



ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES BELAJAR MENGAJAR DI JURUSAN KEMARITIMAN POLITEKNIK NEGERI SAMARINDA

Amir Hidayat

(Staf Pengajar Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda)

Abstrak

AMIR HIDAYAT : Perkembangan dunia pendidikan yang begitu kompetitif, menuntut perguruan tinggi mampu menyelenggarakan pendidikan secara profesional sehingga sesuai dengan kebutuhan pasar kerja begitu juga Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda. Data menunjukkan dari tahun 2007 s/d 2011 jumlah mahasiswa yang diterima cenderung berfluktuasi, hal ini disebabkan meningkatnya persaingan dari lembaga pendidikan yang banyak terdapat di Kota Samarinda. Disamping itu ada beberapa keluhan dari para mahasiswa tentang dosen mengajar, ruangan yang kurang nyaman, serta nilai UTS dan UAS yang terlambat diumumkan. Oleh sebab itu dilakukan penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar di Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar di Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda. Disamping itu untuk mengetahui variabel-variabel mana yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa serta implikasi strategis hasil penelitian guna peningkatan kepuasan mahasiswa di masa datang. Pada penelitian ini diambil responden sebanyak 97 orang mahasiswa Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda berdasarkan metode stratified random sampling yang terdistribusi secara proporsional di tiga program studi yaitu KPNK, Nautika dan Teknika. Sedangkan penentuan respondennya menggunakan undian (random). Adapun teknik analisis yang digunakan untuk memecahkan masalah adalah teknik Analisis kepentingan-kinerja (Importance-Performance Analysis). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata penilaian harapan mahasiswa jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda sebesar 4,54. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda lebih besar dari kinerjanya yaitu sebesar 2,75 atau tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 60,57 persen. Dari 27 variabel yang dianalisis maka ada 10 (sepuluh) variabel yang belum memberikan kepuasan dan 17 (tujuh belas) variabel yang sudah menunjukkan kepuasan. Implikasi strategis hasil penelitian guna meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah dengan memberikan prioritas kepada variabel-variabel yang menurut mahasiswa memiliki tingkat kepentingan tinggi seperti kenyamanan ruang kuliah, fasilitas ruang kuliah, kebersihan kamar mandi dan toilet, buku literatur, modul perkuliahan, prosedur pelayanan akademik, penanganan administrasi akademik, luas area parkir, kenyamanan area parkir, dan kecermatan karyawan dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa.

Kata Kunci : Proses Belajar Mengajar, Kepuasan Mahasiswa

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan di Indonesia telah mengalami kemajuan yang cukup berarti. Pendirian tempat pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan industri juga berkembang. Perkembangan tersebut dapat dilihat

dari pendirian lembaga pendidikan profesional seperti halnya Politeknik Negeri Samarinda. Adanya globalisasi dengan salah satu ciri semakin tipisnya batas waktu, diikuti perkembangan informasi yang begitu cepat. Begitu pula di dunia pendidikan. Ada dua faktor yang mempengaruhi perkembangan dunia pendidikan sebagai penyedia

jasa, yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor internal yang dapat dikontrol oleh penyedia jasa sedangkan faktor eksternal tidak dapat dikontrol. Untuk itu lembaga pendidikan harus mampu mendiferensiasi jasa yang ditawarkan, sehingga selalu ada didalam benak konsumen dan dapat dijadikan referensi utama dalam pemilihan jasa pendidikan. Penawaran berupa barang atau jasa oleh perusahaan yang dapat serta mampu membangkitkan emosional konsumen akan lebih tepat dilakukan jika dibandingkan dengan yang hanya menawarkan produk berwujud saja. Ternyata konsumen saat ini tampaknya lebih senang pendekatan pemasaran yang lebih menekankan sisi emosional ketimbang yang menawarkan kecanggihan teknologi. Politeknik Negeri Samarinda merupakan program jasa pendidikan yang menawarkan 11 (sebelas) jurusan yaitu Akuntansi, Administrasi Bisnis, Pariwisata, Teknik Kimia, Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Elektro, Teknologi Informasi, Teknik Arsitektur, Desain Produk dan Kemaritiman.

Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda merupakan jurusan baru, dimana sebelumnya merupakan Akademi Kemaritiman Kalimantan (AMK) di bawah Dinas Perhubungan Pemerintah Propinsi Kalimantan Timur. Jurusan yang ada pada AMK saat itu adalah Teknik, Nautika dan Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhanan (KPNK) dengan jenjang Diploma III. Adapun pendirian AMK pada saat itu merupakan bagian dari Program Prioritas Pembangunan Pemerintah Propinsi Kalimantan Timur, yaitu peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) Kaltim yang berkualitas. Dalam perjalanannya, agar lebih profesional dan untuk mendapatkan hasil yang lebih berkualitas serta dalam rangka pemberdayaan institusi Pendidikan Tinggi di Kaltim, maka Pemerintah Propinsi Kalimantan Timur menyerahkan pengelolaan AMK dengan tiga jurusan tersebut kepada Politeknik Negeri Samarinda sebagai satu-satunya Institusi Pendidikan Tinggi Negeri di Kalimantan Timur yang melaksanakan program pendidikan tinggi keteknikan dan bisnis untuk jenjang Ahli Madya (D III) dan Sarjana Sains Terapan (D IV) menjadi jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda. Penyerahan pengelolaan ini ditandai dengan terbitnya Surat Keputusan Program Studi Teknik, Nautika dan KPNK. Surat Gubernur Kalimantan Timur No. 061/4570/Org tanggal 6 Juni 2005 perihal Penyerahan Pengelolaan Akademi Maritim Kalimantan No. 421.4/9150/B.Sos dan PP/05 tanggal 9 Nopember 2005 perihal Jaminan Penyelenggaraan Program serta terbitnya Surat Keputusan DIRJEN Pendidikan Tinggi Depdiknas RI No. 1565/D/T/2006 tanggal 21 April 2006 perihal ijin Penyelenggaraan Program-Program Studi Kemaritiman pada Politeknik Negeri Samarinda.

Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda merupakan satu-satunya di Kalimantan Timur bahkan di Kalimantan yang menyelenggarakan pendidikan kemaritiman. Agar kedepan jurusan Kemaritiman tetap eksis, maka jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda dituntut tidak hanya menawarkan jasa dalam bentuk fisik saja, tetapi juga melayani mahasiswa lebih profesional sehingga mereka merasa puas dan menyampaikan kepada rekannya untuk kuliah di lembaga ini. Salah satu strategi yang digunakan di dalam jurusan kemaritiman agar tetap eksis adalah bukan hanya karena *brand* yang kuat tetapi bagaimana jasa pelayanan dikemas sedemikian rupa sehingga memuaskan mahasiswa yang kuliah di jurusan ini. Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda didukung oleh tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya dan sarana ruangan yang memadai dengan ruang praktek yang lengkap dan nyaman, ruangan kelas yang bersih serta lokasi yang strategis mudah dijangkau oleh mahasiswa. Bila dilihat keunggulan dari jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda dibandingkan dengan yang lainnya bukan hanya dilihat dari status sebagai Perguruan Tinggi Negeri, merupakan jalur pendidikan profesional, dapat melanjutkan ke S1, biaya pendidikan yang relatif murah tetapi juga pelayanan karyawan administrasi yang cepat dan ramah. Sedangkan peluang dari lingkungan eksternal berasal dari tingkat pendapatan penduduk Kalimantan Timur serta sikap masyarakat terhadap *image* Politeknik Negeri Samarinda sebagai Perguruan Tinggi Negeri.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar di jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda, dan mengetahui variabel – variabel yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa dalam proses belajar mengajar, serta untuk mengetahui implikasi strategis hasil penelitian terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar di jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda.

