

PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS NUSA PUTRA**Deasy Novitasari**Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Humaniora
Universitas Nusa Putra Sukabumi

Correspondence		
Email:	No. Telp:	
Submitted: 15 Juni 2024	Accepted: 21 Juni 2024	Published: 22 Juni 2024

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of service quality and facilities on student satisfaction at Universitas Nusa Putra. Service quality in higher education institutions directly affects student satisfaction, influencing retention rates and overall educational experience. Facilities also play a crucial role in enhancing student satisfaction by providing conducive environments for learning and campus life. The research employs a quantitative approach with data collected through surveys among students. The findings highlight significant positive correlations between service quality, facilities, and student satisfaction, contributing to insights for improving university management practices and enhancing student experiences.

Keywords: *influence, service, satisfaction, students*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Nusa Putra. Kualitas pelayanan di institusi pendidikan tinggi secara langsung mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya memengaruhi tingkat retensi dan pengalaman pendidikan secara keseluruhan. Fasilitas juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan menyediakan lingkungan yang kondusif untuk pembelajaran dan kehidupan kampus. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei terhadap mahasiswa. Temuan penelitian menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan mahasiswa, yang memberikan wawasan untuk meningkatkan praktik manajemen universitas dan memperbaiki pengalaman mahasiswa.

Kata kunci: pengaruh, pelayanan, kepuasan, mahasiswa

PENDAHULUAN

Pengukuran kepuasan mahasiswa merupakan aspek kritis dalam evaluasi efektivitas manajemen universitas, khususnya dalam konteks kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas. Universitas Nusa Putra sebagai lembaga pendidikan tinggi menghadapi tantangan untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa, yang dapat memberikan dampak signifikan terhadap reputasi dan keberlanjutan institusi. Pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai tidak hanya menjadi penentu utama kepuasan mahasiswa, tetapi juga berkontribusi pada pengalaman belajar yang positif dan produktif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi sejauh mana kualitas layanan dan fasilitas di Universitas Nusa Putra mempengaruhi kepuasan mahasiswa, dengan harapan memberikan rekomendasi untuk perbaikan dalam manajemen universitas dan pengalaman mahasiswa secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

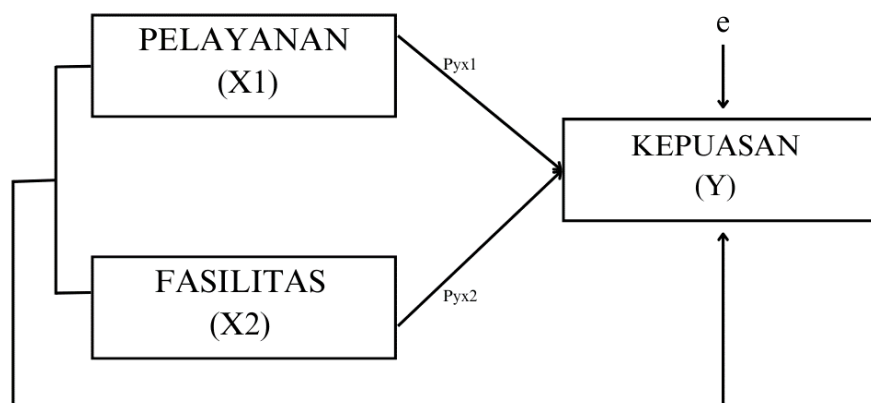
Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik survei. Populasi penelitian terdiri dari seluruh mahasiswa Universitas Nusa Putra, dan sampel dipilih menggunakan metode random sampling dengan jumlah responden yang representatif. Pengumpulan data dilakukan melalui distribusi kuesioner yang dirancang untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas

universitas. Variabel-variabel yang diamati meliputi kualitas layanan dan kecukupan fasilitas, yang dinilai dengan menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik untuk menguji hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) dengan variabel dependen (kepuasan mahasiswa). Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan pengukuran yang objektif dan memungkinkan analisis statistik yang mendalam terhadap data survei yang terkumpul. Dengan menggunakan metode ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan fasilitas di Universitas Nusa Putra.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Regresi Berganda

Uji regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (Pelayanan dan Fasilitas) terhadap variabel dependen (Kepuasan mahasiswa). Model regresi yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan persamaan sebagai berikut::



Gambar 1. Pengaruh $X1$ dan $X2$ terhadap Y

Keterangan :

