

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN FASILITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA KULIAH PADA UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG.

Adie Kurbani \*)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji apakah kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan berpengaruh baik secara bersama-sama maupun secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa kuliah di Universitas PGRI Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa jenjang S1 Universitas PGRI Palembang yang terdaftar sebagai mahasiswa angkatan 2011 s/d 2014 yang aktif untuk tahun akademik 2015/2016 berjumlah 6.918 orang, jumlah sampel yang diambil sebanyak 99 orang mahasiswa dengan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah angket dengan menggunakan skala likert yang disusun berdasarkan konstruksi yang dirangkum dari berbagai teori yang diwujudkan kedalam variable operasional, sedangkan pengujian terhadap instrumen penelitian dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data dilakukan melalui uji persyaratan yang terdiri dari uji normalitas, uji *multikolonearitas* dan uji *heteroskedasitas*. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Secara bersama-sama terdapat pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas PGRI Palembang, (2) Secara parsial terdapat pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas PGRI Palembang, (3) Secara parsial terdapat pengaruh fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas PGRI Palembang.

**Kata Kunci :** *Kualitas Layanan Akademik, Fasilitas Pendidikan, dan Kepuasan*

### 1. Pendahuluan

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga penyelenggaraan pendidikan tinggi yang turut serta dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk itu, perguruan tinggi mempunyai tanggung jawab bagi kemajuan suatu bangsa. Hal ini dikarenakan majunya suatu bangsa ditentukan oleh pendidikan, maka dari itu pendidikan dapat dikatakan sebagai fondasi bagi suatu Negara. "Hasil studi menunjukan bahwa tingkat kemajuan pembangunan suatu bangsa amat erat kaitannya dengan tingkat pendidikan bangsa itu. Tingkat Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa juga dapat dilihat dari tingkat kemajuan pendidikan bangsa tersebut. Makin tinggi tingkat pendidikan bangsa itu, makin tinggi pula tingkat kemakmuran mereka" (Alma, 2007).

Perguruan tinggi swasta sekarang dihadapkan pada keputusan

yang sulit selain mereka harus tetap bersaing dengan perguruan tinggi negeri ia juga harus bersaing dengan perguruan tinggi swasta lainnya yang sekarang saling berlomba menawarkan produk-produk pendidikan yang semakin kompetitif. Hal ini akan berpengaruh pada penurunan jumlah mahasiswa pada suatu lembaga perguruan tinggi swasta tertentu.

Apabila kita berbicara tentang persaingan, maka berlaku hukum siapa yang pandai memoles dan mengemas diri itulah yang akan dilirik dan dipinang oleh konsumen. Salah satu cara mengemas diri adalah membenahi tampilan fisik. Penampilan gedung, tempat pelayanan administrasi yang nyaman, ruangan perkuliahan yang representatif, dukungan teknologi canggih, kelengkapan buku diperpustakaan, maupun kenyamanan dalam ruangan

---

\*) Dosen Tetap Fakultas Ekonomi UPGRI Palembang

baca, ada sarana ibadah yang mencukupi, dan lain-lain. Kesemuanya ini dapat mempengaruhi calon mahasiswa memilih sebuah perguruan tinggi.

Menurut data yang di peroleh dari Biro Administrasi Akademik (BAA) Universitas PGRI Palembang untuk lima tahun terakhir animo masyarakat untuk kuliah di Universitas PGRI Palembang semakin menurun. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1**  
**Jumlah Mahasiswa Baru UPGR**  
**Tahun 2011 s/d 2015**

<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH MAHASISWA</b>
2011	4.003
2012	2.802
2013	2.306
2014	1.881
2015	1.346

Sumber : Biro BAA, Oktober 2015

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan suatu fakta bahwa minat masyarakat untuk kuliah di perguruan tinggi swasta khususnya Universitas PGRI Palembang selama lima tahun terakhir semakin menurun. Banyak upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan jumlah mahasiswa Universitas PGRI Palembang melalui berbagai bentuk atau cara promosi. Tetapi dalam kenyataannya jumlah mahasiswa yang menempuh kuliah di Universitas PGRI Palembang selama lima tahun terakhir ini terjadi penurunan yang sangat drastis. Sehubungan dengan ini melalui penelitian yang dilakukan akan dicoba untuk melihatnya dari sudut pengaruh faktor internnya seperti kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan.

