

Pengaruh Mutu Layanan Akademik, Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Terintegrasi di Fakultas Program Magister Universitas Negeri Malang

Elvia Baby Shahbana¹, Agus Timan², Sultoni²

¹Manajemen Pendidikan-Universitas Negeri Malang

²Administrasi Pendidikan-Universitas Negeri Malang

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 10-02-2021

Disetujui: 24-05-2021

Kata kunci:

*academic services;
facilities and infrastructure;
student satisfaction;
integrated postgraduate;
layanan akademik;
sarana dan prasarana;
kepuasan mahasiswa;
pascasarjana terintegrasi*

Alamat Korespondensi:

Elvia Baby Shahbana
Manajemen Pendidikan
Universitas Negeri Malang
Jalan Semarang 5Malang
E-mail: babysyahbana@gmail.com

ABSTRAK

Abstract: This research was conducted to determine whether there is a significant influence between the quality of academic services, facilities and infrastructure on integrated graduate student satisfaction in the faculty. The results of this study (1) there is a significant influence between X1 and Y with a regression coefficient value of 0.510 with a probability value of 0.00, this value is <0.05 . (2) There is a significant influence between X2 and Y with a regression coefficient value of 0.477 with a probability value of 0.00, this value is <0.05 . (3) There is a significant influence between X1, X2 on Y with a coefficient value of 0.924 with a probability value of 0.00 that the value is <0.05 .

Abstrak: Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan akademik, sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana terintegrasi di fakultas. Hasil penelitian ini (1) terdapat pengaruh yang signifikan antara X1 terhadap Y dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,368 dengan nilai probabilitas 0,00, nilainya $<0,05$. (2) Terdapat pengaruh yang signifikan antara X2 dan Y dengan nilai koefisien regresi 0,637 dengan nilai probabilitas 0,00, nilai ini $<0,05$. (3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara X1, X2 terhadap Y dengan nilai koefisien 0,952 dengan nilai probabilitas 0,00 yang nilainya $<0,05$.

Perguruan Tinggi merupakan lembaga pendidikan yang berperan penting sebagai penghasil sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten. Segala bentuk kemajuan dan kecanggihan teknologi di era globalisasi juga menjadi masa dimana persaingan menjadi tolak ukur dari bentuk kualitas mutu suatu produk. Ciri produk yang memiliki kualitas baik adalah yang banyak diminati oleh masyarakat. Hal tersebut menggambarkan bahwa perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang mana di era semakin maju ini harus memiliki banyak cara untuk meningkatkan kualitas lembaganya sebagai bentuk upaya menyikapi banyaknya persaingan di dunia pendidikan. Tuntutan bagi perguruan tinggi adalah memberikan kepuasan layanan terhadap mahasiswa berupa produk yang unggul dan bermutu. Dalam pengelolaannya perguruan tinggi mempunyai banyak tuntutan untuk memberikan bantuan sebagai penghasil dan pencapai sesuatu yang positif dalam rangka membangun dan meningkatkan kualitas SDM. Pelayanan jasa pendidikan yang mempunyai mutu baik, diidentifikasi dengan adanya kepuasan pelanggan, khususnya mahasiswa. Layanan yang dimaksudkan adalah suatu tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak yang diperuntukkan kepada pihak yang lainnya, yang tidak berwujud dan tidak menjadikan suatu kepemilikan untuk apapun (Kotler, 2008). "service quality is a measure of how well the service level delivered, matches customer expectations" yang artinya mutu layanan adalah bentuk layanan yang diberikan kepada pelanggan dan sesuai dengan espektasi (Parasuraman, 1990). Beberapa penjelasan tentang pengertian layanan diatas dapat disimpulkan dan dipahami bahwasannya layanan akademik di perguruan tinggi adalah aktivitas pemberian layanan berupa jasa untuk pemenuhan seluruh kebutuhan akademik yang dapat memenuhi atau melebihi harapan setiap mahasiswa.

