

Universitas Dalam Perspektif Generasi Z

University In Generation Z Perspective

Abraham Leslie Petir Lelengboto
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Klabat, Airmadidi - Manado
e-mail: abraham.r@unklab.ac.id

Abstrak

Tata kelola Universitas telah memasuki era persaingan yang sengit, para pengelola universitas didorong untuk selalu berinovasi untuk menyediakan Pendidikan yang dapat menarik calon mahasiswa. Di era ini, generasi z merupakan calon mahasiswa yang dihadapi oleh pihak universitas. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi generasi z untuk memilih Universitas. Metode yang digunakan adalah Exploratory Factor Analysis dengan teknik Principal Component Analysis. Sampel yang diambil sebanyak 304 responden dari tiga Sekolah menengah umum yang berbeda. Depth-Interview yang dilakukan menghasilkan 31 butir pertanyaan. Penelitian ini menghasilkan delapan faktor, yaitu Fasilitas, Teknologi, lingkungan belajar, metode pengajar, kebersihan, reputasi, kegiatan non akademis, dan iklim internasional. Fasilitas merupakan faktor dengan kontribusi terbesar yang mempengaruhi generasi z dalam menentukan perguruan tinggi. Faktor dengan kontribusi terbesar kedua adalah teknologi. Sesuai dengan karakter generasi z yang mafhum terhadap era digital, maka fasilitas berbasis teknologi menjadi keharusan bagi pihak universitas untuk diadakan agar dapat menjadi destinasi pendidikan bagi generasi z.

Keyword: Universitas, Generasi Z, Fasilitas, Teknologi

Abstract

Management of the university has entered the era with fierce competition. Managers in the university are encouraged to innovating consistently in providing an attractive education system that able to attract potential students. Generation Z is the Potential students or customers for University in this era. Therefore, the objective of this research is to identify the contributing factors that affect generation z in selecting a university. The samples of this research taken from 3 high schools in North Sulawesi and the students engaged for the questionnaire are 304. This research finds 8 contributing factors that affect Generation Z in selecting a University. The factors are Facility, Technology, Learning Environment, Teaching Method, Cleanliness, Reputation, Non-Academic Activity, and International Environment. The factor with the biggest contribution to this research is the facility. the second biggest contributor is Technology. In line with the characteristics of Generation Z that literate with the technology environment, the 2nd factor of this research tells us there is an urgency to upgrade the facility of the university with technology-based so they can become education destination for Generation Z.

Keyword: University, Generation Z, Facility, Technology

1. PENDAHULUAN

Universitas memiliki peranan yang penting bagi suatu negara dalam rangka meningkatkan sumber daya manusia yang mampu berkontribusi positif terhadap ekonomi negara tersebut [1]. Pada era modern ini, Universitas telah menjadi komoditas bisnis yang komersial [2]. Oleh sebab itu, kemampuan universitas memberikan sistem pendidikan yang unggul merupakan bentuk pemasaran yang harus dilakukan agar dapat memenangkan persaingan [3].

Munculnya generasi Z ditengah-tengah masyarakat modern, menjadi tantangan baru bagi dunia pendidikan tinggi dalam menjembatani kebutuhan pendidikan generasi tersebut. Generasi Z merupakan kelompok demografi yang datang setelah generasi *The Millennials*. Sebuah kelompok generasi yang juga dikenal dengan istilah *Post-Millennials* dan *iGeneration* [4] [5]. Generasi ini merupakan kelompok yang lahir diantara tahun 1996 dan 2010 yang melibatkan teknologi informasi seperti sosial media dan aplikasi lainnya kedalam kehidupan sehari-harinya secara intens. Mereka tertarik untuk mendapatkan informasi dengan cepat [6] sehingga mahasiswa yang tergolong dalam generasi Z memiliki literasi teknologi informasi yang lebih baik dibandingkan dengan staf pengajar [7] [8]. Jones, Jo dan Martin [9] berkesimpulan bahwa staf pengajar harus mampu menjalankan tanggung jawab pengajarannya dengan melibatkan teknologi informasi dalam proses pengajaran.

Kepuasan mahasiswa terhadap sistem pendidikan tinggi, merupakan fondasi bagi para pimpinan universitas dalam menyusun dan mengembangkan kebijakan yang akan menjadi dasar aturan dalam pengelolaan Universitas tersebut, khususnya yang menunjang proses pengajaran dan pembelajaran [10]. Pentingnya para pendidik melakukan modifikasi kegiatan belajar yang menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa, sehingga tingkat kepuasan mereka meningkat [11].

Dalam penelitiannya, Stephenson, Heckert, dan Yerger [12] berkesimpulan bahwa proses pembelajaran bukanlah satu-satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap universitas yang dipilihnya, namun faktor seperti keindahan kampus, lokasi, suasana kampus, dan beberapa faktor lain yang tidak berhubungan langsung dengan kegiatan akedemis memberikan kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa [13]. Giunta [14] berpendapat bahwa generasi z menghendaki adanya penggunaan teknologi informasi didalam lingkungan pendidikan. Bagi universitas yang mampu menyediakan fasilitas berbasis teknologi ataupun teknologi informasi dalam lingkungan kampus, dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, khususnya mereka yang tergolong dalam generasi Z [15] [16].

Mai [15], Wilkins dan Stephens Balakrishnan [16] berpendapat bahwa faktor lingkungan belajar dan tenaga pengajar merupakan hal-hal yang harus dapat diukur oleh pihak universitas, jika memiliki orientasi kepada kepuasan mahasiswa (pelanggan). faktor kepercayaan terhadap tenaga pengajar merupakan hal yang penting bagi generasi z. Penggunaan bahasa asing yang diimplementasikan dalam metode pengajaran dikampus, merupakan hal penting dilaksanakan [17].

Reynoldus, Fergie, Devry, dan Daniel berpendapat bahwa calon mahasiswa akan dipengaruhi dua faktor pada saat memilih fakultas yang tepat bagi mahasiswa tersebut yaitu secara internal dan eksternal [18]. Nguyen dan LeBlanc [19] berpendapat bahwa reputasi suatu universitas akan meningkatkan loyalitas mahasiswa, sehingga peranan seluruh pihak universitas menjadi krusial. Persepsi positif masyarakat, dan peran universitas ditengah masyarakat dapat nyata, jika pihak universitas benar-benar mengambil langkah yang konkret dengan memasukkannya kedalam tujuan organisasi. Globalisasi mendorong universitas diseluruh dunia berlomba-lomba untuk meningkatkan reputasi mereka dengan harapan dapat menarik perhatian masyarakat global [20].

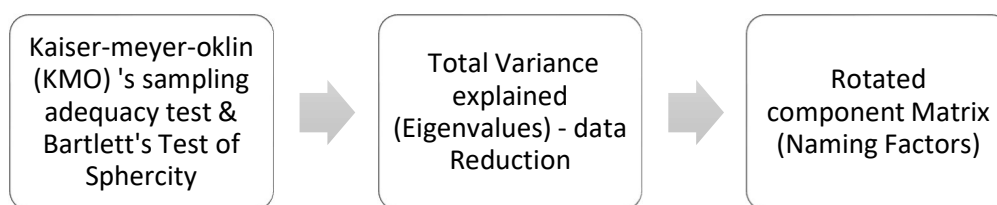
Price, Matsdorf, Smith, dan Agahi [21] berpendapat bahwa fasilitas merupakan salah satu faktor yang diperhitungkan oleh *customer* (siswa lanjutan atas) dalam menentukan universitas yang tepat bagi mereka. Untuk menyediakan fasilitas dengan standar yang baik, dibutuhkan suatu pengelolaan yang tepat sehingga dapat mencapai tujuan utama dari penyediaan fasilitas dan memberikan keuntungan secara finansial terhadap investasi yang dilakukan oleh pihak universitas terhadap fasilitas yang disediakan [22] [23]. Namun dalam penelitiannya, Wright dan Wilton [24] menemukan bahwa adanya keengganan pihak universitas untuk mengelola Fasilitas dengan

baik. Dengan kata lain, pihak universitas tidak memiliki keseriusan dalam melayani pelanggannya, dalam hal ini adalah Mahasiswa [25].

Mengacu kepada penelitian-penelitian sebelumnya, penting adanya penelitian untuk mengetahui apa perspektif dari calon mahasiswa terhadap universitas yang akan dipilihnya dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda. Pendekatan penelitian yang berbeda, diharapkan menghasilkan variabel baru ataupun konfirmasi terhadap variabel yang telah ada. Alasan berikutnya adalah dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi generasi Z dalam memilih Universitas dapat menjadi salah satu informasi yang bermanfaat dalam pengembangan kebijakan universitas. Oleh sebab itu perumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apakah yang berkontribusi pada keputusan generasi Z dalam memilih Universitas sebagai langkah selanjutnya pada jenjang pendidikan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Analisis Faktor (*Exploratory Factor Analysis*) dengan teknik *Principal Component Analysis (PCA)*. Metode penelitian faktor analisis merupakan bagian dari *multivariate analysis*, dengan tujuan mereduksi data tanpa memperhatikan variabel dependen dan independen [26] [27]. Metode analisis faktor diperkenalkan oleh Charles Spearman dalam artikelnya pada tahun 1904 [28]. Penelitian ini melewati dua tahapan, pertama adalah tahap kualitatif melalui *depth interview* dan kedua tahap kuantitatif dengan menggunakan metode PCA.



Gambar 1 Tahapan Principal Component Analysis

Langkah awal pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara mendalam kepada siswa kelas sebelas dari tiga sekolah lanjutan atas (SMU UNKLAB, SLA Tompaso II, SMU Manado Independent School) yang ada di Sulawesi Utara dengan periode 2018 ketika penelitian ini dilakukan. Wawancara mendalam berhenti ketika tidak ada lagi informasi baru yang didapatkan dari responden.

Dari hasil wawancara mendalam menghasilkan 31 variabel yang dimasukkan sebagai butir-butir pertanyaan pada kuesioner setelah melalui tahap validity dan reliability. Kuesioner disebar secara konvensional dengan cara mencetak kedalam lembaran-lembaran kertas dan sebar keseluruh sekolah yang telah dipilih dan diisi secara langsung oleh para siswa kelas 11. Sebanyak 304 responden mengisi kuesioner yang dibagikan. Minimal sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 100 sampel, namun dalam penelitian ini mengikuti kategori jumlah sampel yang baik yaitu > 300 sampel [29]. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai faktor-faktor apakah yang berkontribusi pada keputusan generasi Z dalam memilih Universitas? Maka dilanjutkan pada tahap exploratory factor analysis dengan teknik principal component analysis.