Masalah menurunnya minat calon mahasiswa Universitas PGRI

Palembang tidak hanya karena persaingan yang cukup ketat antar sesama perguruan tinggi tetapi juga pengaruh perubahan yang besar dalam perekonomian, kebijakan pemerintah terhadap perguruan tinggi, demografi, keinginan agar cepat dapat pekerjaan, kesesuaian antara pendidikan dan keterampilan dengan pasar kebutuhan tenaga kerja dan bidang-bidang lain di luar kontrol pimpinan perguruan tinggi.

Kepuasan mahasiswa merupakan unsur yang paling penting dan harus menjadi perhatian utama, baik bagi perguruan tinggi negeri maupun swasta karena mahasiswa merupakan subjek yang paling berperan dalam eksistensi perguruan tinggi. Tanpa adanya mahasiswa, perguruan tinggipun tidak akan ada. Setiap perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan, agar mahasiswa tidak lari ke perguruan tinggi pesaing.

Berkaitan dengan kepuasan mahasiswa Universitas PGRI Palembang dipandang perlu mengevaluasi seluruh kegiatan pengelolaan pendidikan tersebut, baik dibidang financial, sosial, lingkungan external dan internalnya. Salah satu lingkungan internalnya adalah mahasiswa sebagai agen pengguna jasa layanan perlu mendapat perhatian khusus, karena dari mahasiswa tersebut akan membawa dampak ke lingkungan external yaitu masyarakat umum yang akan menilai kinerja penyelenggaraan pendidikan Universitas PGRI Palembang.

Menurut situs PTS.co.id ada beberapa dasar pertimbangan mahasiswa dalam menentukan pilihan PTS yaitu: reputasi, status akreditasi, jalur dan jenjang pendidikan, gelar dan sebutan, fasilitas pendidikan, serta kualitas dan kuantitas dosen, rasa bangga terhadap almamater,

kedekatan, efektifitas waktu, dan biaya merupakan faktor yang cukup patut dipertimbangkan. Sementara itu situs AkademiaNet.com mensinyalir beberapa kriteria pilihan seperti: status, citra, fasilitas fisik, biaya SPP, proses belajar mengajar, mutu dosen, mutu lulusan dsb.

Berdasarkan saran dan keluhan dari beberapa mahasiswa secara langsung kepada beberapa dosen dan staf administrasi saran dan keluhan tersebut diantaranya tentang kualitas layanan, fasilitas kampus, sarana prasarana, kehadiran dosen, kompetensi dosen, kurikulum dan sistem administrasi serta hasil pembelajaran (nilai) yang tidak tepat waktu masih banyak dipertanyakan. Hal tersebut perlu mendapat perhatian, jawaban dan perbaikan-perbaikan yang lebih serius, sehingga pelaksanaan kegiatan akademik Universitas PGRI Palembang dapat berjalan lebih baik.

Pelayanan akademik di Universitas PGRI Palembang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan yang dilaksanakan. Kegiatan akademik menjadi isu yang perlu mendapat perhatian dari seluruh komponen yang terkait dalam pengembangan Universitas PGRI Palembang. Pelayanan akademik sangat bersentuhan dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Kotler (2008) yaitu kehandalan, daya tanggap, keyakinan, empati dan berwujud, agar mahasiswa yang dilayani merasa puas.

Selain dari faktor kualitas layanan, faktor fasilitas pendidikan tidak bisa dikesampingkan begitu saja. Fasilitas adalah semua aspek yang terkait dengan sarana fisik pendukung proses pembelajaran baik yang bersifat akademik maupun non

akademik. Contoh dari fasilitas diantaranya adalah ruang, peralatan, buku dan komputer. Menurut Sulastiyono (2009) yang dimaksud dengan fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pemakai dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga segala kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan baik.

Fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh lembaga pendidikan seperti universitas sebaiknya merupakan fasilitas yang dapat menunjang kegiatan belajar-mengajar agar dapat berjalan dengan baik dan mencapai hasil yang maksimal dimana sarana tersebut dapat digunakan oleh dosen untuk mengajar dan digunakan oleh mahasiswa untuk belajar maupun melakukan kegiatan lainnya yang berguna sebagai sarana mengembangkan bakat dan kemampuan mahasiswa. Jenis-jenis fasilitas itu antara lain dapat berupa perpustakaan, laboratorium, pusat komputer dan internet, program pendidikan bahasa, kantor yang melayani para alumni dan sebagainya.

Berdasarkan dasar pemikiran di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah di Universitas PGRI Palembang.

## **2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa kuliah di Universitas PGRI Palembang?

- b. Apakah kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa kuliah di Universitas PGRI Palembang?
- c. Apakah fasilitas pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa kuliah di Universitas PGRI Palembang?

### **3. Tujuan Penelitian**

Atas dasar permasalahan yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mengkaji apakah kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa kuliah di Universitas PGRI Palembang
- b. Untuk mengkaji apakah kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa kuliah di Universitas PGRI Palembang
- c. Untuk mengkaji apakah fasilitas pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa kuliah di Universitas PGRI Palembang

### **4. Tinjauan Pustaka**

#### **a. Kepuasan Konsumen**

Menurut Kotler (2008: 35) kepuasan adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Sedarmayanti, 2009) Banyak manfaat yang akan diperoleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi. Kepuasan yang tinggi akan membuat konsumen loyal sehingga mau membeli kembali barang atau jasanya, konsumen mau mempromosikan barang atau jasa tersebut ke calon konsumen yang lain. Berangkat dari konsep dasar kepuasan

pelanggan, perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa kependidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa).

Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dengan harapan mahasiswa. Wadwa (2006) kepuasan mahasiswa akan layanan akademik yang diterimanya dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya.

#### **b. Fasilitas Pendidikan**

Menurut Sulastiyono (2009) yang dimaksud dengan fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pemakai dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga segala kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan baik.

Fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh lembaga pendidikan seperti universitas sebaiknya merupakan fasilitas yang dapat menunjang kegiatan belajar-mengajar agar dapat berjalan dengan baik dan mencapai hasil yang maksimal dimana sarana tersebut dapat digunakan oleh tenaga pengajar untuk mengajar dan digunakan oleh mahasiswa untuk belajar maupun melakukan kegiatan lainnya yang berguna sebagai sarana mengembangkan bakat dan kemampuan mahasiswa. Jenis-jenis fasilitas itu antara lain dapat berupa perpustakaan, laboratorium, pusat komputer dan internet, program pendidikan bahasa, kantor yang melayani para alumni dan sebagainya.

### c. Kualitas Layanan Akademik

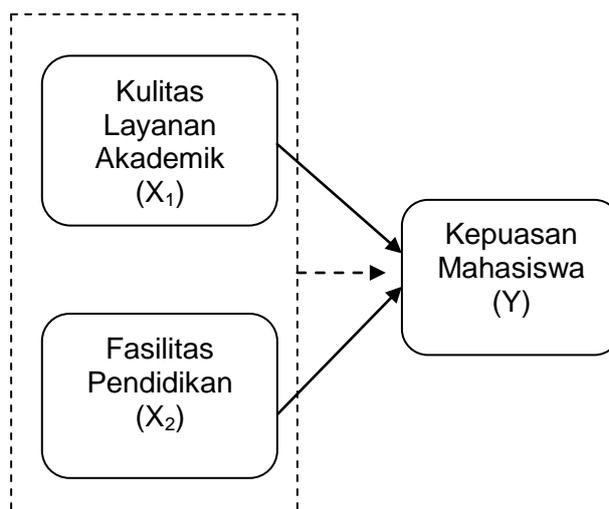
Kualitas (*Quality*) merupakan sesuatu yang dinamis terus bergerak, jika bergerak maju dikatakan ada peningkatan mutu, jika bergerak mundur dikatakan mutunya menurun. Menurut Avianti (2005: 10) kualitas dapat berarti *superiority* atau *excellence* yaitu melebihi standar umum yang berlaku. Sesuatu dapat dikatakan berkualitas jika terdapat kecocokan antara syarat-syarat yang dimiliki oleh benda atau jasa yang dikehendaki dengan maksud dari orang yang menghendaknya

