan.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sujarweni, penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).⁶². Alasan penggunaan pendekatan kuantitatif adalah karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan dan pengaruh antar variabel secara

⁶¹ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta, 2020).

⁶² Ibid.

objektif dan terukur. Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti mengumpulkan data dalam bentuk angka melalui instrumen seperti kuesioner, sehingga dapat dianalisis menggunakan teknik statistik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja dosen dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena bertujuan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kinerja dosen dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa secara numerik. Pendekatan kualitatif dan mixed method tidak digunakan karena fokus penelitian bukan untuk menggali pengalaman atau persepsi, sehingga metode kuantitatif lebih tepat, efisien, dan menghasilkan data yang objektif serta dapat dianalisis secara statistik.

B. Desain Penelitian

Pada penelitian ini disusun untuk memahami serta menganalisis bagaimana kinerja dosen dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan dan pengaruh antara tiga variabel, yaitu kinerja dosen, kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa, dengan menggunakan desain penelitian, yaitu desain kausal. Menurut Sugiyono, desain kausal merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat, sehingga dapat diartikan bahwa dalam hal ini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi).⁶³ Analisis dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2020).

menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Menurut Ghozali analisis regresi linear berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat.⁶⁴

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih peneliti adalah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang beralamat di Jl. A. Yani No.Km.4 5, RW.5, Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70235. Peneliti di UIN Antasari Banjarmasin karena lokasi tersebut merupakan salah satu perguruan tinggi yang memiliki reputasi baik dalam bidang Pendidikan Islam. Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin juga memiliki berbagai fasilitas pendukung yang cukup lengkap, serta sistem pembelajaran yang terus berkembang untuk meningkatkan kualitas akademik mahasiswanya.

D. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono, populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan diambil kesimpulannya.⁶⁵ Dalam penelitian ini, populasi mencakup seluruh mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Populasi sasaran penelitian ini adalah mahasiswa aktif S-1 di Universitas Islam

⁶⁴ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021).

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

Negeri Antasari Banjarmasin sejumlah 11030 sesuai [Beranda - Situs Resmi UIN Antasari](#).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Ukuran sampel merujuk pada usaha untuk menentukan besaran sampel yang akan digunakan.⁶⁶ Dalam penelitian ini, teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*.

Non probability sampling, menurut Sugiyono adalah teknik yang tidak memberikan kesempatan yang sama kepada setiap elemen dalam populasi untuk terpilih sebagai sampel.⁶⁷ Sementara itu, *purposive sampling* adalah teknik pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Pendekatan *purposive sampling* dipilih agar data yang diperoleh lebih akurat dan sesuai dengan tujuan penelitian, efisien dari segi waktu dan tenaga serta menghindari bias dari responden yang tidak relevan. Risiko bias pada *non-probability sampling*, termasuk *purposive sampling*, terutama adalah bias seleksi, yaitu ketika karakteristik sampel yang dipilih berbeda dari populasi sehingga hasil penelitian menjadi sulit digeneralisasikan. Oleh karena itu, sangat penting untuk menetapkan kriteria pengambilan sampel yang jelas, agar sampel yang diambil relevan dengan tujuan penelitian, data yang diperoleh lebih akurat, dan risiko bias dapat diminimalkan. Oleh karena itu, kriteria responden yang ditetapkan adalah:

- Mahasiswa aktif di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

⁶⁶ Ibid.

⁶⁷ Ibid.

- Responden merupakan mahasiswa yang telah menjalani perkuliahan minimal 1 semester.
- Mahasiswa sudah mengalami berbagai layanan akademik secara utuh, seperti pembelajaran, dan bimbingan akademik.

Untuk mengetahui ukuran sampel yang didapat, maka peneliti menggunakan aplikasi Gpower dikarenakan mudah, cepat dan dapat diakses. Hasil Gpower analisis ada dibawah ini:

F tests - Linear multiple regression: Fixed model, R² deviation from zero

Analysis: A priori: Compute required sample size

Input:	Effect size f^2	= 0.15
	α err prob	= 0.05
	Power (1- β err prob)	= 0.80
	Number of predictors	= 2
Output:	Noncentrality parameter λ	= 10.2000000
	Critical F	= 3.1381419
	Numerator df	= 2
	Denominator df	= 65
	Total sample size	= 68
	Actual power	= 0.8044183

Gambar 3.1 Gpower

Dari data di atas didapatkan besar sampel minimal dalam penelitian adalah 68 responden. Adapun dalam penelitian ini terdapat penambahan 20%. Sehingga jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 82 responden.

E. Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Data

Data adalah sekumpulan fakta, angka, atau informasi yang dapat diukur, dihitung, atau dijelaskan, yang umumnya digunakan untuk analisis atau pengambilan keputusan. Data terbagi menjadi dua yaitu:

a. Data Pokok

Data pokok adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumber asal, seperti survei atau eksperimen mandiri, dengan memperhatikan proses persiapan, pengukuran, dan penginputan data. Dalam penelitian ini, data utama diperoleh melalui angket *online* yang disusun menggunakan aplikasi *Google Form*. Proses distribusi angket dilakukan melalui pesan *WhatsApp* dan *Instagram*, serta melalui kode QR, yang ditujukan kepada mahasiswa yang relevan dengan masalah yang diangkat oleh penulis.

2. Data Penunjang

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber yang sudah ada, seperti laporan, literatur, atau basis data yang telah tersedia. Data ini biasanya sudah ditabulasi atau siap untuk diolah. Namun, penting untuk memperhatikan skala pengukuran yang digunakan, karakteristik populasi, serta teknik pengambilan sampel yang diterapkan. Data penunjang yang di himpun dari penulis yaitu materi yang didapatkan melalui buku-buku, dan jurnal ilmiah nasional dan internasional bereputasi.

3. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah responden, yaitu mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner menurut Sujarweni merupakan suatu instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk mereka jawab.⁶⁸

Pada penelitian ini, responden dapat menerima kuesioner melalui pesan *WhatsApp* dan *Instagram* serta menemui responden secara langsung dengan menyediakan kode QR untuk di *scan*. Penulis juga meminta kepada responden untuk menyebarkan kuesioner kepada teman-temannya.

Untuk mengukur pengaruh kinerja dosen dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa universitas islam negeri antasari Banjarmasin, alternatif menggunakan Skala Likert satu sampai empat yaitu: 1) Sangat tidak setuju 2) Tidak Setuju 3) Setuju 4) Sangat setuju

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.⁶⁹ Teknik observasi digunakan untuk mengamati perilaku dosen dan pelayanan akademik secara langsung, seperti cara

⁶⁸ Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*.

⁶⁹ Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*.

dosen berinteraksi dengan mahasiswa, metode pengajaran yang digunakan, serta respons mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.⁷⁰ Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pendukung melalui dokumen resmi, seperti website universitas, data profil dosen, angket kepuasan mahasiswa dan lain sebagainya.

G. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono, instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena baik alam maupun sosial yang sedang diamati. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa angket. Angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sekumpulan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁷¹ Berikut kisi-kisi instrumen dalam penelitian ini:

Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Teori	Indikator	Nomor Item
Kinerja Dosen (X1)	Natapriatna (2001). ⁷²	Produktivitas	KD-1, KD-2, KD-3, KD-4
		Kualitas Kerja	KD-5, KD-6, KD-7, KD-8
		Inisiatif	KD-9, KD-10, KD-11, KD-12

⁷⁰ Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*.

⁶⁷ Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

⁷² Sulaiman Natapriatna, "Kinerja Kepala Sekolah : Studi Korelasi Antara Pengetahuan Tentang Manajemen Sekolah Dan Sikap Terhadap Jabatan Dengan Kinerja Kepala SD Di Kotamadya Depok" (Jakarta: Tesis IKIP, 2001).

Variabel	Teori	Indikator	Nomor Item
		Kerja Sama	KD-13, KD-14, KD-15, KD-16
		Kemampuan Pemecahan Masalah	KD-17, KD-18, KD-19, KD-20
		Ketahanan Terhadap Tekanan	KD-21, KD-22, KD-23, KD-24
		Pengelolaan Motivasi	KD-25, KD-26, KD-27, KD-28
Kualitas Layanan (X2)	Gronroos (2015). ⁷³	<i>Professionalisme & Skills</i>	KLP-1, KLP-2, KLP-3
		<i>Attitudes & Behavior</i>	KLP-4, KLP-5, KLP-6
		<i>Accessibility & Flexibility</i>	KLP-7, KLP-8, KLP-9
		<i>Reliability & Trustworthiness</i>	KLP-10, KLP-11, KLP-12
		<i>Service Recovery</i>	KLP-13, KLP-14, KLP-15
		<i>Servicescape</i>	KLP-16, KLP-17, KLP-18
		<i>Reputation & Credibility</i>	KLP-19, KLP-20, KLP-21
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Wilkie (1994). ⁷⁴	<i>Expectations (Harapan)</i>	KM-1, KM-2
		<i>Performance (Kinerja)</i>	KM-3, KM-4
		<i>Comparison (Perbandingan)</i>	KM-5, KM-6
		<i>Confirmation (Penegasan)</i>	KM-7, KM-8
		<i>Discrepancy (Ketidaksesuaian)</i>	KM-9, KM-10

Angket terdiri dari 59 item dan terbagi menjadi empat bagian. Bagian pertama berisi pertanyaan demografis berupa nama, jurusan, tahun masuk. Bagian kedua berisi 28 item yang terdiri dari pengukuran kinerja dosen. Bagian ketiga

⁷³ Gronroos, *Service Management and Marketing : Managing The Service Profit Logic : Fourth Edition*.

⁷⁴ William L Wilkie, *Consumer Behavior : Third Edition* (New York: JhonWiley & Sons Inc, 1994).

berisi 21 item yang terdiri dari pengukuran kualitas layanan pendidikan. Bagian keempat berisi 10 item yang terdiri dari pengukuran kepuasan mahasiswa.

Pengukuran kinerja dosen mengadaptasi dari angket yang dikembangkan oleh Arisal⁷⁵ dan Rani⁷⁶, untuk pengukuran kualitas layanan pendidikan dari angket yang dikembangkan oleh Gronroos⁷⁷ dan Hidayat⁷⁸, pengukuran kepuasan mahasiswa dari angket yang dikembangkan oleh Juraifa⁷⁹ Sebelum disebarkan, angket terlebih dahulu dibaca dan dipahami oleh peneliti dan kemudian direview oleh pembimbing yang selanjutnya diperbaiki sesuai arahan pembimbing serta konteks penelitian. Kemudian baru angket disebarkan ke responden. Item tersebut yaitu :

Tabel 3.3 Uji Validitas dan Reabilitas Kinerja Dosen

Kode	Item	Validitas Sig.	α
KD-1	Dosen selalu memenuhi jadwal kuliah dan tenggat waktu tugas dengan baik.	0,0361	0,855
KD-2	Dosen lebih mengutamakan keberhasilan belajar mahasiswa dibanding kepentingan pribadinya.	0,0340	

⁷⁵ Arisal, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Dosen Universitas Pamulang."

⁷⁶ Sasiska Rani and Aida Rakhmawati, "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Kinerja Dosen Pada Sistem Perkuliahan Online Selama Masa Pandemi," *Strategi* 12, no. 1 (2022): 13–28, <https://doi.org/10.52333/strategi.v12i1.365>.

⁷⁷ Gronroos, *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*.

⁷⁸ Rachmad Hidayat, "Pengaruh Kualitas Fungsional, Kualitas Teknik Dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit," *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)* 18, no. 2 (2018): 139–64, <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2014.v18.i2.137>.

⁷⁹ Syalwa Anindya Juraifa and Suci Utami Wikaningtyas, "Pengaruh Lokasi Serta Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus Pada Ailen Coffee Micro Roastery," *Jurnal TAMBORA* 9, no. 1 (2025): 99–108.