Tabel 1 *Validity Test*

No	Variabel	Total	Keterangan
1	Dosen harus mengajar matakuliah yang linear dengan bidangnya	.427**	Diterima
2	Dosen mampu memberikan ruang diskusi yang luas dalam pengajaran	.420**	Diterima
3	Memberikan Mata kuliah yang membangun karakter	.309**	Diterima
4	Proses belajar mengajar harus dilakukan secara bilingual (Indonesia dan Inggris)	.310**	Diterima
5	Universitas harus menerapkan Kedisiplinan	.278**	Diterima
6	Lingkungan Kampus harus selalu bersih	.584**	Diterima
7	Lingkungan kampus harus dijaga tim keamanan	.441**	Diterima
8	Universitas menyediakan beasiswa bagi mahasiswa	.470**	Diterima
9	Masyarakat memiliki persepsi yang baik terhadap universitas	.551**	Diterima
10	Memiliki hubungan yang baik dengan alumni	.463**	Diterima
11	Memiliki Tempat sampah tersebar diseluruh area kampus	.505**	Diterima
12	Memiliki Toilet yang bersih di area kampus	.670**	Diterima
13	Kamar kecil dengan fasilitas toilet duduk dan jongkok	.532**	Diterima
14	Petugas yang senantiasa membersihkan kamar kecil kampus	.376**	Diterima
15	Menyediakan menu yang lezat bagi universitas berasrama	.484**	Diterima
16	Menyediakan kamar kecil didalam kamar bagi universitas berasrama	.348**	Diterima
17	Kamar asrama harus difasilitasi dengan alat pendingin (Air Conditioner)	.546**	Diterima
18	Asrama harus menyediakan fasilitas binatu	.516**	Diterima
19	Memiliki Kantin yang luas	.539**	Diterima
20	Memiliki Fasilitas yang menunjang kegiatan ekstrakurikuler	.569**	Diterima
21	Fasilitas olahraga yang terawat	.540**	Diterima
22	Memiliki Aula yang besar	.565**	Diterima
23	Memiliki Vending Machine didalam Perpustakaan	.514**	Diterima
24	Memiliki Fasilitas laboratorium	.665**	Diterima
25	Memiliki Jaringan Internet yang baik	.572**	Diterima
26	Ruang Kelas yang dilengkapi dengan Teknologi penunjang	.567**	Diterima
27	Ruang Kelas dilengkapi Pendingin Ruangan	.580**	Diterima
28	Perpustakaan harus memiliki informasi yang lengkap dan terbaru	.544**	Diterima
29	Diskusi kelompok dapat dilakukan diperpustakaan	.456**	Diterima
30	Fasilitas laboratorium harus memiliki fasilitas terkini	.590**	Diterima
31	Buku dalam perpustakaan harus beragam dari yang terkait dengan pelajaran sampai dengan hobi	.533**	Diterima

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 2 *Reliability Test*

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	31

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mendapatkan faktor-faktor yang berkontribusi pada keputusan generasi Z dalam memilih Universitas maka dilakukan ekstraksi faktor menggunakan metode *exploratory factor analysis* dengan teknik *principal component analysis* dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics 25.

Hasil analisa menunjukkan nilai *Kaiser-Meyer-Olkin's Measure of Sampling Adequacy* dan *Barlett's Test of Sphericity* telah memenuhi syarat dengan Nilai KMO 0.880 dan Nilai *Barlett's Test* 0.000. nilai ini menunjukkan kecukupan sampel dan memenuhi syarat untuk analisa faktor lebih lanjut.

Tabel 3 – *Summary*

No	Variabel	Faktor Baru	Eigen Value	of Variance	Rotated Value	Cronbach Alpha
1	kamar asrama harus difasilitasi dengan alat pendingin (Air Conditioner)	1. Fasilitas	8.218	26.51%	0,830	0,833
2	Asrama harus menyediakan fasilitas binatu				0,805	
3	Ruang Kelas dilengkapi Pendingin Ruangan				0,709	
4	Memiliki Kantin yang luas				0,658	
5	Memiliki Vending Machine didalam Perpustakaan				0,638	
6	Menyediakan menu yang lezat bagi universitas berasrama				0,529	
7	Ruang Kelas yang dilengkapi dengan Teknologi penunjang	2. Teknologi	2.900	9.35%	0,792	0,819
8	Memiliki Jaringan Internet yang baik				0,775	
9	Memiliki Toilet yang bersih di area kampus				0,558	
10	Memiliki Fasilitas laboratorium				0,512	
11	Memiliki Fasilitas yang menunjang kegiatan ekstrakurikuler				0,457	
12	buku dalam perpustakaan harus beragam dari yang terkait dengan pelajaran sampai dengan hobi	3. Lingkungan Belajar	1.744	5.63%	0,777	0,720
13	Diskusi kelompok dapat dilakukan diperpustakaan				0,693	
14	Fasilitas laboratorium harus memiliki fasilitas terkini				0,610	
15	Dosen harus mengajar matakuliah yang linear dengan bidangnya	4. Tenaga Pengajar	1.464	4.72%	0,675	0,670
16	Dosen mampu memberikan ruang diskusi yang luas dalam pengajaran				0,638	

No	Variabel	Faktor Baru	Eigen Value	of Variance	Rotated Value	Cronbach Alpha
17	Memiliki Tempat sampah tersebar diseluruh area kampus				0,595	
18	Lingkungan Kampus harus selalu bersih				0,524	
19	Menyediakan kamar kecil didalam kamar bagi universitas berasrama				0,754	
20	Petugas yang senantiasa membersihkan kamar kecil kampus	5. Kebersihan	1.348	4.35%	0,731	0,605
21	Kamar kecil dengan fasilitas toilet duduk dan jongkok				0,588	
22	Memiliki hubungan yang baik dengan alumni				0,692	
23	Masyarakat memiliki persepsi yang baik terhadap universitas	6. Reputasi	1.176	3.79%	0,669	0,683
24	Universitas menyediakan beasiswa bagi mahasiswa				0,666	
25	Fasilitas olahraga yang terawat				0,678	
26	Memiliki Aula yang besar				0,570	
27	Lingkungan kampus harus dijaga tim keamanan	7. Kegiatan Non-Akademis	1.092	3.52%	0,464	0,634
28	Perpustakaan harus memiliki informasi yang lengkap dan terbaru				0,458	
29	Proses belajar mengajar harus dilakukan secara bilingual (Indonesia dan Inggris)				0,747	
30	Memberikan Mata kuliah yang membangun karakter	8. Kedisiplinan	1.029	3.32%	0,593	0,600
31	Universitas harus menerapkan Kedisiplinan				0,592	

Berdasarkan ekstraksi faktor menghasilkan delapan faktor yang berkontribusi pada keputusan generasi Z dalam memilih Universitas. Faktor-faktor tersebut yaitu, Fasilitas, Teknologi informasi, Lingkungan belajar, Tenaga dan metode pengajar, Kebersihan, Reputasi, Kegiatan non akademis, Iklim Internasional. Kedelapan faktor ini mampu menjelaskan sebesar 61.196% *total variance* faktor-faktor yang berkontribusi pada keputusan generasi Z memilih Universitas. 26.510% dari *total variance* dijelaskan oleh faktor pertama.

Dengan menggunakan *Varimax Rotation* pada tahap *Rotated Component matrix*, variabel telah disusun dan dikelompokan berdasarkan nilai *loading* dari yang paling besar hingga paling kecil agar lebih sederhana untuk diinterpretasi. Faktor Fasilitas tersusun atas lima variabel yang masing-masing memiliki nilai *loading factor* > 0.6, yaitu kamar harus difasilitasi dengan alat pendingin/*Air Conditioner*, asrama harus menyediakan fasilitas binatu ruang kelas dilengkapi dengan pendingin ruangan, memiliki kantin yang luas dan memiliki *Vending machine* dalam perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian ini, fasilitas merupakan faktor yang memiliki kontribusi yang paling besar dalam menjawab pertanyaan utama dari penelitian ini. Dari hasil keseluruhan item yang menyusun faktor ini, menekankan bahwa adanya urgensi pihak universitas untuk menyediakan suatu fasilitas yang memberikan kenyamanan yang maksimal kepada mahasiswanya.

Faktor ke-2 adalah teknologi, terdiri dari 2 variabel yang mendukung yaitu ruang kelas yang memiliki teknologi penunjang dan memiliki jaringan internet yang baik. Faktor ke-3 yaitu lingkungan belajar disusun oleh 3 variabel yang mendukung yaitu buku dalam perpustakaan harus beragam dari yang terkait dengan pelajaran sampai dengan hobi, diskusi kelompok dapat dilakukan di perpustakaan, dan laboratorium harus memiliki fasilitas terkini. Faktor 2 dan 3 menunjukkan bahwa fasilitas teknologi yang menunjang kesediaan informasi bagi para

mahasiswa merupakan hal yang penting untuk disediakan oleh pihak universitas. Dengan kata lain, teknologi informasi tidak lagi menjadi asesoris, namun menjadi fasilitas primer yang wajib disediakan oleh pihak universitas

Faktor ke-4 yaitu tenaga pengajar tersusun atas variabel dosen harus mengajar matakuliah yang linear dengan bidangnya dan dosen harus memberikan ruang diskusi yang luas dalam pengajaran. Faktor ini memberikan informasi bahwa pentingnya metode pengajaran yang dilakukan oleh dosen, khususnya kesempatan yang diberikan bagi mahasiswa untuk berpendapat menjadi penting untuk diberikan oleh dosen. Selain itu, universitas harus memberikan kesempatan bagi dosen untuk mendapatkan peningkatan ilmu melalui seminar, pelatihan, dan ataupun melanjutkan ke tingkat Pendidikan berikutnya.

Faktor ke-5 kebersihan tersusun oleh variabel menyediakan kamar mandi didalam kamar bagi universitas berasrama dan variabel petugas yang senantiasa membersihkan toilet umum dalam kampus. Faktor ini memberikan indikasi pentingnya pihak universitas untuk dapat menjaga lingkungan kampus yang bersih, dalam penelitian ini calon mahasiswa memiliki harapan tidak saja fasilitas yang berhubungan secara langsung dengan kegiatan Pendidikan, seperti kelas yang telah ditunjang oleh koneksi internet, ataupun perpustakaan yang memiliki buku yang lengkap, namun kondisi fasilitas yang bersih menjadi pertimbangan bagi calon mahasiswa. Khususnya, dalam penelitian ini toilet menjadi perhatian bagi para calon mahasiswa.

Faktor ke-6 reputasi ditunjang oleh variabel memiliki hubungan baik dengan alumni, masyarakat memiliki persepsi yang baik terhadap universitas dan Universitas menyediakan beasiswa bagi mahasiswa. hubungan yang baik dengan para alumni, dapat memberikan dampak yang positif bagi para tamatan universitas pada saat mereka mencari pekerjaan. Jaringan lowongan kerja dapat dibangun melalui para alumni yang telah bekerja diperusahaan-perusahaan tertentu, sehingga akses untuk para tamatan bergabung dengan perusahaan tersebut menjadi lebih muda. Selain itu, universitas dapat bekerja sama secara formal dengan pihak perusahaan untuk memprioritaskan tamatan universitas tersebut untuk dapat direkrut secara langsung, ataupun mendapatkan kesempatan wawancara secara eksklusif yang dijembatani oleh universitas. Selain kerjasama yang berfokus kepada lowongan kerja, namun hubungan yang baik dengan alumni dapat menjadi jembatan untuk mendorong mereka terlibat aktif dalam memberikan donasi yang bertujuan untuk pembangunan fasilitas ataupun beasiswa bagi para mahasiswa.

Faktor ke-7 yaitu kegiatan non-akademis, ditunjang oleh variabel fasilitas olahraga yang terawat. Faktor ini menjelaskan bahwa calon mahasiswa memiliki harapan kepada pihak universitas untuk dapat menyediakan fasilitas penunjang seperti fasilitas olahraga ataupun fasilitas ekstrakurikuler lainnya. Mereka berharap universitas untuk tidak hanya berfokus kepada aktifitas akademis, namun aktifitas-aktifitas penunjang yang berfungsi untuk mendukung kegiatan belajar sangat diharapkan oleh calon mahasiswa. Tidak hanya saja tersedia, namun fasilitas-fasilitas yang disediakan terawat dan layak untuk digunakan agar dapat mengurangi resiko-resiko yang tidak diinginkan seperti cedera pada saat berolahraga yang diakibatkan lantai yang licin. Faktor ke-8 iklim internasional ditunjang dengan variabel proses belajar mengajar harus dilakukan secara bilingual yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Globalisasi mendorong universitas untuk merangkul Bahasa Inggris sebagai salah satu Bahasa pengantar dalam perkuliahan, bahkan publikasi internasional dalam bahasa Inggris menjadi kewajiban bagi pihak universitas untuk dilakukan.

