

Analisis Pengaruh Fasilitas Kampus dan Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek

Mekky Briyantoro

Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek, Kabupaten Trenggalek, Indonesia

Aditya Surya Nugraha

Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek, Kabupaten Trenggalek, Indonesia

Teguh Sukanto

Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek, Kabupaten Trenggalek, Indonesia

*email: mekkybriyantoro12345@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas kampus dan pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek. Penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *ex post facto*. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek dengan rumus *slovin* didapatkan sampel sebesar 116 mahasiswa. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dengan lima klasifikasi *skala likert*. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh persamaan regresi $Y = 1,619 + 0,390 X_1 + 0,684 X_2 + \epsilon$. Dari persamaan ini menunjukkan terdapat hubungan positif antara fasilitas kampus dan pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Kenaikan fasilitas kampus dan pelayanan akademik akan diikuti dengan peningkatan kepuasan mahasiswa, begitupun sebaliknya. Dari hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa fasilitas kampus pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek sebesar 56,8% dan sisanya 43,2% dijelaskan variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Kata Kunci : fasilitas kampus; pelayanan akademik; kepuasan mahasiswa

Abstract

This study aims to determine the effect of campus facilities and academic services on student satisfaction at the Trenggalek Institute of Technology and Business. This research is a quantitative research with an ex post facto approach. The population in this study were all students of the Trenggalek Institute of Technology and Business using the slovin formula, a sample of 116 students was obtained. The research instrument used a questionnaire with five Likert scale classifications. The data analysis technique used to test the hypothesis uses multiple linear regression analysis. Based on the results of the regression analysis, the regression equation $Y = 1.619 + 0.390 X_1 + 0.684 X_2 + \epsilon$. This equation shows that there is a positive relationship between campus facilities and academic services on student satisfaction. An increase in campus facilities and academic services will be followed by an increase in student satisfaction, and vice versa. From the results of hypothesis testing, it can be concluded that campus facilities for academic services have a positive effect on student satisfaction at the Trenggalek Institute of Technology and Business by 56.8% and the remaining 43.2% is explained by other variables not examined in this study.

Keywords : *campus facilities; academic services; student satisfaction*

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi swasta dihadapkan pada keputusan sulit karena 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 jumlah mahasiswa pada suatu lembaga perguruan tinggi swasta tertentu. Menurut Hariyanto (2017) keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur melalui indikator tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan yang dilakukan.

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 (Kurbani, 2017). Tanpa adanya mahasiswa, perguruan tinggipun tidak akan ada. Setiap perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan, agar mahasiswa tidak lari ke perguruan tinggi pesaing. Kepuasan mahasiswa menggambarkan tingkat harapan dengan kenyataan yang diterima kaitannya dengan proses akademik pada sebuah perguruan tinggi. Sehingga perguruan tinggi dituntut untuk mengidentifikasi para mahasiswa beserta kebutuhannya untuk menciptakan sebuah kepuasan.

Menurut Larasati dkk (2022) fasilitas kampus dan kualitas pelayanan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Larasati dkk (2022) menambahkan fasilitas kampus yang memadai dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan pembelajaran, selain itu dengan adanya pelayanan yang diberikan baik maka mahasiswa akan merasa senang dan puas, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang maka mahasiswa akan merasa kecewa dan tidak puas.

Hal senada juga diungkapkan oleh Sulastiyono (2009) yang dimaksud dengan fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pemakai dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga segala kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan baik. Fasilitas adalah semua aspek yang terkait

dengan sarana fisik pendukung proses pembelajaran baik yang bersifat akademik maupun non akademik.

Fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi 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 dan sebagainya.

Selain faktor fasilitas kampus, faktor pelayanan akademik juga tak kalah penting untuk diperhatikan. Pelayanan yang baik sebuah keharusan agar mahasiswa merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Kotler (2010) menyatakan kualitas pelayanan seperti kehandalan, daya tanggap, keyakinan, empati dan berwujud, agar mahasiswa yang dilayani merasa puas. Pelayanan yang baik membentuk persepsi positif pada masing-masing individu mahasiswa.

Persepsi akan diikuti dengan berbagai tindakan penghargaan dan merekomendasikan perguruan tinggi tersebut yang akan berdampak pada keberlangsungan dan daya kompetitif perguruan tinggi sekarang maupun akan datang. Pelayanan akademik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan yang dilaksanakan. Berangkat dari pentingnya pelayanan, masih terdapat mahasiswa pada beberapa perguruan tinggi mengeluhkan pelayanan yang didapatkan dirasa sangat kurang. Penilaian negatif muncul dikarenakan pelayanan administrasi akademik yang kurang baik dan daya tanggap lemah terhadap keluhan mahasiswa. Bentuk lainnya adalah banyaknya kritikan terhadap kegiatan dan proses akademik pada perguruan tinggi.

Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Kabupaten Trenggalek yang masih berstatus kampus binaan. Dimana mahasiswanya belum terlalu banyak yang menuntut ilmu disana. Sehingga untuk mempertahankan eksistensinya Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek harus terus mengamati kebutuhan mahasiswa sehingga dapat mengantisipasi perubahan dalam menciptakan sebuah kajian strategi, manajemen, dan kebijakan. Hal ini dikarenakan

keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur melalui indikator tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan yang dilakukan. Berkaitan dengan kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek dipandang perlu mengevaluasi seluruh kegiatan pengelolaan pendidikan tersebut seperti penyediaan fasilitas kampus dan pelayanan akademik yang diberikan.

Berdasarkan pemikiran di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang analisis pengaruh fasilitas kampus dan pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek.

METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *ex post facto*. Penelitian ini dilakukan di Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek, sehingga populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek. Karena jumlah populasi dapat diketahui maka dengan rumus *slovin* didapatkan sampel sebesar 116 mahasiswa. Ada dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel independen fasilitas kampus (X_1) dan pelayanan akademik (X_2), sedangkan variabel dependen kepuasan mahasiswa (Y). Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dengan lima klasifikasi *skala likert*. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda. Sebelum melakukan uji regresi berganda data harus memenuhi asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik dilakukan dengan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

HASIL DAN PEMBEHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji kesalahan model regresi yang digunakan dan agar penelitian tidak biasa. Uji asumsi klasik yang pertama adalah uji normalitas. Uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016). Berikut hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov test*:

Tabel 1. Hasil Pengujian Normalitas

	<i>Unstandardized Residual</i>
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,076
Nilai Signifikansi	0,095

Berdasarkan hasil uji normalitas diperoleh nilai signifikansi *Unstandardized Residual* sebesar $0,095 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual model regresi berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2016). Berikut hasil uji multikolinearitas dengan menggunakan nilai VIF (*variance inflasion factor*).

Tabel 2. Hasil Pengujian Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Fasilitas Kampus	0,706	1,416
Pelayanan Akademik	0,706	1,416

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diperoleh nilai *Tolerance* masing-masing variabel sebesar 0,706 dan $0,706 > 0,10$ dan *VIF* sebesar 1,416 dan $1,416 < 10$, ini berarti tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

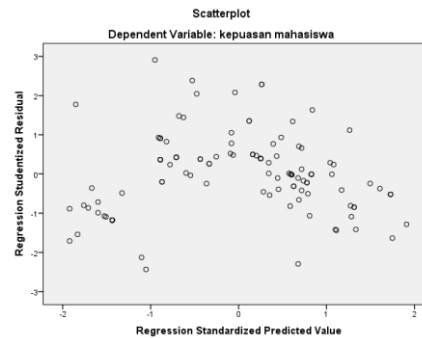
Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ sebelumnya (Ghozali, 2016). Berikut hasil uji autokorelasi dengan *Durbin-Watson test*.

Tabel 3. Hasil Uji Autokorelasi

Model	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Durbin-Watson</i>
1	2,71880	1,863

Berdasarkan hasil uji autokorelasi diperoleh nilai *Durbin-Watson test* sebesar 1,863. Ini menunjukkan nilai tersebut $1,688 < 1,863 < 2,312$ sehingga suatu model regresi linier tidak ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ sebelumnya.

Uji heteroskedastisitas yaitu bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan kepengamatan lain. jika *variance* sama maka disebut homoskedastisitas dan *variance* berbeda disebut homokedastisitas (Sugiyono, 2017). Berikut hasil uji heteroskedastisitas melalui metode *scatterplot*.



Gambar 1. Grafik *Scatterplots*

Berdasarkan gambar 1 yang ditunjukkan oleh grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh fasilitas kampus (X_1) dan pelayanan akademik (X_2) terhadap Kepuasan mahasiswa (Y). Berikut hasil uji analisis regresi linier berganda.