Y = Variabel endogen kepuasan mahasiswa

$X1$ = Variabel eksogen pelayanan

$X2$ = Variabel eksogen fasilitas

β_{yx1} = Koefisien jalur $X1$ ke Y

β_{yx2} = Koefisien jalur $X2$ ke Y

$e1$ = Koefisien jalur variabel error 1

Merumuskan hipotesis dalam persamaan : $Y = \beta_{yx1} + \beta_{yx2} + e1$

Dari persamaan di atas menghasilkan hipotesis sebagai berikut:

a. Pengaruh PELAYANAN ($X1$) terhadap KEPUASAN (Y)

$H0$: $\beta_{yx1} = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan)

$H1$: $\beta_{yx1} \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan)

b. Pengaruh FASILITAS (X2) terhadap KEPUASAN (Y)

H0: $\beta_{yx2} = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan)

H1: $\beta_{yx2} \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan)

c. Pengaruh PELAYANAN (X1) dan FASILITAS (X2) terhadap KEPUASAN (Y)

H0: (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan)

H1: (terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan)

Untuk menguji pengaruh variabel endogen pada perubahan variabel eksogen dilihat dari signifikan t dibandingkan dengan taraf nyata α ($5\% = 0,05$) dengan kriteria:

1. H0 ditolak, H1 diterima jika signifikan $t < 0,05$

2. H0 diterima, H1 ditolak jika signifikan $t \geq 0,05$

d. Guna menghitung error 1 (e_1), maka akan dilakukan pengujian hipotesis pengaruh PELAYANAN (X1) dan FASILITAS (X2) terhadap KEPUASAN (Y)

H0: $\beta_{Ye1} = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan)

H1: $\beta_{Ye1} \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan)

Hasil Uji Regresi BergandaModel Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.986 ^a	.972	.970	1,42771

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Model summary di atas menunjukkan bahwa model regresi yang melibatkan dua variabel prediktor (X1 dan X2) memiliki nilai R sebesar 0,986, yang mengindikasikan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel prediktor dan variabel dependen (Y). Nilai R Square sebesar 0,972 berarti bahwa 97,2% variasi dalam variabel dependen Y dapat dijelaskan oleh variabel X1 dan X2 dalam model ini. Adjusted R Square yang sedikit lebih rendah, yaitu 0,970, mengoreksi nilai R Square untuk jumlah prediktor dalam model, dan tetap menunjukkan tingkat penjelasan yang sangat tinggi. Standard error of the estimate sebesar 1,42771 mengindikasikan seberapa jauh data yang diamati tersebar di sekitar garis regresi. Secara keseluruhan, model ini sangat efektif dalam menjelaskan variabilitas dalam variabel dependen Y berdasarkan variabel prediktor yang digunakan.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1899,665	2	949,832	465,983	,000 ^b
	Residual	55,035	27	2,038		
	Total	1954,700	29			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Hasil ANOVA menunjukkan bahwa model regresi yang mencakup prediktor X1 dan X2 memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen Y. Nilai F sebesar 465,983 dengan tingkat signifikansi $p < 0,001$ (Sig. = 0,000) mengindikasikan bahwa model tersebut sangat signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel X1 dan X2 secara bersama-sama memberikan kontribusi yang signifikan terhadap variabilitas variabel dependen Y, dengan total sum of squares sebesar 1954,700 dan residual sum of squares sebesar 55,035.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26,434	1,987		13,305	,000
	X1	5,588	,247	,846	22,661	,000
	X2	1,807	,286	,236	6,324	,000

a. Dependent Variable: Y

antara variabel independen (X1 dan X2) terhadap variabel dependen (Y). Koefisien konstanta sebesar 26,434 menunjukkan nilai Y saat X1 dan X2 sama dengan nol. Koefisien X1 sebesar 5,588 dengan nilai $p < 0,001$ mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit pada X1 akan meningkatkan Y sebesar 5,588 unit, dengan X1 memiliki pengaruh yang kuat (Beta = 0,846). Koefisien X2 sebesar 1,807 dengan nilai $p < 0,001$ menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada X2 akan meningkatkan Y sebesar 1,807 unit, dengan pengaruh yang lebih kecil dibandingkan X1 (Beta = 0,236). Kedua variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen Y.

