

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS  
PENYELENGGARAAN PRAKTIKUM KEWIRAUSAHAAN DI  
STIE YKPN YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun oleh:**

**Pierre Ali Akbar Bagaskara**

**21115-28417**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA**

**YOGYAKARTA**

**AGUSTUS 2019**

## SKRIPSI

### ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PENYELENGGARAAN PRAKTIKUM KEWIRAUSAHAAN DI STIE YKPN YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**PIERE ALI AKBAR BAGASKARA**

No. Mhs.: 211528417

telah dipresentasikan di depan Tim Dosen pada hari Jumat tanggal 30 Agustus 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen.

#### SUSUNAN TIM DOSEN:

Pembimbing,



Dra. Shita Lusi Wardhani, M.Si



Ketua/Penguji,



Dra. Siti Al Fajar, M.Si.

Yogyakarta, 30 Agustus 2019  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN  
Ketua,



Dr. Haryono Subiyakto, M.Si.

# **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PENYELENGGARAAN PRAKTIKUM KEWIRAUSAHAAN DI STIE YKPN YOGYAKARTA**

Pierre Ali Akbar Bagaskara  
STIE YKPN Yogyakarta

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis 5 hipotesis : 1. pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen, 2. pengaruh kehandalan terhadap kepuasan konsumen, 3. pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan konsumen, 4. pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen, 5. Pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan teknik pengambilan sampel secara random menggunakan kuesioner dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya dan sulit dijangkau, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada. Sampel dalam penelitian ini merupakan sebagian dari keseluruhan mahasiswa STIE YKPN Yogyakarta yang telah menempuh matakuliah dan praktikum kewirausahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat tiga hipotesis yang dapat diterima dan dua hipotesis tidak dapat diterima. Ketiga variabel yang dinyatakan dapat diterima adalah kehandalan, daya tanggap, dan jaminan. Dua variabel yang dinyatakan tidak dapat diterima adalah bukti fisik dan empati. Secara bersama-sama terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan uji F yang memiliki nilai signifikansi 0,000 dengan nilai F hitung sebesar 42,414. Koefisien determinasi pada kepuasan konsumen yang ditunjukkan oleh *adjusted R square* adalah 0,677 yang berarti bahwa kepuasan konsumen 67,7% dipengaruhi oleh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, sedangkan sebesar 32,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata kunci: *servqual*, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, bukti fisik, kehandalan, daya Tanggap, jaminan, empati

## **PENDAHULUAN**

Negara Indonesia setidaknya membutuhkan masyarakat yang berprofesi sebagai wirausaha dalam jumlah yang banyak. Secara ideal, setidaknya terdapat 2% dari total jumlah penduduk Indonesia adalah wirausahawan. Kelompok inilah yang kemudian akan dapat menciptakan budaya kerja baru dan meningkatkan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

produktivitas kerja. Untuk dapat mencetak wirausahawan, diperlukan penguatan budaya wirausaha, salah satunya adalah dengan memberikan pendidikan kewirausahaan kepada masyarakat Indonesia (Prianto, 2015).

Agus Prianto (2015) dalam penelitiannya mengatakan “Budaya wirausaha harus diperkuat dan dijadikan *lifestyle* baru dalam kehidupan masyarakat. Pemerintah bersama-sama dengan segenap komponen masyarakat, terutama lembaga pendidikan tinggi harus memiliki program riil untuk memperkuat budaya wirausaha.” (p.103). Penyelenggaraan mata kuliah dan praktikum kewirausahaan diharapkan dapat memberikan wawasan terhadap dunia wirausaha dan mendorong mahasiswa untuk menjadi wirausahawan, sehingga dapat mendorong perokonomian nasional.

Kesiapan antara dua belah pihak sangat dibutuhkan, selain mahasiswa yang harus siap menjalankan praktikum, pihak STIE YKPN dalam memberikan pelayanan dan metode evaluasi yang paling tepat untuk tiap jenis praktikum juga harus siap. Pasalnya sempat terdapat beberapa fasilitas fisik yang belum siap atau rusak, bahkan belum tersedia ketika dibutuhkan. Beberapa contoh di antaranya sempat terjadi kekurangan meja dan kursi, lemari pendingin yang tidak dapat bekerja secara optimal, fasilitas *WiFi* sempat belum terpasang untuk kelas *online* di awal pembentukannya, membuat fasilitas tidak dapat digunakan sampai barang penggantinya tersedia dan terpasang, sehingga menghambat kegiatan praktikum kewirausahaan. Belum tersedianya dapur kotor dan sumber air yang berada di laboratorium kewirausahaan *student lounge* 2 dan 3 yang pada umumnya berjualan makanan dan minuman, juga membuat mahasiswa harus mencari toilet terdekat untuk membersihkan peralatan dan mencari air.

