



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
ANGKATAN 2014-2016 UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

Oleh :
Fuji Santoso *)
H. Rois Arifin**)
Afi Rachmat Slamet***)

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang

Abstract

The purpose of this study is to know and analyze how the Influence of Service Quality And Facilities To Student Satisfaction Faculty of Economics Angakatan 2014-2016 Islamic University of Malang. The population in this study is all students of the Faculty of Economics UNISMA. This research used survey method by taking sample from a population and using questionnaire as main data collecting tool, with number 95 respondents. Analytical techniques in this study using multiple linear regression.

The results showed that partially Variable Service Quality and Facilities have a positive and significant effect on Student Satisfaction. While simultaneousl y that Variable Service Quality and Facility Variable have positive and significant effect to Student Satisfaction Variables.

Keywords: Service Kuliah, Facilities, and Student Satisfaction.

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Perguruan Tinggi (PT) merupakan salah satu lembaga penyedia jasa yang tidak akan terlepas dari pelayanan yang akan diberikan kepada mahasiswa selaku konsumen agar Universitas (PT) dapat bersaing dengan Universitas yang lain, maka Universitas tersebut harus mempunyai sebuah keunggulan kompetitif agar bisa memenangkan persaingan. Salah satu keunggulan tersebut dapat tercermin dari kualitas pelayanan yang diberikan Universitas kepada mahasiswanya.

Pemberian *customer service* yang baik kepada mahasiswa diharapkan tercapainya kepuasan para pelanggannya. Kepuasan mahasiswa membentuk persepsi yang positif terhadap kampus atau PT yang dipasarkan perusahaan, sehingga hal ini dapat memposisikan lembaga dimata Mahasiswa. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada mahasiswa.

Universitas Islam Malang (UNISMA) sebagai salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Kota Malang yang mempunyai daya saing dengan Perguruan Tinggi yang lain, baik dengan Perguruan Tinggi Swasta maupun Perguruan Tinggi Negeri (PTN), hal ini menjadi suatu keharusan bagi institusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas kampus yang memadai agar bisa berdaya saing ditingkat Nasional maupun Internasional.

Pada saat ini Universitas Islam Malang tercatat terdapat 10 Fakultas (Sumber: Wakil Rektor 1, 2017), salah satunya adalah Fakultas Ekonomi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang yang didirikan tepatnya pada tanggal 11 Juni 1981, atas prakarsa beberapa tokoh pendidikan dan para ulama' di Malang. Pendidikan ini dimaksudkan untuk ikut berpartisipasi dalam menyukseskan pembangunan Nasional, khususnya pada program peningkatan sumber daya manusia dibidang pendidikan yang menguasai ilmu pengetahuan dengan tetap berlandaskan *Ahlussunnah Wal Jama'ah*. Pada saat itu Fakultas Ekonomi hanya memiliki satu Program Studi, yaitu Program Studi Manajemen, yang kemudian pada tahun 1985 didirikan Program Studi Akuntansi.

Pada saat ini mahasiswa Fakultas Ekonomi berjumlah 2006 tercatat pada angkatan 2014 sampai dengan 2016 yang melakukan Herregistrasi (Sumber: BAAK) maka dengan peningkatan jumlah mahasiswa dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang semakin banyak mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sebagai tempat menuntut ilmu di Perguruan Tinggi (PT). Hal ini berarti menunjukkan pula bahwa citra Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang sudah baik di mata masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap Fakultas Ekonomin Universitas Islam Malang juga terus meningkat.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI ANGGKATAN 2014-2016 UNIVERSITAS ISLAM MALANG”**.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara silmultan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang?
3. Bagaimana pengaruh Fasilitas secara parsial Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang?

MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi pihak akademik dapat dijadikan dasar bahan evaluasi atau refrensi untuk membuat kebijakan dalam meningkatkan kinerja karyawan, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas yang baik terhadap kepuasan mahasiswa dimasa mendatang. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan pertimbangan bagi pengelola kampus atau universitas khususnya Fakultas Ekonomi mengenai hal-hal yang harus mereka perbaiki dan tingkatkan dalam rangka memberikan pelayanan yang baik agar dapat mempertahankan eksistensi serta meningkatkan kualitas yang baik.
2. Bagi pihak Mahasiswa penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa tentang Kualitas Pelayanan dan Fasilitas khususnya Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang. Penelitian ini juga dapat di jadikan referensi untuk penelitian mendatang tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa dibidang lain.
3. Bagi pihak lain, untuk hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, dan dapat memberikan tambahan rujukan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya dapat menjadikan landasan berdialog baik secara narasi maupun opini. Memberikan sumbangan pemikiran bagi perkemabangan ilmu pengetahuan dalam bidang pemasaran serta untuk memberikan masukan berupa informasi pada kalangan akademisi sebagai dasar penelitian selanjutnya khususnya yang memiliki hubungan dengan penelitian ini.

