

Pengaruh Pelayanan Akademik, Fasilitas dan Kinerja Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa/i di Kabupaten Purwakarta

The Influence of Academic Services, Facilities, and Campus Performance on Student Satisfaction in Purwakarta Regency

Yuli Sylviani¹, Muhammad Nugrah Nopiasadi², Azzam Waliyyul Alam³, Osep Hijuzaman⁴

¹²³⁴ Sekolah Tinggi Teknologi Wastukencana Purwakarta
Corresponding author: yulisylviani1007@gmail.com

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan akademik, fasilitas dan kinerja kampus terhadap kepuasan mahasiswa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan *Structural equation modeling* (SEM). Dengan cara menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa/i sekabupaten Purwakarta. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 32.134 orang dengan sampel sebanyak 203 orang (7% dari populasi). Hasil dari penelitian ini mengungkapkan tidak terdapat pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa/i; begitu juga kinerja kampus tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa/i serta fasilitas kampus tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa/i. Hasil penelitian ini yakni pentingnya pelayanan akademik, fasilitas kampus dan kinerja kampus dalam kepuasan mahasiswa/i, sehingga menunjukkan perlunya perubahan dan sikap yang tegas dari para pemangku kepentingan seperti pimpinan Perguruan Tinggi untuk memberikan penjaminan mutu yang lebih intensitas agar mutu kualitas pelayanan bisa ditingkatkan menjadi lebih baik lagi, menyediakan fasilitas yang memenuhi kebutuhan mahasiswa/i salah satunya agar dapat memudahkan terselenggaranya proses pembelajaran serta menciptakan program pengembangan diri dan kesempatan partisipasi mahasiswa/i dalam pengambilan keputusan kampus, juga dapat meningkatkan rasa kepemilikan dan keterlibatan mahasiswa/i dalam kehidupan kampus. Temuan penelitian ini penting karena memberikan kontribusi bagi otoritas kampus terkait dengan pemahaman tentang berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa/i sehingga bisa mengembangkan intervensi dan kebijakan yang ditargetkan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa/i pada perguruan tinggi.

Kata kunci: Pelayanan, Fasilitas, Kinerja Kampus, Kepuasan Mahasiswa.

Abstract. *The aim of this research is to analyze the influence of academic services, facilities and campus performance on student satisfaction. The method used in this research is Structural equation modeling (SEM). By distributing questionnaires to students in Purwakarta Regency. The population in this study was 32,134 people with a sample of 203 people (7% of the population). The results of this research reveal that there is no influence of academic services on student satisfaction; Likewise, campus performance has no influence on student satisfaction and campus facilities have no influence on student satisfaction. The results of this research are the importance of academic services, campus facilities and campus performance in student satisfaction, thus showing the need for change and a firm attitude from stakeholders such as higher education leaders to provide more intensive quality assurance so that the quality of service can be improved to be better. Better yet, providing facilities that meet students' needs, one of which is to facilitate the implementation of the learning process as well as creating self-development programs and opportunities for student participation in campus decision making, can also increase students' sense of ownership and involvement in campus life. The findings of this research are important because they contribute to campus authorities in understanding the various factors that influence student satisfaction so that they can develop targeted interventions and policies to increase student satisfaction in higher education.*

Keywords: Services, Facilities, Campus Performance, Student Satisfaction.

1. Pendahuluan

Dalam bidang pendidikan, perguruan tinggi harus terus mengamati kebutuhan mahasiswa/i agar terciptanya kenyamanan. Selanjutnya dapat diterapkan peningkatan pelayanan jasa pendidikan maupun administrasi, fasilitas yang tersedia dan kinerja dosen maupun tenaga kependidikan pengelola kampus yang dilakukan. Keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur melalui indikator

tingkat kepuasan mahasiswa/i terhadap proses pendidikan, fasilitas yang di sediakan dan kinerja kampus. Kepuasan mahasiswa/i menggambarkan tingkat harapan dengan kenyataan yang diterima kaitannya dengan proses akademik di perguruan tinggi sekabupaten Purwakarta. Kepuasan mahasiswa/i terbentuk dengan adanya persepsi positif dan negatif terhadap pelayanan proses akademik.