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,619	2,548		2,635	0,003
Fasilitas Kampus	0,390	0,065	0,436	5,983	0,000
Pelayanan Akademik	0,694	0,119	0,427	5,857	0,000

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier berganda maka dapat ditentukan persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 1,619 + 0,390 X_1 + 0,684 X_2 + \varepsilon$$

Dari persamaan regresi tersebut nilai konstanta 1,619 menyatakan jika fasilitas kampus (X_1) dan pelayanan akademik (X_2) bernilai 0, maka kepuasan mahasiswa (Y) bernilai 1,619. Nilai koefisien regresi fasilitas kampus (X_1) sebesar 0,390 menyatakan, jika fasilitas kampus (X_1) mengalami kenaikan 1% dan pelayanan akademik (X_2) bernilai tetap, maka kepuasan mahasiswa akan mengalami kenaikan sebesar 0,390. Nilai koefisien regresi pelayanan akademik (X_2) sebesar 0,694 menyatakan, jika pelayanan akademik (X_2) mengalami kenaikan 1% dan fasilitas kampus (X_1) bernilai tetap, maka kepuasan mahasiswa akan mengalami kenaikan

sebesar 0,390.

Berdasarkan tabel 4. juga diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $5,983 > 1,658 t_{tabel}$ dan nilai signifikan pada $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa fasilitas kampus berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek dengan besarnya pengaruh sebesar 43,6%. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya fasilitas pendidikan hal ini berdampak pada peningkatan kepuasan mahasiswa. Menurut Tjiptono (2009), fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat di tawarkan kepada mahasiswa. Fasilitas kampus dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan mahasiswa dalam memperoleh kepuasan. Fasilitas kampus yang memadai akan memberikan kenyamanan bagi mahasiswa. Hal ini sesuai dengan Wahyuningrum (2010) fasilitas kampus merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan pembelajaran.

Mongkaren (2013) berpendapat yang sama bahwa fasilitas yang sengaja disediakan oleh kampus untuk dipakai serta dinikmati oleh mahasiswa yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Kepuasan mahasiswa sangat penting karena sebagai indikator keberhasilan perguruan tinggi. Semakin memadai fasilitas kampus yang dimiliki maka dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan pembelajaran sehingga semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal tersebut senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nastiti (2015) pemanfaatan fasilitas belajar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di UNPAS dengan kategori hubungan kuat. Berbagai fasilitas yang disediakan oleh kampus, terlebih fasilitas yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan proses belajar mengajar dapat berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu dari sisi ketersediaan dan pengoptimalannya harus selalu menjadi prioritas.

Berdasarkan tabel 4. juga diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $25,857 > 1,658 t_{tabel}$ dan nilai signifikan pada $0,000 < 0,05$, berarti bahwa pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek dengan besarnya pengaruh sebesar 42,7%. Pelayanan 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. Menurut

Nasution, 2005), mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan, dan kebutuhan mahasiswa. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan, dan kebutuhan mahasiswa maka kepuasan tidak tercapai maka sangat memungkinkan akan pindah ke perguruan tinggi lain. Ketika pelayanan yang di berikan mampu memenuhi atau melampaui atau yang di harapkan mahasiswa maka mahasiswa tersebut akan merasa puas

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. Kualitas layanan akademi 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.

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh fasilitas kampus dan pelayanan akademik secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek dapat dilakukan dengan uji F. Berikut hasil dari pengujian secara simultan.

Tabel 5 Hasil Uji F

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1 Regression	2116,195	2	105,097	76,510	0,000
Residual	1562,728	113	13,829		
Total	3678,922	115			

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $76,510 > 3,076$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, ini berarti fasilitas kampus dan pelayanan akademik secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek.

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Berikut hasil analisis determinasi.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,758	0,575	0,568

Berdasarkan hasil koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,568. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas kampus dan pelayanan akademik mampu menjelaskan kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek sebesar 56,8% dan sisanya 43,2% dijelaskan variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fasilitas kampus berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek dengan besarnya pengaruh sebesar 43,6%.
2. Pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek dengan besarnya pengaruh sebesar 42,7%.
3. Fasilitas kampus dan pelayanan akademik secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek dengan besarnya pengaruh sebesar 56,8%.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang:Undip
- Hariyanto. (2017). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten. *Jurnal Vijjacariya*. IV(I):1-14.
- Kolter, Philip. (2010). *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium, Jilid 1*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. 13(4): 22-35.
- Larasati, D. Pratignyo, L.S. & Sofiyat, A.L. (2022). Pengaruh Fasilitas Kampus Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode SEM. *Jurnal Baut dan Manufaktur*. 04(1): 42-46.

- Mongkaren. S. (2013). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 1(4): 462-581.
- Nastiti, U.D. (2015). Pengaruh Layanan Mengajar Dosen dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Pasundan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*. XXII(1): 1-13.
- Nasution. 2005. *Manajemen Produksi*. Jakarta : Gramedia
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulastiyono. (2009). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Tampubolon. D. P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono.F. (2009) *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Wahyuningrum. 2010. *Manajemen Fasilitas*. Jakarta: Decentralized Basic Education.