
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen Dan Fasilitas Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang

Roy Hanafi*)
Muhammad Mansur**)
M. Hufron***)
(Universitas Islam Malang)
E-mail : royhanafi915@gmail.com

Abstract

*This study aims to determine the effect of lecturer service quality and lecture facilities on Faculty of Economics and Business, Islamic University of Malang student satisfaction. The data used in this study uses primary data by distributing questionnaires to respondents. The study population was students of the Faculty of Economics and Business UNISMA, while the sample used was the Management Study Program, Accounting and Sharia Banking in the 2016-2018 class year at the Faculty of Economics and Business, Islamic University of Malang. The research sample was taken from the population using a sampling technique in the form of a purposive sampling method. The results obtained by using multiple linear regression test $Y = -5,933 + 0,287 x_1 + 0,313x_2 + e$, and this research test uses the *f* test and *t* test. The results of this study indicate that the quality of lecturer services partially influences student satisfaction and lecture facilities affect student satisfaction. While simultaneously the quality of lecturer services and lecture facilities affect student satisfaction.*

Key words: Lecturer Service Quality, Lecture Facilities and Student Satisfaction

Pendahuluan

Latar Belakang

Bidang pendidikan adalah bidang yang paling penting dari ekonomi. Banyak Negara yang sekarang menggeser sektor ekonominya dari manufaktur ke sektor jasa. Sektor pendidikan merupakan sektor jasa yang paling penting. Sektor pendidikan ini dianggap sama pentingnya dengan sektor-sektor ekonomi lainnya.

Keberhasilan suatu bangsa dapat diukur melalui dunia pendidikannya yang maju, dimana hal tersebut menjadi barometer tingkat kemajuan suatu bangsa. Adapun dampak positif yang dapat dilihat dari kemajuan pendidikan dalam suatu bangsa, yaitu dari struktur masyarakatnya yang semakin peduli terhadap dunia pendidikan, kualitas hidup yang semakin baik, dan juga perkembangan dinamis dalam berbagai sektor industri.

Di Indonesia, upaya untuk membangun sarana dan prasarana dalam dunia pendidikan sudah dimulai dari berbagai jenjang, mulai dari TK, SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi. Menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 (Bab II Pasal 3). Sehingga tujuan dan fungsi pendidikan di Indonesia diharapkan bisa diterapkan dalam Perguruan Tinggi (PTN dan PTS).

Perguruan tinggi sebagai salah satu penyedia jasa pendidikan, harus memberikan jasa pelayanan kepada mahasiswa selaku konsumen, sehingga Perguruan Tinggi dapat bersaing dengan Perguruan Tinggi yang lain. Dengan begitu Perguruan Tinggi tersebut harus memiliki keunggulan kompetitif supaya bisa memenangkan persaingan antar Perguruan Tinggi (PTS dan PTN).

Salah satu keunggulan yang harus diterapkan adalah fasilitas dan pelayanan terhadap mahasiswa selaku konsumen, sehingga kepuasan konsumen terjadi. Yang kemungkinan membuat konsumen menjadi loyal terhadap institusi tersebut. Karena kepuasan merupakan salah satu upaya dalam menciptakan hubungan yang baik antara institusi dengan mahasiswa selaku konsumen. Mahasiswa yang memperoleh fasilitas dan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan akan memberikan tanggapan positif bagi institusi tersebut.

Salah satu Perguruan Tinggi Swasta di Malang yang mempunyai daya saing tinggi adalah Universitas Islam Malang. Dimana institusi ini harus memperhitungkan kualitas pelayanan dan fasilitas kampus yang memadai supaya bisa bersaing di tingkat Nasional ataupun Internasional. Dalam Universitas Islam Malang terdapat 10 Fakultas, salah satu nya yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Untuk mengetahui apakah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang mampu dalam memberikan pelayanan dan fasilitas yang diharapkan oleh mahasiswa ? Maka dilakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DOSEN DAN FASILITAS PERKULIAHAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM MALANG”

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang?
2. Bagaimana pengaruh Fasilitas Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang?
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan Dosen dan Fasilitas Perkuliahan berpengaruh secara simultan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.
2. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Fasilitas Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.
3. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Dosen Dan Fasilitas Perkuliahan berpengaruh secara simultan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.