3.2. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam analisis regresi memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov dan uji Shapiro-Wilk. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,37759444
Most Extreme Differences	Absolute	,077
	Positive	,067
	Negative	-,077
Test Statistic		,077
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Karena nilai signifikansi (0,200) lebih besar dari 0,05, maka kita dapat menyimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan kata lain, tidak ada bukti yang cukup untuk menolak hipotesis nol bahwa data residual mengikuti distribusi normal.

3.3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi internal dari kuesioner yang digunakan. Uji reliabilitas yang diterapkan adalah uji Cronbach's Alpha. Kuesioner dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,663	2

Berdasarkan ringkasan pemrosesan kasus, terdapat 30 kasus valid (100%) yang diikutsertakan dalam analisis ini tanpa ada kasus yang dikeluarkan. Dalam uji reliabilitas, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,663 dengan 2 item menunjukkan bahwa kedua item tersebut memiliki tingkat konsistensi internal yang cukup, meskipun tidak terlalu tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa skala yang digunakan dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang cukup untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut, namun mungkin masih perlu peningkatan untuk mencapai reliabilitas yang lebih baik.



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa) di Universitas Nusa Putra. Hal ini ditunjukkan oleh beberapa temuan utama dari penelitian ini.

Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Pertama, hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa. Koefisien regresi untuk variabel pelayanan (X1) adalah sebesar 5,588 dengan nilai $p < 0,001$, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit pada pelayanan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 5,588 unit. Nilai Beta untuk variabel pelayanan adalah 0,846, yang menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan di Universitas Nusa Putra akan berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kedua, fasilitas juga terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan dengan pelayanan. Koefisien regresi untuk variabel fasilitas (X2) adalah sebesar 1,807 dengan nilai $p < 0,001$, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada fasilitas akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 1,807 unit. Nilai Beta untuk variabel fasilitas adalah 0,236, yang berarti bahwa fasilitas juga penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa, meskipun tidak sekuat pelayanan. Hal ini menekankan pentingnya peningkatan dan pemeliharaan fasilitas untuk mendukung proses belajar mengajar yang optimal.

Pengaruh Bersama Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa

Secara keseluruhan, hasil uji regresi menunjukkan bahwa baik pelayanan maupun fasilitas secara bersama-sama memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai R Square sebesar 0,972 menunjukkan bahwa 97,2% variasi dalam kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh pelayanan dan fasilitas. Hasil ANOVA juga mendukung temuan ini, dengan nilai F sebesar 465,983 dan tingkat signifikansi $p < 0,001$, menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan sangat signifikan secara statistik. Oleh karena itu, peningkatan baik dalam pelayanan maupun fasilitas secara simultan akan menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam kepuasan mahasiswa.

Kesimpulan Akhir

Penelitian ini memberikan bukti kuat bahwa pelayanan dan fasilitas di Universitas Nusa Putra memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini menekankan pentingnya upaya kontinu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai bagian dari strategi universitas dalam meningkatkan kepuasan dan pengalaman mahasiswa. Mengingat bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang lebih kuat, prioritas utama harus diberikan pada peningkatan kualitas pelayanan, diikuti dengan peningkatan fasilitas untuk mencapai hasil yang optimal dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa..

DAFTAR PUSTAKA

Nurfutri, I., Aulia, G., Mardiyah, W. A., Widyaksana, P., & Gustian, D. (2023). ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA SISTEM INFORMASI TERHADAP FASILITAS

- KELAS BERPENGARUH TERHADAP KUALITAS BELAJAR DI UNIVERSITAS XYZ. *Jurnal Rekayasa Teknologi Nusa Putra*, 9(1), 1-9.
- Soetedjo, F. A., & Gustian, D. (2023). KEPUASAN MAHASISWA SISTEM INFORMASI UNIVERSITAS XYZ TERHADAP LAYANAN SIAKAD. In *Prosiding Seminar Nasional Sistem Informasi dan Manajemen Informatika Universitas Nusa Putra* (Vol. 3, pp. 23-29).
- Santoso, F., Arifin, R., & Slamet, A. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 6(08).
- Hendriana, A., & Pratama, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Di Kampus Bisnis Umar Usman. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 6(2), 135.
- Frisdiantara, C., & Graha, A. N. (2013). Pengaruh Dimensi Pelayanan Dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang. *Jurnal ekonomi modernisasi*, 9(2), 106-119.