Metode Penelitian

- a. Bukti Nyata (*Tangibles*)
 - 1) Kenyamanan ruang kuliah
 - 2) Fasilitas ruang kuliah.
 - 3) Kebersihan ruang kuliah.
 - 4) Kebersihan ruang bengkel / praktikum
 - 5) Fasilitas ruang bengkel / praktikum
 - 6) Kebersihan kamar mandi dan WC
 - 7) Kerapihan pegawai administrasi
 - 8) Area parkir luas
 - 9) Kenyamanan area parkir
 - 10) Kenyamanan dan kebersihan ruang perpustakaan

- 11) Buku literatur
- 12) Modul perkuliahan
- b. Keandalan (Reliability)
 - 1) Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit
 - 2) Penanganan administrasi dengan cepat dan cermat
- c. Kesigapan (*Responsiveness*)
 - 1) Karyawan cepat tanggap melayani mahasiswa
 - 2) Karyawan cepat tanggap menyelesaikan keluhan mahasiswa
 - 3) Dosen cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan mahasiswa
 - 4) Kesigapan PA dalam melayani mahasiswa
- d. Jaminan (Assurance)
 - 1) Kemampuan para dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan
 - 2) Keterampilan bekerja pegawai administrasi
 - 3) Keramahan para karyawan dalam memberikan pelayanan
 - 4) Jaminan nilai UTS tepat waktu
 - 5) Jaminan nilai UAS tepat waktu
 - 6) Ketepatan dosen mengajar di kelas
 - 7) Kedisiplinan dosen dalam perkuliahan
- e. Empati (Empathy)
 - 1) Perhatian pegawai administrasi kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan.
 - 2) Kontrol masa studi

Prosedur Penentuan Sampel

a. Populasi Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda yang dimaksud disini adalah mahasiswa angkatan 2009/2010 s/d 2010/2011. Adapun jumlah mahasiswa keseluruhan adalah 125 orang.

b. Penentuan Ukuran Sampel

Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah metode pengambilan sampel acak distratifikasi (*Stratified random sampling*) dimana populasi dianggap heterogen menurut suatu karakteristik tertentu terlebih dahulu dikelompokkan dalam beberapa sub populasi (Umar, 2000). Rincian jumlah sampel dapat dilihat dalam tabel 1.

Tabel 1. Jumlah mahasiswa Jurusan Kemaritiman angkatan 2009/2010 s.d. 2010/2011

No.	Program Studi	Angkatan 2009/2010		Angkatan 2010/2011		Jumlah
		L	P	L	P	
1.	Nautika	15	2	24	0	41
		17		24		
2.	Teknika	17	0	25	0	42
		17		25		
3.	KPNK	3	14	14	11	42
		17		25		
Jumlah sampel						125

Sumber: data primer yang diolah

Pengukuran Data

Untuk pengukuran jawaban responden digunakan skala Likert, dimana jawaban untuk pertanyaan positif maupun negatif dibedakan atas lima skala, seperti :

- 1) Sangat setuju dengan skor : 5
- 2) Setuju dengan skor : 4
- 3) Netral dengan skor : 3
- 4) Kurang setuju dengan skor : 2
- 5) Sangat tidak setuju dengan skor : 1

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis*.

Hasil dan Pembahasan

a. Hasil

Hasil penilaian kinerja dan harapan jurusan kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda dapat dilihat pada tabel 2 dan 3:

Tabel 2. Hasil penilaian kinerja jurusan kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda

No.	Atribut Pelayanan	Rata-rata
Tangible (bukti fisik)		
1.	Ruang perkuliahan nyaman	2,41
2.	Fasilitas ruang kuliah bagus	2,37
3.	Ruang perkuliahan bersih	3,02
4.	Ruang bengkel / praktikum bersih	3,15
5.	Fasilitas ruang bengkel/praktikum bagus	2,91
6.	Kamar mandi dan toilet bersih	1,57
7.	Pegawai administrasi rapih	2,97
8.	Areal parkir luas	1,92
9.	Areal parkir bagus dan nyaman	1,84
10.	Ruang perpustakaan bersih dan nyaman	3,73
11.	Buku literatur perkuliahan tersedia dengan baik	2,46
12.	Modul perkuliahan tersedia dengan baik	1,81