Perguruan tinggi dituntut untuk mengidentifikasi para mahasiswa/i beserta kebutuhannya untuk menciptakan sebuah kepuasan. Kenyataan masih banyaknya tingkat kepuasan mahasiswa/i yang rendah pada perguruan tinggi khususnya di kabupaten Purwakarta. Ketidakpuasan terhadap proses pembelajaran, tidak responsif terhadap keluhan mahasiswa, fasilitas yang tidak lengkap, kebijakan kampus yang kurang menyentuh ranah kebutuhan mahasiswa, kurikulum yang kurang *up to date*, dan kompetensi dosen yang dirasa kurang yang berakibat pada rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa. Berbagai permasalahan tingkat kepuasan mahasiswa/i dikelompokkan ke dalam beberapa dimensi, seperti: pelayanan, fasilitas dan kinerja kampus .

Pelayanan yang baik sebuah keharusan agar mahasiswa/i merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Pelayanan yang baik membentuk persepsi positif pada masing-masing individu mahasiswa. Persepsi akan diikuti dengan berbagai tindakan penghargaan dan merekomendasikan perguruan tinggi tersebut yang akan berdampak pada keberlangsungan dan daya kompetitif perguruan tinggi sekarang maupun akan datang. Fasilitas lengkap membantu dalam kegiatan akademik dan proses pembelajaran akan semakin mudah dengan fasilitas lengkap pada perguruan tinggi. Akses internet, komputer, LCD Proyektor, beasiswa, gedung kuliah, dan sarana olahraga merupakan bentuk-bentuk fasilitas yang memberikan kontribusi terhadap kegiatan mahasiswa. Fasilitas yang dirasakan langsung oleh mahasiswa/i erat kaitannya dengan tingkat kepuasan dalam sebuah manajemen kualitas dan pelayanan perguruan tinggi. kinerja kampus yang optimal dapat secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang dalam konteks ini adalah mahasiswa/i dan orang tua mahasiswa. Faktor-faktor seperti pengelolaan akademis, fasilitas fisik, dukungan pengajaran, dan ketersediaan sumber daya dapat berperan dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang memuaskan (Heriyanto, 2017).

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar untuk menganalisis pengaruh pelayanan, fasilitas dan kinerja kampus terhadap kepuasan mahasiswa/i di kabupaten Purwakarta. Berdasarkan Identifikasi Masalah dalam Penelitian ini, Maka dapat disusun sejumlah rumusan masalah, sebagai berikut: apakah pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa/i di kabupaten Purwakarta?; apakah kinerja kampus berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?; apakah fasilitas kampus berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa? dan apakah pelayanan akademik, kinerja dan fasilitas kampus berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?

2. Kajian Pustaka

2.1 Pelayanan Akademik

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2012). Pelayanan pada perguruan tinggi merupakan berbagai bentuk layanan yang dilakukan seluruh sumber daya pegawai dalam membentuk penyelenggaraan operasional dan kegiatan akademik. Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2014). Terdapat lima dimensi kualitas layanan yaitu (Larasati, 2022) : Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*).

2.2 Fasilitas pada Perguruan Tinggi

Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, dan peralatan. Fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, dan juga ruang tempat kerja (Lupiyoadi, 2013). Menurut Sulastiyono, 2009 yang dimaksud dengan fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pemakai dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga segala kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan baik (Kurbani, 2017). Fasilitas pendidikan pada perguruan tinggi merupakan bentuk dukungan terhadap terlaksananya proses layanan akademik. Dimensi fasilitas pada perguruan tinggi meliputi fleksibilitas, penataan, kualitas baik, kelayakan penggunaan, kelengkapan, sesuai kebutuhan, dukungan akademik, desain yang baik, kemudahan pengoperasian, dan ketersediaan sistem informasi (Tjipto, 2011).

2.3 Kinerja Kampus

Kata kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang panamaannya dalam bahasa Inggris yakni *performance*. Mengoptimalkan sumber daya manusia menjadi fokus utama organisasi

dalam meningkatkan kinerja (Purnama, 2017). Menurut Serdamayanti, 2011 menyatakan bahwa Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Menurut Mangkunegara, 2009 menyatakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam buku panduan yang diterbitkan Kemendikbud mengenai panduan Indikator Kinerja Utama ini dijelaskan secara detail ke semua poin IKU beserta proses pengumpulan datanya. Adapun yang masuk ke dalam 8 IKU tersebut (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi & Kebudayaan, 2021) yaitu lulusan mendapat pekerjaan yang layak, mahasiswa/i mendapat pengalaman di luar kampus, dosen berkegiatan di luar kampus, praktisi mengajar di dalam kampus, hasil kerja dosen digunakan oleh masyarakat, program studi bekerjasama dengan mitra kelas dunia, kelas yang kolaboratif dan partisipatif dan program studi berstandar internasional.