Kode	Item	Validitas Sig.	α
KD-3	Dosen hanya mengirimkan materi tanpa memberikan penjelasan.	0,0025	
KD-4	Dosen tampak lebih fokus pada jabatan daripada peningkatan prestasi mahasiswa.	0,0002	
KD-5	Dosen selalu menyiapkan dan menggunakan metode pembelajaran yang mudah dipahami mahasiswa.	0,0116	
KD-6	Dosen berusaha menciptakan suasana belajar yang menyenangkan agar mahasiswa mudah memahami materi.	0,0446	
KD-7	Dosen menjadi lebih aktif mencari metode belajar yang lebih baik saat mengetahui mahasiswa mengalami kesulitan belajar.	0,0411	
KD-8	Dosen tidak merancang metode pembelajaran yang mudah dipahami selama pembelajaran.	0,0004	
KD-9	Dosen kurang memperhatikan perasaan mahasiswa saat mengajar.	0,0330	
KD-10	Dosen jarang bertanya apakah mahasiswa memahami materi yang diajarkan.	0,0007	
KD-11	Dosen tampak bersemangat saat memberikan tugas baru yang belum pernah dikerjakan sebelumnya.	0,0397	
KD-12	Dosen berusaha mempelajari teknologi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.	0,0359	
KD-13	Dosen tidak tertarik untuk mempelajari teknologi karena merasa itu tidak penting.	0,0000	
KD-14	Dosen enggan menyelesaikan tugas-tugas yang belum pernah dihadapi sebelumnya.	0,0001	
KD-15	Dosen selalu berkomunikasi dengan staf pengajar dan mahasiswa dalam merencanakan kegiatan pembelajaran.	0,0092	

Kode	Item	Validitas Sig.	α
KD-16	Kerja sama yang baik antara dosen dan mahasiswa dalam setiap kegiatan pembelajaran meningkatkan kualitas pendidikan.	0,0179	
KD-17	Dosen saya cenderung menyendiri dan jarang berinteraksi.	0,0004	
KD-18	Dosen tidak pernah berdiskusi karena merasa dirinya lebih baik.	0,0005	
KD-19	Saya merasa lebih puas ketika dosen bekerja sama dengan berbagai pihak untuk mendukung kegiatan pembelajaran.	0,0317	
KD-20	Dosen memberikan solusi yang membantu saya mengatasi kesulitan dalam materi yang diajarkan.	0,0249	
KD-21	Dosen selalu memberikan panduan yang jelas untuk mengatasi masalah akademik yang saya hadapi.	0,0448	
KD-22	Dosen mampu mengatasi tekanan dari luar tanpa mempengaruhi kualitas pembelajaran.	0,0178	
KD-23	Dosen tidak terpengaruh oleh intervensi luar yang dapat mengganggu kinerja dan pengajaran mereka.	0,0230	
KD-24	Dosen tidak antusias dan menganggap tekanan dari luar sebagai beban.	0,0005	
KD-25	Dosen tidak bisa mengajar secara maksimal karena kampus tidak menyediakan fasilitas yang memadai.	0,0090	
KD-26	Fasilitas pembelajaran memengaruhi semangat dosen dalam mengajar.	0,0495	
KD-27	Fasilitas tidak berpengaruh terhadap semangat dosen dalam mengajar.	0,0197	
KD-28	Dosen memulai perkuliahan sesuai keinginannya sendiri, bukan sesuai jadwal.	0,0010	

Kualitas Layanan Pendidikan

Kode	Item	Validitas Sig.	α
KLP-1	Pelayanan akademik Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari dilakukan oleh staf yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai.	0,0000	0,957
KLP-2	Sistem pelayanan yang tersedia mudah saya pahami dan digunakan.	0,0001	
KLP-3	Sistem pelayanan yang tersedia sulit saya pahami dan gunakan.	0,0253	
KLP-4	Staf akademik selalu menunjukkan sikap yang ramah dan siap membantu saya dalam permasalahan akademik.	0,0000	
KLP-5	Staf akademik menunjukkan sikap yang responsif terhadap pertanyaan atau keluhan yang saya ajukan.	0,0000	
KLP-6	Staf akademik selalu bersikap terbuka dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa.	0,0000	
KLP-7	Layanan akademik mudah diakses baik secara langsung maupun melalui media lainnya.	0,0000	
KLP-8	Saya merasa pelayanan akademik cukup fleksibel dalam menyesuaikan waktu dan kebutuhan mahasiswa.	0,0000	
KLP-9	Prosedur administrasi akademik sulit dipahami dan memerlukan waktu yang lama untuk diproses.	0,0001	
KLP-10	Pelayanan akademik yang diberikan selalu dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan saya sebagai mahasiswa.	0,0000	
KLP-11	Saya percaya bahwa informasi yang diberikan oleh staf akademik selalu akurat dan dapat dipercaya.	0,0000	