Layanan pada produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun non fisik. Salah satu layanan pendidikan yang menunjang dalam proses pembelajaran adalah dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana menjadi salah satu sumber daya pendidikan yang memiliki peranan yang sangat penting dan berkontribusi secara optimal dalam proses pendidikan. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya pendidikan yang memiliki peranan penting, karena dapat meningkatkan pengaturan sarana dan prasarana pendidikan supaya dapat berkontribusi

secara optimal pada proses pendidikan (Purwandani dkk, 2014). Standar sarana dan prasarana menjadi bagian dari kebijakan untuk perbaikan dan peningkatan layanan dasar dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan (Darmawan, 2014). Harapan dari adanya manajemen sarana dan prasarana pendidikan adalah mampu mempersiapkan semua kebutuhan untuk mencapai mutu layanan akademik yang baik dan mampu memuaskan seluruh mahasiswa.

Sebuah tuntutan tentang peningkatan kualitas layanan akademik yang memberikan jawaban bahwasannya ada sebuah pembaharuan dalam pelaksanaan Pascasarjana ke fakultas di Universitas Negeri Malang. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sunandar, 2016) bahwasannya fokus latar belakang dengan adanya pengintegrasian Pascasarjana ke fakultas adalah untuk meningkatkan standart dan kualitas layanan akademik. Keberhasilan setiap fakultas yang berperan sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan. Keterkaitan antara pelayanan pendidikan yang diberikan dengan kepuasan mahasiswa, oleh sebab itu kepuasan mahasiswa menjadi salah satu bagian yang penting untuk diperhatikan. Kepuasan menjadi suatu keadaan emosional, reaksi atau perasaan pasca melakukan pembelian, yang dapat berubah menjadi kemarahan, kejengkelan, ketidakpuasan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan (Wirtz, 2007). Pendapat lain yang mendefinisikan kepuasan adalah munculnya perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang setelah melakukan perbandingan antara persepsi atau kesan terhadap suatu kinerja (Kotler & Keller, 2008).

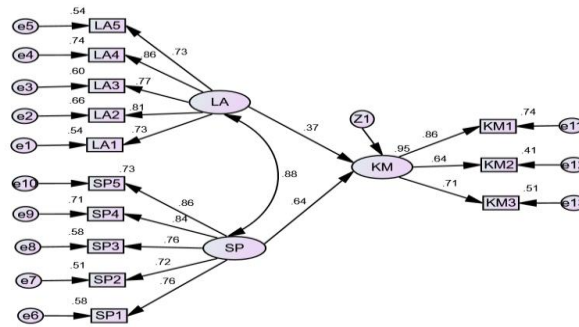
Penentuan skala prioritas, mutu layanan pendidikan menjadi bagian yang harus diutamakan, karena hal ini akan berdampak pada kepuasan mahasiswa, namun sebaliknya apabila mahasiswa mengalami banyak kekecewaan terhadap sistem pelayanan maka akan berdampak dengan semakin banyaknya tuntutan dan rintihan (Purwandani dkk, 2014). Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah menikmati sesuatu, maka dari itu kepuasan mahasiswa menjadi pembeda antara harapan dan situasi yang diberikan perguruan tinggi dalam memenuhi harapan mahasiswa (Rahmawati, 2013). Menurut Hassan 2013 dalam buku (Sunandar, 2016) menyatakan bahwasannya yang termasuk dalam kategori kualitas di pendidikan tinggi adalah dosen, mahasiswa, pengajaran, kurikulum, penelitian, infrastruktur yang termasuk didalamnya ada (fasilitas, gedung atau sarana dan prasarana, dan juga perlengkapan), yang termasuk juga didalamnya ada layanan masyarakat dan juga lingkungan akademik. Oleh sebab itu, untuk membuktikan tentang pendapat-pendapat diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara layanan akademik, sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa program magister angkatan 2019 Universitas Negeri Malang setelah adanya kebijakan baru mengenai pascasarjana terintegrasi di fakultas.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan model *Regresi Linier Berganda* melalui pendekatan yang bersifat lapangan, untuk mengukur beberapa variabel dan menghitung koefisien regresi antar variabel satu dengan variabel lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris untuk menguji dan menjelaskan tentang Pengaruh Mutu Layanan Akademik, Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Terintegrasi di Fakultas Program Magister Universitas Negeri Malang. Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Malang yang ditujukan kepada seluruh mahasiswa program magister angkatan 2019 dari seluruh jurusan masing-masing fakultas di Universitas Negeri Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa program magister di Universitas Negeri Malang yang berjumlah 813 mahasiswa dari 33 program studi. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *Proportional Random Sampling* dan didapatkan jumlah 269 mahasiswa. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini berupa kuesioner berbentuk digital (*Google Form*). Angket yang diberikan kepada responden dalam penilaiannya menggunakan teknik skala likert 4 poin yaitu: Selalu (4), Sering (3), Kadang-Kadang (2), Tidak Pernah (1). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model SEM (*Structural Equation Modeling*) atau Model Persamaan Struktural dengan aplikasi *AMOS Versi 23*.

