

MODEL EVALUASI DOSEN METODOLOGI EKONOMI ISLAM OLEH MAHASISWA SELAMA PANDEMI COVID 19



Muizzudin

Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Islamic Village Tangerang

muizviva@gmail.com✉

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja dosen mata kuliah metodologi ekonomi Islam berdasarkan pengamatan mahasiswa selama pembelajaran daring sebagai efek dari pandemi COVID 19. Pengukuran kinerja dilakukan berdasarkan konsep kepuasan jasa pendidikan yang membandingkan harapan dan kenyataan terkait lima dimensi mutu pengajaran dengan mengadopsi konsep mutu dari Parasunaman yaitu: wujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Data dikumpulkan dari angket yang diisi oleh mahasiswa. Riset deskriptif kuantitatif digunakan untuk memetakan kekuatan dan kelemahan dosen dalam empat klasifikasi: pertama, aspek layanan apa yang dosen harus prioritaskan karena kinerja dosen rendah dan harapan mahasiswa tinggi; kedua, aspek layanan apa yang dosen harus tetap jaga seperti yang sudah ada karena kinerja dosen sudah sesuai dengan kepuasan mahasiswa; tiga, aspek layanan apa yang dosen harus tetap jaga seperti yang sudah ada tetapi memungkinkan untuk mempertimbangkan kembali karena kinerja dosen rendah dan harapan mahasiswa juga rendah; empat, aspek layanan apa yang dosen harus kurangi penekanannya karena kinerja dosen sudah tinggi tetapi harapan mahasiswa rendah. Hasil riset menunjukan dengan empat klasifikasi ini, kinerja dosen yang berhubungan dengan mutu layanan dapat dikelola dengan baik.

Kata Kunci: Evaluasi, kinerja, dosen, dimensi mutu, COVID 19

ABSTRACT

The research is aimed at evaluating the lecturer's performance in teaching the methodology of Islamic economics based on the students' observation during the online course as the effect of COVID-19. The measurement of the performance refers to the concept of satisfaction related to the educational service by comparing the performance to the expectation adopted from Parasunaman's five quality dimension: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The data is collected from the questionnaire. The descriptive quantitative research is used to map the strengths and weaknesses in four classifications: first, what aspects a lecturer should prioritize because the lecturer's performance is low and the student expectation is high; second, what aspects a lecturer should maintain because the lecturer performance is in line with the student expectation; third, what aspects a lecturer should maintain but think again about weighting them because the lecturer performance is low and the student expectation is also low; fourth, what aspects a lecturer should reduce their emphasis because the lecturer performance is high but the student expectation is low. The result shows that with the four classifications, the lecturer's performance related to service quality can be managed well.

Keywords: *Evaluation, performance, lecturer, quality dimension, COVID 19*

A. PENDAHULUAN

Pandemi COVID 19 memporak-porandakan hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk aspek pendidikan. Salah satu hikmah yang dapat dipetik dari pandemi adalah percepatan dan kesiapan pembelajaran secara daring. Dalam konteks ini, pandemi dapat dipandang sebagai tantangan dan peluang untuk menyiapkan materi dan media pembelajaran, memfasilitasi ruang belajar daring, membuka ruang dan pola komunikasi dan interaksi antara dosen dan mahasiswa dan juga antar mahasiswa.

Untuk menjaga mutu pembelajaran, tentunya dosen dengan sendirinya harus siap dievaluasi oleh pihak-pihak terkait termasuk mahasiswa. Evaluasi dosen oleh mahasiswa dalam hal-hal dosen mengajar daring, berinteraksi, dan berkomunikasi dengan mahasiswa, menggunakan media-media pembelajaran yang harus dikondisikan serba daring dapat memberikan efek positif bagi dosen bersangkutan dan lembaga tempat dosen mengajar.

Dalam upaya menjaga mutu mengajar mahasiswa secara daring, tentunya Penulis melakukan eksplorasi konsep-konsep yang dapat diaplikasikan secara terstruktur dan terukur. Konsep yang sangat memungkinkan digunakan adalah konsep mengelola kepuasan pelanggan. Setelah membanding-bandingkan pelanggan dengan mahasiswa, Penulis berpandangan sebetulnya mahasiswa juga pelanggan jasa pendidikan. Dosen mengajar dan mahasiswa mendapatkan jasa pendidikan dengan mengikuti perkuliahan yang diampu oleh dosen terkait.

Sebetulnya aspek kepuasan mahasiswa sangat luas sekali. Selain aspek dosen, kepuasan mahasiswa banyak cakupannya, seperti terkait sarana, prasarana, layanan akademik, dan lain-lain. Penelitian kali ini hanya fokus pada aspek dosen. Evaluasi dosen oleh mahasiswa dianalisa sedemikian rupa dengan menggunakan tiga pendekatan: dua konsep manajemen pemasaran dan satu lagi pendekatan konsep manajemen SDM.

Pendekatan pertama untuk mengetahui esensi kepuasan mahasiswa. Dari studi literatur diperoleh informasi bahwa kajian kepuasan pelanggan pada perguruan tinggi sudah banyak dilakukan. Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan (Sarjono, Widawati & Siswohadi, 2020). Mahasiswa yang tidak puas akan mengambil satu dari dua tindakan pertama mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan tersebut dengan meninggalkan atau pindah ke program studi lain atau ke perguruan tinggi lain, dan kedua mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan dengan mencari informasi yang dapat memperkuat nilai tinggi jasa tersebut (Bhakti, 017).

Salah satu studi menunjukkan istilah kepuasan mahasiswa diambil dari istilah kepuasan pelanggan (Dominici & Palumbo, 2013, p.88). Pertama kepuasan mahasiswa, adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan Lembaga pendidikan

tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sallehuddin, 2011). Kedua ukuran seberapa baik suatu produk atau jasa dapat memenuhi kebutuhan pelanggan (Milner & Furnham, 2017, hlm. 356). Ketiga adanya jarak antara harapan dan kenyataan setelah menggunakan produk atau jasa.

Pendekatan kedua diambil dari konsep manajemen pemasaran untuk mengeksplorasi dimensi yang diperlukan sebagai patokan mengukur kepuasan mahasiswa. Dimensi yang digunakan adalah lima dimensi mutu yang dikembangkan oleh Parasurman, yaitu wujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Zouari & Abdelhedi, 2021). Dimensi wujud mencakup bentuk fisik fasilitas, sarana, prasarana, karyawan, dan media-media komunikasi; dimensi keandalan mencakup kemampuan memenuhi layanan yang dijanjikan secara akurat; dimensi daya tanggap mencakup kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan layanan; dimensi jaminan mencakup pengetahuan, kesediaan, dan kemampuan karyawan untuk meyakinkan pelanggan; dimensi empati mencakup perhatian terhadap pelanggan (Milner & Furnham, 2017, p. 355).

Lima dimensi mutu ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dengan memformulasikan setiap dimensi mencakup butir-butir yang dikandungnya. Dimensi wujud mencakup tiga butir, yaitu: kepantasan pakaian, background, dan lingkungan sekitar saat kelas tatap muka; kelihatan sehat; dan bersahabat. Berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan (Sulastri, 2016).

Dimensi keandalan mencakup tiga butir, yaitu: hadir pada setiap kelas muka; materi kuliah dapat diakses walaupun bukan pada saat perkuliahan; tersedia jalur komunikasi. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan perusahaan (dosen) untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apa pun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (Sulastri, 2016)

Dimensi daya tanggap mencakup tiga butir, yaitu: menjawab pertanyaan-pertanyaan dari mahasiswa; mengulangi penjelasan materi kuliah jika diperlukan; terbuka terhadap saran, masukan, atau keluhan terkait kendala jaringan. Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan waktu jasa diberikan, kemudian memberikan jasa secara cepat (Sulastri, 2016).

Dimensi jaminan terdiri dari satu butir yaotu berbicara atau memberikan arahan dengan baik. Dimensi ini juga menjelaskan yaitu sikap dan perilaku para dosen mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan / perguruan tinggi dapat menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan (Sulastri, 2016)

Dimensi empati terdiri dari dua butir, yaitu: memotivasi mahasiswa untuk paham dan menguasai keterampilan terkait mata kuliah; dan memberikan perhatian khusus bagi yang memerlukan. Berarti perusahaan (dosen) memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman (Sulastri, 2016).

Pendekatan ketiga adalah pendekatan menggunakan analisis IPA (importance performance analysis). Metode ini dapat melihat sejauh mana pencapaian organisasi, serta yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh organisasi (Ong & Pambudi, 2014). Metode ini merupakan teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari produk yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan berdasarkan sudut pandang pengguna produk atau jasa (Immanuel & Setiawan, 2020).

Dengan demikian, kekuatan dan kelemahan dosen dapat diklasifikasikan sebagai berikut: 1. Butir-butir apa yang harus menjadi prioritas dosen karena kinerja dosen rendah dan harapan mahasiswa tinggi; 2. Butir-butir apa yang harus dijaga karena sudah sesuai dengan harapan mahasiswa; 3. Butir-butir apa yang harus dijaga tapi harus dipikir ulang karena kinerja dosen rendah dan harapan mahasiswa rendah juga; 4. Butir-butir apa yang harus dikurangi penekannya karena kinerjanya sudah tinggi tetapi harapan mahasiswa rendah.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berbentuk penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data primer yang diambil dari angket yang diisi oleh responden. Ada 25 responden penelitian. Seluruh responden adalah mahasiswa yang mengambil mata kuliah metodologi ekonomi Islam pada semester genap tahun akademik 2020-2021 dan Penulis menjadi salah satu dosen yang mengampu mata kuliah tersebut.

Pernyataan-pernyataan dalam angket dibuat berdasarkan lima dimensi dengan mengeksplorasi kekuatan dan kelemahan dosen dalam menjalankan kelas daring selama masa pandemi COVID 19. Responden diminta memilih satu opsi jawaban yang disediakan dengan kala Likert: sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju untuk setiap pernyataan. Seluruh responden memberikan jawaban dengan mengakses link yang diberikan.

Untuk dapat dilakukan analisis IPA (*Important Performance Analysis*), dibuatkan dua kolom, yaitu: kolom *performance* (kenyataan yang dilihat oleh responden) dan kolom *importance* (harapan yang dianggap penting oleh responden). Setiap kolom terdiri dari 12 pernyataan yang sama.

Data yang dikumpulkan diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah dinyatakan valid dan reliabel, data dianalisis dengan menggunakan teknis analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk membuat empat pengelompokan, yaitu Kelompok A, Kelompok B, Kelompok C, dan Kelompok D.

Kelompok A terdiri dari butir-butir apa yang harus menjadi prioritas dosen karena kinerja dosen rendah dan harapan mahasiswa tinggi. Kelompok B terdiri dari butir-butir apa yang harus dijaga karena sudah sesuai dengan harapan mahasiswa. Kelompok C terdiri dari butir-butir apa yang harus dijaga tapi harus dipikir ulang karena kinerja dosen rendah dan harapan mahasiswa rendah juga. Kelompok D terdiri dari butir-butir apa yang harus dikurangi penekanannya karena kinerjanya sudah tinggi tetapi harapan mahasiswa rendah.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden penelitian ini adalah 25 mahasiswa yang mengambil mata kuliah metodologi ekonomi Islam kelas malam pada semester genap tahun akademik 2020-2021. Komposisi mereka berdasarkan jenis kelamin adalah 8 laki-laki dan 17 perempuan.

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	8	32 %
Perempuan	17	68 %
Total	25	100 %

2. Model Angket

Ada 12 butir pernyataan pada setiap kolom yang tersedia: kolom *performance* (kenyataan/pengalaman yang dialami oleh responden) dan kolom *importance* (harapan responden). Responden hanya memilih satu opsi dari lima opsi yang tersedia, yaitu SS (sangat setuju), S (setuju), N (netral), TS (tidak setuju), dan STS (sangat tidak setuju).

Tabel 2. Model Angket

No	Pernyataan	Pengalaman						Mahasiswa						Harapan Mahasiswa					
		SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS			
1	Dosen memakai pakaian yang pantas saat kelas tatap muka. Dosen kelihatan siap saat kelas tatap muka.																		
2	kelas tatap muka.																		
3	Dosen kelihatan bersahabat saat kelas tatap muka.																		
4	Dosen hadir pada setiap kelas daring sesuai dengan jadwal.																		
5	Materi kuliah dapat diakses walaupun bukan pada saat perkuliahan kelas tatap muka.																		

-
- 6 Dosen menyediakan jalur komunikasi dengan mahasiswa (seperti grup WA) untuk kelas tatap muka.
- 7 Dosen menjawab pertanyaan jika ada saat kelas tatap muka.
- 8 Dosen mengulangi penjelasan jika diperlukan saat kelas tatap muka.
- 9 Dosen terbuka terhadap saran, masukan, atau keluhan saat kelas tatap muka.
- 10 Dosen memberikan arahan dengan baik selama kelas daring.
- 11 Dosen memotivasi mahasiswa menguasai keterampilan terkait mata kuliah.
- 12 Dosen memberikan perhatian khusus bagi yang memerlukan.

Sumber: Diolah dari 5 dimensi mutu dengan beberapa penyesuaian

3. Nilai Tiap Butir Pernyataan

Dari olah data, didapat nilai rata-rata setiap butir untuk kolom *performance* (kenyataan/pengalaman yang dialami oleh responden) dan kolom *importance* (harapan responden), dan juga jumlah total serta rata-rata dari *performance* dan *importance*. Hanya melihat angka-angka seperti dalam tabel ini dapat menyesatkan kesimpulan. Misalkan, nilai rata-rata *importance* (4,35) lebih tinggi dari nilai rata-rata *performance* (4,24), nilai tiap butir kecuali butir 6 di kelompok *performance* lebih rendah dari nilai tiap butir di *importance* bukan berarti kinerja dosen buruk, bukan berarti mahasiswa tidak puas dengan dosen. Pemetaan nilai dalam Tabel 2 digunakan untuk melakukan perhitungan selanjutnya supaya lebih komprehensif.

Tabel 3. Nilai Tiap Butir Pernyataan

Butir Pernyataan	Performance	Importance
Butir 1	4,36	4,48
Butir 2	4,32	4,40

Butir 3	4,60	4,64
Butir 4	4,04	4,24
Butir 5	4,36	4,48
Butir 6	4,56	4,48
Butir 7	3,92	4,16
Butir 8	4,36	4,52
Butir 9	4,16	4,28
Butir 10	4,00	4,24
Butir 11	3,96	4,08
Butir 12	4,20	4,24
Total	50,84	52,24
Rata-Rata	4,24	4,35

4. Uji Validitas

Suatu butir pernyataan dinyatakan valid kalau r hitungnya lebih besar dari r tabel. Setiap butir pernyataan yang ada dalam angket mempunyai r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan adalah valid. Pada Tabel 3 dan 4 menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan adalah valid.

Tabel 3. Uji Validitas *Performance*

Butir	r Hitung	r Tabel	Acuan Putusan	Simpulan
Performance	Butir 1	0,545	0,396	r Hitung > r Tabel
	Butir 2	0,620	0,396	r Hitung > r Tabel
	Butir 3	0,629	0,396	r Hitung > r Tabel
	Butir 4	0,804	0,396	r Hitung > r Tabel
	Butir 5	0,729	0,396	r Hitung > r Tabel
	Butir 6	0,848	0,396	r Hitung > r Tabel
	Butir 7	0,615	0,396	r Hitung > r Tabel
	Butir 8	0,729	0,396	r Hitung > r Tabel
	Butir 9	0,646	0,396	r Hitung > r Tabel
	Butir 10	0,787	0,396	r Hitung > r Tabel
	Butir 11	0,457	0,396	r Hitung > r Tabel
	Butir 12	0,726	0,396	r Hitung > r Tabel

Sumber: Hasil olah data primer dengan IBM SPSS Statistics 25

Tabel 4. Uji Validitas *Importance*

Importance	Butir 1	0,679	0,396	r Hitung > r Tabel	Valid
	Butir 2	0,662	0,396	r Hitung > r Tabel	Valid
	Butir 3	0,697	0,396	r Hitung > r Tabel	Valid
	Butir 4	0,841	0,396	r Hitung > r Tabel	Valid
	Butir 5	0,688	0,396	r Hitung > r Tabel	Valid
	Butir 6	0,845	0,396	r Hitung > r Tabel	Valid

Butir 7	0,696	0,396	r Hitung > r Tabel	Valid
Butir 8	0,832	0,396	r Hitung > r Tabel	Valid
Butir 9	0,656	0,396	r Hitung > r Tabel	Valid
Butir 10	0,702	0,396	r Hitung > r Tabel	Valid
Butir 11	0,740	0,396	r Hitung > r Tabel	Valid
Butir 12	0,712	0,396	r Hitung > r Tabel	Valid

Sumber: Hasil olah data primer dengan IBM SPSS Statistics 25

5. Uji Reliabilitas

Acuan untuk menentukan instrumen penelitian reliable atau tidak adalah apabila variabel mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih tinggi dari 0,6 (Sujarweni, 2014, p.89). Dengan berpegang pada acuan ini, variabel *performance* dan variabel *importance* dilakukan uji reliabilitas.

Dari olah data yang ditampilkan pada Tabel 5 diketahui bahwa variabel *performance* (kenyataan atau pengalaman yang dialami oleh responden) dan variabel *importance* (harapan responden) mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih tinggi dari 0,6 dengan masing-masing nilai 0,891 dan 0,918. Dengan demikian instrumen penelitian ini reliabel.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Acuan Putusan	Simpulan
Performance	0,891	Cronbach's Alpha > 0,6	Reliabel
Importance	0,918	Cronbach's Alpha > 0,6	Reliabel

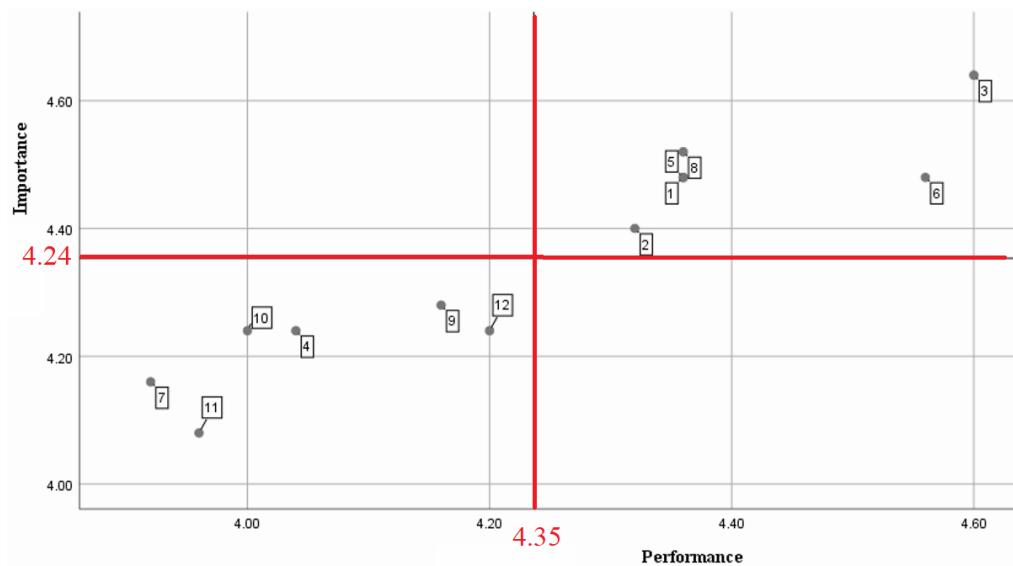
Sumber: Hasil olah data primer dengan IBM SPSS Statistics 25

6. Analisa IPA (*Importance Performance Analysis*)

Setelah melewati uji validitas dan uji reliabilitas dan sudah lulus semua, langkah selanjutnya adalah melakukan analisa IPA (J Supranto, 2011, hlm. 56). Analisa IPA sangat urgensi dilakukan supaya pemetaan dan pengelolaan kekuatan dan kelemahan dosen dapat dilakukan secara terstruktur dan teratur. Analisa IPA digunakan untuk secara rasional dan proporsional kesesatan kesimpulan seperti yang disampaikan di atas, misalkan nilai rata-rata *importance* (4,35) lebih tinggi dari nilai rata-rata *performance* (4,24), nilai tiap butir kecuali butir 6 di kelompok *performance* lebih rendah dari nilai tiap butir di *importance* bukan berarti kinerja dosen buruk. Analisa IPA juga dapat digunakan untuk mereduksi kesesatan kesimpulan lain yang dapat terjadi. Misalkan jika hanya membandingkan nilai rata-rata penilaian kinerja seorang dosen dengan dosen lain yang lebih rendah, dosen yang bersangkutan bukan berarti berkinerja buruk. Analisa IPA juga dapat digunakan untuk evaluasi diri yang terukur. Misalkan, jika hasil penilaian kinerja seorang dosen diklaim tidak baik, sangat mungkin dosen yang bersangkutan perlu detail dalam hal apa yang kurang.

Analisa IPA membantu memetakan butir-butir pernyataan ke dalam empat kelompok: Kelompok A, Kelompok B, Kelompok C, dan Kelompok D.

Kelompok A terdiri dari butir-butir apa yang harus menjadi prioritas dosen karena kinerja dosen rendah dan harapan mahasiswa tinggi. Kelompok B terdiri dari butir-butir apa yang harus dijaga karena sudah sesuai dengan harapan mahasiswa. Kelompok C terdiri dari butir-butir apa yang harus dijaga tapi harus dipikir ulang karena kinerja dosen rendah dan harapan mahasiswa rendah juga. Kelompok D terdiri dari butir-butir apa yang harus dikurangi penekanannya karena kinerjanya sudah tinggi tetapi harapan mahasiswa rendah.



Gambar 1. Diagram Pengklasifikasian Butir-butir Pernyataan

Hasil olah menunjukkan pengklasifikasian butir-butir ke dalam empat kelompok dan posisi setiap butir berdasarkan angka yang diperoleh oleh dosen.

Kelompok A terdiri dari butir-butir apa yang harus menjadi prioritas dosen karena kinerja dosen rendah dan harapan mahasiswa tinggi. Hasil analisis IPA menunjukkan dosen tidak mempunyai butir-butir dalam kelompok ini.

Kelompok B terdiri dari butir-butir apa yang harus dijaga karena sudah sesuai dengan harapan mahasiswa. Hasil analisis IPA menunjukkan dosen mempunyai enam butir, yaitu butir-butir nomor 1, 2, 3, 5, 6, dan 8.

Kelompok C terdiri dari butir-butir apa yang harus dijaga tapi harus dipikir ulang karena kinerja dosen rendah dan harapan mahasiswa rendah juga. Hasil analisis IPA menunjukkan dosen mempunyai enam butir, yaitu butir-butir nomor 4, 7, 9, 10, 11, dan 12.

Kelompok D terdiri dari butir-butir apa yang harus dikurangi penekanannya karena kinerjanya sudah tinggi tetapi harapan mahasiswa rendah. Hasil analisis IPA menunjukkan dosen tidak mempunyai butir-butir dalam kelompok ini.

D. SIMPULAN

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa evaluasi dosen dapat dilakukan oleh mahasiswa karena mahasiswa juga dapat dianggap sebagai pelanggan jasa pelayanan pendidikan. Seperti pelanggan-pelanggan produk atau jasa lainnya, mahasiswa juga mempunyai tingkat kepuasan tertentu terhadap dosen. Konsep dimensi mutu yang secara historis awal-awalnya tidak digunakan untuk dunia pendidikan, tetapi sekarang justru sudah banyak lembaga pendidikan yang mengadopsi konsep dimensi mutu ini dan tentunya melakukan penyesuaian yang diperlukan. Begitu juga dengan analisa IPA, analisa ini dapat membantu pemetaan kekuatan dan kelemahan dosen ke dalam empat kelompok klasifikasi sehingga pengelolaan kinerja dosen lebih akurat.

Karena penelitian ini ruang lingkupnya masih kecil, Penulis menyarankan ada penelitian lanjutan dengan aspek-aspek lainnya yang lebih luas dari faktor dosen untuk peningkatan kinerja dosen, juga dirasa perlu adanya penelitian lanjutan yang dapat mengelola tingkat kepuasan mahasiswa terhadap produk atau layanan lain di kampus.

DAFTAR PUSTAKA

- Bhakti, Y. (2017). Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika. *Jurnal Formatif*, 07(03), 272-285.
- Dominici, G., & Palumbo, F. (2013). How to build an e-learning product: Factors for student/customer satisfaction. *Business Horizons*, 56(1), 87–96. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2012.09.011>
- Immanuel, G. A. & Setiawan, R. (2020). Implementasi Metode *Importance Performance Analysis* Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik. *Kurawal Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri*, 03(02), 181-190.
- Milner, R., & Furnham, A. (2017). Measuring Customer Feedback, Response and Satisfaction. *Psychology*, 8(3), 350–362. <https://doi.org/10.4236/psych.2017.83021>
- Ong, J. O. & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan *Importance Performance Analysis* Di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *Jurnal jati Undip*, IX(01), 1-10.
- Sallehuddin, F. I. O. & I. S. (2011). Media Sosial: Kajian Tentang Penglibatan Dan Kepuasan Dalam Kalangan Mahasiswa. *Proceeding of the International Conference on Media And Communication (MENTION2011)*
- Sulastri, T. (2016). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen. *Jurnal ilmiah ekonomi manajemen dan kewirausahaan "optimal"*. 10(02), 167-184.
- Supranto, J. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta.

- Sujarweni, W. (2014). *SPSS Untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press
- Widawati E & Siswohadi. (2020). Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen*, 04(01), 1500-1513
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer Satisfaction In The Digital Era:Evidence From Islamic Banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10:9.