Kualitas pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau *stakeholders* dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau *stakeholders*). Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas.

Kualitas layanan akademik ialah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauhmana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan (Lupiyoadi, 2008: 163). Pelanggan dalam hal ini mahasiswa akan mengatakan layanan akademik itu berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka. Kualitas layanan akademik dalam penelitian ini adalah nilai yang diberikan mengenai seberapa bagus layanan akademik yang diberikan Universitas PGRI Palembang mampu sesuai dengan harapan mahasiswa.

### d. Kerangka Pemikiran

Secara ringkas kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini diilustrasikan kedalam bagan berikut ini :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

### e. Hipotesis Penelitian

Dari rumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori dan telah dituangkan dalam kerangka pikir, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

- 1) Diduga kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa kuliah di Universitas PGRI Palembang
- 2) Diduga kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa kuliah di Universitas PGRI Palembang
- 3) Diduga fasilitas pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa kuliah di Universitas PGRI Palembang

## 5. Metode Penelitian

### a. Populasi dan Teknik Sampling

#### 1) Populasi

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa jenjang S1 Universitas PGRI Palembang yang terdaftar sebagai mahasiswa angkatan 2011 s/d 2014 yang aktif untuk tahun akademik 2015/2016 berjumlah 6.918 orang.

#### 2) Teknik Sampling

Metode pemilihan sampel yang akan digunakan *Purposive sampling* yaitu pemilihan sampel secara sengaja

oleh peneliti didasarkan atas kriteria atau pertimbangan tertentu, (Wartha, 2006) kemudian dilanjutkan dengan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Kriteria responden merupakan mahasiswa jenjang S1 angkatan 2011, 2012, 2013 dan 2014 yang masih aktif kuliah di Universitas PGRI Palembang..

Langkah pertama perhitungan sampel dengan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* yaitu menggunakan rumus Taro Yamane :

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus diatas adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{6.918}{6918 .0,01 + 1} = 98,575 = 99 \text{ responden}$$

Selanjutnya, langkah kedua menggunakan rumus proposional sebagai berikut:

$$n_i = \frac{N_i}{N} . n$$

## **b. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberi arti atau spesifikasi kegiatan yang akan digunakan untuk mengukur variabel tersebut. Pengertian operasional tersebut kemudian diuraikan menjadi indikator yang digunakan pada setiap variabel.

### **1) Kepuasan Mahasiswa**

Menurut Kotler dan Keller (2009) "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan." Sedangkan Suhardan (2006) mengemukakan bahwa "Kepuasan peserta didik merupakan

tujuan dari layanan belajar di sekolah. Dalam hal ini, peserta didik yang merasa puas dengan layanan belajar yang diberikan oleh sekolah tentunya akan menunjukkan sikap yang positif."

Jadi, dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kepuasan mahasiswa (Y) adalah reaksi positif yang ditunjukkan oleh mahasiswa karena kebutuhan, keinginan dan harapannya sudah sesuai dengan kenyataan yang diterimanya di Universitas PGRI Palembang. Reaksi positif meliputi rasa senang, *share positive information* dan tidak komplain.