Kepuasan mahasiswa dalam menjalani praktikum diharapkan dapat memotivasi mahasiswa untuk menjadi wirausaha muda terdidik yang mampu merintis usahanya sendiri dari nol, sehingga dapat meningkatkan jumlah wirausahawan dan mengurangi pengangguran. Salah satu upaya untuk menciptakan kepuasan mahasiswa dalam praktikum kewirausahaan adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan menjadi titik berat dalam permasalahan ini. Metayunika (2013) menyimpulkan kualitas pelayanan merupakan bentuk usaha organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen sekaligus membuatnya merasa nyaman dan terus ingin mengonsumsi produk dari organisasi tersebut. Terdapat beberapa metode guna mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan. Salah satunya diungkapkan oleh Parasuraman, et al., (1988) bahwa ada 5 indikator berpengaruh terhadap sebuah kualitas pelayanan, yang berupa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen terjadi ketika produk yang dikonsumsi baik barang maupun jasa dapat memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen. Ketika konsumen menilai kinerja dari barang maupun jasa yang dikonsumsi tidak sebanding atau dibawah dari harapan, maka akan terjadi ketidakpuasan konsumen (Kotler, 1996). Konsumen yang merasa puas terhadap kinerja yang diberikan organisasi diharapkan akan melakukan *repeat purchases* dan dengan sukarela menceritakan pengalaman baik mereka kepada orang lain tentang pembelian produk tersebut. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa, kepuasan adalah tingkat perasaan yang dirasakan setelah konsumen menikmati atau menggunakan suatu produk.

### **Kualitas Pelayanan**

Dalam bukunya, Lovelock (2007) menjelaskan kualitas merupakan tingkatan seberapa jauh sebuah pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen dengan cara memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan mereka secara konsisten. Pelayanan sendiri memiliki makna sebuah aktifitas ekonomi yang diberikan organisasi kepada konsumen yang menciptakan nilai dari kegiatan seperti menyewakan, pemberian akses, tenaga kerja, fasilitas, jaringan, dan sistem baik secara parsial atau bersama-sama. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dikatakan kualitas pelayanan merupakan evaluasi kognitif jangka panjang dari pelayanan yang diberikan oleh organisasi (Lovelock, 2007). Menurut Parasuraman et al. (1988), terdapat 5 dimensi yang dapat digunakan sebagai analisis untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu *tangibles, assurance, reliability, responsiveness, empathy*.

### **Praktikum**

Praktikum menurut KBBI memiliki arti “Bagian dari pengajaran yang bertujuan agar siswa mendapat kesempatan untuk menguji dan melaksanakan dalam keadaan nyata apa yang diperoleh dalam teori.”. Metode laboratorium merupakan istilah lain dari metode praktikum. Pengajar memanfaatkan berbagai objek guna membantu siswa dalam melakukan eksperimen. Praktikum merupakan suatu strategi belajar mengajar yang berhubungan langsung dengan pengamatan dan pengamatan secara langsung, sehingga menambah pengetahuan, pengertian, pemahaman terhadap suatu objek atau fakta yang diperlukan.

### **Kewirausahaan**

Mengacu pada INPRES No. 4 Tahun 1995, kewirausahaan memiliki makna sebagai “Semangat, sikap, perilaku dan kemampuan seseorang dalam menangani usaha dan atau kegiatan yang mengarah pada upaya mencari, menciptakan, menerapkan cara kerja, teknologi dan produk baru dengan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

meningkatkan efisiensi dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik dan atau memperoleh keuntungan yang lebih besar”. Pelaku kewirausahaan sendiri disebut dengan wirausahawan, yang menurut Suryana (2003) memiliki definisi sebagai seseorang yang dapat melihat peluang kemudian menciptakan suatu organisasi yang dapat memanfaatkan peluang tersebut.