2.4 Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan yang dimiliki (Kotler & Keller, 2012). Dalam perguruan tinggi, kepuasan pelanggan berwujud sebagai kepuasan mahasiswa/i sebagai pengguna jasa pendidikan. Harapan selalu berada pada taraf yang ideal, perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diterima mahasiswa/i akan membentuk tingkat kepuasan pada diri masing-masing diri mahasiswa.

Secara spesifik dimensi kepuasan mahasiswa/i terdiri dari: puas terhadap proses pembelajaran, puas terhadap manajemen akademik kampus, puas terhadap pelayanan administrasi, puas terhadap fasilitas kampus, puas terhadap sarana prasarana pembelajaran, puas terhadap komunikasi responsive, puas terhadap layanan akademik, puas terhadap kurikulum, puas dengan kebijakan akademik kampus, dan puas terhadap pengelolaan kampus.

3. Metode

Penelitian ini dibagi menjadi 3 tahap , yaitu identifikasi awal, pengumpulan data dan pengolahan data.

3.1 Tahap Identifikasi Awal

Tahap identifikasi awal dibagi menjadi beberapa langkah berikut (Ayu et al., 2019) : observasi; studi pustaka; identifikasi masalah; perumusan masalah dan penetapan tujuan penelitian.

3.2 Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dibagi menjadi beberapa langkah berikut : Penyebaran kuesioner kepada 203 orang sebagai sampel dari populasi sebanyak 32.134 orang yang terdiri dari mahasiswa/i angkatan 2019 sampai dengan angkatan 2023 di wilayah kabupaten Purwakarta. Dengan rumus untuk pengambilan sampel dengan metode Slovin (1960) sebagai berikut: $N = \frac{N}{1+(N \times (e)^2)}$ dengan e= 7%. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Probability Sampling* (Amin et al., 2023). Variabel penelitian ini terdiri dari variabel laten eksegon yaitu pelayanan akademik (X₁), kinerja kampus (X₂), fasilitas kampus (X₃) dan variabel laten endogen Kepuasan Mahasiswa/i (Y). Adapun Hipotesis penelitian ini adalah pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; fasilitas kampus berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; kinerja kampus berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; dan Pelayanan ademik, kinerja dan fasilitas kampus berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

3.3 Tahap Pengolahan Data

Tahap pengolahan data sebagai berikut (Minto, 2007) : Uji reliabilitas dan validitas pada jawaban kuesioner dengan alpha minimal 0,70 (Purwanti et al., 2015); kemudian pengujian model persamaan struktural dan model pengukuran; kemudian pengujian *Goodness Of Fit* (GOF) (Ghozali, n.d.) dan penarika kesimpulan.

Tabel 1 Kriteria *Goodness of Fit*

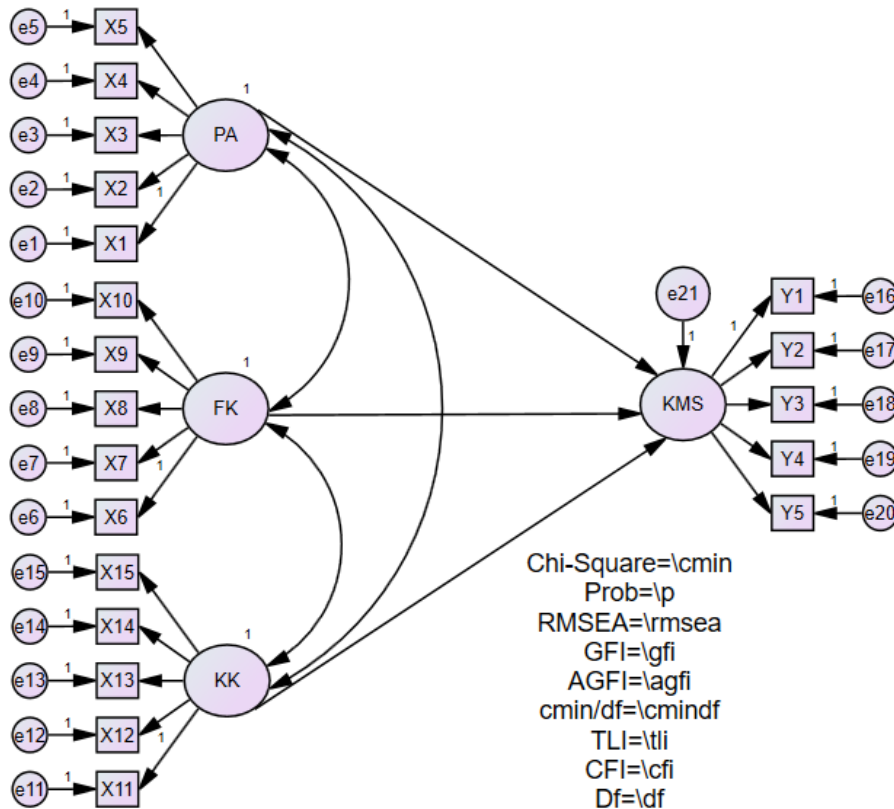
Evaluasi	Cut-off Value	Keterangan
----------	---------------	------------