### **2) Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007)

Jadi, dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kualitas layanan akademik adalah perbedaan yang ekstern antara harapan mahasiswa dan persepsi mereka terhadap proses pembelajaran, fasilitas yang menunjang proses pembelajaran dan administrasi yang berkaitan dengan pembelajaran yang diselenggarakan oleh Universitas PGRI Palembang, meliputi *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud).

### **3) Fasilitas Pendidikan**

Menurut Sulastiyono (2009) yang dimaksud dengan fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pemakai dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga segala

kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan baik

Jadi, dalam penelitian ini yang dimaksud dengan fasilitas pendidikan adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan untuk dimanfaatkan oleh para mahasiswa dalam menunjang segala kegiatannya, meliputi perpustakaan dan laboratorium, keadaan kelas, kelengkapan mengajar, pusat komputer dan internet, lingkungan kampus, kantor yang melayani para mahasiswa dan fasilitas penunjang lainnya.

#### d. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data dengan penggunaan Angket ( kuisisioner ). Angket atau kuesioner adalah cara pengambilan data dengan menggunakan sejumlah daftar pernyataan dan membagikannya kepada konsumen (mahasiswa).

#### e. Teknik Analisis Data

##### 1) Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuantitatif untuk pengertian masalah yang dikaji dalam penelitian tersebut. Teknik analisis kuantitatif adalah menjabarkan data dengan menggunakan angka-angka yang dapat mendukung suatu pengujian hipotesis dalam penelitian dengan menggunakan alat statistik berupa program SPSS versi 17.00, dengan rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

##### 2) Pengujian Hipotesis

###### a) Uji F

Menurut (Ghozali, 2013 : 68), uji F merupakan metode untuk menguji hubungan antara satu variabel dependen dengan satu atau lebih

variabel independen. Dalam penelitian ini, untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dimuka, penulis akan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$ . Dimana  $F_{hitung}$  diperoleh dari output SPSS, sedangkan nilai  $F_{tabel}$  diperoleh dengan tingkat keyakinan 95 %, tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) = 5% = 0,05 dan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n-2$ . dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh bersama yang signifikan terhadap variabel X dan Y.

###### b) Uji t

Menurut (Ghozali, 2013 : 64), uji t digunakan untuk menentukan apakah dua sample yang tidak berhubungan memiliki nilai rata-rata yang berbeda. Dalam penelitian ini, untuk menguji  $H_1$ ,  $H_2$ , dan  $H_3$  yang telah diajukan dimuka, penulis akan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$ . Dimana nilai  $t_{hitung}$  diperoleh dari output SPSS, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dengan tingkat keyakinan 95 %, tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) = 5 % = 0,05 dan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n - 2$  dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan terhadap variabel X dan Y.

## 6. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### a. Hasil Penelitian

#### 1. Uji Kualitas Data

##### a) Uji Validitas

Untuk variable kualitas layanan akademik nilai  $r_{hitung}$  untuk masing-masing butir pertanyaan bernilai antara 0,433 sampai 0,780, sedangkan  $r_{tabel}$  dari 30 responden diperoleh nilai sebesar 0,361. Hal ini berarti semua nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan tersebut valid dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

Untuk variable fasilitas pendidikan nilai  $r_{hitung}$  untuk masing-masing butir pertanyaan bernilai antara 0,419 sampai 0,778, sedangkan  $r_{tabel}$  dari 30 responden diperoleh nilai sebesar 0,361. Hal ini berarti semua nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan tersebut valid dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

Untuk variable kepuasan mahasiswa nilai  $r_{hitung}$  untuk masing-masing butir pertanyaan bernilai antara 0,625 sampai 0,842, sedangkan  $r_{tabel}$  dari 30 responden diperoleh nilai sebesar 0,361. Hal ini berarti semua nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan tersebut valid dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

**b) Uji Reliabilitas**

**Tabel 3**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas**

Variabel	Nilai Cronbach Alpha
Kualitas Layanan Akademik	0,887
Fasilitas Pendidikan	0,876
Kepuasan Mahasiswa	0,904

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2016

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

**c) Uji Normalitas**

**Tabel 4**  
**Hasil Pengujian Normalitas**

Variabel	Nilai Signifikan K-S-Z
Kualitas Layanan Akademik	0,605
Fasilitas Pendidikan	0,106
Kepuasan Mahasiswa	0,320

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2016

Berdasarkan hasil uji normalitas data menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*, sebagaimana tersaji pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki data normal, hal tersebut dikarenakan semua data tersebut memiliki *Asymp. Sig > ( $\alpha$ )* 0,05.

