



PENGARUH KOMPETENSI DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI IAINU KEBUMEN

Ngasifatul Chasanah, Roikhanatul Fuadi, Ummu Fatin Khoriah, Umi Arifah

Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen

E-mail: roikhanatulfuadiyah03@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of lecturer competence on student satisfaction at IAINU Kebumen. Lecturer competence in this study encompasses four main dimensions: pedagogical, professional, personality, and social competence. This study used a quantitative method with a survey approach involving 54 students selected through a non-probability sampling technique. The research instrument used a Likert scale, which has been tested for validity and reliability. Data analysis was performed using simple linear regression. The results indicate that lecturer competence significantly influences student satisfaction, as indicated by a significance value of $0.000 < 0.05$ and a regression coefficient of 0.614. The R-square value of 0.653 indicates that 65.3% of the variation in student satisfaction can be explained by lecturer competence. These findings confirm that lecturer quality, in terms of material mastery, teaching ability, personality, and social interaction, is a crucial factor in increasing student satisfaction. This study implies that continuous lecturer professional development is a strategic necessity for improving the quality of learning at IAINU Kebumen.

Keywords: lecturer competence, student satisfaction, learning quality, higher education.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa di IAINU Kebumen. Kompetensi dosen dalam penelitian ini mencakup empat dimensi utama: kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian, dan sosial. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei yang melibatkan 54 mahasiswa yang dipilih melalui teknik non-probability sampling. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi sebesar 0,614. Nilai R-square sebesar 0,653 menunjukkan bahwa 65,3% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kompetensi dosen. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas dosen, baik dari segi penguasaan materi, kemampuan mengajar, kepribadian, maupun interaksi sosial, merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menyiratkan bahwa pengembangan profesional dosen berkelanjutan merupakan kebutuhan strategis untuk meningkatkan mutu pembelajaran di IAINU Kebumen.

Kata Kunci: kompetensi dosen, kepuasan mahasiswa, mutu pembelajaran, pendidikan tinggi.



PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi saat ini menghadapi tantangan besar dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pembelajaran. Salah satu faktor kunci dalam kualitas pendidikan adalah kompetensi dosen, yang mencakup aspek pedagogik, profesional, kepribadian, dan sosial. Kompetensi dosen dianggap penting karena berpotensi memengaruhi motivasi, pemahaman, dan akhirnya kepuasan mahasiswa (*student satisfaction*), yang merupakan indikator penting dari kinerja Pendidikan.¹ Kompetensi dosen adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki oleh seorang pendidik untuk dapat melaksanakan tugas keprofesionalannya secara efektif. Menurut Permendiknas Nomor 58 Tahun 2009, kompetensi dosen mencakup penguasaan materi, kemampuan pedagogik, kemampuan sosial, serta karakter kepribadian yang baik dalam menunjang proses pembelajaran. Kompetensi tersebut menjadi dasar dalam membentuk kualitas interaksi antara dosen dan mahasiswa, yang pada akhirnya mempengaruhi hasil belajar dan kepuasan mahasiswa.²

Berdasarkan Permendiknas No. 58 Tahun 2009, kompetensi dosen meliputi empat aspek utama sebagai berikut:

1. Kompetensi Pedagogik yang merupakan kemampuan dosen dalam mengelola pembelajaran, memahami karakteristik mahasiswa, menyusun perencanaan pembelajaran, memilih metode yang tepat, dan melakukan evaluasi pembelajaran. Indikator kompetensi pedagogik yaitu: a) Kemampuan menjelaskan materi dengan jelas, b) Penggunaan metode pembelajaran yang menarik, c) Memberikan kesempatan diskusi dan tanya jawab, d) Menyesuaikan metode dengan kemampuan mahasiswa. Dosen yang kompeten secara pedagogik mampu menciptakan lingkungan belajar yang efektif dan memfasilitasi mahasiswa untuk berpikir kritis dan aktif.³
2. Kompetensi Kepribadian berkaitan dengan moral, etika, integritas, kemandirian, dan keteladanan seorang dosen. Indikator kompetensi kepribadian meliputi: a) Kejujuran dan

¹ Tg Nur-wina Tuan, Abu Bakar, and Wei Boon Quah, 'Lecturer Competence and Student Satisfaction : A Roadmap for Quality Education', January, 2024 <<https://doi.org/10.6007/IJARPED/v12-i4/18970>>.

² Permendiknas No. 58 Tahun 2009 tentang Standar Kompetensi Dosen.

³ Mulyasa. *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017



- integritas, b) Bersikap adil kepada mahasiswa, c) Menjadi teladan dalam sikap dan perilaku, d) Disiplin dan bertanggung jawab. Dosen dengan kepribadian baik akan menjadi panutan bagi mahasiswa dalam sikap dan perilaku.⁴
3. Kompetensi Profesional merupakan penguasaan terhadap materi ilmu secara mendalam dan kemampuan mengembangkan diri sesuai perkembangan ilmu pengetahuan. Indikator kompetensi profesional meliputi: a) Menguasai materi secara mendalam, b) Memberikan materi sesuai perkembangan ilmu, c) Mengaitkan teori dengan praktik, d) Memberikan tugas yang mendukung pemahaman. Dosen yang kompeten secara profesional mampu menyampaikan materi terbaru dan relevan.⁵
 4. Kompetensi Sosial adalah kemampuan dosen berinteraksi secara efektif dengan mahasiswa, kolega, dan lingkungan kampus. Indikator kompetensi sosial meliputi: a) Komunikasi yang sopan, b) Mudah dihubungi untuk keperluan akademik, c) Menghargai pendapat mahasiswa, d) Mampu bekerja sama dalam kegiatan akademik. Dosen yang memiliki kompetensi sosial baik mampu membangun komunikasi yang sehat dan suasana kelas yang harmonis.⁶

Pada aspek kepuasan mahasiswa merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah mahasiswa membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan pendidikan yang mereka terima. Kepuasan muncul ketika layanan perguruan tinggi mampu memenuhi atau melebihi kebutuhan, keinginan, serta ekspektasi mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan.⁷ Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting dalam manajemen mutu perguruan tinggi, karena memengaruhi retensi mahasiswa, citra institusi, dan kualitas proses pembelajaran.

Pengukuran kepuasan mahasiswa mengacu pada SERVQUAL, yang terdiri dari lima dimensi: Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). *Reliability* adalah kemampuan perguruan tinggi

⁴ Uno, Hamzah. *Profesi Kependidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.

⁵ Sardiman. *Interaksi & Motivasi Belajar*. Jakarta: Raja Grafindo, 2018.

⁶ Suprihatiningrum, Jamil. *Strategi Pembelajaran*. Yogya: Ar-Ruzz Media, 2017

⁷ Kotler, Philip & Keller, Kevin. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, 2016.



untuk memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Dalam konteks pendidikan, keandalan mencakup ketepatan jadwal kuliah, konsistensi dosen dalam memberikan materi, kejelasan proses administrasi, serta akurasi informasi akademik yang diberikan kepada mahasiswa.⁸ *Responsiveness* merupakan kesediaan perguruan tinggi dan dosen untuk membantu mahasiswa serta memberikan layanan dengan cepat dan tepat. Indikator ini meliputi kesiapan staf akademik menangani keluhan, kecepatan respon dosen terhadap pertanyaan mahasiswa, serta ketanggapan bagian administrasi dalam memproses berbagai kebutuhan akademik.⁹ *Assurance* merujuk pada kemampuan dosen dan staf perguruan tinggi dalam menunjukkan sikap kompeten, sopan, dan dapat dipercaya, serta memberikan rasa aman kepada mahasiswa. Komponen ini mencakup kompetensi dosen dalam mengajar, kemampuan staf menjaga kerahasiaan data mahasiswa, serta profesionalisme dalam layanan akademik.¹⁰ *Empathy* adalah kemampuan perguruan tinggi dalam memberikan perhatian secara individual kepada mahasiswa. Hal ini terlihat dari sikap dosen yang memahami kesulitan belajar mahasiswa, pendekatan personal dalam bimbingan akademik, serta perhatian perguruan tinggi terhadap kebutuhan sosial dan psikologis mahasiswa.¹¹ *Tangibles* mencakup tampilan fisik fasilitas perguruan tinggi, seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, sarana teknologi, serta penampilan staf dan dokumen administrasi. Lingkungan fisik yang bersih, modern, dan nyaman dapat meningkatkan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik.¹²

Sejumlah penelitian empiris telah menunjukkan bahwa kompetensi dosen memiliki hubungan positif dengan kepuasan mahasiswa. Penelitian di IKIP Mataram menemukan bahwa kompetensi dosen berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa.¹³ Selain itu, penelitian di IKIP PGRI Bojonegoro menunjukkan bahwa kompetensi dosen tidak hanya berdampak pada

⁸ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, 2016

⁹ Tjiptono, Fandy. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012

¹⁰ Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill, 2018.

¹¹ Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.

¹² Parasuraman, A. et al. (2016). *Journal of Retailing*.

¹³ Ridyantoro Widoyo Murti and Arif Partono Prasetio, 'Pengaruh Kompetensi Dosen Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Telkom University Influence of Lecturers ' Competence to Student ' s Academic Achievement of Faculty Economics Nnd Business Telkom University', 2018.



kepuasan mahasiswa tetapi juga melalui kepuasan ini berpengaruh pada loyalitas mahasiswa terhadap institusi perguruan tinggi.¹⁴ Penelitian yang menggabungkan kompetensi dosen dengan variabel lain juga memberikan bukti kuat akan pentingnya kompetensi tersebut. Contohnya, penelitian di STIE Eka Prasetya mengungkapkan bahwa kompetensi dosen, kualitas pelayanan tenaga pendidikan (tendik), dan sarana prasarana belajar secara bersama-sama memengaruhi prestasi akademik mahasiswa melalui mediasi kepuasan mahasiswa.¹⁵

Meskipun banyak penelitian menunjukkan adanya pengaruh kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa, penelitian ini tetap penting dilakukan karena setiap perguruan tinggi memiliki karakteristik akademik, budaya belajar, dan kondisi mahasiswa yang berbeda. IAINU Kebumen, sebagai perguruan tinggi berbasis keislaman, memiliki konteks yang unik di mana aspek kepribadian dan sosial dosen seringkali lebih dominan dalam mempengaruhi persepsi mahasiswa. Selain itu, belum terdapat penelitian empiris yang secara khusus mengkaji hubungan kompetensi dosen dan kepuasan mahasiswa di IAINU Kebumen, sehingga institusi belum memiliki dasar ilmiah yang kuat untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas dosen berdasarkan persepsi mahasiswa. Penelitian ini juga penting karena kepuasan mahasiswa kini menjadi indikator penting dalam akreditasi dan penjaminan mutu pendidikan. BAN-PT menekankan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pembelajaran menjadi salah satu komponen vital dalam menilai kualitas akademik.¹⁶ Di sisi lain, perubahan karakteristik mahasiswa generasi Z yang menuntut metode pembelajaran inovatif dan interaktif menambah urgensi evaluasi kompetensi dosen agar sesuai dengan kebutuhan mahasiswa saat ini. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa di IAINU Kebumen menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei dan analisis regresi, sehingga dapat memberikan dasar empiris yang bermanfaat bagi upaya peningkatan mutu pembelajaran di lingkungan kampus.

¹⁴ Ali Mujahidin and others, 'Pengaruh Citra Perguruan Tinggi Dan Kompetensi Dosen Terhadap Loyalitas Mahasiswa Melalui Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta (Studi Pada IKIP PGRI Bojonegoro)', 4.2 (2018), 49–66.

¹⁵ Muhamad Suhardi, 'Pengaruh Kompetensi Dosen, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ikip Mataram Muhamad', 2023, 114–23.

¹⁶ Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). *Instrumen Akreditasi Program Studi (IAPS) 4.0*. Jakarta: BAN-PT, 2019.



METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa. Menurut Supranto sampel penelitian meliputi sejumlah stem (responden) yang melebihi persyaratan dengan jumlah minimal 30 responden, semakin besar sampel (nilai n semakin banyak jumlah item dalam sampel) akan memberikan hasil yang lebih akurat.¹⁷ Sampel yang diambil penelitian ini adalah 54 responden dari mahasiswa IAINU Kebumen dengan cara random sampling.¹⁸ Butir pernyataan menggunakan penilaian kuesioner menggunakan skala Likert 1-4. Teknik analisis data menggunakan uji regresi sederhana yang didukung dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis yang terdiri dari uji t dan uji koefisien determinasi (R^2) serta dibangun dengan menggunakan software SPSS versi 25. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah: 1) H_0 : tidak terdapat pengaruh signifikan positif antara kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa. 2) H_a : terdapat pengaruh signifikan positif kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

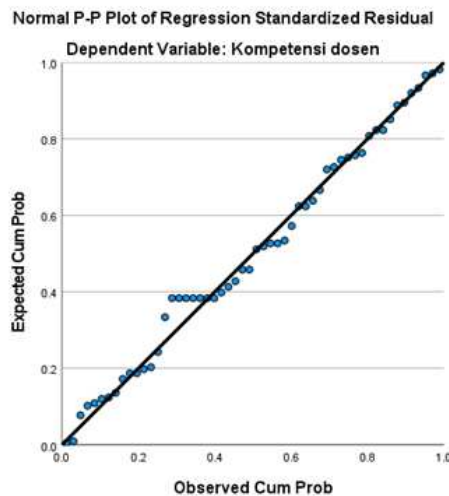
a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

¹⁷ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), hlm. 239.

¹⁸ Mega Adyna Movitaria dkk, *Metodologi Penelitian*. (Sumatera Barat: CV Afasa Pustaka, 2024), hlm. 128.

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa data residual pada model regresi berdistribusi normal.¹⁹ Asumsi ini penting dipenuhi karena regresi linear parametrik mengharuskan residual menyebar secara normal agar hasil pengujian statistik dapat diinterpretasikan secara sah. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode Normal Probability Plot (Normal P–P Plot). Berdasarkan output uji normalitas pada penelitian ini, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar mengikuti garis diagonal pada grafik P–P Plot. Pola tersebut menunjukkan bahwa distribusi residual tidak menyimpang besar dari garis normalitas, sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Selain itu, nilai mean residual sebesar $-2,43E-15$ yang sangat mendekati nol dan standar deviasi residual sebesar 0,991 yang mendekati satu, semakin menguatkan bahwa residual telah terstandarisasi dengan baik. Jumlah sampel sebanyak $N = 54$ juga mendukung terpenuhinya asumsi normalitas, karena sampel di atas 30 pada dasarnya telah memenuhi prinsip *central limit theorem*, sehingga distribusi residual cenderung normal.



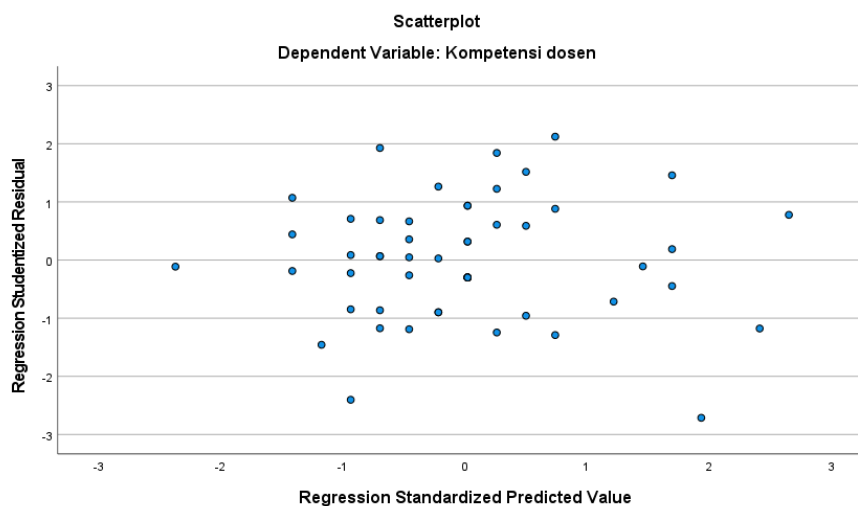
Gambar 1. Normal Probability Plot

¹⁹ Ghozali, 2018.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga model regresi layak digunakan untuk pengujian hipotesis dan analisis statistik selanjutnya.

2) Uji Heteroskedastiditas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual pada setiap nilai prediktor. Model regresi yang baik harus memenuhi asumsi homoskedastisitas, yaitu residual memiliki varians yang sama. Sebaliknya, jika varians residual berbeda-beda, maka terjadi heteroskedastisitas, yang dapat menyebabkan ketidaktepatan dalam estimasi koefisien regresi dan standar error.²⁰



Gambar 2. Scatterplot Uji Heteroskedastiditas

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan grafik Scatterplot, yaitu dengan mengamati pola penyebaran titik antara *ZPRED* dan *SRESID*. Berdasarkan hasil output SPSS, titik-titik pada Scatterplot tampak menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu seperti gelombang, menyempit, melebar, atau

²⁰. Ghozali, 2018.

pola menyerupai huruf “V”. Pola penyebaran yang acak ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Selain itu, titik-titik residual tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y, dan jaraknya tidak menunjukkan kecenderungan tertentu terhadap nilai prediksi. Hal ini semakin menguatkan bahwa model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari heteroskedastisitas, sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut, termasuk pengujian hipotesis dan interpretasi koefisien regresi.

3) Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen berbentuk **linier**, sehingga analisis regresi sederhana dapat digunakan secara tepat. Pengujian dilakukan menggunakan tabel ANOVA “*Test of Linearity*” yang membandingkan nilai signifikansi pada komponen Linearity dan Deviation from Linearity.²¹

Tabel 1. Uji Linieritas

ANOVA Table

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|--------------------------|----------------|----|-------------|-------|-------|
| y * x | Betwee (Combined) | 716.587 | 20 | 35.829 | 5.632 | |
| | n | | | | | <0,01 |
| | Groups | | | | | |
| | Linearity | 604.802 | 1 | 604.802 | 95.06 | |
| | Deviation from Linearity | 111.785 | 19 | 5.883 | .925 | <0,01 |
| | Within Groups | 209.950 | 33 | 6.362 | | 0,561 |

²¹ Ghozali, 2018.



| | | | | | |
|-------|---------|----|--|--|--|
| Total | 926.537 | 53 | | | |
|-------|---------|----|--|--|--|

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji linieritas pada penelitian ini, nilai signifikansi pada bagian Linearity adalah $< 0,01$, yang berarti lebih kecil dari $0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan linier yang signifikan antara variabel Kompetensi Dosen (X) dan Kepuasan Mahasiswa (Y). Selain itu, nilai signifikansi pada bagian Deviation from Linearity sebesar $0,561$, yang lebih besar dari $0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat penyimpangan dari linieritas, sehingga hubungan kedua variabel benar-benar mengikuti pola garis lurus. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi linieritas, sehingga layak digunakan untuk analisis regresi sederhana dan pengujian hipotesis.

b. Uji Regresi Sederhana

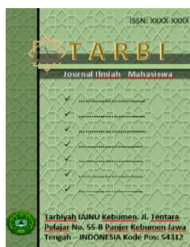
Uji regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu Kompetensi Dosen (X), terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Mahasiswa (Y). Analisis ini bertujuan untuk melihat besarnya kontribusi serta arah hubungan antara kedua variabel tersebut.

Tabel. 2 Uji Regresi Sederhana

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 4.724 | 2.871 | | 1.646 | .106 |
| | Kompetensi Dosen | .614 | .062 | .808 | 9.887 | .000 |

Sumber : Data diolah, 2025



Berdasarkan hasil uji t pada tabel koefisien, diperoleh nilai t hitung sebesar 9,887 dengan nilai signifikansi 0,000, yang jauh lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kompetensi Dosen berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa. Besarnya nilai t hitung (9,887) yang jauh melebihi t tabel (0,2681) menunjukkan bahwa kompetensi dosen merupakan faktor kuat yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Ini sejalan dengan teori bahwa kompetensi pedagogik, profesional, sosial, dan kepribadian dosen memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman belajar yang berkualitas, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran. Dengan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi dosen tidak hanya berpengaruh secara statistik, tetapi juga relevan secara praktis dalam konteks peningkatan kualitas layanan pembelajaran di IAINU Kebumen.

d. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Dengan kata lain, R^2 menunjukkan seberapa kuat model regresi mampu menggambarkan hubungan antara variabel X dan Y. Nilai R^2 berada pada rentang 0 hingga 1, di mana nilai mendekati 1 berarti model semakin baik dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen.²²

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi

| R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| .808 ^a | .653 | .646 | 2.48741 |

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil dari table summary bahwa besar $R=0,808$ dan nilai koefisien

²² Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011.



determinasi R square = 0,653. Artinya, 65,3% variasi dalam Kepuasan Mahasiswa (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kompetensi Dosen (X). Sementara itu, 34,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini, seperti metode pembelajaran, fasilitas kampus, kualitas pelayanan akademik, motivasi belajar, dan faktor lingkungan lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dosen memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di IAINU Kebumen dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi 0,614. Temuan tersebut membuktikan bahwa peningkatan kompetensi dosen berkorelasi langsung dengan peningkatan kepuasan mahasiswa, yang dalam penelitian ini diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.²³ Dengan demikian, analisis pembahasan dilakukan dengan mengaitkan indikator kompetensi dosen dan indikator kepuasan mahasiswa secara utuh.

Kompetensi pedagogik dosen terbukti memberikan kontribusi terhadap dimensi reliability kepuasan mahasiswa. Mahasiswa menyatakan lebih puas ketika dosen hadir tepat waktu, memberikan materi secara jelas dan konsisten, serta menepati janji akademik seperti pengembalian nilai atau tugas. Keandalan ini muncul melalui kemampuan dosen mengorganisasi pembelajaran, menjelaskan materi secara sistematis, dan menciptakan pembelajaran yang terstruktur. Konsistensi pelayanan akademik yang diberikan dosen menunjukkan bahwa aspek pedagogik menjadi fondasi utama kepercayaan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di IAINU Kebumen.

Selanjutnya, kompetensi pedagogik dan sosial juga berkontribusi kuat terhadap dimensi responsiveness. Mahasiswa merasa puas ketika dosen cepat merespons pertanyaan, memberikan umpan balik tugas tepat waktu, serta mudah dijangkau ketika mahasiswa mengalami kesulitan belajar. Kemampuan dosen menciptakan interaksi dua arah dan menyediakan waktu untuk konsultasi akademik menunjukkan bahwa dosen memiliki kepedulian terhadap perkembangan mahasiswa. Kecepatan dan ketepatan layanan akademik ini memperkuat persepsi mahasiswa bahwa dosen memberikan perhatian dan dukungan yang memadai selama proses pembelajaran berlangsung.

²³ Parasuraman, Zeithaml & Berry, 2016.



Kompetensi kepribadian dan profesional dosen berhubungan erat dengan dimensi assurance, yaitu keyakinan dan rasa aman mahasiswa selama mengikuti pembelajaran. Mahasiswa merasa lebih percaya diri dan nyaman ketika dosen menguasai materi dengan baik, bersikap profesional, serta menunjukkan etika mengajar yang baik. Dosen yang memiliki kepribadian positif seperti disiplin, adil, dan berintegritas, memberikan jaminan bahwa pembelajaran berlangsung dengan kredibel dan berkualitas. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa pengetahuan, sikap, dan kemampuan profesional pendidik berkontribusi terhadap tumbuhnya kepercayaan mahasiswa terhadap institusi pendidikan.²⁴

Selain itu, dimensi empathy juga menunjukkan keterkaitan kuat dengan kompetensi kepribadian dan sosial dosen. Mahasiswa merasa puas ketika dosen mampu memahami kesulitan belajar mereka, memberikan perhatian terhadap perkembangan akademik, bersikap ramah, dan tidak diskriminatif. Sikap empatik dosen membuat mahasiswa merasa dihargai sebagai individu, bukan hanya sebagai peserta didik, sehingga menumbuhkan kenyamanan yang berdampak langsung pada kepuasan belajar. Kondisi ini mencerminkan bahwa kualitas pendidikan bukan hanya ditentukan oleh aspek kognitif, tetapi juga oleh hubungan interpersonal yang manusiawi antara dosen dan mahasiswa.²⁵

Kompetensi sosial dan profesional dosen juga sangat berpengaruh terhadap dimensi tangibles atau aspek berwujud dalam proses pembelajaran. Penggunaan media pembelajaran yang menarik, penampilan profesional dosen, serta penyediaan materi kuliah yang disusun dengan baik membuat mahasiswa merasa mendapatkan pengalaman belajar yang berkualitas. Selain itu, dukungan fasilitas kelas yang layak turut memperkuat persepsi mahasiswa bahwa proses pembelajaran berlangsung secara modern dan profesional. Meskipun tangibles sering dianggap sebagai faktor di luar kompetensi dosen, pemilihan media dan cara dosen menyajikan materi tetap menjadi bagian dari implementasi kompetensinya di ruang kelas.²⁶

Jika dikaitkan dengan kualitas pendidikan di IAINU Kebumen, nilai R^2 sebesar 0,653 menunjukkan bahwa kompetensi dosen menjelaskan 65,3% variasi kepuasan mahasiswa.

²⁴ Mulyasa, 2017.

²⁵ Uno, 2015.

²⁶ Kotler, 2004.



Artinya, peran dosen sangat dominan dalam menentukan kualitas layanan pembelajaran dan pengalaman akademik mahasiswa. Kondisi ini memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pendidikan di IAINU Kebumen sangat bergantung pada peningkatan kompetensi dosen dalam seluruh aspek yang telah dijabarkan. Pembelajaran yang konsisten, responsif, profesional, empatik, dan berwujud konkret menjadi indikator kualitas pendidikan yang dinilai langsung oleh mahasiswa.

Meskipun demikian, hasil penelitian ini juga mengindikasikan bahwa 34,7% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pendidikan juga dipengaruhi oleh fasilitas belajar, sarana prasarana kampus, kualitas layanan administrasi akademik, inovasi pembelajaran berbasis teknologi, motivasi belajar mahasiswa, serta iklim akademik.²⁷ Faktor-faktor tersebut turut membentuk pengalaman belajar mahasiswa dan secara langsung mempengaruhi kepuasan mereka terhadap pendidikan yang diterima. Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa kompetensi dosen merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di IAINU Kebumen. Namun, penguatan kualitas pendidikan perlu dilakukan secara komprehensif melalui peningkatan sarana prasarana, layanan akademik, inovasi metode pembelajaran, dan pembangunan budaya akademik yang kondusif. Integrasi berbagai faktor tersebut akan membawa kualitas pendidikan menuju arah yang lebih unggul dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi dosen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di IAINU Kebumen. Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dengan koefisien regresi sebesar 0,614, yang menandakan bahwa semakin baik kompetensi dosen, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran. Nilai koefisien determinasi (R-square) sebesar 0,653 menunjukkan bahwa

²⁷ Suhardi, 2023; Murti & Prasetyo, 2018; Setiyowati, 2020.



kompetensi dosen mampu menjelaskan 65,3% variasi kepuasan mahasiswa, sedangkan 34,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian.

Temuan ini menegaskan bahwa kompetensi dosen yang mencakup aspek pedagogik, profesional, kepribadian, dan sosial berperan penting dalam menciptakan pengalaman belajar yang berkualitas dan memuaskan bagi mahasiswa. Dengan demikian, upaya peningkatan dan pengembangan kompetensi dosen secara berkelanjutan menjadi strategi penting yang perlu diterapkan oleh IAINU Kebumen untuk memperbaiki mutu pembelajaran serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). (2019). *Instrumen Akreditasi Program Studi (IAPS) 4.0*. Jakarta: BAN-PT.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. New Jersey: Pearson Education.
- Kuncoro, M. (2011). *Metode kuantitatif: Teori dan aplikasi untuk bisnis dan ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mujahidin, Ali dkk. (2018). Pengaruh citra perguruan tinggi dan kompetensi dosen terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta (Studi pada IKIP PGRI Bojonegoro). *Jurnal*, 4(2), 49–66.
- Murti, R. W., & Prasetio, A. P. (2018). Pengaruh kompetensi dosen terhadap prestasi akademik mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University. *Jurnal*, 2018.
- Movitaria, Mega Adyna dkk. (2024). *Metodologi Penelitian*. (Sumatera Barat: CV Afasa Pustaka.
- Nur-wina Tuan, T. G., Abu Bakar, & Quah, W. B. (2024). Lecturer competence and student satisfaction: A roadmap for quality education. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 12(4). <https://doi.org/10.6007/IJARPED/v12-i4/18970>



-
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2016). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Permendiknas Nomor 58 Tahun 2009 tentang Standar Kompetensi Dosen.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi, M. (2023). Pengaruh kompetensi dosen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada IKIP Mataram. *Jurnal*, 114–123.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. New York: McGraw-Hill.