Chi-square	Diharapkan kecil	Fit
Probability	> 0,05	Fit
CMIN/DF	≤ 2	Fit
GFI	> 0,9	Fit
AGFI	> 0,9	Fit
RMSEA	≤ 0,08	Fit
TLI	> 0,9	Fit
CFI	> 0,9	Fit

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Pengembangan Model Berbasis Teori

Pada penelitian ini, dilakukan pengujian pengaruh mengenai pelayanan akademik, fasilitas kampus, kinerja kampus terhadap kepuasan mahasiswa, dengan model sebagai berikut :



Gambar 1 Path Diagram Penelitian
Sumber : Hasil Penelitian, 2024

4.2 Pengembangan Diagram Alur

Berdasarkan Gambar 1 diatas, variabel Pelayanan Akademik mempunyai 5 variabel manifest yaitu : X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 ; Fasilitas Kampus mempunyai 5 variabel manifest yaitu : $X_6, X_7, X_8, X_9, X_{10}$; Kinerja Kampus mempunyai 5 variabel manifest yaitu : $X_{11}, X_{12}, X_{13}, X_{14}, X_{15}$; dan variabel Kepuasan Mahasiswa/i mempunyai 5 variabel manifest yaitu Y_1, Y_2, Y_3, Y_4, Y_5 , masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Kode
Pelayanan Akademik (PA)	Assurance (Jaminan)	X1
	Reliability (Kehandalan)	X2
	Emphaty (Empati)	X3
	Tangible (Bukti fisik)	X4
	Responsivenes (Daya tanggap)	X5
Fasilitas Kampus (FK)	Kelengkapan	X6
	Kelayakan penggunaan	X7
	Kualitas	X8
	Kemudahan pengoperasian	X9
	Fleksibilitas	X10

Kinerja Kampus (KK)	Pekerjaan yang layak	X ₁₁
	Pengalaman di luar kampus	X ₁₂
	Kegiatan di luar kampus	X ₁₃
	Kinerja dosen	X ₁₄
	Kerja sama dengan mitra	X ₁₅
Kepuasan Mahasiswa (KMS)	Layanan akademik	Y ₁
	Fasilitas kampus	Y ₂
	Kebijakan kampus	Y ₃
	Kurikulum kampus	Y ₄
	Pengelolaan Kampus	Y ₅

4.3 Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan SEM

Model yang telah dinyatakan dalam diagram alur pada Gambar 1 kemudian dikonversikan ke dalam persamaan SEM sebagai berikut : $\eta_1 = \gamma_1.PA + \zeta$; $\eta_2 = \gamma_2.FK + \zeta$; $\eta_3 = \gamma_3.KK + \zeta$

4.4 Identifikasi Model

Model penelien ini sudah memenuhi syarat kategori *over identified* yaitu $df = 164$ dengan rumus $df = \frac{1}{2} [(p).(p+1)] - k$ (Suharto, 2016). Dimana p (jumlah indikator) = 20 dan k (Jumlah parameter yang akan di estimasi) = 46.