**d) Uji Multikolinearitas**

**Tabel 5**  
**Hasil Pengujian Multikolinearitas**

Variabel Independen	Tolerance	VIF
Kualitas Layanan Akademik	0,635	1,575
Fasilitas Pendidikan	0,635	1,575

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2016

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diperoleh nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* pada semua variabel independen berada tidak jauh dari nilai 1 atau lebih kecil dari 10 dan angka *tolerance* mendekati 1 maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas, sehingga regresi sah untuk digunakan.

**e) Uji Heterokedastisitas**

**Tabel 6**  
**Hasil Pengujian Heteroskedasitas**

Variabel Independen	Unstandardized Residual Sig. (2-Tailed)
Kualitas Layanan Akademik	0,456
Fasilitas Pendidikan	0,448

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2016

Berdasarkan hasil uji heteroskedasitas dengan menggunakan uji koefisien korelasi *spearman's rho* dapat dilihat bahwa

korelasi antara variabel bebas (kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan) dengan *unstandardized residual* memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05. Karena signifikansi lebih besar daripada 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedasitas.

**2. Analisis Regresi Berganda dan Pengujian Hipotesis**

Pada analisis regresi linier berganda ini akan dilakukan uji secara parsial (uji t) dan simultan (uji F). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 7 berikut :

**Tabel 7**  
**Hasil Regresi Linear dan Pengujian Hipotesis**

Variabel Independen	Koefisien Regresi β	t-hitung	Sig.	Keputusan Terhadap Ha
Kualitas Layanan Akademik	,202	2,024	,046	Diterima
Fasilitas Pendidikan	,499	4,843	,000	Diterima
Constant	: 0,711			
R	: 0,627			
R <sup>2</sup>	: 0,393			
F <sub>hitung</sub>	: 31,028			
F <sub>tabel</sub>	: 3,091			
t <sub>tabel</sub>	: 1,985			
Sig.F	: 0,000			

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2016

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 0,711 + 0,202X_1 + 0,499X_2 + e$ .

Sementara itu, variabel fasilitas pendidikan mempunyai koefisien determinasi parsial paling besar dari variabel kualitas layanan akademik. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas pendidikan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Pengaruh fasilitas pendidikan yang dominan ini didukung oleh adanya data hasil penelitian di lapangan bahwa terjadi korelasi yang paling kuat

dengan kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 0,499 (nilai koefisien regresi β).

**a) Pengujian secara Simultan (Uji F)**

Berdasarkan hasil uji secara bersama-sama pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai F hitung adalah sebesar 31.028 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) sehingga  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti variabel kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan

mahasiswa pada Universitas PGRI Palembang.

#### **b) Pengujian secara Parsial (Uji t)**

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t) terhadap masing-masing variabel bebas pada tabel di atas dapat diketahui sebagai berikut:

- 1) Hasil analisis regresi kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai sig.  $0,046 < \alpha$  (0,05). Hal ini berarti secara parsial ada pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.
- 2) Hasil analisis regresi fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai sig.  $0,000 < \alpha$  (0,05). Hal ini berarti secara parsial ada pengaruh yang signifikan dari fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa.

#### **c) Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi pada tabel 13, menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  sebesar 0,393. Hal ini berarti sebesar 39,3% tingkat kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan, sedangkan sisanya sebesar 61,7% ( $100\% - 39,3\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Variabel lain dalam penelitian ini adalah biaya pendidikan, mutu pendidikan, kurikulum, peringkat akreditasi, birokrasi, lokasi kampus, promosi, citra, penampilan kampus dan lain-lain.

#### **b. Pembahasan**

##### **1) Pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan hasil penelitian secara bersama-sama kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dari hasil penelitian diatas terungkap bahwa kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Kontribusi kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan masih perlu ditingkatkan lagi agar menjadi lebih baik. Mahasiswa mengharapkan kualitas layanan akademik yang bermutu yang diindikasikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana memadai, kedisiplinan dalam perkuliahan, evaluasi yang terbuka, sikap dan perilaku baik dosen, tenaga administrasi, pejabat, dan teknisi.

Kepuasan mahasiswa akan memberikan manfaat bagi perguruan tinggi. Mahasiswa yang puas akan menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut dengan studi lanjut pada perguruan tinggi yang sama. Selain itu dia juga akan mempromosikan layanan yang baik dari perguruan tinggi kepada calon mahasiswa yang lain. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Kotler (2008) bahwa banyak manfaat yang akan diperoleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi. Kepuasan yang tinggi akan membuat konsumen loyal sehingga mau membeli kembali barang atau jasanya, konsumen mau mempromosikan barang atau jasa tersebut ke calon konsumen yang lain. Pada akhirnya akan dapat meningkatkan omzet penjualan produk (jasa).

## **2) Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Layanan akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi dalam memberikan layanan akademik harus berusaha memahami serta memenuhi kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian dinyatakan bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini menguatkan teori Tampubolon (2001) mengenai kepuasan mahasiswa. Layanan akademik yang berkualitas akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arrafiatus Sufiyah (2011) dan I Nyoman Rinala, I Made Yudana, Nyoman Natajaya (2013) yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas layanan akademik di Universitas PGRI Palembang masih perlu ditingkatkan di antaranya meliputi: tampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dalam penelitian diketahui kualitas layanan akademik menunjukkan hasil yang cukup baik, hal ini tentunya untuk dapat menjadi perhatian bagi segenap civitas akademika. Universitas PGRI Palembang untuk meningkatkan layanannya kepada mahasiswa agar menjadi baik. Semua itu pada akhirnya akan menambah keyakinan dan kepercayaan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik. Jika di antara harapan-harapan yang ada dengan kenyataan yang mereka

peroleh tidak sesuai maka mahasiswa akan merasa tidak puas. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kebutuhan mahasiswa terpenuhi.

Kualitas layanan akademik menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan dan ditingkatkan di perguruan tinggi. Kualitas layanan selalu dinamis dan berkembang untuk memenuhi harapan pelanggan. Harapan pelanggan juga berkembang untuk memenuhi tuntutan pasar dan perkembangan dunia kerja, sehingga diharapkan kualitas layanan akademik selalu dilakukan perbaikan secara terus menerus. Kualitas layanan akademik yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

## **3) Pengaruh fasilitas pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas PGRI Palembang. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya fasilitas pendidikan hal ini berdampak pada peningkatan kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Danis Imam Bachtiar (2011) bahwa fasilitas pendidikan dapat berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan Pipin Sukandi (2010) bahwa adanya hubungan positif antara fasilitas yang diberikan kampus terhadap kepuasan mahasiswa. Dari hasil angket yang disebarakan rata-rata keseluruhan responden menyatakan cukup setuju terhadap fasilitas pendidikan, hal ini berarti mahasiswa belum puas dengan fasilitas pendidikan yang ada di Universitas PGRI Palembang.

Fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh lembaga pendidikan seperti universitas sebaiknya merupakan fasilitas yang dapat menunjang kegiatan belajar-mengajar agar dapat berjalan dengan baik dan mencapai hasil yang maksimal dimana sarana tersebut dapat digunakan oleh tenaga pengajar untuk mengajar dan digunakan oleh mahasiswa untuk belajar maupun melakukan kegiatan lainnya yang berguna sebagai sarana mengembangkan bakat dan kemampuan mahasiswa. Berkaitan dengan fasilitas pendidikan, bahwa fasilitas pendidikan perlu ditingkatkan dan dikembangkan seperti ruang kuliah yang bersih dan nyaman, fasilitas whiteboard, kipas angin, LCD pro-jektor dan sarana penunjang lainnya.

## **7. Kesimpulan dan Saran**

### **a. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis pengaruh dapat disimpulkan :

- 1) Secara bersama-sama terdapat pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas PGRI Palembang, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000, lebih kecil 0,05. Hal ini dapat diartikan apabila ada peningkatan dalam kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat.
- 2) Secara parsial terdapat pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas PGRI Palembang, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,046, lebih kecil 0,05. Hal ini dapat diartikan apabila ada peningkatan dalam kualitas

layanan akademik maka kepuasan mahasiswa akan meningkat.

- 3) Secara parsial terdapat pengaruh fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas PGRI Palembang, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000, lebih kecil 0,05. Hal ini dapat diartikan apabila ada peningkatan dalam fasilitas pendidikan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat.

### **b. Saran**

Dari hasil penelitian mengenai kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa beberapa rekomendasi yang bisa disarankan adalah:

- 1) Untuk kualitas layanan akademik, yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan adalah personilnya yang secara langsung berhadapan dengan mahasiswa perlu dibekali dengan keterampilan khusus saat melayani mahasiswa sebagai salah satu stake holder.
- 2) Perbaikan terhadap fasilitas pendidikan perlu mengacu pada kebutuhan riil mahasiswa. Fasilitas yang perlu mendapat prioritas untuk segera diperbaiki atau ditingkatkan kualitasnya adalah ruang kuliah yang representatif, fasilitas whiteboard, kipas angin, LCD, dan wifi/akses internet sebagai penunjang proses perkuliahan.
- 3) Identifikasi kebutuhan secara lebih mendalam perlu dilakukan agar terjadi kompatibilitas antara kebutuhan mahasiswa sebagai salah satu stake holder dengan pengadaan fasilitas maupun penetapan program peningkatan kualitas mutu layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 200. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, Cetakan Kedua, Alfabeta, Bandung
- Avianti. 2005. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Bachtiar, Danis Imam. 2011. *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo*. *Jurnal Dinamika Sosial Ekonomi Volume 7 Nomor 1 Edisi Mei 2011*.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- I Nyoman Rinala, I Made Yudana, Nyoman Natajaya. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan (Volume 4 Tahun 2013).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi keduabelas, Jakarta. PT. Indeks.
- Kottler, Philips. 2008. *Manajemen Pemasaran* jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pakpahan, Sondang Purnamasari. 2004. Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang pelayanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh UPBJJ-UT Medan. *Jurnal pendidikan terbuka dan jarak jauh*, vol 5(1): 47-58
- Riduwan, 2007. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Cetakan Keempat, Alfabeta, Bandung.
- Sedarmayanti., 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)* Bandung: PT Refika Aditama.
- Sufiyah, Arrafiatu. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*. *Jurnal Aset*, ISSN 1693-928X September 2011, hal. 85-93 Vol. 13 No. 2.
- Suhardan, Dadang. (2006). *Sypervisi Bantuan Profesional (Layanan dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran)*. Bandung: Mutiara Ilmu.
- Sukandi, Pipin. 2010. *Hubungan Antara Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menghadapi Daya Saing Jasa Pendidikan (Studi Kasus : Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama)*. The 4<sup>th</sup> PPM National Conference on Management Research. ISSN: 2086-0390, Jakarta, 25 November 2010.
- Sulastiyono. 2009. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Tampubolon. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke 21*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Edisi pertama. ANDI, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2010. Riset pemasaran dan bisnis. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Wadwa, Raja. 2006. *School Organization*. Journal Of Education. Vol 72.
- Wirartha, I Made. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset Indonesia