TINJAUAN TEORI

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2007:73) bahwa “kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen”.

2. Fasilitas

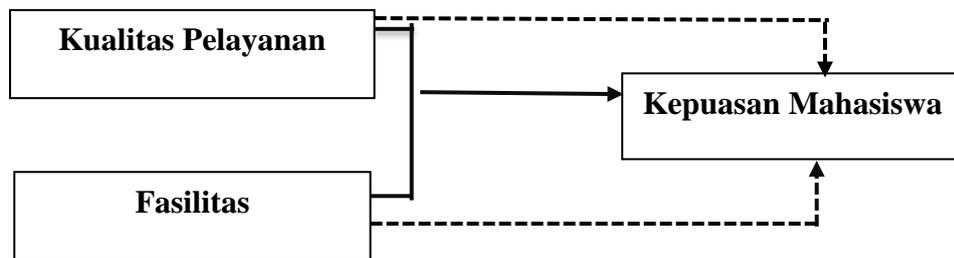
Menurut Sulastiono (2006:11) Fasilitas adalah menyediakan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para konsumen dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan konsumen dapat terpenuhi.

3. Kepuasan Mahasiswa

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2008: 24), bahwa: “Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.

KERANGKA KONSEPTUAL

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan kajian teori yang telah diuraikan sebelumnya maka penelitian ini dapat digambarkan suatu model kerangka konseptual sebagai berikut:



(Gambar 2.1 kerangka Konseptual)

Keterangan:

- > : Pengaruh secara Simultan
- - - - -> : Pengaruh secara Parsial

Hipotesis

- H1 = Bahwa pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa
- H2 = Bahwa pengaruh fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa
- H3 = Bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi

Didalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang dengan jumlah 2006.

Sampel

Berdasarkan rumus *Slovin* Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut adalah sebanyak 95 responden dari 2006 populasi yang ada.

OPERASIONAL VARIABEL

1. Kualitas Pelayanan
 - a. Adanya Gedung Al-Hambali (Gedung E) yang Representatif.
 - b. Civitas Akademika mampu memberikan Pelayanan akurat.
 - c. Ketanggapan Civitas Akademika dalam memberikan pelayanan.
 - d. Civitas Akademika menjamin memberikan Pelayanan yang baik.
 - e. Civitas Akademika memahami kebutuhan individual Mahasiswa.
2. Fasilitas
 - a. Ruang Kelas berkapasitas memadai.
 - b. Kursi cukup untuk masing-masing kelas Fakultas Ekonomi.
 - c. Kelengkapan Alat Tulis.
 - d. LCD Proyektor berfungsi dengan baik.
 - e. AC berfungsi dengan baik.
 - f. Lemari Sepatu berkapasitas memadai.
 - g. Gorden memberikan perlindungan pantulan cahaya dari luar.
 - h. Karpet di Ruang Kuliah bersih.
 - i. Perpustakaan memiliki kelengkapan semua Buku literatur yang dibutuhkan oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomi.
 - j. Laboratorium Computer memiliki kelengkapan alat-alat IT.
 - k. Laboratorium Oprasional Keuangan Syari'ah yang dapat memberikan pembelajaran secara langsung (praktik).
 - l. Laboratorium Pajak yang dapat memberikan pembelajaran secara langsung (praktik).
 - m. Perpustakaan dengan ruang baca yang memadai.
 - n. Laboratorium KPS yang dapat memberikan pembelajaran secara langsung (praktik).
 - o. Galeri Investasi dapat memberikan pembelajaran secara langsung jual beli Saham.
 - p. Pusat Pendanaan Syari'ah (Koperasi Simpan Pinjam Iqtisod) memudahkan administrasi pembayaran atau simpan pinjam.
 - q. *Hatheco Canteen* tempat bersantai yang nyaman.
 - r. BKM (Bengkel Kewirausahaan Mahasiswa) pengembangan diri secara langsung dalam kewirausaha.
 - s. BP (Badan Penerbit) FE yang menyediakan kelengkapan buku praktikum yang dibutuhkan oleh Mahasiswa.
 - t. Kantor UAM (Unik Aktivitas Mahasiswa) yang cukup.
 - u. Papan Informasi yang bersifat aktual faktual.
 - v. *Madding* berkreativitasnya Mahasiswa dengan baik yang berbentuk tulisan.
 - w. Kotak Saran untuk menyampaikan Aspirasi berbentuk tulisan.
 - x. Wi-Fi dengan jangkauan sinyal yang kuat.
 - y. Toilet yang memadai.
 - z. Taman depan gedung Al-Hambali (gedung E) memberikan kenyamanan.
3. Kepuasan Mahasiswa

- a. Kesesuaian Pelayanan yang diberikan kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi.
- b. Kesesuaian Fasilitas yang diberikan kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi.

SUMBER DAN METODE PENGUMPULAN DATA

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama atau sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian. Adapun data primernya dalam hal ini adalah data yang diperoleh dari konsumen yang diteliti, yaitu berupa data mengenai pendapat atau fenomena dari obyek yang diteliti (wawancara) dan pengisian kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip. Adapun data sekundernya dalam hal ini adalah data yang sudah dikumpulkan oleh orang lain seperti penelitian sebelumnya, jurnal penelitian.

METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Angket atau Kuesioner

Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, yaitu kepada setiap Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan dibantu alat kuesioner dengan responden mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2013:240) “adalah merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu”. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang yang nantinya bisa dijadikan Dokumenter.

METODE ANALISIS DATA

1. Uji Instrumen

Merupakan analisis yang memegang peran penting dalam penelitian kuantitatif karena kualitas data yang digunakan dalam banyak hal ditentukan

oleh kualitas instrument yang di penggunaan. Ada dua uji Instrumen yaitu Validitas dan Reabilitas.

2. Uji Normalitas

Kenormalan data juga dapat dilihat dari uji normalitas *Kolmogorov-Smirnof* berdasarkan nilai *unstandardized residual* (e). Data dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS 14.0. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas. Jika signifikan $> 0,05$ maka data penelitian berdistribusi normal. (Ghozali, 2009:147).

3. Uji Regresi Linear Berganda

Menurut Priyatno (2010:61), analisis regresi berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2) dengan variabel dependen (Y).

4. Pengujian Hipotesis

Menurut Gujarati (2003:257) F-statistik digunakan untuk mengukur goodness of fit persamaan regresi atau untuk mengetahui apakah semua variabel independent yang terdapat dalam persamaan secara bersama sama mempengaruhi variabel dependent

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 2,024 sedangkan t tabel sebesar 1,986 maka t Hitung $>$ t tabel (2,024 $>$ 1,986) dengan nilai sig 0,046 Hal ini menunjukkan bahwa secara Parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa Variabel Fasilitas memiliki nilai t hitung sebesar 2,921 sedangkan t tabel sebesar 1,986 maka t Hitung $>$ t tabel (2,921 $>$ 1,986) dengan nilai sig 0,004. Hal ini menunjukkan bahwa secara Parsial Variabel Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang. Dimana jumlah sampel penelitian ini adalah 95 sampel yang disebarkan melalui kuesioner. Berdasarkan analisis dan pembahasan, simpulan yang dapat di buat sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t di atas bahwasanya Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang.

2. Berdasarkan hasil uji t di atas bahwasanya Variabel Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang.
3. Berdasarkan hasil uji F di atas bahwasanya Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang.

SARAN

Saran yang di berikan berdasarkan hasil analisi, pembahasan, keterbatasan penelitian dan simpilan adalah:

1. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya memperpanjang periode pengamatan tidak hanya menggunakan angkatan 2014-2016 sebaiknya di perpanjang dari 4 angkatan.
2. Variabel yang digunakan sebaiknya tidak hanya menggunakan kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen.
3. Menggunakan sampel sebaiknya tidak hanya mahasiswa fakultas ekonomi saja akan tetapi melainkan semua mahasiswa universitas islam malang.
4. Variabel independennya sebaiknya tidak hanya menggunakan kualitas pelayanan, fasilitas saja, bisa menambah variabel kualitas pelayanan akademik.



DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandi, 2007. *Pemasaran Jasa*, Bayu Media: Malang.
Tjiptono, Fandi, 2008. *Strategi Pemasaran*, edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
Sulastiono, agus, 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Alfabeta: Bandung.
Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. Alvabeta: Bandung.
Ghozali, imam. 2009. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Empat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
Prayitno, 2010. *Jenis Layanan Dan Kegiatan Pendukung Konseling*. FIP UNP: Padang.
Gujarat, Damodar, 2003. *Ekonometri Dasar*. Terjemahan: Sumarno Zain, Erlangga: Jakarta.

*) Fuji Santoso adalah Alumnus Fakultas Ekonomi Unisma

***) H. Rois Arifin, Dosen tetap Fakultas Ekonomi Unisma

****) Afi Rahmat Slamet, Dosen tetap Fakultas Ekonomi Unisma