4.5 Evaluasi Model

4.5.1 Uji Validitas Convergen dan Construct Reliability

Berdasarkan hasil uji *validitas convergen* dan uji *Construct Reliability* semua indikator memenuhi syarat validitas dan reabilitas. Hal ini di buktikan pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji *Validitas Konvergen* dan *Construct Reliability*

Model Pengukuran	Indikator	Validitas Konvergen		Reliabilitas
		Outer Loadings	AVE	Composite Reliability
PA	X ₁	>0.70 0.921	> 0.50 0.767	>0.70 0.944
	X ₂	0.891		
	X ₃	0.864		
	X ₄	0.841		
	X ₅	0.851		
FK	X ₆	0.847	0.918	0.983
	X ₇	0.922		
	X ₈	0.881		
	X ₉	0.888		
	X ₁₀	0.898		
KK	X ₁₁	0.902	0.879	0.973
	X ₁₂	0.922		
	X ₁₃	0.875		
	X ₁₄	0.899		
	X ₁₅	0.854		
KMS	Y ₁	0.909	0.903	0.979
	Y ₂	0.915		
	Y ₃	0.920		
	Y ₄	0.917		
	Y ₅	0.892		

4.5.2 Evaluasi Asumsi Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas didapatkan nilai multivariat c.r. = 1,729 berarti data dikatakan berdistribusi normal. Sebagai bukti lihat tabel 4.

Tabel 4 Assesmeant Of Normality

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Y5	1.000	5.000	-.958	-5.611	1.026	3.005
Y4	1.000	5.000	-.950	-5.566	.908	2.659
Y3	1.000	5.000	-.974	-5.710	.892	2.613
Y2	1.000	5.000	-1.216	-7.126	1.245	3.647
Y1	1.000	5.000	-.896	-5.252	1.013	2.969
X15	1.000	5.000	-.669	-3.920	.460	1.349
X14	1.000	5.000	-.985	-5.770	.824	2.414
X13	1.000	5.000	-.860	-5.040	.646	1.894
X12	1.000	5.000	-.970	-5.684	.911	2.668
X11	1.000	5.000	-.927	-5.431	.814	2.386
X10	1.000	5.000	-1.003	-5.879	1.313	3.846
X9	1.000	5.000	-.924	-5.412	1.201	3.519
X8	1.000	5.000	-.925	-5.418	.628	1.839
X7	1.000	5.000	-.847	-4.961	.583	1.707
X6	1.000	5.000	-.999	-5.854	.256	.751
X5	1.000	5.000	-.744	-4.362	.799	2.340
X4	1.000	5.000	-.729	-4.270	.091	.266
X3	1.000	5.000	-.776	-4.550	.792	2.321
X2	1.000	5.000	-1.068	-6.256	1.621	4.749
X1	1.000	5.000	-.738	-4.327	.450	1.318
Multivariate					7.148	1.729

4.5.3 Evaluasi *Outlier*

Data penelitian ini tidak mengandung *outlier* karena semua nilai *Mahalanobis d-squared* < *Chi-Square*. Dengan bukti seperti pada tabel 5.

Tabel 5 *Mahalanobis Distance*

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
106	36.124	.015	.954
10	34.574	.022	.947
25	33.785	.028	.925
109	33.587	.029	.851
153	32.742	.036	.867

4.5.4 Evaluasi Asumsi Multikolinearitas

Data penelitian ini tidak mengandung multikolinearitas karena nilai determinan matriks kovarians 0. Dengan bukti sebagai berikut :

Eigenvalues

10.231 .464 .436 .388 .350 .304 .275 .261 .264 .221 .206 .186 .177 .157 .153 .145 .131 .119 .099

Determinant of sample covariance matrix = .000

4.5.5 Evaluasi Kriteria *Goodness of Fit* (GOF)

Berikut adalah hasil evaluasi kriteria *Goodness of Fit* :

Tabel 6 Hasil Evaluasi Kriteria *Goodness of Fit*

Evaluasi	Cut-off Value	Hasil Uji Model	Keterangan
<i>Chi-square</i>	< 259,914	275,67	Tidak <i>Fit</i>
<i>Probability</i>	> 0,05	0,000	Tidak <i>Fit</i>
CMIN/DF	≤ 2	167	<i>Fit</i>
GFI	> 0,9	0,881	Tidak <i>Fit</i>
AGFI	> 0,9	0,850	Tidak <i>Fit</i>
RMSEA	≤ 0,08	0,056	<i>Fit</i>
TLI	> 0,9	0,969	<i>Fit</i>
CFI	> 0,9	0,973	<i>Fit</i>

4.6 Modifikasi Model

Karena berdasarkan tabel 6 masih di temukan *chi-square* GOF tidak *FIT* maka dilakukan modifikasi model berdasarkan output dari AMOS seperti tabel 7.

