

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KAMPUS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA ANGKATAN 2018-2021 DI INSTITUT TEKNOLOGI & BISNIS MASTER PEKANBARU

Nofriavani¹Mohd. Winario², Muhammad Zakir³

¹Institut Teknologi Dan Bisnis Master, Pekanbaru, Riau-Indonesia

Email: novriavani@gmail.com

^{2,3}Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai, Kampar, Indonesia

Email: muhammad.zakir@universitaspahlawan.co.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and campus facilities on student satisfaction class 2018-2021 at the of Institute Technology & Business Master Pekanbaru. The object of research is all students of the Institute of Technology & Business Master's Pekanbaru, from the 2018-2021 class with a total of 998 students with a sample of 90 students. The analysis technique used is multiple linear regression analysis technique using validity test, reliability test, normality test, R2 test, T test and F test. Based on the results of the study, it was found that the service quality variable with a t-hit value of 6.286 and a t-tab value of 1.987. So that $t\text{-hit} > t\text{-tab}$ so $6,286 > 1,987$, which means that Service Quality (X1) partially has a significant effect on student satisfaction (Y) at the Institute of Technology and Business Master Pekanbaru. While the campus facilities variable with a t-hit value of 3.404 and a t-tab value of 1.987. So that $t\text{-hit} > t\text{-tab}$ so $3,404 > 1,987$, which means campus facilities (X2) partially have a significant effect on student satisfaction (Y) at the Institute of Technology and Business Master Pekanbaru. Thus, H_0 is rejected and H_1 is accepted. This means that there is a significant influence between the quality of service and campus facilities with student satisfaction class 2018-2021 at the of Institute Technology & Business Master Pekanbaru. The conclusion is that the Adjusted R Square value of 0.704 or 70.4% means that the quality of service and campus facilities has a significant effect on student satisfaction class 2018-2021 at the Institute of Technology & Business Master Pekanbaru.

Keywords: Service Quality, Campus Facilities and Student Satisfaction

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa angkatan 2018-2021 di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. Objek penelitian adalah seluruh mahasiswa Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru, dari angkatan 2018-2021 dengan total mahasiswa sebanyak 998 orang mahasiswa dengan sample sebanyak 90 orang mahasiswa. Teknik analisis yang di gunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji R2, uji T dan uji F. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dengan nilai t-hit sebesar 6,286 dan nilai t-tab sebesar 1,987. Sehingga $t\text{-hit} > t\text{-tab}$ sehingga $6,286 > 1,987$ yang artinya Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Institut Teknologi Dan Bisnis Master Pekanbaru. Sedangkan variabel fasilitas kampus dengan nilai t-hit sebesar 3,404 dan nilai t-tab sebesar 1,987. Sehingga $t\text{-hit} > t\text{-tab}$ sehingga $3,404 > 1,987$ yang artinya fasilitas kampus (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Institut Teknologi Dan Bisnis Master Pekanbaru. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas kampus dengan kepuasan mahasiswa angkatan 2018-2021 di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. Kesimpulannya adalah bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,704 atau 70,4% berarti kualitas pelayanan dan fasilitas kampus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa angkatan 2018-2021 di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kampus dan Kepuasan Mahasiswa

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 (Kurbani, 2017). Perguruan tinggi 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 (Kurbani, 2017).

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 perpustakaan, maupun kenyamanan dalam ruangan baca, ada sarana ibadah yang mencukupi, dan lain-lain. Kesemuanya ini dapat mempengaruhi calon mahasiswa dalam memilih sebuah perguruan tinggi (Kurbani, 2017).

Hal ini sangat mengingatk akhir-akhir ini kualitas layanan pendidikan perguruan tinggi sering mendapatkan sorotan dan kritikan dari berbagai pihak karena dianggap memiliki kinerja yang buruk. Misalnya, staf akademik dan dosen yang sering tidak hadir, pelayanan yang tidak ramah dan fasilitas belajar yang tidak memuaskan bahkan kekurangan kualitas tenaga pengajar yang kompeten dalam memberikan mata kuliah, keadaan ini semakin diperparah dengan diskriminasi dari pihak universitas terhadap fakultas-fakultas tertentu dalam lingkup universitas itu sendiri (Handayani, 2020).

Kualitas layanan adalah suatu strategi dasar bisnis atau spesifikasi yang menghasilkan barang dan jasa yang membuat pelanggan secara mudah terpenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Melalui layanan yang baik, cepat, teliti, dan akurat dapat menciptakan kepuasan (Handayani, 2020).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk/jasa yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Tujuan utama layanan adalah tercapainya kepuasan pelanggan yang ditandai pemberian apresiasi baik dari pelanggan (Handayani, 2020).

Memberikan layanan yang dapat memberikan kepuasan bukanlah hal yang mudah, sering juga ditemukan masalah pada pelaksanaan yang membuat pelanggan tidak nyaman. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan di tentukan oleh kualitas barang atau jasa yg dikehendaki, sehingga kualitas layanan menjadi prioritas utama bagi setiap lembaga pendidikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing lembaga pendidikan tersebut. Dikarenakan pelanggan tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian dan realisasi jasa tersebut (Handayani, 2020).

Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi Institut Teknologi dan Bisnis Master merupakan sebuah Perguruan Tinggi yang sebelumnya bernama Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Prakarti Mulya. Hal ini dilakukan untuk mengakomodir tingginya minat masyarakat terhadap kampus ini. Saat masih bernama STIE Prakarti Mulya, kampus ini hanya memiliki dua program studi yakni akuntansi program sarjana dan manajemen program sarjana. Namun dengan perubahan status menjadi institut, maka ada penambahan jurusan baru yakni sistem informasi. Dari pihak kampus menjelaskan bahwa, masyarakat tidak perlu ragu meski SI di kampus ini masih menjadi jurusan baru. Pihaknya memastikan jika dirinya akan menjaga kualitas dari segala aspek sehingga mahasiswa yang memilih jurusan ini akan mendapatkan ilmu yang ditunjang sarana dan prasarana layaknya jurusan yang sudah lama.

Pelayanan akademik yang bertujuan memperoleh kepuasan mahasiswa bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan dan ketidak berhasilan memuaskan sebagian besar mahasiswa. Seringkali program untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa membutuhkan biaya yang sangat besar, sedangkan dengan keterbatasan yang ada di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru harus dapat

mengalakkan program guna meningkatkan kepuasan mahasiswa. Pelayanan akademik mulai dari melakukan pembayaran SPP, pengambilan KHS, KRS dan memberikan informasi lainnya. Untuk fasilitas pendidikan mulai dari ruang kelas yang nyaman dan aman, labor computer yang memadai, ruang perpustakaan yg tertata rapi dan bersih, serta ruang mushola yang nyaman. Berikut ini adalah tabel jumlah mahasiswa Institut Master Pekanbaru yang masuk dari tahun 2018-2021.

Tabel 1 Mahasiswa Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru Tahun 2018-2021

No	Tahun	Mahasiswa Yang Aktif	Persentase (%)
1	2018	141	14,12 %
2	2019	110	11,02%
3	2020	175	17,53%
4	2021	572	57,31%
	Total	998	100%

Sumber: Kampus Institut Teknologi & Bisnis Master

Dari data survey terdapat jumlah mahasiswa Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru dari tahun 2018-2021 mengalami peningkatan dan di tahun 2019 mengalami penurunan. Dalam proposal ini penulis ingin meneliti seluruh mahasiswa Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. Berikut ini adalah tabel jenis pelayanan akademik dan tugasnya dalam melayani mahasiswa Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru.

Tabel Jenis pelayanan akademik dan tugasnya

No	Jabatan	Tugas
1	BAUK	<ul style="list-style-type: none"> • Merekapan seluruh data base mahasiswa • Memastikan berkas persyaratan mahasiswa • Menyediakan form surat menyurat dan admistrasi lainnya
2	BAAK	<ul style="list-style-type: none"> • Persiapan perkuliahan persemester • Jilid laporan kegiatan
3	F.O & Keuangan	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima dan bertanggung jawab atas admistrasi keuangan • Membuat rekap pembayaran
4	PDDIKTI	<ul style="list-style-type: none"> • Daftar mahasiswa yang aktif ke porlap dikti per angkatan • Input nilai tiap semester

Sumber: Kampus Institut Teknologi & Bisnis Master

Pada tabel 1.2 yaitu jenis pelayanan akademik dan tugasnya. Di harapkan dari pelayanan akademik dapat melayani mahasiswa dengan baik sehingga mahasiswa dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Akademik tentunya harus tanggap, empati, handal dalam pelayanan dengan banyak nya jumlah mahasiswa setiap tahunnya.

Tabel Fasilitas Di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru

No	Fasilitas	Keterangan
1	Ruangan Kelas	Terdapat 14 ruangan kelas dari ruangan (A-N)
2	Ac/Kipas Angin	Setiap kelas di fasilitasi kipas angin/Ac
3	Papan Tulis	Setiap kelas di fasilitasi papan tulis
4	Tv/Infokus	Setiap kelas di fasilitasi Tv/Infokus
5	Jaringan Internet Wifi	Jaringan Wifi yang bisa digunakan oleh mahasiswa dalam mengakses internet untuk proses belajar di kampus
6	Ruangan Labor Komputer	Ruangan yang dilengkapi beberapa komputer yang bisa dipakai mahasiswa jika diperlukan
7	Ruangan Ibadah	Ruangan sholat yang cukup nyaman untuk beribadah bagi umat muslim
8	Ruangan Perpustakaan	Perpustakaan yang kurang nyaman dan kurang tertata rapi serta banyak buku yang harus dilengkapi

Sumber: Kampus Institut Teknologi & Bisnis Master

Pada tabel 1.3 yaitu jenis Fasilitas yang tersedia di kampus Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru, dengan adanya fasilitas Kampus yang memadai ini dapat dijadikan sebagai pendukung mahasiswa dalam menambah minat semangat mahasiswa dalam belajar.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan kepada mahasiswa/i Angkatan 2018-2021 di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru, dengan memberikan kuesioner terhadap 30 orang mahasiswa/i, terdapat sebagian mahasiswa/i yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak akademik, mahasiswa merasakan pelayanan kurang tanggap, info yang di berikan kurang akurat dan juga harus menunggu lama saat ingin bertemu dengan pegawai akademik, dan terdapat sebagian mahasiswa/i yang cukup puas terhadap fasilitas pendidikan yang diberikan oleh pihak kampus, mahasiswa/i merasakan fasilitas yang diberikan oleh pihak kampus dalam mendukung proses belajar mengajar kurang memadai, mulai dari pendingin ruangan yang kurang memadai, dan ruangan perpustakaan yg kurang tertata dengan rapi.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, mengacu pada latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Angkatan 2018-2021 kuliah di Institut Teknologi dan Bisnis Master Pekanbaru?
2. Apakah fasilitas kampus berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Angkatan 2018-2021 kuliah di Institut Teknologi dan Bisnis Master Pekanbaru?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas kampus berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Angkatan 2018-2021 kuliah di Institut Teknologi dan Bisnis Master Pekanbaru?

LITERATUR REVIEW

Kualitas Pelayanan Akademik

Pelayanan akademik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai akademik kepada mahasiswa yang memiliki standar pelayanan agar pelayanan terlaksana dengan baik. Perguruan tinggi sendiri menggunakan pelayanan prima agar perguruan tinggi mencapai perguruan yang berstandar yang baik, adapun pengertian pelayanan prima itu sendiri adalah merancang, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.

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 (Rahmayanti, 2013).

Indikator kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan selalu menjadi fokus utama konsumen sebelum memutuskan untuk menjadi pelanggan jasa tetap pada suatu lembaga karena konsumen biasanya mementingkan kenyamanan dalam menggunakan suatu jasa. (Alma, 2018) mengungkapkan ada lima (5) faktor dominan atau penentu kualitas jasa disingkat dengan TERRA yaitu:

a. *Tangible* (Berwujud)

Penampakan fasilitas nyata, peralatan dan berbagai materi koneksi yang baik, menarik, terawat lancar dan sebagainya.

b. *Empathy* (Empati)

Kesediaan atasan dan bawahan untuk lebih memberikan atensi secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai konsumen. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi secepatnya agar selalu terjaga ikatan harmonis.

- c. *Responsiveness* (Cepat Tanggap)
Kemauan dari karyawan dan pimpinan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan tepat serta mengatasi keluhan dari konsumen.
- d. *Reliability* (Keandalan)
Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan cermat, dan konstan.
- e. *Assurance* (Kepastian)
Kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan terhadap janji yang telah disampaikan kepada konsumen.

Fasilitas Pendidikan

Pengertian Fasilitas Pendidikan

Fasilitas digunakan untuk mempermudah dan memperlancar pekerjaan. Dalam setiap kegiatan seseorang membutuhkan fasilitas untuk mempermudah pekerjaannya. Sebagai contoh untuk kegiatan makan, manusia membutuhkan piring, sendok, gelas, meja makan, kursi, dan lain-lain. Fungsi dari fasilitas tersebut agar tercipta kenyamanan ketika makan. Setiap manusia pasti ingin segala aktivitasnya berjalan lancar untuk itu ketersediaan fasilitas yang baik sangat diperlukan.

Istilah fasilitas di dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) adalah “sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi”. Fasilitas dapat berupa gedung atau ruangan kelas, perumahan guru, penjaga sekolah dan gedung laboratorium. Fasilitas pendidikan dapat disesuaikan dengan kondisi yang ada. Fasilitas pendidikan dalam suatu instansi atau lembaga pendidikan biasanya berupa sarana dan prasarana. (Daryanto, 2005) mendefinisikan bahwa “prasaranan berarti alat tidak langsung untuk mencapai tujuan”. Dalam pendidikan misalnya: lokasi/tempat, bangunan sekolah, lapangan olahraga, uang dan sebagainya. Sedangkan sarana seperti alat langsung untuk mencapai tujuan pendidikan. Misalnya ruangan, buku, perpustakaan, laboratorium dan sebagainya.

Indikator Fasilitas Pendidikan

(Salam, 2018) menyatakan bahwa fasilitas yang digunakan dalam perguruan tinggi adalah seluruh fasilitas yang dapat mendukung proses belajar mengajar. Fasilitas tersebut diharapkan dapat meningkatkan semangat belajar mahasiswa. (Salam, 2018) mengungkapkan ada enam (6) faktor Indikator Fasilitas Pendidikan yaitu:

- a. Kampus, berupa ruang kelas, kantor administrasi, kantor akademik, serta ruang hijau yang nyaman sebagai tempat belajar.
- b. Perpustakaan, sebagai pusat ilmu dan sebagai tempat menemukan referensi, jurnal, buku, media massa dan internet.
- c. Laboratorium, sebagai tempat praktik/tempat melatih keahlian sesuai dengan bidang yang ditempuhnya.
- d. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK)
IT sangat diperlukan agar komunikasi diantara pengguna layanan dapat berjalan dengan baik, IT juga berperan dalam proses administrasi dan mahasiswa sehingga keputusan berkaitan dengan data dapat dibuat lebih cepat. Selain itu, mahasiswa dituntut harus mampu menguasai computer karena computer berfungsi sebagai alat untuk mendapatkan pengetahuan lebih banyak.
- e. Pusat, sebagai tempat untuk mengembangkan sesuatu yang berkaitan dengan isi, seperti pusat penelitian, pusat sumber belajar, pusat bahasa, pusat kewirausahaan dan lain lain.
- f. Fasilitas lain, seperti rusun mahasiswa, klinik, kantin, tempat ibadah, ruang UKM dan sebagainya.

Kepuasan Mahasiswa

Menurut Daryanto, Ismanto Setyobudi (2014), menyatakan bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya. Hal ini berarti penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah atau melebihi harapan pelanggan. Artinya tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Setelah harapan mahasiswa terpenuhi lahirlah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan puas yang didapatkan oleh mahasiswa karena mendapatkan value dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa. Value ini bisa berasal dari pelayanan, dan sistem yang tersedia.

Sejauh ini kepuasan pelanggan (mahasiswa) dapat dianggap sebagai investasi usaha atau bisnis. Artinya mahasiswa merupakan aset berharga untuk perguruan tinggi dalam rangka mencapai tujuan dan sebagai tolak ukur bagus tidaknya perguruan tinggi tersebut. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan diupayakan terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Dapat disimpulkan bahwa, kepuasan mahasiswa adalah hasil akhir yang dirasakan oleh mahasiswa setelah membandingkan dan mengevaluasi kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang didapat dalam proses pelayanan. Dan juga tingkat kepuasan harus mempertimbangkan ada beberapa hal, barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara zatnya maupun cara memperolehnya.

Indikator Kepuasan Mahasiswa

Menurut J.Supranto (2011) ada empat (4) Indikator yang membuat pelanggan (mahasiswa) merasa puas dalam mendapat pelayanan yaitu:

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Keadilan mendapat pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
3. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
4. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang di akibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kampus Rektorat, jl. Arifin Ahmad No. 58 Pekanbaru pada bagian pelayanan Akademik Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan pada Hari Sabtu, Tanggal 01 Oktober 2022 dengan meneliti seluruh mahasiswa dari angkatan 2018-2021 di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan cara pengumpulan data sebagai berikut.

Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono, (2019) kuesioner merupakan teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ Pernyataan tertutup atau terbuka, dapat di berikan kepada reponden secara langsung atau dapat dikirim melalui pos, atau internet.

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang disebarakan kepada responden. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa digunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomenal sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur

dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Jawaban setiap item yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dan sangat positif sampai sangat negatif. (Sugiyono, 2010).

Metode wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga digunakan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Metode dokumentasi adalah salah satu cara metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dokumen merupakan sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, laporan, foto dan sebagainya. Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam.

Populasi Dan Sampel

Menurut Sugiyono, (2019) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan element yang akan di jadikan wilayah generalisasi. Element populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. Menurut Sugiyono, (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan.

Jadi populasi bukan hanya orang tetapi juga obyek dan benda benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/obyek yang di pelajari, tetapi meliputi karakteristik/ sifat yang dimiliki oleh subyek/ obyek itu. Populasi dalam penelitian ini dilakukan kepada seluruh mahasiswa Institut Teknologi & Bisnis Master sebanyak 998 orang mahasiswa.

Menurut Sugiyono, (2019) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu. Apa yang di pelajari dari sampel itu kesimpulannya akan dapat di berlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah sebagian dari mahasiswa Angkatan 2018-2021 di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru.

Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling. Bila jumlah populasi diketahui, maka perhitungan sampel dapat menggunakan rumus Yamane (Sugiyono, 2019).

$$\text{Sebagai berikut: } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang di perlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error)

Dengan menggunakan *margin of error* sebesar 10%

$$n = \frac{N}{1 + \frac{Ne^2}{998}}$$

$$n = \frac{998}{1 + 998 \cdot (0,01)^2}$$

$$n = \frac{998}{1 + 9,98}$$

$$n = \frac{998}{10,98}$$
$$n = 90,89 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 90 orang.

Metode Analisis Data

Uji Instrumen Data

Untuk menunjukkan sejauh mana instrument penelitian dapat dipercaya dan dilakukan dengan dua pengamatan yaitu pengujian validitas, reliabilitas, dilakukan untuk mengukur apakah pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur indikator dalam kuesioner telah memenuhi persyaratan secara statistik atau tidak.

Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. (Sugiyono, 2010), Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujian uji validitas dengan menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang ada dalam kuesioner dapat digunakan lebih dan satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,6 (kuat), di atas 0,8 (sangat kuat) (Sugiyono, 2010).

Teknis Analisis Data

Asumsi Klasik

Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk apakah data dalam model regresi variabel pengganggu atau residual atau memiliki distribusi normal. Terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat analisis grafis normal *probability plot* dan uji statistic melalui nilai *skeunes* dari *descriptive statistic*. Pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafis histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagoanal atau garis histogram, tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

Pengujian normalitas dengan grafik apabila tidak cermat dan hati-hati maka akan terjadi kemungkinan salah persepsi atas grafik yang terlihat karena secara visual akan terlihat normal. Sebaliknya analisa grafik dilengkapi dengan uji statistik, menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai *Asymp.Sig.(2-Tailed)* lebih besar dari 5% data terdistribusi secara normal (Ghazali, 2013).

Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidak samaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau yang tidak terjadi heterokedastisitas (Ghazali, 2013). Untuk medeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dapat dilihat dari berbagai cara salah satunya melalui scatterplot antara nilai prediksi variabel dependen dan residualnya. Jika pada scatterplot titik-titik membentuk pola tertentu atau teratur, maka telah terjadi heterokedastisitas, sebaiknya jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar acak maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi di antara variabel independent. Jika variabel ortogonal adalah variabel independent yang nilai korelasi antar sesama variabel independent sama dengan nol. Dalam penelitian ini, multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai VIF <5 dan tolerance >0,1 berarti terjadi multikolinearitas pada variabel bebas.

Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2017), analisis regresi linear berganda digunakan oleh peneliti apabila peneliti meramalkan bagaimana naik turunnya keadaan variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dinaik tutunkan nilainya (dimanipulasi). Analisis regresi linear berganda akan dilakukan apabila jumlah dari variabel independennya minimal dua.

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi linear berganda dikarenakan terdapat variabel bebas dalam penelitian yang jumlahnya lebih dari satu. Menurut Sugiyono (2017), persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y = Variabel Kepuasan Pembelian

a = Konstanta

$b_1, b_2,$ = Koefisien regresi variabel independen

X1 = Variabel Promosi Online

X2 = Variabel Kualitas Pelayanan

e = Tingkat kesalahan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Karakteristik Responden

Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2018-2021 Di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru, maka dilakukan penelitian dengan menyebarkan angket atau kuesioner kepada sebagian Mahasiswa Angkatan 2018-2021 Di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru yang berjumlah sebanyak 90 orang. setelah dilakukan verifikasi, dari 90 kuesioner yang terkumpul ternyata semua item pertanyaan-pertanyaan diisi dengan lengkap. Dengan demikian, jumlah kuesioner yang berjumlah 90 eksemplar tersebut seluruhnya dapat diolah. Berikut ini adalah tabel-tabel yang disuse untuk memberikan gambaran umum mengenai komposisi responden.

Adapun responden dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 jenis kelamin yang akan dijelaskan bahwa sebagian besar Mahasiswa Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru yang menjadi sampel penelitian saya berjenis kelamin Perempuan sebanyak 64 orang (71,11%). Ini menunjukkan sebagian Mahasiswa yang menjadi sampel penelitian saya lebih didominasi oleh Mahasiswa Perempuan.

Dalam melakukan identifikasi menurut usia, dapat dibuat klasifikasi bahwa, yang berusia 18-25 tahun berjumlah 90 orang (100%), usia 26-30 tahun berjumlah 0 orang (0%), dan yang berusia >30 tahun berjumlah 0 orang (0%). Rata-rata mahasiswa di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru yaitu 18-25 tahun.

Hasil Analisis Data

Uji Instrumen Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan rumus *Corrected Item-Total Correlation*. Adapun uji signifikansi dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung tabel untuk *degree of freedom* (DF) = $n(90) - 2 = 88$ r tabel (0,2072). Nilai tersebut dibandingkan dengan nilai r tabel dari buku statistik SPSS.24.0.

Dapat dilihat bahwa semua pernyataan terkait dengan indikator kualitas pelayanan memiliki koefisien korelasi atau r hitung yang lebih besar daripada r tabel yaitu 0,2072, dari hasil uji tersebut dapat dikatakan semua pernyataan terkait indikator kualitas pelayanan dinyatakan valid. Dapat dilihat bahwa semua pernyataan terkait dengan indikator Fasilitas Kampus memiliki koefisien korelasi atau r hitung yang lebih besar daripada r tabel yaitu 0,2072, dari hasil uji tersebut dapat dikatakan semua pernyataan terkait indikator Fasilitas Kampus dinyatakan valid. Dapat dilihat bahwa semua pernyataan terkait dengan indikator Fasilitas Kampus memiliki koefisien korelasi atau r hitung yang lebih besar daripada r tabel yaitu 0,2072, dari hasil uji tersebut dapat dikatakan semua pernyataan terkait indikator Kepuasan Mahasiswa dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrument yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten (Sugiyono, 2010). Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Adapun hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 5.24 : Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (XI)	0,879	Reliabel
Fasilitas Kampus (X2)	0,833	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (y)	0,895	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS.24,2022

Dari tabel 5.24 di atas, dapat dilihat ketiga variabel mempunyai koefisien alpha yang sangat besar yaitu di atas 0,8 (sangat kuat), untuk variabel Kualitas Pelayanan (XI) sebesar 0,879, variabel Fasilitas Kampus (X2) sebesar 0,833, dan variabel Kepuasan Mahasiswa (y) 0,895.

Sehingga dapat disimpulkan semua instrument penelitian reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang handal.

Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2017), analisis regresi linear berganda digunakan oleh peneliti apabila peneliti meramalkan bagaimana naik turunnya keadaan variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dinaik turunkan nilainya (dimanipulasi). Analisis regresi linear berganda akan dilakukan apabila jumlah dari variabel independennya minimal dua.

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi linear berganda dikarenakan terdapat variabel bebas dalam penelitian yang jumlahnya lebih dari satu. Menurut Sugiyono (2017), persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

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

Tabel 5.28 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.229	1.050		2.123	.037		
	X1	.543	.086	.577	6.286	.000	.395	2.531
	X2	.327	.096	.312	3.404	.001	.395	2.531

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Olahan SPSS.24,2022

Berdasarkan tabel 5.28 menghasilkan persamaan regresi adalah : $Y = 2,229 + 0,543 x (X_1) + 0,327 x (X_2)$.

Berdasarkan persamaan di atas maka :

1. Nilai konstanta 2.229 artinya jika variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Kampus (X2) bernilai 0 (nol) maka Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 2.229.
2. Nilai koefisien Kualitas Pelayanan (X1) bersifat positif yaitu 0,543 artinya jika variabel Kualitas Pelayanan dinaikkan 1 satuan, maka kepuasan mahasiswa di Institut Teknologi Dan Bisnis Master Pekanbaru akan naik sebesar 0,543 satuan. Bertanda positif berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh kampus maka kepuasan mahasiswa akan meningkat.
3. Nilai koefisien Fasilitas Kampus (X2) bersifat positif yaitu 0,327 artinya jika variabel Fasilitas Kampus dinaikkan 1 satuan, maka kepuasan mahasiswa di Institut Teknologi Dan Bisnis Master Pekanbaru akan naik sebesar 0,327 satuan. Bertanda positif berarti semakin baik fasilitas kampus yang diberikan oleh kampus maka kepuasan mahasiswa akan meningkat.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Digunakan untuk mengetahui pengaruh dan masing-masing variabel, baik variabel bebas terhadap variabel terikat yang signifikan secara statistik. Uji parsial ini dilakukan dengan melihat ketentuan sebagai berikut ; Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel bebas secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti variabel bebas secara parsial tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. T_{tabel} dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ atau 0,025 (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) = (n-k-1),

keterangan n = jumlah responden, k = jumlah variabel independent. Df = 90-2-1= 87, t_{tabel} sesuai dengan daftar tabel t sebesar 1,987, hasil uji t dapat dilihat pada tabel di bawah ini ;

Tabel Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.229	1.050		2.123	.037
X1	.543	.086	.577	6.286	.000
X2	.327	.096	.312	3.404	.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Olahan SPSS.24,2022

Berdasarkan tabel 5.29 di atas, dapat dilihat dari hasil pengujian hipotesis secara parsial yaitu:

1. Kualitas Pelayanan (X1) dengan nilai t_{hitung} sebesar 6,286 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,987. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,286 > 1,987$ dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Institut Teknologi Dan Bisnis Master Pekanbaru.
2. Fasilitas Kampus (X2) dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,404 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,987. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,404 > 1,987$ dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel fasilitas kampus (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Institut Teknologi Dan Bisnis Master Pekanbaru.

Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen amat terbatas. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat di bawah ini ;

Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 ^a	.711	.704	1.83540

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Olahan SPSS.24,2022

Dari tabel 5.30 di atas, dapat dilihat nilai R sebesar 0,843, artinya ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa. Kemudian nilai *R Square* sebesar 0,711, artinya kualitas pelayanan dan fasilitas kampus memberikan sumbangan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Institut Teknologi Dan Bisnis Master Pekanbaru sebesar 71,1 % sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 71,1\%) = 28,9\%$ dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (uji F) atau uji signifikansi digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (yang terdiri dari dua variabel atau lebih) secara bersama-sama (simultan) mempunyai

pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikatnya. Hasil uji simultan dapat dilihat di bawah ini :

Tabel Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	719.423	2	359.712	106.781	.000 ^b
	Residual	293.077	87	3.369		
	Total	1012.500	89			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Data Olahan SPSS.24,2022

Dari tabel 5.31 di atas, Berdasarkan pada hasil uji F dapat menunjukkan bahwa nilai F-hit sebesar 106.781, sedangkan F-tab sebesar 3,10, sehingga $F_{hit} > F_{tab}$. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa secara simultan.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2018-2021 Di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru.

Kualitas (Quality) merupakan sesuatu yang dinamis terus bergerak, jika bergerak maju dikatakan ada peningkatan mutu, jika bergerak mundur dikatakan mutunya menurun. Menurut avianty (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 menghendakinya.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dengan nilai t-hit sebesar 6,286 dan nilai t-tab sebesar 1,987 sehingga $t_{hit} > t_{tab}$ atau $6,286 > 1,987$ dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Institut Teknologi Dan Bisnis Master Pekanbaru.

Keterkaitan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sebelumnya telah dilakukan penelitian oleh Adie Kurbani. (2017) menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan nilai sig. $0,046 < 0,05$. Hal ini berarti secara persial ada pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2018-2021 Di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru.

Istilah fasilitas di dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) adalah “sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi”. Fasilitas dapat berupa gedung atau ruangan kelas, perumahan guru, penjaga sekolah dan gedung laboratorium. Fasilitas pendidikan dapat disesuaikan dengan kondisi yang ada. Fasilitas pendidikan dalam suatu instansi atau lembaga pendidikan biasanya berupa sarana dan prasarana.

(Daryanto, 2005) mendefinisikan bahwa “prasaranan berarti alat tidak langsung untuk mencapai tujuan”. Dalam pendidikan misalnya: lokasi/tempat, bangunan sekolah, lapangan olahraga, uang dan sebagainya. Sedangkan sarana seperti alat langsung untuk mencapai tujuan pendidikan. Misalnya ruangan, buku, perpustakaan, laboratorium dan sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel fasilitas Kampus (X2) dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,404 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,987. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau 3,404

$> 1,987$ dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel fasilitas kampus (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Institut Teknologi Dan Bisnis Master Pekanbaru.

Keterkaitan antara fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa sebelumnya telah dilakukan penelitian oleh Adie Kurbani. (2017) menyatakan bahwa variabel fasilitas kampus (X2) menunjukkan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti secara parsial ada pengaruh yang signifikan dari fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2018-2021 Di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru.

Kualitas (Quality) merupakan sesuatu yang dinamis terus bergerak, jika bergerak maju dikatakan ada peningkatan mutu, jika bergerak mundur dikatakan mutunya menurun. Menurut Avianty (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.

Istilah fasilitas di dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) adalah “sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi”. Fasilitas dapat berupa gedung atau ruangan kelas, perumahan guru, penjaga sekolah dan gedung laboratorium. Fasilitas pendidikan dapat disesuaikan dengan kondisi yang ada. Fasilitas pendidikan dalam suatu instansi atau lembaga pendidikan biasanya berupa sarana dan prasarana.

Menurut Daryanto, Ismanto Setyobudi (2014), menyatakan bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya. Hal ini berarti penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan.

Kepuasan mahasiswa adalah perasaan puas yang didapatkan oleh mahasiswa karena mendapatkan value dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa. Value ini bisa berasal dari pelayanan, dan sistem yang tersedia.

Pendapat tersebut bersesuaian dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Adie Kurbani (2017) berdasarkan data hasil analisis pengaruh dapat disimpulkan, bahwa 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.

SIMPULAN

Sebagai akhir penulisan pada bab ini berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, dapat disimpulkan dan saran sebagai berikut: pertama, Hasil regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan nilai t-hit sebesar $6,286$ dan nilai t-tab sebesar $1,987$. Sehingga $t\text{-hit} > t\text{-tab}$ sehingga $6,286 > 1,987$ yang artinya Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Angkatan 2018-2021 di Institut Teknologi Dan Bisnis Master Pekanbaru. Kedua, Hasil regresi menunjukkan bahwa fasilitas kampus dengan nilai t-hit sebesar $3,404$ dan nilai t-tab sebesar $1,987$. Sehingga $t\text{-hit} > t\text{-tab}$ sehingga $3,404 > 1,987$ yang artinya fasilitas kampus (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Angkatan 2018-2021 di Institut Teknologi Dan Bisnis Master Pekanbaru. Ketiga, Berdasarkan table koefisien determinasi (R^2) menyatakan bahwa pengaruh variable bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas kampus) berpengaruh terhadap variable terikat bahwa (kepuasan mahasiswa). Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar $0,704$ atau $70,4\%$ berarti

kualitas pelayanan dan fasilitas kampus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Angkatan 2018-2021 di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru.

REFERENSI

- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto. (2005). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi, 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Handayani, Suci, 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru*.
- Kurbani, Adie, 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas PGRI Palembang*. Palembang: Jurnal Media Wahana, Vol.13, No.4.
- Nesi Anti Andini, dkk. 2019. *Pengaruh Fasilitas Kampus Terhadap Motivasi Dan Prestasi Mahasiswa Di STKIP Nurul Huda Sukaraja*. Sukaraja: Jurnal Edukasi Madrasah Ibtidaiyah, Vol.1, No.2.
- Salam, R.M. (2008). *Pengaruh Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Belajar Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas pancasakti Tegal*. Skripsi Universitas Pancasakti Tegal.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.