	Reliability (kehandalan)	
13.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	2,43
14.	Penanganan administrasi cepat dan cermat	2,39
	Responsiveness (ketanggapan)	
15.	Karyawan cepat tanggap melayani mahasiswa	2,76
16.	Karyawan cepat tanggap menyelesaikan keluhan mahasiswa.	2,53
17.	Dosen cepat tanggap menjawab pertanyaan mahasiswa	3,35
18.	Pembimbing Akademik selalu sigap melayani mahasiswa	3,02
	Assurance (jaminan)	
19.	Dosen mahir dan mudah dipahami dalam menyampaikan materi kuliah	3,48
20.	Pegawai administrasi terampil dalam bekerja	2,93
21.	Pegawai administrasi ramah dalam memberikan pelayanan	3,13
22.	Jaminan nilai UTS tepat waktu	2,77
23.	Jaminan nilai UAS tepat waktu	2,84
24.	Dosen selalu tepat waktu dalam perkuliahan di kelas	2,78
25.	Dosen selalu disiplin dalam perkuliahan	3,01
	Emphaty (empati)	
26.	Pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan mahasiswa	3,05
27.	Masa studi selalu terkontrol dengan baik.	2,78
	Rata-rata	2,75

Tabel 3. Hasil penilaian harapan jurusan kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda

No.	Pernyataan	Rata-rata
	Tangible (bukti fisik)	
1.	Kenyamanan ruang kuliah	4,56
2.	sangat penting	4,57
3.	Fasilitas ruang kuliah	4,62
4.	penting	4,53
5.	Kebersihan ruang kuliah	4,52
6.	sangat penting	4,55
7.	Kebersihan ruang	4,41
8.	bengkel/praktikum	4,44
9.	penting	4,46
10.	Fasilitas ruang	4,58
11.	bengkel/praktikum	4,60
12.	penting	
	Kebersihan kamar mandi dan toilet sangat penting	4,59
	Kerapihan pegawai administrasi sangat penting	
	Areal parker yang luas sangat penting	
	Areal parker yang nyaman sangat penting	
	Kenyamanan ruang perpustakaan sangat penting	
	Ketersediaan buku literatur perkuliahan sangat penting	
	Ketersediaan modul perkuliahan sangat penting	

	Reliability (kehandalan)	
13.	Pelayanan yang mudah dan cepat sangat penting	4,58
14.	Penanganan administrasi yang cepat dan cermat sangat penting	4,54
	Responsiveness (ketanggapan)	
15.	Ketrampilan pegawai administrasi dalam melayanani mahasiswa sangat penting	4,48
16.	Kesigapan pegawai administrasi dalam mengatasi keluhan mahasiswa sangat penting	4,49
17.	Kesigapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa sangat penting	4,54
18.	Kesigapan Pembimbing Akademik dalam melayani mahasiswa sangat penting.	4,54
	Assurance (jaminan)	
19.	Kemahiran dan tingkat pemahaman dosen dalam perkuliahan sangat penting	4,53
20.	Ketrampilan pegawai administrasi sangat penting	4,45
21.	Keramahan pegawai administrasi sangat penting	4,44
22.	Nilai UTS tepat waktu sangat penting	4,55
23.	Nilai UAS tepat waktu sangat penting	4,57
24.	Ketepatan dosen dalam perkuliahan di kelas sangat penting	4,52
25.	Kedisiplinan dosen dalam perkuliahan sangat penting	4,55
	Emphaty (empati)	
26.	Pelayanan pegawai administrasi tanpa membeda-bedakan mahasiswa sangat penting	4,61
27.	Masa studi yang selalu terkontrol dengan baik sangat penting	4,58
	Rata-rata	4,54