Kode	Item	Validitas Sig.	α
KLP-12	Staf akademik dapat diandalkan untuk memberikan solusi terhadap masalah administrasi atau akademik yang saya hadapi.	0,0000	
KLP-13	Ketika terjadi masalah terkait layanan akademik, staf akademik cepat merespons dan memberikan solusi yang memadai.	0,0000	
KLP-14	Saya merasa puas dengan cara staf akademik menangani keluhan atau masalah yang timbul selama perkuliahan.	0,0000	
KLP-15	Saya merasa dihargai karena masalah akademik saya diselesaikan dengan baik dan segera.	0,0000	
KLP-16	Lingkungan fisik di ruang administrasi sangat mendukung kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan akademik.	0,0000	
KLP-17	Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari menyediakan fasilitas yang baik untuk menunjang pelayanan akademik.	0,0000	
KLP-18	Ruang pelayanan akademik cukup nyaman dan mendukung proses administrasi yang efisien.	0,0000	
KLP-19	Saya merasa Universitas Negeri Islam (UIN) Antasari memiliki pelayanan akademik yang berkualitas.	0,0000	
KLP-20	Saya percaya bahwa pelayanan akademik di Universitas Negeri Islam (UIN) Antasari selalu memenuhi harapan saya.	0,0000	
KLP-21	Saya yakin bahwa Universitas Negeri Islam (UIN) Antasari berusaha untuk memberikan pelayanan akademik yang terbaik kepada mahasiswa.	0,0000	

Kepuasan Mahasiswa

Kode	Item	Validitas Sig.	α
KM-1	Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari disiplin dalam melayani mahasiswa	0,0000	0,869
KM-2	Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari cepat dan tepat waktu dalam menangani kebutuhan mahasiswa	0,0000	
KM-3	Saya merasa senang setelah berkuliah di Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari	0,0000	
KM-4	Saya merasa puas setelah setelah berkuliah di Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari	0,0000	
KM-5	Saya memiliki rasa loyal setelah setelah berkuliah di Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari	0,0000	
KM-6	Saya tidak memiliki keluhan dengan Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari	0,0003	
KM-7	Saya merasa terbantu oleh Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari	0,0000	
KM-8	Saya merekomendasikan Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari dilingkungannya	0,0000	
KM-9	Saya merasa tidak puas apabila pelayanan Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari tidak sesuai dengan harapan saya	0,0362	
KM-10	Saya merasa tidak puas jika biaya yang dikeluarkan tidak sebanding dengan yang didapatkan di Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari	0,0180	

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan statistik yang dapat dipilih, yaitu analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik inferensial meliputi statistik

parametrik dan statistik nonparametrik. Pemilihan teknik analisis data ditentukan dari jenis data yang dikumpulkan dengan tetap berorientasi kepada tujuan penelitian atau hipotesis yang ingin diuji. Pada teknik analisis data dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis menggunakan SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Langkah pertama adalah uji instrumen, yang meliputi uji validitas untuk memastikan setiap item kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud, serta uji reliabilitas untuk mengecek konsistensi dan kestabilan instrumen. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik, termasuk uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, untuk memastikan data memenuhi asumsi yang diperlukan sebelum analisis regresi. Setelah itu, dilakukan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh kinerja dosen dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Terakhir, dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui apakah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat signifikan, dengan bantuan SPSS untuk menghasilkan nilai koefisien, t-test, F-test, dan r-square.