Tabel 7 Covariances

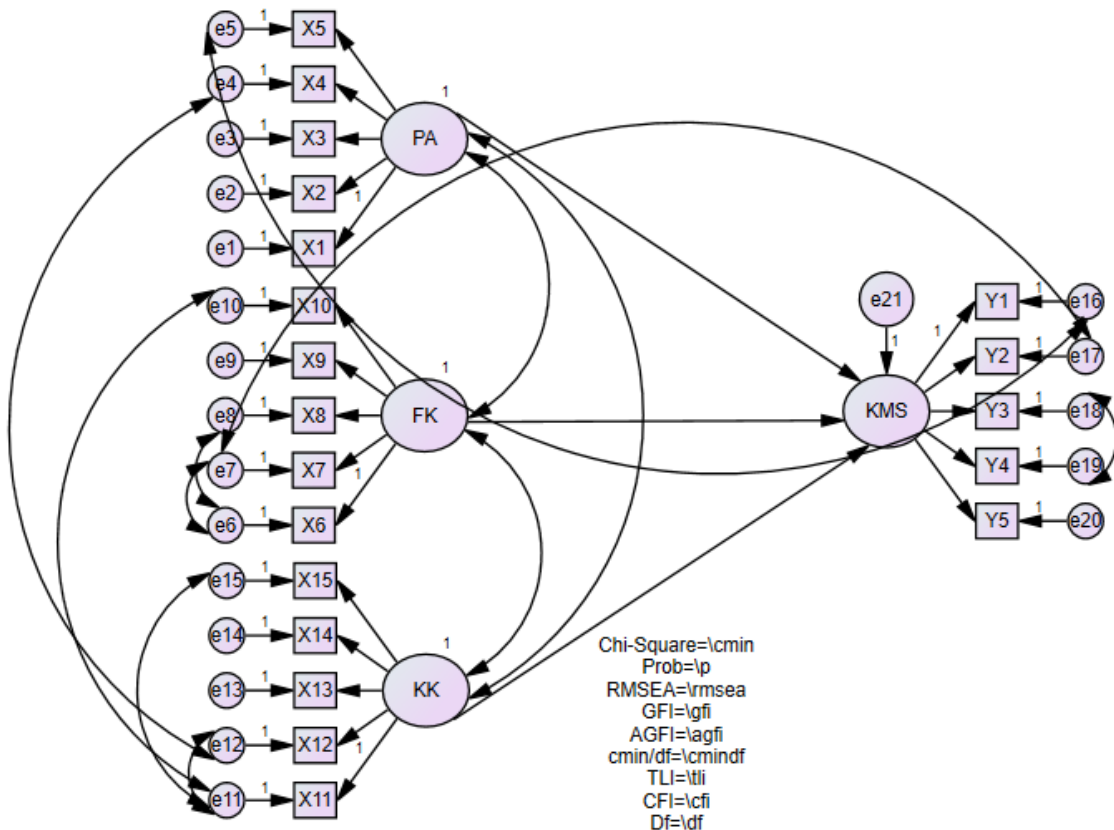
	M.I.	Par Change
e18 <--> e19	4.815	.031
e11 <--> e15	10.828	-.058
e11 <--> e12	7.782	.042
e10 <--> e11	7.728	-.047
e7 <--> e17	7.278	.040
e6 <--> e8	4.447	-.050
e6 <--> e7	8.759	.059
e5 <--> e16	4.988	-.037
e4 <--> e12	5.651	.041

Sehingga didapatkan GOF seperti Tabel 8 dengan gambar *path diagram* seperti Gambar 2.

Tabel 8 Hasil Evaluasi Model

Evaluasi	Cut-off Value	Hasil Uji Model	Keterangan
Chi-square	< 259,914	167,161	Fit
Probability	> 0,05	0,239	Fit
CMIN/DF	≤ 2	155	Fit
GFI	> 0,9	0,926	Fit
AGFI	> 0,9	0,926	Fit
RMSEA	≤ 0,08	0,020	Fit
TLI	> 0,9	0,996	Fit
CFI	> 0,9	0,997	Fit

Gambar 2. Path Diagram Final



Sumber : Hasil Penelitian, 2024

4.7 Analisis Hasil Pengolahan SEM

Hasil pengolahan SEM terdapat pada Tabel 9.

Tabel 9 Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel	Hipotesis	P hitung	Cut of Value	Keputusan
Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa/i	H0 : Tidak ada pengaruh antara variabel Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa/i H1 : Ada pengaruh antara variabel Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa	0.414	<0,05	Ho diterima
Fasilitas Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa/i	Ho : Tidak ada pengaruh antara variabel Fasilitas Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa H1 : Ada pengaruh antara variabel Fasilitas Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa	0.061	<0,05	Ho diterima
Kinerja Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa/i	Ho : Tidak ada pengaruh antara variabel Kinerja Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa H1 : Ada pengaruh antara variabel Kinerja Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa	0.973	<0,05	Ho diterima

Pengaruh Langsung Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Konsumen

Variabel Pelayanan Akademik diukur berdasarkan lima indikator yaitu *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Kehandalan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Bukti fisik) dan *Responsiveness* (Daya tanggap). Sedangkan variabel kepuasan konsumen diukur dengan lima indikator yaitu Layanan akademik, Fasilitas kampus, Kebijakan kampus, Kurikulum kampus dan Pengelolaan Kampus. Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh kampus-kampus perguruan tinggi di kabupaten Purwakarta belum memenuhi rasa kepuasan mahasiswa, oleh karena itu diperlukan adanya perubahan dan sikap yang tegas dari para pemangku kepentingan seperti pimpinan Perguruan Tinggi untuk memberikan penjaminan mutu yang lebih intensitas agar mutu kualitas pelayanan bisa ditingkatkan menjadi lebih baik lagi, karena kualitas pelayanan akan memberikan dampak yang sangat besar terhadap keberlangsungan Perguruan Tinggi (Hari Santhi & Hartati, 2018).

Pengaruh Langsung Fasilitas kampus Terhadap Kepuasan Konsumen

Variabel Fasilitas kampus diukur berdasarkan lima indikator yaitu Kelengkapan, Kelayakan penggunaan, Kualitas fasilitas, Kemudahan pengoperasian dan Fleksibilitas. Sedangkan variabel kepuasan konsumen diukur dengan lima indikator yaitu Layanan akademik, Fasilitas kampus, Kebijakan kampus, Kurikulum kampus dan Pengelolaan Kampus. Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa. Kondisi ini menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh kampus-kampus perguruan tinggi di kabupaten Purwakarta belum memenuhi rasa kepuasan mahasiswa, oleh karena itu diperlukan adanya perbaikan dan lebih diperhatikan lagi dari para pemangku kepentingan seperti pimpinan Perguruan Tinggi untuk menyediakan fasilitas yang memenuhi kebutuhan mahasiswa/i salah satunya agar dapat memudahkan terselenggaranya proses pembelajaran dan ini memberikan dampak yang sangat besar terhadap keberlangsungan Perguruan Tinggi.

Pengaruh Langsung Kinerja kampus Terhadap Kepuasan Konsumen

Variabel Kinerja kampus diukur berdasarkan lima indikator yaitu Pekerjaan yang layak, Pengalaman di luar kampus, Kegiatan di luar kampus, Kinerja dosen dan Kerja sama dengan mitra. Sedangkan variabel kepuasan konsumen diukur dengan lima indikator yaitu Layanan akademik, Fasilitas kampus, Kebijakan kampus, Kurikulum kampus dan Pengelolaan Kampus. Hasil analisis membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan mahasiswa/i di wilayah Purwakarta. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja yang diberikan oleh kampus-kampus perguruan tinggi di kabupaten Purwakarta belum memenuhi rasa kepuasan mahasiswa, oleh karena itu perlu di perhatikan terkait Pekerjaan yang layak untuk mahasiswa/i setelah lulus, Pengalaman di luar kampus untuk mahasiswa, Kegiatan di luar kampus bagi dosen, Kinerja dosen (riset) yang nantinya digunakan oleh masyarakat dan pihak kampus harus bekerja sama dengan mitra agar bisa menyempurnakan program studi seperti adanya magang, penyerapan lulusan dan lain sebagainya. Selain itu, menciptakan program pengembangan diri dan kesempatan

partisipasi mahasiswa/i dalam pengambilan keputusan kampus juga dapat meningkatkan rasa kepemilikan dan keterlibatan mahasiswa/i dalam kehidupan kampus.