Manfaat Penelitian

1. Untuk Institusi

Sebagai bahan pertimbangan bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang untuk lebih meningkatkan kualitas jasa sehingga kepuasan mahasiswa meningkat.

2. Untuk Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, dan dapat memberikan tambahan rujukan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya.

Kerangka Teoritis Dan Pengembangan Hipotesis

Tinjauan Teori

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014 : 268) bahwa “kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen”.

Kualitas Pelayanan adalah suatu kegiatan atau pelayanan jasa yang bermutu yang diberikan kepada konsumen, dengan indikator:

1. Bukti fisik (*Tangible*), Penampilan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang rapi dan memiliki literatur perkuliahan yang sesuai dengan mata kuliah.
2. Keandalan (*Reliability*), Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang memiliki kompetensi keilmuan yang handal.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang tanggap terhadap mahasiswa.
4. Jaminan (*Assurance*), Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang memiliki pengetahuan tinggi yang dapat menjamin pengembangan ilmu pengetahuan.
5. Perhatian (*Empathy*), Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang memiliki perhatian (kepedulian) terhadap mahasiswa.

H_1 = kualitas pelayanan dosen berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

Fasilitas

Menurut Sulastiono (2006:11) Fasilitas merupakan sesuatu yang bisa melancarkan pelaksanaan usaha dan merupakan sarana prasarana yang diperlukan dalam memperlancar sebuah kegiatan. Termasuk perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para konsumen dalam melaksanakan aktivitasnya sehingga kebutuhannya terpenuhi.

Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang disediakan oleh institusi, dengan indikator:

1. Ruang kuliah berkapasitas memadai.
2. Ruang laboratorium lengkap.

3. Kelengkapan buku di perpustakaan.
4. Fasilitas *hotspot* mudah diakses oleh mahasiswa.
5. Lahan parkir untuk mahasiswa tersedia luas.

H₂ = Fasilitas perkuliahan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

Kepuasan Konsumen

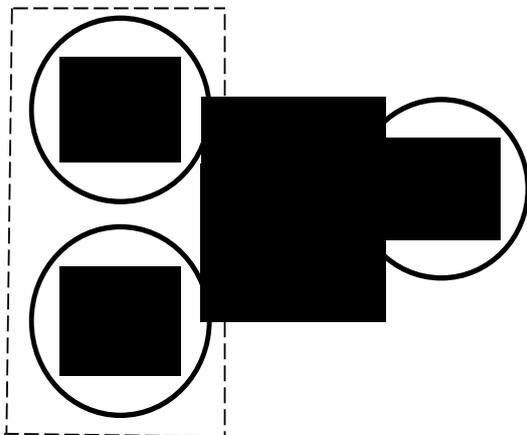
Menurut Tjiptono (2014: 355) bahwa: Kepuasan Pelanggan adalah penilaian setelah pembelian, antara kesesuaian harapan terhadap kinerja produk atau jasa yang dibeli memenuhi atau melebihi harapan.

Kepuasan adalah suatu pencapaian harapan yang didapatkan sesuai dengan keinginan, dengan indikator:

1. Kesesuaian harapan,
Apakah tingkat kepatuhan antara kinerja produk atau layanan yang diharapkan oleh pelanggan dan dirasakan oleh pelanggan, termasuk layanan pendukung dan fasilitas yang diperoleh sesuai dengan atau lebih tinggi dari apa yang diharapkan.
2. Minat untuk berkunjung kembali
Merupakan keinginan konsumen untuk membeli kembali atau menguji ulang produk atau layanan yang dirasakan.
3. Bersedia merekomendasikan
Adalah kesediaan pelanggan agar merekomendasikan bisnis jasa yang telah dirasakan nya kepada teman atau keluarga.

H₃ = kualitas pelayanan dosen dan fasilitas perkuliahan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan tinjauan teori, maka model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Keterangan:

- > : Pengaruh secara parsial
 - - - - -> : Pengaruh secara simultan

Metode Penelitian

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang. Populasi yang dipilih sekaligus menjadi sampel yang akan diteliti pada penelitian ini yakni Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang tahun angkatan 2016-2018 dengan syarat harus memenuhi kriteria yang telah ditentukan.

Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus *Slovin* yang dikemukakan oleh Sugiyono (2012 : 29) sebagai berikut:

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

$$n = \frac{2.510}{1+2.510(10\%)^2} = 96,168 = 96$$

Jadi, jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 96 mahasiswa.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Ringkasan Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	sig	keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	Y.1	0,457	0,00	Valid
	Y.2	0,712	0,00	Valid
	Y.3	0,487	0,00	Valid
	Y.4	0,765	0,00	Valid
Kualitas Pelayanan Dosen (X1)	X1.1	0,874	0,00	Valid
	X1.2	0,850	0,00	Valid
	X1.3	0,703	0,00	Valid
	X1.4	0,577	0,00	Valid
	X1.5	0,460	0,00	Valid
	X1.6	0,785	0,00	Valid
	X1.7	0,768	0,00	Valid
	X1.8	0,521	0,00	Valid
	X1.9	0,462	0,00	Valid
	X1.10	0,398	0,00	Valid
	X1.11	0,625	0,00	Valid
	X1.12	0,738	0,00	Valid
	X1.13	0,830	0,00	Valid
Fasilitas Perkuliahan (X2)	X2.1	0,925	0,00	Valid
	X2.2	0,028	0,00	Valid
	X2.3	0,718	0,00	Valid
	X2.4	0,649	0,00	Valid
	X2.5	0,542	0,00	Valid

“Pada uji validitas ini seluruh item penelitian diperoleh nilai probabilitas semua item kurang dari 0.05 pada variabel Kualitas Pelayanan Dosen (X₁), Fasilitas Perkuliahan (X₂), dan Kepuasan Konsumen (Y) maka semua variabel tersebut dikatakan valid.”

2. Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan Dosen (X_1)	0,907	Reliabel
Fasilitas Perkuliahan (X_2)	0,728	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,861	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai koefisien reliabilitas untuk variabel Kualitas Pelayanan Dosen (X_1), Fasilitas Perkuliahan (X_2), dan Kepuasan Konsumen (Y), memiliki nilai *Alpha Cronbach* > 0,6 sehingga pernyataan yang digunakan telah handal. Karena semua pernyataan telah valid dan reliabel, maka selanjutnya dapat dilakukan pengujian asumsi klasik.

3. Uji Normalitas Data

Hasil Uji Normalitas

Model	Statistik Uji	Nilai	Keterangan
X ₁	Kolmogorov-Smirnov Z	1,145	Menyebar
	Signifikansi	0,245	Normal
X ₂	Kolmogorov-Smirnov Z	1,12	Menyebar
	Signifikansi	0,112	Normal
Y	Kolmogorov-Smirnov Z	2,105	Menyebar
	Signifikansi	0,230	Normal

Berdasarkan tabel di atas, pengujian Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai Kolmogorov-Smirnov X_1 , X_2 , pada Y, terdapat nilai signifikansinya lebih besar daripada $\alpha = 0,05$.

4. Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Variabel Terikat	Variabel Bebas	VIF	Keterangan
Kepuasan	Kualitas Pelayanan Dosen (X_1)	1,549	Bebas Multikol
Kepuasan	Fasilitas Perkuliahan (X_2)	1,549	Bebas Multikol

Bersumber hasil pengujian multikolinearitas, bisa disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Dosen (X_1) menunjukkan nilai VIF 1,549 dan pada variabel Fasilitas Perkuliahan (X_2) nilai VIF 1,549, Kesimpulannya bahwa setiap variabel independen memiliki nilai VIF < 10, oleh karena itu asumsi multikolinearitas terpenuhi atau tidak terjadi multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Variabel Terikat	Variabel bebas	Sig Uji t
Abs_Res	Kualitas Pelayanan Dosen (X_1)	0,863
Abs_Res	Fasilitas Perkuliahan (X_2)	0,604

Berdasarkan uji heteroskedastisitas diketahui bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan Dosen (X_1) nilai sig 0,863 dan nilai sig Fasilitas Perkuliahan (X_2) 0,604 sehingga sig diperoleh nilai $> 0,05$, kesimpulannya bahwa tidak ada heteroskedastisitas.