## METODE

Populasi pada penelitian ini merupakan mahasiswa STIE YKPN Yogyakarta. Dalam penelitian ini digunakan metode pemilihan sampel bertujuan (*purposive sampling*), yaitu *sampling* yang dilakukan dengan hanya memilih beberapa orang yang memenuhi ciri-ciri spesifik yang dimiliki oleh sampel itu. Kriteria yang dimaksud adalah mahasiswa yang merupakan angkatan 2014 hingga 2016. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Peneliti berusaha untuk meneliti tentang pandangan mahasiswa yang menjalani suatu program praktikum, sehingga jenis datanya berupa data primer.

Guna memperoleh data penelitian, peneliti menggunakan metode kuesioner. Metode yang diterapkan dalam kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala *likert*. Dengan skala ini akan diperoleh respon setuju-tidak setuju yang terbagi dalam rentang nilai yang berbeda. Skala pengukurannya memiliki *interval* nilai 1 sampai dengan 5, dimana poin nilai terendah (1) menggambarkan respon sangat tidak setuju sampai poin nilai tertinggi (5) yang menunjukkan respon sangat setuju.

Dalam penelitian ini, uji reabilitas menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*, jika nilai *alpha* > 0,60 maka dianggap reliabel. Sebaliknya jika nilai *cronbach alpha* < 0,60, maka dianggap tidak reliabel (Sujarweni, 2019). Nilai *cronbach alpha* yang diperoleh sebesar 0,8, sehingga dinyatakan reliabel. Data penelitian berdistribusi normal dan tidak mengalami gejala multikolinearitas dan heteroskedastisitas.

## HASIL

### Bukti Fisik

Tabel 4.1 Uraian Variabel Tangible

Nomor	Uraian
Indikator 1	Sudah digunakannya teknologi dalam penyelenggaraan praktikum kewirausahaan.
Indikator 2	Gedung atau bangunan untuk program praktikum kewirausahaan sudah memadai.
Indikator 3	Ketersediaan laboratorium sudah sesuai kebutuhan praktikum kewirausahaan
Indikator 4	Lingkungan program praktikum kewirausahaan sudah nyaman dan aman.
Indikator 5	Fasilitas penunjang program praktikum kewirausahaan telah memadai

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Indikator 6	Gedung dan fasilitas penunjang praktikum kewirausahaan dalam keadaan layak digunakan.
-------------	---

Berdasarkan jawaban dari 100 responden, pada indikator pertama mayoritas responden (51%) menjawab setuju. Hal tersebut berarti mayoritas responden setuju bahwa dalam pelaksanaan praktikum kewirausahaan, sudah menggunakan teknologi dengan baik. Pada indikator kedua mayoritas responden (46%) menyatakan setuju. Secara umum dapat dikatakan kapasitas gedung atau bangunan untuk melakukan praktikum, masih sanggup untuk menampung jumlah mahasiswa yang mengambil matakuliah kewirausahaan dan mengikuti program praktikumnya. Pada indikator ketiga mayoritas (42%) responden menyatakan setuju. secara umum dapat dinyatakan bahwa keberadaan laboratorium fungsinya sudah sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam melakukan kegiatan praktikum kewirausahaan. Pada indikator keempat mayoritas responden (56%) setuju terhadap indikator tersebut, sehingga dapat dinyatakan bahwa lingkungan sekitar pelaksanaan program praktikum kewirausahaan sudah kondusif dan tidak terdapat hal-hal yang bersifat mengancam dan merugikan bagi mahasiswa pada saat melakukan kegiatan kewirausahaan. Pada indikator kelima, mayoritas (37%) responden setuju dengan indikator tersebut. Dapat dikatakan bahwa mahasiswa merasa puas dengan fasilitas penunjang yang tersedia dan sesuai dengan kebutuhan. Lebih dari setengah responden (51%) menyatakan setuju pada indikator keenam, sehingga secara umum, dapat dinyatakan bahwa gedung atau bangunan laboratorium dan fasilitas yang tersedia, dapat digunakan atau berfungsi secara normal sesuai dengan maksud dan kegunaannya.