HASIL

Hasil uji validitas instrumen menggunakan analisis *Pearson Product Moment*, item pernyataan berjumlah 65 didapat tiga butir pernyataan yang memiliki nilai $< r$ tabel, maka ketiga item tersebut dikatakan tidak valid. Nilai reliabilitas dalam penelitian ini didapat hasil sebesar 0,929, 0,920, dan 0,908 dari masing-masing variabel yang artinya dari ketiga variabel tersebut memiliki nilai kereliabelan dalam kategori tinggi. Sesuai dengan hasil analisis SEM menggunakan aplikasi *AMOS Versi 23* didapatkan hasil sebagai berikut.



Gambar 1. Hasil Analisis Uji Model dengan SEM

Tabel 1. CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	41	65.819	50	.066	1.316
Saturated model	91	.000	0		
Independence model	13	2498.471	78	.000	32.032

Tabel 2. Hasil Standardized Regression Weights

			Estimate
KM	<---	LA	.368
KM	<---	SP	.637
Tangible	<---	LA	.732
Reliability	<---	LA	.814
Responsiveness	<---	LA	.775
Assurance	<---	LA	.862
Empathy	<---	LA	.734
Pencapaian Tujuan	<---	SP	.763
Efisisensi	<---	SP	.715
Administratif	<---	SP	.760
Tanggungjawab	<---	SP	.843
Kekoheisan	<---	SP	.855
Senang	<---	KM	.859
Informasi	<---	KM	.641
TdkComplain	<---	KM	.713

Tabel 3. Squared Multiple Correlations

	Estimate
KM	.952
TdkComplain	.508
Informasi	.411
Senang	.737
Kekoheisan	.732
Tanggungjawab	.710
Administratif	.578
Efisisensi	.511
Pencapaian Tujuan	.582
Empathy	.538
Assurance	.743
Responsiveness	.600
Reliability	.663
Tangible	.536

Penjelasan dari beberapa tabel dan gambar di atas dapat disimpulkan kedalam penilaian Goodness Of Fit yang digunakan untuk mengukur baik atau tidaknya sebuah model atau menilai kebenaran model. Adapun hasil uji model dengan menggunakan AMOS didapatkan hasil sebagai berikut: Nilai $DF=50$; X^2 (Chi Square) = 65,819; Probability= 0,066; $CMIN/DF=1.316$; $GFI=0,966$; $RMSEA=0,034$; $AGFI=0,937$; $TLI=0,990$; $CFI=0,993$. Lebih detailnya untuk hasil penilaian Goodness Of Fit dijelaskan kedalam Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Penilaian Goodness Of Fit

No	Goodness Of Fit Index	Hasil Uji Model	Cut Off Value	Kriteria
1	Degree Of Freedom (DF)	50	Positif (+)	Baik
2	X^2 (Chi Square)	65,819	$\leq 67,505$	Baik
3	Signifikansi Probability	0,066	$\geq 0,05$	Baik
4	$CMIN/DF$	1,316	$\leq 2,00$	Baik
5	GFI	0,966	$\geq 0,90$	Baik
6	RMSEA	0,034	$\leq 0,08$	Baik
7	AGFI	0,937	$\geq 0,90$	Baik
8	TLI	0,990	$\geq 0,95$	Baik
9	CFI	0,993	$\geq 0,95$	Baik

PEMBAHASAN

Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Sesuai hasil analisis yang dipaparkan pada tabel di atas nilai koefisien regresi sebesar 0,368 dengan nilai probabilitas taraf signifikansi (P) sebesar 0,00 yang menunjukkan bahwa nilai tersebut < dari 0,05 dan membuktikan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Nilai koefisien tersebut masuk kedalam kategori tinggi apabila disesuaikan dengan kriteria Cohen (1988). Indikator-indikator pada variabel layanan akademik yang terdiri dari bukti langsung (*tangible*); reliabilitas (*reliability*); daya tanggap (*responsiveness*); jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) juga memiliki hasil yang positif pada masing-masing skala. secara keseluruhan dari indikator layanan akademik dapat menjelaskan keberadaan variabel tersebut. hasil analisis regresi dalam penelitian ini juga terdapat pengaruh secara langsung antara layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

(1) Sub variabel bukti langsung (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai sebesar 53,6%, yang artinya variabel-variabel predictor untuk variabel *tangible* ini berhasil menjelaskan 53,6% dengan demikian terdapat kurang lebih 46,4% nilai *error variance*. (2) Sub variabel reliabilitas (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai sebesar 66,3%, yang artinya variabel-variabel predictor untuk variabel *reliability* ini berhasil menjelaskan 66,3% dan dengan demikian terdapat kurang lebih 33,7% nilai *error variance*. (3) Sub variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai sebesar 60%, yang artinya variabel-variabel predictor untuk variabel *responsiveness* ini berhasil menjelaskan 60% dan dengan demikian terdapat kurang lebih 40% nilai *error variance*. (4) Sub variabel Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai sebesar 74,3%, yang artinya variabel-variabel predictor untuk variabel *assurance* ini berhasil menjelaskan 74,3% dan dengan demikian terdapat kurang lebih 25,7% nilai *error variance*. (5) sub variabel empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai sebesar 53,8%, yang artinya variabel-variabel predictor untuk variabel *empathy* ini berhasil menjelaskan 53,8% dan dengan demikian terdapat kurang lebih 46,2% nilai *error variance*.

Hasil dari penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara signifikan mutu layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan berimplikasi terhadap loyalitas mahasiswa (Mulyawan & Rinawati, 2016). Hasil penelitian lain juga membuktikan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa (Qomariyah, 2012). Hasil penelitian lain yang menyimpulkan bahwa pengaruh dari sub variabel layanan akademik apabila ditingkatkan akan berpengaruh juga terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa (Juhana & Mulyawan, 2015). Layanan publik yang baik dipertimbangkan dari segi kualitas menurut Goetsch et al (2002) karena kondisi dinamis ini berkaitan dengan jasa manusia, proses dan lingkungan lah yang menjadi pemenuh kebutuhan. Secara garis besar karakteristik layanan jasa berbeda dengan layanan barang apabila dilihat dari segi *intangibility*, *inseparability*, *variability*, *perishability*, dan *lack of ownership*. *Intangibility*, layanan jasa hanya bisa dinilai dari segi tindakan, perbuatan, pengalaman dan kinerja. *Inseparability*, umumnya jika barang diproduksi terlebih dahulu baru dijual, sedangkan jasa dijual terlebih dahulu baru diproduksi. *Variability*, jasa bersifat variabel yaitu jasa memiliki banyak kualitas dan jenis akan tetapi bergantung pada siapa, dimana dan kapan jasa tersebut dilayani. *Perishability*, sifat jasa tidak dapat disimpan dan bertahan lama. *Lack of Ownership*, pada layanan jasa pelanggan hanya bisa memiliki akses secara personal dan batasan waktu yang ditentukan (Kotler, 2005).

Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa

Sesuai hasil analisis di atas nilai koefisien regresi sebesar 0,637 dengan nilai probabilitas taraf signifikansi (P) sebesar 0,00 yang menunjukkan bahwa nilai tersebut < dari 0,05 dan membuktikan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak Hasil analisis regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Indikator-indikator pada variabel sarana dan prasarana terdiri dari pencapaian tujuan, efisiensi, administratif, tanggung jawab, dan

kekohesian. Secara keseluruhan, dari indikator sarana dan prasarana mampu menjelaskan keberadaan variabel tersebut 1) sub variabel pencapaian tujuan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai sebesar 51,1%, yang artinya variabel-variabel predictor untuk variabel pencapaian tujuan ini berhasil menjelaskan 51,1% dan dengan demikian terdapat kurang lebih 48,9% nilai *error variance*. (2) sub variabel efisiensi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai sebesar 51,1%, yang artinya variabel-variabel predictor untuk variabel efisiensi ini berhasil menjelaskan 51,1% dan dengan demikian terdapat kurang lebih 48,9% nilai *error variance*. (3) sub variabel administratif berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai sebesar 57,8%, yang artinya variabel-variabel predictor untuk variabel administratif ini berhasil menjelaskan 57,8% dan dengan demikian terdapat kurang lebih 42,2% nilai *error variance*. (4) sub variabel tanggung jawab berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai sebesar 71%, yang artinya variabel-variabel predictor untuk variabel tanggung jawab ini berhasil menjelaskan 71% dan dengan demikian terdapat kurang lebih 29% nilai *error variance*. (5) sub variabel kekohesian berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai sebesar 73,2%, yang artinya variabel-variabel predictor untuk variabel kekohesian ini berhasil menjelaskan 73,2% dan dengan demikian terdapat kurang lebih 26,8% nilai *error variance*.

Mahasiswa akan merasa puas apabila sarana dan prasarana di perguruan tinggi sesuai dengan harapannya. Sejalan dengan salah satu pendapat yang menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang berkaitan dengan produk dari perguruan tinggi itu sendiri, diantaranya adalah kurikulum, kesesuaian biaya pendidikan dengan sarana dan prasarana yang ditawarkan, kebutuhan atau hak mahasiswa terpenuhi (Rahmawati, 2013). Kepuasan konsumen (Mahasiswa) merupakan perbandingan antara persepsi dengan hasil kinerja yang menciptakan perasaan senang ataupun kecewa (Kotler, 2005). Hasil penelitian terdahulu yang sejalan dengan hasil penelitian ini bahwasanya kualitas sarana dan prasarana memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa diantaranya, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa (Sudiro, 2015). Hasil penelitian terdahulu yang sejalan juga menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan sarana prasarana perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa (Sugiarti dkk, 2017). Mahasiswa sebagai konsumen di perguruan tinggi akan semakin puas dan merasa terlayani dengan pendidikan tinggi yang memiliki kualitas sarana prasarana yang memadai dan juga memiliki posisi strategis dalam menyediakan sumber daya manusia yang memiliki potensi dan keterampilan tinggi (Siram, 2015).

Aset fisik dan fasilitas lembaga pendidikan memberikan kelengkapan lingkungan belajar-mengajar. Aset fisik untuk pendidikan terdiri dari tanah, bangunan dan furnitur serta fasilitas fisik untuk ruang belajar dan ruang penunjang. Pengembangan aset dan fasilitas fisik di pendidikan tinggi bersifat kompleks dan membutuhkan biaya tinggi, dan untuk memastikan kualitasnya serta mempertahankan standarnya sangatlah menantang (Musa, et al, 2012). Kelengkapan sarana dan prasarana diharapkan mampu menciptakan lulusan supaya dapat mencapai tujuan awal dari sebuah lembaga pendidikan itu sendiri, setelah sarana prasarana pendidikan sudah memadai dan relevan maka perlu adanya penyelidikan lebih lanjut tentang pengelolaan prasarana sehingga visi dan misi akan tercapai sesuai dengan perencanaan (Prastyawan, 2016).

Pengaruh Mutu Layanan Akademik, Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa

Sesuai hasil di atas nilai koefisien regresi yang secara simultan didapatkan hasil sebesar 0,952 dan nilai probabilitas taraf signifikansi (P) sebesar 0,00 yang menunjukkan bahwa nilai tersebut < dari 0,05. Hasil ini memberikan dukungan jawaban terhadap hipotesis secara simultan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Indikator-indikator kepuasan mahasiswa terdiri dari senang dan membagikan informasi. (1) sub variabel senang diperoleh nilai sebesar 73,7%, yang artinya variabel-variabel predictor untuk sub variabel senang ini berhasil menjelaskan 73,7% dan dengan demikian terdapat kurang lebih 26,3% nilai *error variance*. (2) sub variabel membagikan informasi diperoleh nilai sebesar 41,1,9%, yang artinya variabel-variabel predictor untuk variabel membagikan informasi ini berhasil menjelaskan 41,1,% dan dengan demikian terdapat kurang lebih 58,9% nilai *error variance*. (3) sub variabel tidak komplain diperoleh nilai sebesar 50,8%, yang artinya variabel-variabel predictor untuk variabel tidak komplain ini berhasil menjelaskan 50,8% dan dengan demikian terdapat kurang lebih 49,2% nilai *error variance*.

Sesuai dengan hasil analisis dapat ditarik kesimpulan bahwasannya layanan akademik, sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian terdahulu bahwa pengaruh persepsi mahasiswa yang berkaitan dengan sarana dan prasarana yang ada di perguruan tinggi dan juga pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa (Hanifa dkk, 2019). Penelitian lain yang mendukung juga menjelaskan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama kualitas layanan akademik dan fasilitas akademik terhadap kepuasan mahasiswa (Kurbani, 2017). Sesuai dengan hasil penelitian terdahulu terdapat pengaruh yang signifikan antara sarana dan prasarana dengan kualitas layanan terhadap kepuasan seorang (Ristiani, 2017). Secara parsial juga penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin meningkatnya pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan yang diberikan, semakin meningkat juga kepuasan mahasiswa. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan tentang kepuasan, yaitu munculnya perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan harapan dengan hasil kinerja (Kotler & Keller, 2008). Kualitas layanan yang baik akan memberi pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yang sedang kuliah dan yang sudah menjadi alumni sehingga terdapat kemungkinan bahwa mahasiswa tersebut menceritakan kepuasan yang dirasakannya kepada calon mahasiswa untuk memilih perguruan tinggi tersebut (Mico, 2020). Layanan dosen dan juga kelengkapan sarana prasarana di perguruan tinggi secara berkelanjutan perlu ditingkatkan supaya mahasiswa selalu merasa puas (Suryapermana, 2016) .

SIMPULAN

Sesuai dengan hasil analisis diatas, maka dapat disimpulkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh yang signifikan mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana terintegrasi di fakultas program magister di Universitas Negeri Malang dengan perolehan hasil sebesar 0,510 dengan nilai probabilitas taraf signifikansi (P) sebesar 0,00 yang menunjukkan bahwa nilai tersebut < dari 0,05 dan membuktikan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. (2) Terdapat pengaruh yang signifikan mutu sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana terintegrasi di fakultas program magister di Universitas Negeri Malang dengan perolehan hasil sebesar 0,477 dengan dan nilai probabilitas taraf signifikansi (P) sebesar 0,00 yang menunjukkan bahwa nilai tersebut < dari 0,05 dan membuktikan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. (3) Terdapat pengaruh secara simultan mutu layanan akademik, sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana terintegrasi di fakultas program magister di Universitas Negeri Malang dengan perolehan hasil sebesar 0,924 dan nilai probabilitas taraf signifikansi (P) sebesar 0,00 yang menunjukkan bahwa nilai tersebut < dari 0,05. Hasil ini memberikan dukungan jawaban terhadap hipotesis bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak.

(1) Dekan, sesuai dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi untuk terus meningkatkan kepuasan mahasiswa yang menjadi pelanggan tetap di lembaga pendidikan tinggi. (2) Wakil dekan I, sesuai dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan akademik di masing-masing fakultas. (3) Sub bag akademik, sesuai dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi untuk terus meningkatkan pelayanan administrasi akademik secara cepat, tanggap dan sesuai. (4) Sub bag umum, sesuai dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi untuk terus meningkatkan perawatan dan pembaharuan pada fasilitas penunjang di fakultas. (5) Peneliti selanjutnya, diharapkan mampu mengembangkan penelitian ini lebih luas dan mendalam dengan menambah jumlah variabel yang lebih banyak lagi, Hal ini supaya dapat mengetahui faktor apa saja yang menjadi penentu kepuasan mahasiswa. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan penelitian ini lebih luas dan mendalam dengan menambah jumlah variabel yang lebih banyak lagi, Hal ini supaya dapat mengetahui faktor apa saja yang menjadi penentu kepuasan mahasiswa.

DAFTAR RUJUKAN

- Bowang Darmawan. (2014). Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan. *Jurnal Pelopor Pendidikan*, 06(02).
- Goetsch, David, & Davis. (2002). *Pengantar Manajemen Mutu 2, Ed. Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Hanifa, G., Sentosa, S. U., & Armiati, A. (2019). Pengaruh Persepsi Tentang Sarana Prasarana Perkuliahan dan Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang). *Jurnal Ecogen*, 1(4), 837. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v1i4.5663>
- Juhana, D., & Mulyawan, A. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 9(1), 1–15.
- Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran (Edisi Ketiga Belas)*. Jakarta: PT Indeks.
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4), 23.
- Mico, S. (2020). *Keputusan Mahasiswa dalam Memilih Perguruan Tinggi: Perspektif Manajemen Pemasaran*. Surabaya: PT Scopindo Media Pustaka.
- Mulyawan, A., & Rinawati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikainya pada Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 10(2), 119–131.
- Musa, M. F., Baharum, A., & Zarita. (2012). Higher Education Physical Assets and Facilities. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 50(July), 472–478. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.08.051>
- Nurul Qomariyah. (2012). *Jurnal Aplikasi dan Manajemen* (pp. 177–187). pp. 177–187.
- Parasuraman, Zeithami, & Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. USA: The Free Press.
- Purwandani, D., Sutarsih, C., & Sururi. (2014). Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal ADPEND*, 80–90.
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52–65. <https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1376>
- Ristiani, I. Y. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinegoro). *Jurnal Coopetition*, 8(2), 155–166.
- Siram, R. (2015). Manajemen Penjaminan Mutu Layanan Akademik Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang*, 21(1), 111047.
- Sudiro. (2015). Pengaruh Sarana, Proses Pembelajaran, dan Persepsi Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Politeknik Indonusa Surakarta. *Jurnal Sainstech Politeknik Indonusa Surakarta*, 1 (4).

- Sugiarti, I., Cahyoadi, B., & Sari, E. Y. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Sarana Prasarana Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi Angkatan 2013 di STKIP PGRI Tulungagung. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 2(2).
- Sunandar, A. (2016). *Manajemen Perguruan Tinggi*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Suryapermana, N. (2016). Mutu Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten. *Tarbawi*, 2(02).
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih Bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua*. Jakarta: PT Indeks.