5. Kesimpulan

Dari hasil olah data dan analisis dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan akademik tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai *Probability* (P) sebesar 0,414 dengan nilai estimasi -0,422.
2. Kinerja kampus tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa/i dengan nilai *Probability* (P) sebesar 0,061 dengan nilai estimasi 1,317.
3. Fasilitas kampus tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa/i dengan nilai *Probability* (P) sebesar 0,973 dengan nilai estimasi 0,017.

6. Saran

Dari hasil penelitian mengenai pelayanan akademik, fasilitas dan kinerja kampus terhadap kepuasan mahasiswa/i beberapa rekomendasi yang bisa disarankan adalah:

1. Untuk pelayanan akademik, yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan adalah staf akademik yang secara langsung berhadapan dengan mahasiswa/i perlu dibekali dengan keterampilan khusus saat melayani mahasiswa.
2. Perbaikan terhadap fasilitas pendidikan perlu mengacu pada kebutuhan nyata mahasiswa. Fasilitas yang perlu mendapat prioritas untuk segera diperbaiki atau ditingkatkan kualitasnya adalah ruang laboratorium yang memadai, ruang kelas, perpustakaan yang nyaman, LCD, dan wifi/akses internet sebagai penunjang proses perkuliahan.
3. Perbaikan terhadap kinerja kampus yakni program studi berkerja sama dengan mitra lebih di tingkatkan lagi dengan tujuan menyempurnakan program studi (seperti magang, penyerapan lulusan, dan lain-lain), sehingga mahasiswa/i bisa mendapatkan pengalaman di luar kampus dan mempermudah untuk mendapat pekerjaan kelak.
4. Kepuasan mahasiswa/i perlu diidentifikasi secara lebih mendalam agar terjadi kompatibilitas antara kebutuhan mahasiswa/i dengan pelayanan akademik, pengadaan fasilitas maupun kinerja dosen.

Referensi

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Ayu, E. D. R., Rahman, A., & Yuniarti, R. (2019). PERENCANAAN PRODUKSI CAT GENTENG DUTA PAINT UNTUK MENGURANGI OVERSTOCK (Studi Kasus: CV. Dharma Utama) PRODUCTION PLANNING FOR DUTA PAINT ROOF TINT TO DECREASE OVERSTOCK (Case Study: CV. Dharma Utama). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri*, 3(2), 397–408.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, & Kebudayaan, K. P. dan. (2021). Buku Panduan Indikator Kinerja Utama. *Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan*, 021, 1–73. <http://dikti.kemdikbud.go.id/wp-content/uploads/2021/06/Buku-Panduan-IKU-2021-28062021.pdf>
- Ghozali, I. (n.d.). *Model Persamaan Struktural Konsep & Asuamsi dengan program AMOS 21.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hari Santhi, N., & Hartati, W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). *Jurnal Humanitas: Katalisator Perubahan Dan Inovator Pendidikan*, 5(1), 1–14. <https://doi.org/10.29408/jhm.v5i1.3263>
- Heriyanto. (2017). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten. *Jurnal Vijjacariya*, 4(1), 1–14.
- Kotler. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali, Jakarta.
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Erlangga, Jakarta.
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4), 22–35.
- Larasati, D. (2022). PENGARUH FASILITAS KAMPUS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE SEM The Effect of Campus Facilities and Service Quality on Student Satisfaction with SEM Method. *Jurnal Baut Dan Manufaktur*, 04(1),

2686–5351.

- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Minto, W. (2007). Teknik Analisis Data Multivariat dengan Structural, Equation Modelling. *Jurnal Teknik Industri FTI UPNV Jatim*, 2(2), 124–139.
- Purnama, H. (2017). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Politeknik Lp3l Jakarta Kampus Cikarang. *Jurnal Lentera Bisnis*, 6(1), 39. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v6i1.165>
- Purwanti, N. D., Sugiono, & Hardiningtyas, D. (2015). TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus : PT . PLN (Persero) Rayon Malang Kota) ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND COMPANY IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY (Case Study : PT . PLN (Persero) Rayon Malang). *Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri*, 3(2), 244–255.
- Serdamayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Rafika Aditama, Bandung.
- Suharto, F. L. (2016). *Analisis SEM Teori Dan Praktik*.
- Sulastiyono. (2009). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta, Bandung.
- Tjipto, Fandy, & Dkk. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia, Malang.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi offsite, Yogyakarta.