Dalam penelitian ini, variabel bukti fisik berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil analisis uji t variabel ini memiliki nilai 1,213 yang lebih kecil dari t tabel (1,98), dan nilai signifikansi sebesar 0,228 yang lebih besar dari 0,05, sehingga dinyatakan tidak signifikan terhadap variabel terikat. Hal tersebut dapat disebabkan, secara umum fasilitas fisik yang disediakan untuk menunjang kegiatan praktikum adalah sama seperti fasilitas fisik yang dirasakan sehari-hari dalam perkuliahan, seperti lahan parkir, toilet, akses *wifi*, gedung, penampilan petugas, kerapian pakaian dosen dan karyawan, meja, dan kursi, sehingga tidak memberikan kesan yang berarti kepada mahasiswa. Hal tersebut didukung oleh pendapat Schiffman dan Kanuk (2010), pada titik tertentu seseorang dapat merasa bosan akibat mengalami paparan yang berulang-ulang baik melihat atau merasakan sesuatu sehingga membuat minat berkurang.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Jaminan

Tabel 4.2 Uraian Variabel Jaminan

No	Uraian
Indikator 1	Dosen dapat memberikan informasi dengan jelas dan terinci tentang program praktikum yang akan dijalani.
Indikator 2	Mahasiswa merasa aman dan nyaman dalam melakukan praktikum.
Indikator 3	Dosen dengan senang hati, sopan, dan sabar melayani kebutuhan mahasiswa seputar praktikum kewirausahaan
Indikator 4	Mahasiswa dapat mempercayai dosen kewirausahaan termasuk dalam hal hasil evaluasi
Indikator 5	Dosen memiliki kemampuan yang luas dalam menjalankan tugas.
Indikator 6	Dosen dalam memberikan bantuan selalu melaksanakan secara tuntas.

Berdasarkan tanggapan responden, pada indikator pertama sebanyak 42% responden setuju dengan indikator tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa metode penyampaian informasi oleh dosen mengenai kegiatan praktikum, sudah dilaksanakan dengan baik, dan informasi tersebut sudah disampaikan secara rinci dan jelas. Pada indikator kedua mayoritas (52%) responden menjawab setuju. Dapat dikatakan dalam program praktikum kewirausahaan, pihak STIE YKPN berhasil menciptakan rasa aman dan nyaman serta memberikan ketenangan kepada mahasiswanya dalam melakukan praktikum. Pada indikator ketiga, mayoritas responden (52%) menjawab setuju. dapat dikatakan dalam mendampingi mahasiswa saat praktikum kewirausahaan, dosen sudah bersikap sabar, ramah, sopan, dan pengertian kepada mahasiswanya. Sebanyak 40% responden menjawab setuju pada indikator keempat, sehingga dapat disimpulkan mayoritas mahasiswa sudah percaya kepada dosen dalam hal pemberian hasil evaluasi bahwa, dosen sudah memberikan nilai sesuai dengan kinerja mahasiswa dalam praktikum. Pada indikator kelima mayoritas (60%) responden menyatakan setuju. dapat dikatakan kompetensi dosen dalam mengampu praktikum kewirausahaan sudah baik dan dapat memenuhi harapan mahasiswa. Mayoritas responden (50%) menjawab setuju pada indikator keenam. Secara umum masalah-masalah yang dialami mahasiswa selama praktikum sudah mendapat bantuan dari dosen hingga menemukan solusi.

Dalam penelitian ini, variabel jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai t hitung variabel ini sebesar 2,083 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,98, dan nilai signifikansi sebesar 0,04 yang lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menggambarkan bahwa dalam memberikan pelayanan, sikap jujur, pengetahuan yang kompeten, ramah, menghargai, dan kemampuan untuk memberikan rasa aman dan nyaman dapat memberikan pengaruh secara signifikan kepada kepuasan mahasiswa dalam kegiatan praktikum kewirausahaan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Daya Tanggap

Tabel 4.3 Uraian Variabel Daya Tanggap

No	Uraian
indikator 1	Dosen segera memberikan bantuan kepada mahasiswa yang memiliki kendala
indikator 2	Dosen selalu memberitahukan kapan dan bagaimana kegiatan dalam program praktikum akan berjalan.
indikator 3	Dosen siap membantu jika ada mahasiswa yang kesulitan dalam ruang lingkup praktikum.
indikator 4	Dosen memberi tindakan yang baik terhadap keluhan mahasiswa.
indikator 5	Dosen cepat tanggap atas keluhan mahasiswa seputar praktikum.
indikator 6	Dosen memiliki prosedur penyampaian informasi yang jelas.

Berdasarkan tanggapan dari responden mengenai beberapa indikator yang berhubungan dengan variabel jaminan, pada indikator pertama sebagian besar (47%) responden menjawab setuju, sehingga secara umum dapat dikatakan kinerja dosen sudah cekatan berkaitan dengan memberikan bantuan kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan. Pada indikator kedua, mayoritas (56%) responden setuju. Hal tersebut menunjukkan penyampaian informasi mengenai kapan dan bagaimana kegiatan dalam program praktikum akan dilakukan kepada mahasiswa sudah baik. Indikator ketiga berkaitan tentang kesiapan dan kesediaan dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami masalah dalam praktikum kewirausahaan dengan mayoritas responden (55%) menjawab setuju. dapat diartikan bahwa dosen selalu bersedia untuk membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam menjalankan program praktikum kewirausahaan. Pada indikator keempat, mayoritas responden (49%) menyatakan setuju. Hal tersebut menggambarkan bahwa dalam proses praktikum kewirausahaan, sikap dosen dalam menanggapi keluhan dari mahasiswa sudah baik dan positif. Pada indikator kelima, sebagian besar responden (44%) menyatakan setuju. Secara umum dapat dikatakan dosen sudah berusaha sesegera mungkin mencari solusi atas keluhan mahasiswa dalam praktikum kewirausahaan. Indikator keenam berkaitan dengan prosedur penyampaian informasi yang dilakukan dosen, sebagian besar (50%) responden setuju, sehingga dapat dikatakan dosen sudah memiliki prosedur penyampaian informasi yang jelas dan dapat dengan mudah diterima dan dimengerti oleh semua mahasiswa peserta praktikum, meskipun masih terdapat *noise* dalam penyampaian informasi dari dosen kepada mahasiswa yang harus dihilangkan atau diminalkan.

Dalam penelitian ini, variabel daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai *t* hitung diperoleh sebesar 2,206 yang lebih besar dari *t* tabel sebesar 1,98, dan nilai signifikansi sebesar 0,03 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dinyatakan signifikan. Hasil ini membuktikan bahwa daya tanggap dari penyedia jasa layanan yang ditunjukkan dengan kesiapan dosen dalam

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

membantu mahasiswa, respon yang baik terhadap keluhan, prosedur penyampaian yang jelas oleh dosen, dan keluhan yang ditanggapi dengan cepat akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam praktikum kewirausahaan.

## Kehandalan

Tabel 4.4 Uraian Variabel Daya kehandalan

No	Uraian
Indikator 1	Semua bentuk kegiatan program praktikum kewirausahaan di lakukan tepat waktu.
Indikator 2	Dosen selalu dapat di temui pada jam kerja.
Indikator 3	Ruang praktikum dapat selalu diakses selama jam operasional.
Indikator 4	Dosen memberikan bantuan kepada mahasiswa secara profesional.
Indikator 5	Semua bentuk kegiatan program praktikum kewirausahaan di lakukan sesuai silabus.
Indikator 6	Dosen selalu memberikan penilaian yang adil dan konsisten kepada mahasiswa.

Berdasarkan tanggapan dari responden, pada indikator pertama mayoritas responden (36%) setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar dari responden sudah setuju dengan kegiatan yang dilaksanakan tepat waktu. Pada indikator kedua mayoritas responden (34%) menyatakan netral. Hal tersebut menggambarkan masih terdapat sebagian mahasiswa yang mengalami kesulitan untuk menemui dosen disaat jam operasional praktikum kewirausahaan. Hal tersebut masi dapat dimaklumi dikarenakan dosen juga mengampu matakuliah lain saat jam operasional praktikum, namun masalah tersebut harus dicarikan solusinya. Pada indikiator ketiga mayoritas responden (50%) menjawab setuju. Hal tersebut menggambarkan bahwa ruang praktikum sudah sesuai fungsinya yaitu membantu dan memudahkan mahasiswa dalam kegiatan praktikum kewirausahaan. Pada indikator keempat, lebih dari setengah responden (59%) menyatakan setuju. Hal tersebut menggambarkan bahwa dalam kegiatan praktikum sikap dosen selalu profesional. Indikator kelima berkaitan dengan kesesuaian kegiatan praktikum kewirausahaan dengan apa yang tercantum dalam silabus, mayoritas responden (53%) menyatakan setuju. Hal tersebut menggambarkan dalam pelaksanaan program praktikum kewirausahaan sudah mengacu dan berpedoman pada silabus matakuliah kewirausahaan. Indikator keenam membahas tentang bagaimana dosen memberikan penilaian berupa nilai kepada mahasiswa, apakah sudah diberikan secara adil dan konsisten atau belum. Mayoritas responden (50%) menjawab setuju, sehingga dapat dikatakan bahwa penilaian yang diberikan oleh dosen sudah adil dan konsisten serta sesuai dengan kinerja mahasiswa.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Dalam penelitian ini, variabel kehandalan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Dengan nilai  $t$  hitung sebesar 4,067 yang lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 1,98 dan dilai signifikansi sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini membuktikan bahwa kehandalan dari penyedia jasa layanan yang ditunjukkan dengan ketepatan waktu kegiatan, kesesuaian kegiatan dengan silabus, dan pemberian nilai yang konsisten dan adil akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam praktikum kewirausahaan.

## Empati

Tabel 4.5 Uraian Variabel Daya Empati

No	Uraian
indikator 1	Dosen dapat memberikan rasa adil kepada setiap mahasiswa.
indikator 2	Dosen menghormati mahasiswa.
indikator 3	Dosen memperlakukan mahasiswa dengan ramah.
indikator 4	Dosen mengerti kebutuhan mahasiswa seputar praktikum
indikator 5	Dosen selalu mengutamakan kepentingan mahasiswa seputar praktikum kewirausahaan
indikator 6	Dosen secara pribadi memberikan perhatian dan akrab pada mahasiswa.

Berdasarkan tanggapan dari responden., ditemukan pada indikator pertama mayoritas responden (49%) menyatakan setuju. Dapat dikatakan bahwa dalam praktikum dosen sudah berlaku adil kepada setiap mahasiswa. Indikator kedua membahas tentang apakah dalam kegiatan praktikum kewirausahaan dosen bersikap menghormati mahasiswanya, dengan mayoritas responden (55%) menyatakan setuju. Berdasar uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam kegiatan praktikum dosen sudah menghormati mahasiswanya seperti bagaimana seharusnya. Pada indikator ketiga mayoritas responden (54%) menjawab setuju. Dapat dikatakan dosen berhasil menunjukkan sikap ramah dengan baik kepada mahasiswa. Indikator keempat membahas tentang apakah dosen mampu untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan dari mahasiswa praktikum kewirausahaan, dengan mayoritas (48%) responden menjawab setuju. Dapat dikatakan secara umum kinerja dosen sudah baik dalam aspek ini. Indikator kelima berkaitan dengan apakah dosen mengutamakan kepentingan mahasiswanya seputar praktikum, dengan mayoritas (56%) responden menjawab setuju. Secara umum kinerja dosen dalam mengutamakan kepentingan mahasiswa sudah baik. Pada indikator keenam mayoritas sebesar 53% responden setuju, sehingga dapat dikatakan dalam praktikum kewirausahaan dosen telah berhasil akrab kepada mahasiswa dan memberikan perhatian pribadi dalam rangka membuat mahasiswa merasa nyaman dalam menjalankan kegiatan praktikum.

Dalam penelitian ini mendapati hasil yang berbeda, variabel empati berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Variabel empati dalam penelitian ini mendapat t hitung sebesar 1,671 dan signifikansi sebesar 0,096, kedua nilai tersebut tidak sesuai dengan kriteria untuk dinyatakan berpengaruh signifikan. Hal tersebut dapat disebabkan karena dalam setiap kegiatan belajar mengajar pada STIE YKPN, komunikasi yang baik, perhatian kepada mahasiswa, pengertian dan memahami mahasiswa, sudah diterapkan oleh dosen pada semua matakuliah dan praktikum, sehingga sudah menjadi standar dan tidak memberikan kesan yang berbeda kepada mahasiswa.

## KESIMPULAN

Berdasar hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan praktikum kewirausahaan, dapat disimpulkan:

1. Mahasiswa merasa puas dengan penyelenggaraan praktikum kewirausahaan terhadap 5 indikator kualitas pelayanan yang diterapkan dalam program praktikum kewirausahaan.
2. Kelima indikator kualitas pelayanan (bukti fisik, jaminan, kehandalan, daya tanggap, empati) secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Indikator jaminan, kehandalan, dan daya tanggap secara signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Indikator bukti fisik dan jaminan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kepuasan mahasiswa hanya bisa dijelaskan oleh variabel bebas (*tangible, assurance, responsiveness, reliability, empathy*) sebesar 67,7% saja, terdapat 32,3% yang belum dapat dijelaskan. Oleh karena itu, diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan beberapa variabel lain yang relevan seperti biaya, dan waktu pelaksanaan praktikum. Penelitian ini juga hanya mengukur variabel variabel terkait praktikum kewirausahaan sampai pada tahun 2019 saja, jika setelahnya terdapat kebijakan baru maka bisa jadi penelitian ini menjadi kurang relevan dan harus diperbaharui.

## DAFTAR PUSTAKA

[GEDI] *Global Entrepreneurship and Development Institute. 2018. Global Entrepreneurship Index 2018.*

Agustiono, Budi, dan Sumarmo. 2006. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang.

Apriliandi, Reza. 2018. Pengaruh Praktikum Kewirausahaan dan Faktor Lingkungan Terhadap Minat Menjadi Wirausaha Mahasiswa Pendidikan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Ekonomi Angkatan 2013–2015 Universitas Negeri Yogyakarta. Skripsi. Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Indriantoro, Nur, dan Supomo, Bambang. 2002. Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akutansi & Manajemen. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.

Instruksi Presiden Republik Indonesia. 1995. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1995 Tentang Gerakan Nasional Memasyarakatkan dan Membudayakan Kewirausahaan.

Jayanti, Nur Dwi. 2016. Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) di *Legend Premium Coffee* Yogyakarta. Skripsi. Program Studi Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Kamus Besar Bahasa Indonesia. [online]. Tersedia di kbbi. [kemdikbud.go.id/entri/praktikum](http://kemdikbud.go.id/entri/praktikum).

Kamus Besar Bahasa Indonesia. [online]. Tersedia di kbbi. [kemdikbud.go.id/entri/wira](http://kemdikbud.go.id/entri/wira).

Kamus Besar Bahasa Indonesia. [online]. Tersedia di kbbi. [kemdikbud.go.id/entri/usaha](http://kemdikbud.go.id/entri/usaha).

Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. 2015. Rencana Strategis Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Tahun 2015-2019.

Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 1996. Principles of Marketing. US: Prentice-Hall International, Inc.

Kuncoro, Mudrajad. 2003. Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Penerbit Erlangga

Lovelock, Christopher And Wirtz, Jochen. 2007. Services Marketing. US: Pearson Prentice Hall LTD

Mahmudah, Doni. 2015. Pengembangan Kompetensi Siswa dalam Pendidikan Agama Islam Melalui Laboratorium Agama di SMA N 4 Semarang. Skripsi. Program Sarjana Strata Satu Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.

Metayunika, Vidya. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) Terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Pada Dealer Mitsubishi PT Bumen Redja Abadi Semarang. Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Nawawi, Hadari. 1985. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pertiwi, Octarina Dina. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pasien Poli Spesialis Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang)*. Skripsi. Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Praseytaningrum, Indah Dwi. 2009. *Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus pada Undaris Ungaran)*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Prianto, Agus. 2015. *Urgensi Penguatan Budaya Wirausaha Untuk Meningkatkan Daya Saing Indonesia di Era MEA*. *Jurnal Economia*, 11 (1): 89-106.
- Raharjo, Sahid. 2019. *Panduan Uji Heteroskedastisitas dengan Gambar Scatterplots SPSS*. [spssindonesia.com/2017/03/uji-heteroskedastisitas-scatterplots.html](http://spssindonesia.com/2017/03/uji-heteroskedastisitas-scatterplots.html). Diakses 18 Juli 2019.
- Rahmawati, Diana. 2013. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*. *Jurnal Economia* 9 (1): 52-65.
- Santoso, Hari. 2008. *Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemakai Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Artikel Pustakawan Perpustakaan UM. Malang.
- Schiffman, Leon G., and Kanuk, Leslie Lazar. 2010. *Consumer Behaviour*. US: Pearson Prentice Hall Internatioan, Inc.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: ALFABETA
- Sujarweni, Wiratna. 2019. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suryana. 2003. *Memahami Karakteristik Kewirausahaan*. Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan. Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional.
- Yuliarni, Ni Nyoman. dan Riyasa, Putu. 2007. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar". *Buletin Studi Ekonomi*, 12 (1): 9-28.
- Yusuf, Asla. 2018. *Meningkatkan Hasil Belajar IPA Melalui Metode Pembelajaran Pratikum pada Materi Perpindahan Kalor di Kelas VII A SMP Negeri 1 Randangan*. *Jurnal Ideas Publishing*, 4(4): 377.

**PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**