Seluruh faktor (8 faktor) hasil penelitian, memiliki benang merah yang saling terhubung. Benang merah tersebut adalah kemampuan Universitas untuk menyediakan fasilitas (*Tangible dan Intangible*) yang sesuai dengan *Organization Strategic Planning*. Penyediaan fasilitas merupakan suatu investasi yang harus dapat membawa keuntungan dimasa akan datang.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menemukan 8 faktor yang menjadi dasar Generasi Z memilih Universitas. Faktor-faktor tersebut adalah Fasilitas dengan nilai *Eigen Value* sebesar 8.218 dan nilai *variance* 26.51%, Teknologi (*Eigen Value* = 2.900; *Variance* = 9.35%), Lingkungan Belajar

(Eigen Value = 1.744; Variance = 5.63%), Tenaga Pengajar (Eigen Value = 1.464; Variance = 4.72%), Kebersihan (Eigen Value = 1.348; Variance = 4.35%), Reputasi (Eigen Value = 1.176; Variance = 3.79%), Kegiatan Non-Akademis (Eigen Value = 1.092; Variance = 3.52%), dan Iklim Internasional (Eigen Value = 1.029; Variance = 3.32%).

Dari 8 faktor yang ditemukan, 3 faktor yang memiliki kontribusi terbesar adalah Fasilitas, Teknologi, dan Lingkungan Belajar. Dengan munculnya faktor Teknologi, memberikan informasi yang sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menggambarkan tentang generasi Z. penting bagi universitas untuk dapat menyediakan sarana pendidikan yang ditunjang dengan teknologi yang memumpuni.

5. SARAN

Penelitian ini dibatasi oleh jumlah sampel yang hanya mencakup tiga sekolah menengah umum (SMU) yang tersebar di Sulawesi utara yaitu SMU Unklab, SLA Tompasso II, dan Manado *Independent School*. Untuk penelitian lanjutan, disarankan untuk dapat menggunakan sampel yang berbeda dengan jumlah yang lebih besar sehingga dapat memberikan informasi yang dapat mendukung ataupun memberikan variabel baru terkait dengan penelitian ini. Selain itu, disarankan untuk menggunakan metode penelitian lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] WorldBank, "Tertiary Education," 5 10 2017. [Online]. Available: <http://www.worldbank.org/en/topic/tertiaryeducation>.
- [2] P. Altbach, "Higher education and the WTO: Globalization run amok.," *International Higher Education*, (23)., 2015.
- [3] P. Ramsden , Learning to teach in higher education. ., Routledge, 2003.
- [4] J. E. Bromwich, "Style," 31 January 2018. [Online]. Available: <https://www.nytimes.com/2018/01/31/style/generation-z-name.html>.
- [5] C. Seemiller dan M. Grace, Generation Z goes to college, John Wiley & Sons, 2016.
- [6] R. Scott, "Leadership," 28 11 2016. [Online]. Available: <https://www.forbes.com/sites/causeintegration/2016/11/28/get-ready-for-generation-z/#206cdcd52204>.
- [7] S. Kinash, K. Wood dan D. Knight, "Digital immigrant teachers and digital native students: What happens to teaching?," 2013.
- [8] K. Mangold, "Educating a new generation: Teaching baby boomer faculty about millennial students," *Nurse Educator*, pp. 32(1), 21-23., 2007.
- [9] V. Jones, J. Jo dan P. Martin, "Future Schools and How Technology can be used to support Millennial and Generation-Z Students," dalam Jones, V., Jo, J., & Martin, P. (2007, February). *Future Schools and How Technology can be used to support Millennial 1st Int. Conf. Ubiquitous Information Technology*, 2007.
- [10] M. Eddie, "Student satisfaction and the customer focus in higher education," *Journal of Higher Education Policy and Management*, pp. 35(1), 2-10., 2013.

- [11] M. Bini dan L. Masserini, "Students' satisfaction and teaching efficiency of university offer," *Social Indicators Research*, pp. 129(2), 847-862., 2016.
- [12] A. L. Stephenson, A. Heckert dan D. B. Yerger, "College choice and the university brand: exploring the consumer decision framework," *Higher Education*, pp. 71(4), 489-503., 2016.
- [13] S. Aldridge dan J. Rowley, "Measuring customer satisfaction in higher education.," *Quality assurance in education*, 6(4), pp. 197-204, 1998.
- [14] C. Giunta, "An Emerging Awareness of Generation Z Students for Higher Education Professors," *Archives of Business Research*, 5(4), pp. 90-104, 2017.
- [15] L. W. Mai, "A comparative study between UK and US: The student satisfaction in higher education and its influential factors," *Journal of Marketing Management*, 21(7-8), pp. 859-878, 2005.
- [16] S. Wilkins dan M. Stephens Balakrishnan, "Assessing student satisfaction in transnational higher education," *International Journal of Educational Management*, 27(2), pp. 143-156, 2013.
- [17] P. G. Altbach dan J. Knight, "The internationalization of higher education: Motivations and realities.," *Journal of studies in international education*, 11(3-4), pp. 290-305., 2007.
- [18] R. A. Sahulata, F. J. Kaunang, D. Y. L. Worotikan dan D. Y. C. Tuwaidan, "Aplikasi Pemilihan Fakultas di Universitas Klabat Bagi Calon Mahasiswa Menggunakan Metode DSS Fuzzy," *Cogito Smart Journal*, vol. 4, no. 1, pp. 131-147, 2018.
- [19] N. Nguyen dan G. LeBlanc, "Image and reputation of higher education institutions in students' retention decisions.," *International Journal of Educational Management*, 15(6), pp. 303-311, 2001.
- [20] B. L. Delgado-Marquez, M. A. Escudero-Torres dan N. E. Hurtado-Torres, "Being highly internationalised strengthens your reputation: an empirical investigation of top higher education institutions," *Higher Education*, 66(5), pp. 619-633, 2013.
- [21] I. F. Price, F. Matsdorf, L. Smith dan H. Agahi, "The impact of facilities on student choice of university.," *Facilities*, 21(10), pp. 212-222, 2003.
- [22] D. Amarutunga dan D. Baldry, "Assessment of facilities management performance in higher education properties," *Facilities*, 18(7/8), pp. 293-301, 2000.
- [23] K. (. Alexander, *Facilities management: theory and practice*. Routledge., Routledge., 2013.
- [24] T. S. Wright dan H. Wilton, "Facilities management directors' conceptualizations of sustainability in higher education," *Journal of Cleaner Production*, 31, pp. 118-125, 2012.
- [25] T. Conway, S. Mackay dan D. Yorke, "Strategic planning in higher education: Who are the customers," *International journal of educational management*, 8(6), pp. 29-36, 1994.
- [26] Sugiarto, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017.

-
- [27] A. G. Yong dan S. Pearce, "A Beginner's Guide to Factor Analysis: Focusing on Exploratory Factor Analysis," *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, vol. 9(2), pp. 79-94, 2013.
- [28] R. Cudeck dan R. C. MacCallum, *FACTOR ANALYSIS AT 100: Historical Development and Future Directions*, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 2007.
- [29] R. C. MacCallum, K. F. Widman, S. Zhang dan S. Hong, "Sample Size in Factor Analysis," *Psychological Methods*, vol. 4(1), pp. 84-99, 1999.