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono uji validitas adalah derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.⁸⁰ Uji ini dilakukan untuk melihat apakah setiap pertanyaan (item) dalam kuesioner benar-benar sesuai dengan tujuan pengukuran. Caranya adalah dengan menghitung korelasi antara skor setiap item dengan skor total keseluruhan item dalam satu

⁸⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

variabel. Untuk mengukur tingkat validitas penulis menggunakan *Corrected Item-Total Correlation*. Kriteria penilaian uji validitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai *corrected item total correlation* $> 0,30$ maka item kuesioner tersebut valid.
- Jika nilai *corrected item total correlation* $< 0,30$ maka item kuesioner tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.⁸¹ Untuk mengukur reabilitas penulis menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan batasan minimal reliabel yaitu 0,6. Kriteria penilaian uji reliabilitas adaah sebagai berikut :

- Jika nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$ = reliabel atau konsisten
- Jika nilai *cronbach's alpha* $< 0,60$ = tidak reliabel atau konsisten

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah setiap variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena menguji variabel lain dengan

⁸¹ Ibid.

asumsi nilai residual mengikuti distribusi normal.⁸² Penulis menggunakan uji normal *Kolmogorov-Smirnov* dengan kriteria penilaian sebagai berikut :

- Jika $\text{sig} > 0,05$ maka data berdistribusi normal
- Jika $\text{sig} < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengkaji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Dalam penelitian ini, multikolinieritas dapat dilihat dari nilai toleransi dan varian inflation faktor sebagai tolak ukur. Multikolinieritas terjadi jika nilai tolerance $\leq 0,1$ dan nilai inflation VIF ≥ 10 dalam model. Kriteria pengujian sebagai berikut :

- Jika nilai VIF > 10 maka ada gejala multikolinieritas
- Jika nilai VIF < 10 maka tidak ada gejala multikolinieritas

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan variabel residual dari satu observasi ke observasi lainnya dalam model regresi.⁸³ Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- Jika pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar diatas dan dibawah angka nol, maka tidak terjadi heteroskedastisitas..

⁸² Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*.

⁸³ Ibid.

Selain menggunakan scatterplot, uji heteroskedastisitas juga dapat dilakukan dengan Uji Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Dasar pengambilan keputusan:

- Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- Jika nilai signifikansi (Sig.) ≤ 0,05, maka terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian juga dapat diperkuat dengan menggunakan korelasi Spearman's Rho antara residual dengan variabel independen.

Dasar pengambilan keputusan:

- Jika nilai signifikansi > 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- Jika nilai signifikansi ≤ 0,05, maka terjadi heteroskedastisitas

3. Uji Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis regresi linier berganda karena variabel bebas dalam penelitian ini lebih dari satu. Adapun persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Mahasiswa

α = Konstanta

β_1 = Koefisien Regresi X1

β_2 = Koefisien Regresi X2

X1 = Kinerja Dosen

X_2 = Kualitas Layanan Pendidikan

e = Standar error

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (t)

Uji t-test dilakukan untuk melihat secara individu pengaruh secara signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.⁸⁴ Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas yang terdiri dari kinerja dosen (X_1), dan kualitas layanan pendidikan (X_2) secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan mahasiswa. Dengan ketentuan uji t sebagai berikut :

- Jika nilai sig < 0,05 maka H_0 ditolak
- Jika nilai sig > 0,05 maka H_0 diterima

b. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh bersama – sama variabel bebas terhadap variabel terikat.⁸⁵ Variabel dalam penelitian ini adalah kinerja dosen (X_1), kualitas layanan pendidikan (X_2) dan kepuasan mahasiswa (Y). Dengan ketentuan uji f sebagai berikut:

- Jika $F_{hitung} > F_{table}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya H_a diterima
- Jika $F_{hitung} < F_{table}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya H_a ditolak

Rumusan hipotesis untuk penelitian ini adalah:

⁸⁴ Ibid.

⁸⁵ Ibid.

- $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya kinerja dosen, kualitas layanan Pendidikan secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- H_a minimal $\beta_i \neq 0$, artinya kinerja dosen, kualitas layanan Pendidikan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui baik atau tidaknya model regresi yang digunakan dalam penelitian. Koefisien determinasi mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.⁸⁶ Koefisien pada dasarnya mengukur persentase sumbangan variabel bebas (independen) yaitu kinerja dosen, kualitas layanan Pendidikan terhadap variabel bebas (dependen), yaitu kepuasan mahasiswa dimana $0 \leq R^2 \leq 1$. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

⁸⁶ Ibid.