Dari gambar diagram kartesius yang diperoleh menunjukkan bahwa dari 27 variabel kepuasan mahasiswa jurusan kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda tersebar pada empat kuadran, yaitu kuadran A terdapat 7 variabel, kuadran B ada 9 variabel, kuadran C ada 3 variabel dan pada kuadran D terdapat 8 variabel. Adapun selengkapnya dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) **Kuadran A** : merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa, tetapi pada kenyataannya kinerja jurusan kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda terhadap atribut ini belum sesuai dengan harapan mahasiswanya. (tingkat

kepuasan masih rendah) Atribut-atribut dimensi kualitas jasa yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a) kenyamanan ruang kuliah (variabel 1),
- b) fasilitas ruang kuliah (variabel 2),
- c) kebersihan kamar mandi dan toilet (variabel 6),
- d) buku literatur (variabel 11),
- e) modul perkuliahan (variabel 12),
- f) prosedur pelayanan akademik (variabel 13),
- g) penanganan administrasi akademik (variabel 14).

Variabel yang terdapat pada kuadran A ini membutuhkan penanganan yang harus diprioritaskan oleh manajemen karena keberadaan variabel tersebut dinilai sangat penting, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Pada kenyataannya, memang saat ini kebersihan kamar mandi (*toilet*) masih belum sesuai dengan harapan para mahasiswa. Bagaimana tidak, dengan jumlah mahasiswa yang banyak, sedangkan jumlah kamar mandi yang ada sangat terbatas, maka akan selalu terjadi ketidakpuasan terhadap kenyamanan menggunakan kamar mandi (*toilet*). Yang terpenting adalah mengusahakan agar air di kamar mandi selalu tersedia sehingga mengurangi bau tidak sedap dan sebaiknya *cleaning service* dapat siaga membersihkan setiap 2 jam sekali.

- 2) **Kuadran B** : merupakan kuadran yang menunjukkan kepuasan mahasiswa. Kuadran tersebut merupakan penjabaran atas variabel-variabel :
- a) Kebersihan ruang kuliah (variabel 3)
 - b) Kenyamanan dan kebersihan ruang perpustakaan (variabel 10)
 - c) Dosen cepat tanggap menjawab pertanyaan mahasiswa (variabel 17)
 - d) Kesigapan pembimbing akademik melayani mahasiswa (variabel 18)
 - e) Jaminan nilai UTS tepat waktu (variabel 22)
 - f) Jaminan nilai UAS tepat waktu (variabel 23)
 - g) Kedisiplinan dosen dalam perkuliahan (variabel 25)
 - h) Perhatian pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa (variabel 26)
 - i) Kontrol masa studi (variabel 27)
 - j) Variabel-variabel tersebut harus dipertahankan pihak jurusan kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan

mahasiswa sehingga mampu memuaskan mahasiswa.

- 3) **Kuadran C** : merupakan kuadran yang menunjukkan faktor pelayanan atau atribut yang pengaruhnya kurang penting bagi kepuasan mahasiswa. terdapat tiga (3) variabel yaitu :
- a) Luas area parkir (variabel 8)
 - b) Kenyamanan area parkir (variabel 9)
 - c) Kecermatan karyawan dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa (variabel 16)

Menurut mahasiswa, variabel-variabel tersebut dinilai kurang penting dan pelaksanaannya dilakukan belum sesuai harapan mahasiswa, sehingga manajemen diharapkan tidak terlalu memprioritaskan variabel tersebut. Meski demikian, bukan berarti manajemen mengabaikan atau menurunkan standar pelaksanaan variabel tersebut, karena bukan tidak mungkin pada beberapa waktu mendatang, variabel tersebut akan menjadi variabel yang berpengaruh penting.

- 4) **Kuadran D** : merupakan kuadran yang menunjukkan faktor pelayanan atau atribut yang dianggap kurang penting bagi kepuasan mahasiswa, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Dalam kuadran tersebut terdapat variabel-variabel:
- a) Kebersihan ruang bengkel / praktikum (variabel 4)
 - b) Kerapihan pegawai bagian administrasi (variabel 7)
 - c) Ketanggapan karyawan melayani mahasiswa (variabel 15)
 - d) Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan (variabel 19)
 - e) Ketrampilan pegawai administrasi dalam bekerja (variabel 20)
 - f) Keramahan pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan (variabel 21)
 - g) Ketepatan dosen dalam mengajar di kelas (variabel 24).

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Rata-rata penilaian harapan mahasiswa jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda sebesar 4,54. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa jurusan Kemaritiman

Politeknik Negeri Samarinda lebih besar dari kinerjanya yaitu sebesar 2,75 atau tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 60,57 persen. Dari 27 variabel penentu kepuasan, maka ada 17 variabel yang menyebabkan puas tetapi ada 10 variabel yang nampaknya belum memuaskan seperti kenyamanan ruang kuliah, fasilitas ruang kuliah, kebersihan kamar mandi dan *toilet*, buku literatur, modul perkuliahan, prosedur pelayanan akademik, penanganan administrasi akademik, luas area parkir, kenyamanan area parkir, dan kecermatan karyawan dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kinerja jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda dibawah harapan mahasiswa, **diterima**.

2. Variabel yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa ada 17 variabel yaitu kebersihan ruang kuliah, kenyamanan dan kebersihan ruang perpustakaan, dosen cepat tanggap menjawab pertanyaan mahasiswa, kesigapan pembimbing akademik melayani mahasiswa, jaminan nilai UTS tepat waktu, jaminan nilai UAS tepat waktu, kedisiplinan dosen dalam perkuliahan, perhatian pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, kebersihan ruang bengkel / praktikum, kerapian pegawai bagian administrasi, ketanggapan karyawan melayani mahasiswa, kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan, ketrampilan pegawai administrasi dalam bekerja, keramahan pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan dan ketepatan dosen dalam mengajar di kelas.
3. Variabel *reliability* (kehandalan) merupakan variabel yang kinerjanya terendah berdasarkan respon dari mahasiswa. Hal ini terlihat posisi variabel *reliability* (keandalan) berada pada kuadran A. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa *assurance* (jaminan) merupakan variabel kinerja terendah berdasarkan respon dari mahasiswa, **ditolak**.

Saran

Dari hasil penelitian maka dapat diberikan saran untuk perbaikan pelayanan jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda terutama difokuskan pada variabel-variabel yang dinilai penting oleh mahasiswa tetapi kinerjanya belum memuaskan seperti:

1. Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda seharusnya peka terhadap kebersihan fasilitas penunjang kelancaran proses pembelajaran. Baik menyangkut kerapian ruang kuliah, kamar mandi dan *toilet*

maupun kenyamanan tempat parkir kendaraan untuk mahasiswa.

2. Karyawan bagian administrasi sebaiknya dapat melayani mahasiswa dengan cepat, cermat dan tidak berbelit-beli.
3. Ketersediaan buku literatur dan modul belajar sangat dibutuhkan para mahasiswa jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda.

DAFTAR PUSTAKA

- Boyd, Harper W, Walker Orville C. , Harper W Boyd Jr., Jean Claude Larreche. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II. Jakarta : PT Glora Aksara Pertama.
- Buchari Alma, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- I Gusti Ayu Ketut Giantari, I Gusti Ngurah Jaya Agung Widagda, I Gusti Agung Ketut Sri Ardhani, dan Gede Bayu Rahanatha. 2008. “ *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar di Program Diploma III FE UNUD* . Buletin Studi Ekonomi. Volume 13 No.1 2008.
- Keegen, Warren J. 1996 *Manajemen Pemasaran Global*. Edisi Indonesia. Jakarta: Prehalindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millennium (Terjemahan). Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2006. *Marketing Management*. Twelfth Edition. New Jersey : Upper Saddle River
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. 1998. *Strategi Pemasaran*. Jakarta : Gramedia
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia.