

Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Pembimbing Tugas Akhir Menggunakan Metode Chi-Square

Lamhot Sitorus¹, Servin Oktavia Sinaga², Andy Paul Harianja³

^{1,2}Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Katolik Santo Thomas Medan, Jl. Setia Budi No. 479 F Tanjung Sari, Medan, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: September 02, 25
Revised: September 23, 25
Available online: Oktober 01, 27

KEYWORDS

Layanan Bimbingan, Kepuasan Mahasiswa, Kinerja Dosen Pembimbing, *Chi-Square*

CORRESPONDENCE

Phone: 081333982316
E-mail: sinagaservin@gmail.com

A B S T R A C T

Layanan bimbingan tugas akhir dapat mempengaruhi proses kelancaran penyusunan tugas akhir. Kualitas bimbingan yang diberikan dosen pembimbing kepada mahasiswa merupakan salah satu indikator penting dalam pengerjaan tugas akhir. Kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan bimbingan yang diberikan dosen pembimbing, mulai dari kompetensi dosen, empati dan responsive, proses dan hasil akhir, yang dapat mempengaruhi mutu lulusan dan reputasi institusi. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pembimbing tugas akhir di Universitas Katolik Santo Thomas. Data penelitian ini akan di kumpulkan melalui sistem yang dirancang khusus, dimana mahasiswa mengisi data diri dan menjawab pertanyaan terkait kepuasan bimbingan secara langsung di sistem. Aspek yang diukur meliputi, kompetensi, empati dan responsivitas, fasilitas, serta hasil akhir bimbingan. Data responden akan dianalisis menggunakan metode *Chi-Square* untuk mengidentifikasi hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian akan menunjukkan adanya beberapa aspek layanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, sekaligus menunjukkan area yang memerlukan perbaikan. Hasil analisis ini diharapkan menjadi acuan bagi pihak universitas dalam meningkatkan mutu layanan bimbingan, sehingga dapat memberikan layanan bimbingan yang lebih optimal bagi mahasiswa akhir..

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan pendidikan pada masyarakat [1]. Perguruan tinggi dituntut memberikan pelayanan yang terbaik pada mahasiswa karena hal ini sangat berpengaruh terhadap akreditasi kampus dan sangat berpengaruh terhadap lulusan yang dihasilkan oleh Universitas tersebut [2]. Mahasiswa merupakan elemen utama dalam sistem pendidikan perguruan tinggi dan berperan sebagai pelanggan utama dalam konteks pelayanan pendidikan di perguruan tinggi [3]. Salah satu bentuk layanan yang penting di perguruan tinggi adalah bimbingan tugas akhir, yang menjadi bagian tak terpisahkan dari proses pembelajaran mahasiswa. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan menjadi tolak ukur penting yang mencerminkan keberhasilan suatu institusi perguruan tinggi yang dapat memberikan pengalaman belajar yang bermutu [4]. Kepuasan merupakan keseluruhan perasaan dari seseorang setelah mendapatkan jasa/produk sesuai keinginan, tingkat kepuasan ditentukan oleh perbedaan antara kinerja layanan yang diterima dengan apa yang konsumen harapkan [5]. Apabila lembaga pendidikan ini memperlakukan mahasiswa sebagai pelanggan dengan mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa [3].

Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di perguruan tinggi menjadi sangat penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang ada. Melalui evaluasi tersebut, institusi dapat memperoleh umpan balik yang berharga untuk memperbaiki dan mengembangkan strategi layanan pendidikan yang lebih efektif [6]. Dalam kehidupan perkuliahan, setiap mahasiswa pasti diberikan dosen

pembimbing seminar dan tugas akhir yang berfungsi sebagai petunjuk arah menulis tugas akhir sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk melanjutkan dan memperluas kajian terkait dengan mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pembimbing tugas akhir di Universitas Katolik Santo Thomas, menggunakan metode *Chi-Square* yang memungkinkan untuk menganalisis apakah ada perbedaan yang signifikan antara frekuensi yang di observasi dan frekuensi yang diharapkan. Penelitian ini akan menggunakan sistem yang akan dibangun khusus untuk memproses data yang diperoleh melalui kuesioner google form. Metode yang akan digunakan yaitu metode *Chi-Square* (X^2).

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana mahasiswa merasa puas terhadap kinerja dosen pembimbing yang mendampingi mahasiswa dalam proses tugas akhir. Melalui penggunaan metode Metode *Chi-Square* digunakan untuk menguji hubungan antara dua variabel berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas layanan bimbingan, serta memberikan umpan balik kebutuhan dan harapan mahasiswa secara lebih efektif..

METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Analisis Chi-Square

Analisis *Chi-Square* digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pembimbing tugas akhir, dalam hal ini untuk mengetahui apakah ada hubungan signifikan antara dua variabel atau lebih yang mencakup kinerja dosen pembimbing tugas akhir dan tingkat kepuasan mahasiswa. Sistem yang digunakan dalam penelitian ini memungkinkan pengumpulan data secara langsung dari mahasiswa melalui pengisian kuesioner online. Data yang terkumpul kemudian akan diproses dengan uji *Chi-Square* untuk menentukan apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel-variabel yang diuji. Secara umum proses analisis chi-square mencakup beberapa tahapan yaitu:



Gambar 1. Metode Penelitian

2.2 Pengumpulan Data

Tahapan pertama adalah pengumpulan data yang dihimpun dari jawaban dari mahasiswa mengenai informasi yang relevan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pembimbing tugas akhir. Data yang dikumpulkan menggunakan sistem online yang memungkinkan mahasiswa untuk mengisi kuesioner secara langsung di dalam sistem. Setiap mahasiswa yang terdaftar di dalam sistem akan diberikan akses untuk mengisi kuesioner yang terdiri dari 20 pertanyaan mengenai kepuasan mereka terhadap kinerja dosen pembimbing tugas akhir. Kuesioner ini menggunakan skala Likert dengan rentang nilai dari 1 (Sangat Tidak Puas) hingga 5 (Sangat Puas). Sangat Tidak Puas) hingga 5 (Sangat Puas).

2.3 Analisis Statistik

Analisis statistik digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari responden mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek yang terkait dengan proses bimbingan tugas akhir. Statistik deskriptif, khususnya rata-rata dan standar deviasi, diterapkan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai distribusi jawaban responden pada setiap kategori pertanyaan yang ada.

a. Rata-Rata (*Mean*)

Perhitungan rata-rata untuk kategori Kompetensi dimana pertanyaan terdiri dari 4 pertanyaan. Berikut ini adalah perhitungan untuk pencarian rata-rata untuk kategori “Kompetensi”. Total jawaban yang diperoleh untuk kategori kompetensi dari 452 responden adalah 1878.7256, maka rata-rata untuk kategori ini dapat dihitung dengan rumus:

$$Mean_{Kompetensi} = \frac{Total\ Nilai}{n} = \frac{1878.7256}{452} \approx 4.1438$$

Dimana:

1. Total Nilai merupakan jumlah dari seluruh nilai jawaban yang diberikan oleh responden untuk kategori kompetensi.
2. n adalah jumlah responden yang memberikan jawaban, yaitu 452 responden.

Hasil perhitungan rata-rata ini adalah 4.1438.

b. Standar Deviasi

Perhitungan standar deviasi digunakan untuk mengukur sebaran atau variabilitas nilai jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kategori Kompetensi. Berikut ini adalah langkah-langkah dalam menghitung standar deviasi yaitu:

1. Sebelum menghitung standar deviasi, terlebih dahulu untuk menghitung rata-rata dari seluruh nilai jawaban responden. Misalnya, untuk perhitungan nilai rata-rata untuk pertanyaan “Pembimbing memiliki pengetahuan yang cukup dalam bidang yang diteliti.” adalah 4.6.
2. Setiap nilai jawaban responden dikurangkan dengan rata-rata, dan kemudian hasil selisih tersebut dikuadratkan. Sebagai contoh, untuk pertanyaan “Pembimbing memiliki pengetahuan yang cukup dalam bidang yang diteliti.”, memiliki nilai jawaban responden.

c. Interpretasi

Interpretasi merupakan proses yang akan memberikan penjelasan terhadap sesuatu berdasarkan data yang ada. Rentang nilai rata-rata yang dihasilkan dari pengisian kuesioner dapat diinterpretasikan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan tugas akhir. Skala likert yang digunakan terdiri dari 5 kategori yaitu, “sangat tidak puas” hingga “sangat puas” [7].

3. Penyusunan Tabel Kontingensi

Penyusunan tabel kontingensi merupakan proses menyusun data dalam bentuk tabel yang menunjukkan frekuensi atau jumlah kejadian yang terkait dengan dua atau lebih variabel kategori. Tabel kontingensi bertujuan untuk mengorganisir data kategori menjadi bentuk yang lebih terstruktur sehingga dapat di analisis lebih lanjut. Komponen utama tabel kontingensi berisi dua komponen yaitu:

- a. Baris: Mewakili kategori atau kelas pada variabel pertama.
- b. Kolom: Mewakili kategori atau kelas pada variabel kedua.

Tabel yang menunjukkan frekuensi yang mengindikasikan berapa kali kombinasi kategori dari dua variabel yang muncul dalam dataset.

4. Uji Chi-Square

Uji chi-square merupakan salah satu metode statistik yang digunakan untuk menguji apakah ada hubungan yang signifikan antara dua variabel kategori dalam sebuah dataset. Berikut ini adalah langkah-langkah perhitungan uji Chi-Square yaitu:

- a. Menentukan Hipotesis

Menentukan hipotesis merupakan langkah awal yang sangat penting karena hipotesis akan menjadi dasar bagi analisis statistik yang dilakukan. Hipotesis berfungsi sebagai pernyataan sementara yang akan diuji melalui data yang dikumpulkan.

b. Menyusun Tabel Kontingensi

Untuk melakukan perhitungan manual uji Chi-Square (X^2) berdasarkan data di atas, selanjutnya akan menggunakan beberapa kategori yang terdiri dari 4 kategori.

c. Menghitung Nilai yang Diharapkan (E)

Selanjutnya, menghitung frekuensi yang diharapkan (E). Frekuensi yang diharapkan dihitung dengan rumus:

$$E = \frac{\text{Total Kolom} \times \text{Total Baris}}{\text{Total Sampel}}$$

Keterangan:

- Total Kolom adalah jumlah jawaban untuk setiap kategori (Sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas).
- Total baris adalah jumlah mahasiswa yang mengisi kuesioner untuk pertanyaan tersebut.
- Total sampel adalah seluruh jawaban yang diperoleh (untuk pertanyaan ini, jumlah mahasiswa yang memberikan jawaban).

Dalam menghitung nilai yang diharapkan (E) ada beberapa kategori yaitu Kompetensi, Empati dan Responsivitas, Proses dan Fasilitas, Hasil Akhir. Berdasarkan 4 kategori tersebut maka tahap selanjutnya yaitu menghitung masing-masing nilai yang diharapkan (E).

d. Menghitung Statistik Chi-Square (X^2)

Statistik Chi-Square dihitung dengan rumus berikut:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Keterangan:

- O adalah frekuensi yang diamati (jumlah yang didapatkan dari data yang sebenarnya).
- E adalah frekuensi yang diharapkan (yang hitung pada langkah sebelumnya).

5. Visualisasi

Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa yang telah dianalisis secara temporal divisualisasikan dalam bentuk diagram pie. Visualisasi ini digunakan untuk memperlihatkan distribusi kategori pertanyaan secara merata serta memberikan evaluasi perbaikan untuk tingkat universitas. Visualisasi ini diharapkan dapat membantu untuk pemahaman semua pihak terkhusus dosen, ataupun bagian universitas untuk mengetahui kendala mahasiswa.

MODEL PENGEMBANGAN SISTEM

1. Pengumpulan data

Data akan dikumpulkan dari mahasiswa semester akhir dan Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif, digunakan rumus Slovin. Rumus ini membantu untuk menghitung ukuran sampel berdasarkan tingkat kesalahan yang diinginkan (margin of error) dan ukuran populasi yang diketahui Berikut adalah Ukuran sampel dan proporsi sampel untuk setiap Fakultas terdapat pada Tabel 1.

Tabel 1. Ukuran Sampel dan proporsi sampel

No	Program Studi	Angkatan 2021
1	Manajemen S1	127

2	Akuntansi S1	90
3	Sastra Inggris	16
6	Teknik Sipil	47
7	Arsitektur	26
8	Teknologi Hasil Pertanian	4
9	Agroteknologi	37
10	Agribisnis	24
12	Ilmu Hukum	93
13	Sistem Informasi	69
14	Teknik Informatika	95
16	Pendidikan Guru Sekolah Dasar	237
17	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	10
18	Pendidikan Bahasa Inggris	13
19	Pendidikan Matematika	16
	Total	904

Setelah proses pengumpulan data dilakukan, dataset yang diperoleh akan berisi informasi dari responden terkait pengalaman mahasiswa dalam menjalani proses bimbingan tugas akhir. Dataset ini mencakup jawaban dari 20 pertanyaan kuesioner dengan skala Likert (1 hingga 5). Adapun daftar pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner pada Tabel 2.

Tabel 2. Pertanyaan Kuesioner

Kategori		Pernyataan	1	2	3	4	5
Kompetensi	1	Pembimbing memiliki pengetahuan yang cukup dalam bidang yang diteliti.					
	2	Pembimbing memberikan arahan yang jelas dan sesuai topik penelitian.					
	3	Pembimbing mampu memberikan solusi yang tepat atas masalah yang dihadapi dalam penelitian.					
	4	Pembimbing memberikan rekomendasi yang bermanfaat untuk perkembangan tugas akhir.					
Empati dan Responsivitas	5	Dosen pembimbing responsif dalam memberikan feedback.					
	6	Kualitas bimbingan yang diberikan oleh dosen membantu pemahaman tugas akhir.					
	7	Dosen pembimbing responsif terhadap mahasiswa ketika dihubungi.					
	8	Pembimbing menunjukkan sikap yang ramah dan suportif selama bimbingan.					
	9	Dukungan motivasi yang diberikan oleh dosen pembimbing sudah sesuai dengan kebutuhan.					
	10	Pembimbing selalu memberikan perhatian penuh pada perkembangan tugas akhir yang dikerjakan.					

Proses dan Fasilitas	11	Frekuensi pertemuan bimbingan sudah memenuhi kebutuhan.					
	12	Dosen pembimbing mudah untuk dihubungi.					
	13	Proses pendaftaran dan pengaturan jadwal bimbingan berjalan dengan lancar.					
	14	Administrasi bimbingan, seperti pengumpulan laporan atau tanda tangan, mudah dilakukan.					
	15	Layanan informasi terkait jadwal bimbingan dan persyaratan administratif jelas dan mudah dipahami.					
	16	Fasilitas seperti ruangan untuk bimbingan sangat mendukung proses bimbingan tugas akhir.					
Hasil Akhir	17	Mahasiswa lebih siap menghadapi sidang atau presentasi tugas akhir berkat bimbingan yang diberikan.					
	18	Bimbingan yang diberikan membantu mahasiswa dalam menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.					
	19	Pembimbing memberikan evaluasi yang jelas mengenai hasil tugas akhir yang telah diselesaikan.					
	20	Mahasiswa merasa puas dengan hasil akhir bimbingan tugas akhir yang diterima.					

2. Analisis Statistik

Statistik deskriptif, khususnya rata-rata dan standar deviasi, diterapkan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai distribusi jawaban responden pada setiap kategori pertanyaan yang ada.

d. Rata-Rata (*Mean*)

Perhitungan rata-rata untuk kategori Kompetensi dimana pertanyaan terdiri dari 4 pertanyaan. Berikut ini adalah perhitungan untuk pencarian rata-rata untuk kategori “Kompetensi”. Total jawaban yang diperoleh untuk kategori kompetensi dari 452 responden adalah 1878.7256, maka rata-rata untuk katgeori ini dapat dihitung dengan rumus:

$$Mean_{Kompetensi} = \frac{Total\ Nilai}{n} = \frac{1878.7256}{452} \approx 4.1438$$

Dimana:

1. Total Nilai merupakan jumlah dari seluruh nilai jawaban yang diberikan oleh responden untuk kategori kompetensi.
2. n adalah jumlah responden yang memberikan jawaban, yaitu 452 responden.

Hasil perhitungan rata-rata ini adalah 4.1438.

e. Standar Deviasi

Perhitungan standar deviasi digunakan untuk mengukur sebaran atau variabilitas nilai jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kategori Kompetensi.

f. Interpretasi

Interpretasi merupakan proses yang akan memberikan penjelasan terhadap sesuatu berdasarkan data yang ada. Skala likert yang digunakan terdiri dari 5 kategori yaitu, “sangat tidak puas” hingga “sangat puas” [7]. Berikut ini adalah rentang nilai rata-rata dan interpretasi pada tabel 3.

Tabel 3. Rentang Nilai Rata-Rata dan Interpretasi

No	Rentang Nilai Rata-rata	Interpretasi
1	1.0 – 1.99	Sangat Tidak Puas
2	2.00 - 2.70	Tidak Puas

3	2.80 – 3.50	Cukup Puas
4	3.60 – 4.10	Puas
5	4.20 – 5.00	Sangat Puas

1. Penyusunan Tabel Kontingensi

Tabel yang menunjukkan frekuensi yang mengindikasikan berapa kali kombinasi kategori dari dua variabel yang muncul dalam dataset. Berikut ini adalah tabel kontingensi pada tabel Tabel 4.

Tabel. 1 Tabel Kontingensi

Kategori	No	Pertanyaan	Sangat puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat tidak Puas
Kompetensi	1	Pembimbing memiliki pengetahuan yang cukup dalam bidang yang diteliti	13	16	6	3	0
	2	Pembimbing memberikan arahan yang jelas dan sesuai topik penelitian	16	16	3	2	1
	3	Pembimbing mampu memberikan solusi yang tepat atas masalah yang dihadapi dalam penelitian.	13	18	5	2	0
	4	Pembimbing memberikan rekomendasi yang bermanfaat untuk perkembangan tugas akhir.	15	17	4	0	2
Empati dan Responsivitas	5	Dosen pembimbing responsif dalam memberikan feedback	14	17	6	1	0
	6	Kualitas bimbingan yang diberikan oleh dosen membantu pemahaman tugas akhir	14	18	4	2	0
	7	Dosen pembimbing responsif terhadap mahasiswa ketika dihubungi	18	13	4	2	1
	8	Pembimbing menunjukkan sikap yang ramah dan suportif selama bimbingan	17	13	6	2	0
	9	Dukungan motivasi yang diberikan oleh dosen sesuai dengan kebutuhan	12	16	8	2	0
	10	Pembimbing selalu memberikan perhatian penuh pada perkembangan tugas akhir yang dikerjakan.	12	17	7	2	0
Proses dan Fasilitas	11	Frekuensi pertemuan bimbingan sudah memenuhi kebutuhan	7	7	14	9	1
	12	Dosen pembimbing mudah untuk dihubungi	14	16	5	1	2
	13	Proses pendaftaran dan pengaturan jadwal bimbingan berjalan dengan lancar	12	21	3	2	0
	14	Administrasi bimbingan mudah dilakukan (laporan, tanda tangan, dll)	12	19	6	1	0

	15	Layanan informasi terkait jadwal bimbingan jelas dan mudah dipahami	10	14	14	0	0
	16	Fasilitas seperti ruang bimbingan sangat mendukung proses bimbingan tugas akhir	9	17	8	3	1
Hasil Akhir	17	Mahasiswa lebih siap menghadapi sidang atau presentasi tugas akhir berkat bimbingan yang diberikan	13	15	9	1	0
	18	Bimbingan yang diberikan membantu mahasiswa dalam menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.	13	14	9	2	0
	19	Pembimbing memberikan evaluasi yang jelas mengenai hasil tugas akhir yang telah diselesaikan.	13	14	10	1	0
	20	Mahasiswa merasa puas dengan hasil akhir bimbingan tugas akhir yang diterima.	15	15	6	2	0

Tabel ini memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana distribusi data berdasarkan kategori, yang sangat bermanfaat dalam mengidentifikasi pola dan melakukan uji Chi-Square.

2. Uji Chi-Square

Untuk melakukan perhitungan manual uji Chi-Square (X^2) berdasarkan data di atas, selanjutnya akan menggunakan beberapa kategori yang terdiri dari 4 kategori sebagai contoh perhitungan yaitu:

Tabel 5. Hasil perhitungan Chi-Square (X^2) kategori Kompetensi

No	Pertanyaan	Sangat puas (X^2)	Puas (X^2)	Cukup Puas (X^2)	Tidak Puas (X^2)	Sangat tidak Puas (X^2)	Total (X^2)
1	Pembimbing memiliki pengetahuan yang cukup dalam bidang yang diteliti	0.1096	0.0336	0.5	0.8929	0.75	2.2861
2	Pembimbing memberikan arahan yang jelas dan sesuai topik penelitian	0.2451	0.0336	0.5	0.4286	0.25	1.4573
3	Pembimbing mampu memberikan solusi yang tepat atas masalah yang dihadapi dalam penelitian	0.2451	0.0293	0.25	0.0714	0.75	1.3508
4	Pembimbing memberikan rekomendasi yang bermanfaat untuk perkembangan tugas akhir	0.0714	0.0256	0.125	1.0	0.75	1.9724

Total nilai Chi-Square untuk kategori Kompetensi yaitu: Total $X^2 = 2.2861 + 1.4573 + 1.3508 + 1.9724 = 7.0666$

Berikut ini adalah hasil perhitungan Chi-Square (X^2) kategori Empati dan Responsivitas pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil perhitungan Chi-Square (X^2) kategori Empati dan Responsivitas

No	Pertanyaan	Sangat puas (X^2)	Puas (X^2)	Cukup Puas (X^2)	Tidak Puas (X^2)	Sangat tidak Puas (X^2)	Total (X^2)
----	------------	-----------------------	----------------	----------------------	----------------------	-----------------------------	-----------------

1	Dosen pembimbing responsif dalam memberikan feedback	0.0172	0.1129	0.00496	0.376	0.169	0.68
2	Kualitas bimbingan yang diberikan oleh dosen membantu pemahaman tugas akhir	0.0172	0.0455	0.2922	0.0249	0.1678	0.8476
3	Dosen pembimbing responsif terhadap mahasiswa ketika dihubungi	0.5	0.2222	0.2922	0.0249	0.3953	1.4346
4	Pembimbing menunjukkan sikap yang ramah dan suportif selama bimbingan	0.5	0.2222	0.1043	0.0249	0.1678	1.0192
5	Dukungan motivasi yang diberikan oleh dosen sesuai dengan kebutuhan	0.25	0.0423	0.5569	0.0249	0.3951	1.2692
6	Pembimbing selalu memberikan perhatian penuh pada perkembangan tugas akhir yang dikerjakan	0.25	0.0423	0.2899	0.0249	0.3951	1.0005

Total nilai Chi-Square untuk kategori Empati dan Responsivitas yaitu:

$$\text{Total } X^2 = 0.68 + 0.8476 + 1.4346 + 1.0192 + 1.2692 + 1.0005 = 6.25$$

Berikut ini adalah hasil perhitungan Chi-Square (X^2) kategori Proses dan Fasilitas pada Tabel 7

Tabel 7. Hasil perhitungan Chi-Square (X^2) kategori Proses dan Fasilitas

No	Pertanyaan	Sangat puas (X^2)	Puas (X^2)	Cukup Puas (X^2)	Tidak Puas (X^2)	Sangat tidak Puas (X^2)	Total (X^2)
1	Frekuensi pertemuan bimbingan sudah memenuhi kebutuhan	1.26	4.79	3.86	15.00	0.163	24.08
2	Dosen pembimbing mudah untuk dihubungi	1.04	0.0069	1.33	1.04	2.64	6.0569
3	Proses pendaftaran dan pengaturan jadwal bimbingan berjalan dengan lancar	0.165	1.81	3.41	0.17	0.67	6.23
4	Administrasi bimbingan mudah dilakukan (laporan, tanda tangan, dll)	0.165	0.706	0.651	1.04	0.67	2.525
5	Layanan informasi terkait jadwal bimbingan jelas dan mudah dipahami	0.042	0.178	3.86	2.67	0.67	7.49
6	Fasilitas seperti ruang bimbingan sangat mendukung proses bimbingan tugas akhir	0.261	0.1129	0.0131	0.0408	0.162	0.5908

Total nilai Chi-Square untuk kategori Proses dan Fasilitas yaitu:

$$\text{Total } X^2 = 24.08 + 6.0569 + 6.23 + 2.525 + 7.49 + 0.5908 = 46,9727$$

Berikut ini adalah hasil perhitungan Chi-Square (X^2) kategori Hasil Akhir pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Perhitungan Chi-Square (X^2) Kategori Hasil Akhir

No	Pertanyaan	Sangat puas (X^2)	Puas (X^2)	Cukup Puas (X^2)	Tidak Puas (X^2)	Sangat tidak Puas (X^2)	Total (X^2)
1	Mahasiswa lebih siap menghadapi sidang atau presentasi tugas akhir berkat bimbingan yang diberikan	0.0185	0.0172	0.0294	0.1667	0.25	0.4818
2	Bimbingan yang diberikan membantu mahasiswa dalam menyelesaikan tugas akhir tepat waktu	0.0185	0.0172	0.0294	0.1667	0.25	0.4818
3	Pembimbing memberikan evaluasi yang jelas mengenai hasil tugas akhir yang telah diselesaikan.	0.0185	0.0172	0.2647	0.1667	0.25	0.7171
4	Mahasiswa merasa puas dengan hasil akhir bimbingan tugas akhir yang diterima.	0.1667	0.0172	0.7353	0.1667	0.25	1.3359

Total nilai Chi-Square untuk kategori Hasil Akhir yaitu:

$$\text{Total } X^2 = 0.4818 + 0.4818 + 0.7171 + 1.3359 = 3.0166$$

3. Evaluasi hasil uji chi-square

Berikut ini adalah tabel evaluasi hasil uji Chi-Square yang memanfaatkan nilai kritis dari tabel distribusi Chi-Square untuk $\alpha = 0.05$ pada Tabel 9.

Tabel 9. Evaluasi Hasil Uji Chi-Square

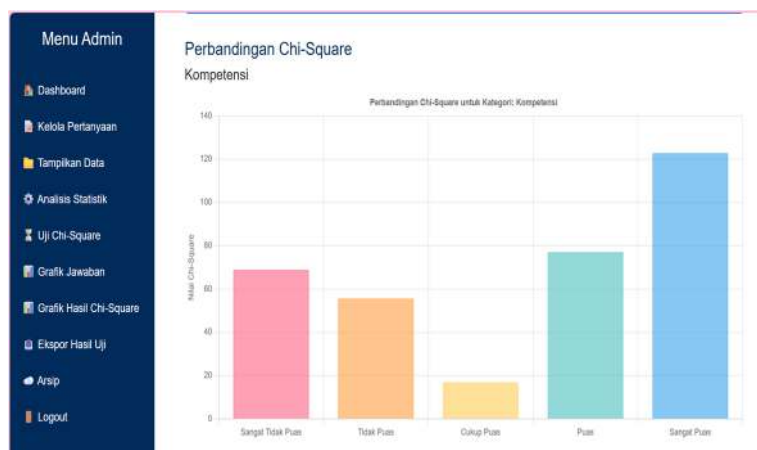
Kategori	Nilai Chi-Square (X^2)	Derajat Kebebasan(df)	Nilai Kritis (X^2) pada $\alpha = 0.05$	Hasil Evaluasi
Kompetensi	7.0666	12	21.0261	Tidak Signifikan ($X^2 < X^2$ Kritis)
Empati dan Responsivitas	6.25	20	31.4108	Tidak Signifikan ($X^2 < X^2$ Kritis)
Proses dan Fasilitas	46.9727	20	31.4108	Signifikan ($X^2 > X^2$ Kritis)

Halaman Grafik Hasil Uji Chi-Square

Halaman ini menampilkan perbandingan Chi-Square Antara kategori pertanyaan, Grafik ini membandingkan 4 kategori pertanyaan per skala likert 1-5. Berikut ini adalah penjelasan grafik berdasarkan 4 kategori pertanyaan.

Kategori Kompetensi

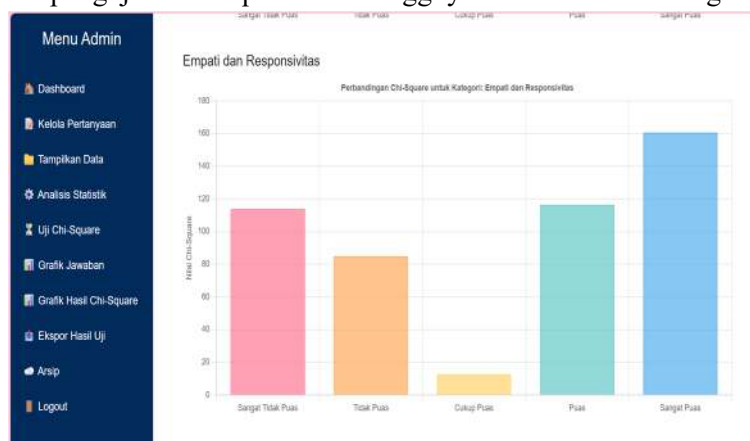
Berdasarkan grafik, untuk kategori “KOMPETENSI” dengan pencarian “UNIVERSITAS” memiliki nilai Chi-Square sangat tidak puas sebesar 67.9929 (20.31%), tidak puas sebesar 54.8248 (16.38%), cukup puas sebesar 16.3115 (4.87%), puas sebesar 79.1721 (23.65%) dan sangat puas sebesar 116.446 (34.79%) yang artinya untuk kategori “Kompetensi” hasil dari pengujian Chi square lebih tinggi yaitu skala likert “Sangat Puas” dengan 34.79% .



Gambar 2. Halaman Grafik Hasil Chi-square Kategori Kompetensi

Kategori Empati dan Responsivitas

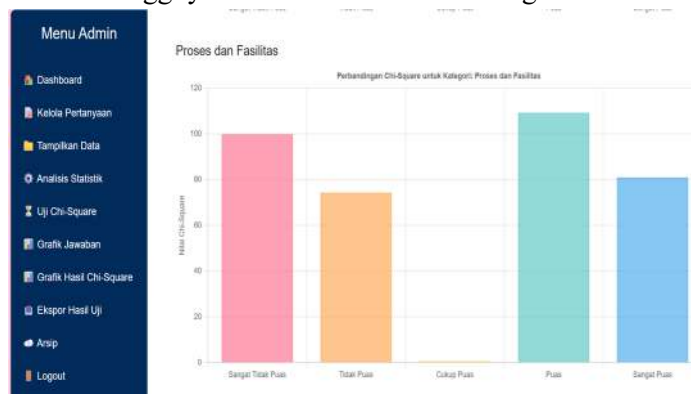
Untuk kategori “EMPATI DAN RESPONSIVITAS” memiliki nilai Chi-Square sangat tidak puas sebesar 112.662 (23.47%), tidak puas sebesar 83.8021 (17.46%), cukup puas sebesar 12.156 (2.53%), puas sebesar 119.696 (24.94%) dan sangat puas sebesar 151.649 (31.60%) yang artinya untuk kategori “Empati dan Responsivitas” hasil dari pengujian Chi square lebih tinggi yaitu skala likert “Sangat Puas” dengan 31.60%.



Gambar 3. Halaman Grafik Hasil Chi-square Kategori Empati dan Responsivitas

Halaman Proses dan Fasilitas

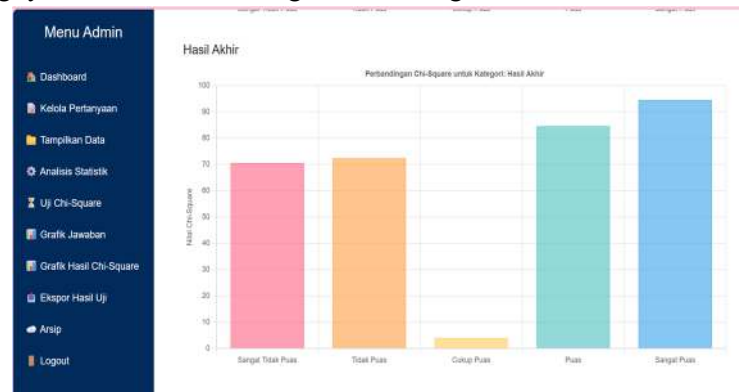
Untuk kategori “PROSES DAN FASILITAS” memiliki nilai Chi-Square sangat tidak puas sebesar 98.5499 (27.46%), tidak puas sebesar 73.1575 (20.38%), cukup puas sebesar 0.545428 (0.15%), puas sebesar 112.298 (31.29%) dan sangat puas sebesar 74.3375 (20.71%) yang artinya untuk kategori “Proses dan Fasilitas” hasil dari pengujian Chi square lebih tinggi yaitu skala likert “Puas” dengan 31.29%.



Gambar 4. Halaman Grafik Hasil Chi-square Kategori Proses dan Fasilitas

Halaman Hasil Akhir

Untuk kategori “HASIL AKHIR” memiliki nilai Chi-Square sangat tidak puas sebesar 69.7385 (21.75%), tidak puas sebesar 71.5062 (22.30%), cukup puas sebesar 3.74513 (1.17%), puas sebesar 86.8358 (27.08%) dan sangat puas sebesar 88.8071 (27.70%) yang artinya untuk kategori “Hasil Akhir” hasil dari pengujian Chi square lebih tinggi yaitu skala likert “Sangat Puas” dengan 27.70%.



Gambar 5. Halaman Grafik Hasil Chi-square Kategori Hasil Akhir

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pembimbing menggunakan metode Chi-Square dapat disimpulkan bahwa:

Faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan tugas akhir, hasil penelitian menunjukkan untuk kategori “Empati dan Responsivitas” memiliki nilai Chi-Square yang paling tinggi yaitu 479.965, dibandingkan dengan kategori lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang paling signifikan antara nilai harapan dan nilai observasi pada setiap kategori. Grafik menunjukkan bahwa semua kategori memiliki nilai Chi-Square yang signifikan, namun untuk kategori “Empati dan Responsivitas” menjadi aspek yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, sehingga perlu menjadi perhatian utama dalam peningkatan kualitas bimbingan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Hamdani and A. Nursangaji, “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik,” *J. AlphaEuclidEdu*, vol. 1, no. 2, p. 155, 2020, doi: 10.26418/ja.v1i2.43414.
- [2] A. Nursangaji and H. Hamdani, “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan Tugas Akhir,” *J. AlphaEuclidEdu*, vol. 1, no. 2, p. 181, 2020, doi: 10.26418/ja.v1i2.43416.
- [3] F. Sutariah, “Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi ABC di Cikarang,” *Form. J. Ilm. Pendidik. MIPA*, vol. 7, no. 1, 2017, doi: 10.30998/formatif.v7i1.1372.
- [4] N. A. Barat, “Evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan pada akademi komunitas negeri aceh barat,” vol. 1, no. 3, pp. 88–100, 2024.
- [5] A. Barusman, *Model Kepuasan Mahasiswa (A. Marantika, Ed.)*, Cetakan Pe. Jawa Barat: Penerbit Adab, 2021.
- [6] B. Kisworo, U. Utsman, I. Ilyas, and Y. Siswanto, “Kepuasan Mahasiswa dan Pengguna Lulusan Program Studi Pendidikan Luar Sekolah Universitas Negeri Semarang,” *J. Nonform. Educ. Community Empower.*, vol. 2, no. 2, pp. 150–156, 2018, [Online]. Available: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jnfc>
- [7] A. Wahab Hasbullah Sujono and H. Budi Santoso, “Analisis Kualitas E-learning Dalam Pemanfaatan Web Conference Metode Webqal,” *J. Sains dan Teknol.*, vol. 9, no. 2, p. 27, 2017.