5. Analisis Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-5.933	.895		-6.632	.000
Kualitas Pelayanan	.287	.022	.695	13.098	.000
Fasilitas Perkuliahan	.313	.054	.307	5.792	.000

Berdasarkan analisis linier berganda dapat disusun persamaan analisis regresi linier berganda, sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Y &= \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \\
 &= -5,933 + 0,287 x_1 + 0,313x_2 + e
 \end{aligned}$$

6. Uji Hipotesis

a. Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	937.141	2	468.570	228.770	.000 ^b
Residual	190.484	93	2.048		
Total	1127.625	95			

Dari hasil uji diatas diketahui bahwa F hitung 228,770 dan signifikansi 0,000, maka variabel Kualitas Pelayanan Dosen (X_1) dan Fasilitas Perkuliahan (X_2) berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

b. Uji t

Variabel Bebas	B	t hitung	Signifikan	Keterangan
Kualitas Pelayanan Dosen (X_1)	0,69 5	13,098	0.000	Signifikan
Fasilitas Perkuliahan (X_2)	0,30 7	5,792	0.000	Signifikan

1) Kualitas Pelayanan Dosen (X_1)

Berdasarkan tabel diatas Kualitas Pelayanan Dosen (X_1) diperoleh nilai t hitung = 13,098 serta t signifikansi sebesar 0,000. Nilai koefisien β_1 bernilai 0,695 dan bertanda positif. Nilai sig t tersebut > 0.05 menunjukkan bahwa H_1 diterima sehingga disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Dosen (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

2) Fasilitas Perkuliahan (X_2)

Berdasarkan tabel di atas Fasilitas Perkuliahan (X_2) diperoleh nilai t hitung = 5,792 serta t signifikansi sebesar 0,000. Nilai koefisien β_1 bernilai 0,307 dan bertanda positif. Nilai sig t tersebut > 0.05 menunjukkan bahwa H_1 diterima sehingga disimpulkan bahwa Fasilitas Perkuliahan (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Implikasi Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Variabel Kualitas Pelayanan Dosen (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa jika Kualitas Pelayanan Dosen semakin tinggi maka Mahasiswa akan merasa puas dengan pelayanannya. Hal ini mendukung penelitian Nastiti (2015) yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel layanan mengajar dosen dan pemanfaatan fasilitas belajar secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa dan berada pada kategori sangat kuat.

2. Pengaruh Fasilitas Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Variabel Fasilitas Perkuliahan (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa jika Fasilitas Perkuliahan semakin bagus dan lengkap maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Hal ini mendukung penelitian Santoso (2017) menunjukkan bahwa secara Parsial Variabel Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Simpulan Dan Saran

Simpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara signifikan antara Kualitas Pelayanan Dosen dan Fasilitas Perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang terhadap Kepuasan Mahasiswa yang dimiliki mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya angkatan tahun 2016-2018. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan terhadap 96 responden mahasiswa aktif angkatan 2016-2018 sebagai berikut:

1. Hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Dosen (X_1) dan Fasilitas Perkuliahan (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).
2. Hasil uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel baik variabel Kualitas Pelayanan Dosen (X_1) dan Fasilitas Perkuliahan (X_2) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tentunya mempunyai beberapa keterbatasan yang dijelaskan sebagai berikut, tetapi diharapkan dengan keterbatasan tersebut tidak menurunkan manfaat yang didapat. Kekurangan dalam penelitian ini antara lain:

1. Model penelitian ini terbatas hanya menganalisis 2 variabel independen sehingga diperlukan perluasan variabel penelitian agar lebih mampu menggambarkan kepuasan konsumen dalam belajar.
2. Dalam penelitian ini hanya terfokus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis angkatan 2016-2018 di Universitas Islam Malang.

Saran

Dari hasil penelitian yang telah selesai dilakukan, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya bisa menambah variabel independen lainnya.
2. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperluas lokasi penelitiannya dan tingkatan mahasiswanya sehingga dapat lebih valid lagi hasil penelitiannya.

Daftar Pustaka

- Nastiti, U. D. (2015). *Pengaruh Layanan Mengajar Dosen Dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Pasundan*. Jurnal Administrasi Pendidikan.
- Santoso, Fuji. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang*. E – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen, 82–94.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiono, Agus. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003
- *) Roy Hanafi, Alumnus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang
- **) Muhammad Mansur, Dosen Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang
- ***) M. Hufron, Dosen Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang