

# Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa Semester VIII Universitas Bhinneka PGRI

Ervina Nisa Oktaviani<sup>1\*</sup>, Tutut Suryaningsih<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Pendidikan Ekonomi, Mahasiswa/Universitas Bhinneka PGRI, Indonesia

<sup>2</sup> Program Studi Pendidikan Ekonomi, Dosen/Universitas Bhinneka PGRI, Indonesia

Corresponding Author's e-mail : [ervinaoktavia670@gmail.com](mailto:ervinaoktavia670@gmail.com)

**ARMADA**  
JURNAL PENELITIAN MULTIDISIPLIN

e-ISSN: 2964-2981

**ARMADA : Jurnal Penelitian Multidisiplin**

<https://ejournal.45mataram.or.id/index.php/armada>

Vol. 2, No. 8 August 2024

Page: 584-597

DOI:

<https://doi.org/10.55681/armada.v2i8.1447>

**Article History:**

Received: July, 09 2024

Revised: July, 30 2024

Accepted: August, 07 2024

**Abstract :** This research aims to determine the influence of the quality of campus services and facilities on student satisfaction at Bhinneka PGRI University. The data collection method in this research uses a questionnaire using a Probability sampling technique of the proportional random sampling type. The instrument used is a statement on each variable that has been provided. The population was all 8th-semester students at Bhinneka PGRI University and was 462. The sample was based on calculations using the Slovin formula, obtained from 84 students from all existing study programs or majors. The research method used in this research is quantitative. This research uses multiple linear regression analysis techniques, which were analyzed with the help of SPSS version 24. In this research, the partial data test results show that Service Quality has a positive and significant effect on Student Satisfaction with a  $T$ -count value ( $4.287 > T$ -table ( $1.989$ ) and a significance level of  $0.000 < 0.05$ . Campus facilities have a positive and significant effect on student satisfaction with a  $t$ -count ( $10.332 > T$ -table ( $1.989$ ) and a significance level of  $0.000 < 0.05$ . Meanwhile, simultaneous data tests show that the Quality of Campus Services and Facilities has a positive and significant effect on Student Satisfaction with a value of  $F$ count ( $121.072 > F$ -table  $3.107$  and a significance level of  $0.000 < 0.05$ .

**Keywords :** Facilities, Service Quality, Student Satisfaction.

**Abstrak :** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Bhinneka PGRI. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner dengan menggunakan teknik sampling Probability sampling berjenis proporsional random sampling. Instrumen yang digunakan berupa pernyataan pada setiap variabel yang sudah disediakan. Populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa semester 8 Universitas Bhinneka PGRI yang berjumlah 462 mahasiswa. Sampel yang digunakan berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin diperoleh 84 mahasiswa yang tergabung dari seluruh prodi atau jurusan yang ada. Metode Penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda yang dianalisis dengan bantuan SPSS versi 24. Pada

penelitian ini hasil uji data secara parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan nilai T-hitung (4,287) > T-tabel (1,989) dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Fasilitas Kampus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan nilai thitung (10,332) > T-tabel (1,989) dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan hasil uji data secara simultan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kampus berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan nilai Fhitung (121,072) > F-tabel 3,107 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci** : Fasilitas, Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan.

## PENDAHULUAN

Perguruan tinggi adalah suatu lembaga yang menyelenggarakan tingkat pendidikan tinggi yang mempunyai peran penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh karena itu perguruan tinggi bertanggung jawab penuh terhadap kemajuan suatu bangsa, kemajuan suatu bangsa dapat dilihat dari tingkat pendidikannya, oleh sebab itu dapat dikatakan pendidikan sebagai suatu fondasi di suatu negara (Nofriavani Mohd. Winario, 2022). Perguruan tinggi mempunyai peranan penting untuk meningkatkan kualitas hidup dengan memperoleh pendidikan yang layak, oleh karena itu perguruan tinggi harus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas kepada mahasiswa sebagai *stakeholder* utama dari perguruan tinggi (Febriansyah et al., 2019).

Selain menawarkan kualitas, perguruan tinggi juga bersaing dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi ada enam bagian antara lain: pelayanan akademik, kemahasiswaan, keuangan, perpustakaan, penerimaan mahasiswa baru, dan fakultas (Imran & Indrayani, 2020). Dari semua bagian layanan tersebut diharapkan perguruan tinggi mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi mahasiswa. Memberikan kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci perusahaan dalam mencapai sebuah tujuan. Kualitas pelayanan merupakan suatu hasil dari persepsi yang ditimbulkan setelah menerima sebuah pelayanan yang baik dan berkualitas (Sianturi, 2020).

Kualitas layanan merupakan perbandingan antara harapan dan apa yang diterima atau diberikan oleh mahasiswa. Ketika seseorang mendapatkan lebih dari yang mereka harapkan, maka kepuasan akan terjadi (Rahmat, 2021). Saat ini kualitas pelayanan juga memiliki hubungan yang kuat dengan pelanggan (mahasiswa) ketika mahasiswa merasa puas maka akan terbentuk ikatan yang sangat kuat antara mahasiswa dengan kampus (Rahmat, 2021). Kepuasan mahasiswa juga menjadi unsur yang sangat penting dan harus menjadi perhatian paling utama, baik perguruan tinggi negeri maupun swasta karena mahasiswa merupakan suatu subjek yang sangat berperan penting dalam eksistensi suatu perguruan tinggi. Dengan tidak adanya mahasiswa, maka perguruan tinggi itu tidak akan ada (Warnadi, 2019).

Universitas Bhinneka PGRI merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Tulungagung, Jawa Timur. Terdapat beberapa pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh Universitas Bhinneka PGRI guna untuk menunjang proses pembelajaran supaya berjalan dengan aman dan nyaman. Universitas Bhinneka PGRI juga menyediakan pelayanan untuk melakukan pembersihan didalam kelas, tujuannya supaya mahasiswa bisa nyaman ketika melakukan kegiatan perkuliahan. Apabila terdapat beberapa keluhan berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas kampus, sarana dan prasarana, system administrasi serta nilai hasil pembelajaran yang tidak tepat. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan secara langsung kepada mahasiswa Universitas Bhinneka PGRI tentang kepuasan mahasiswa dipandang perlu mengevaluasi beberapa

kegiatan dalam pengelolaan pendidikan tersebut, baik dibidang financial, social, lingkungan eksternal dan internal. Salah satu dari lingkungan internal yaitu mahasiswa sebagai agen dari pengguna layanan jasa perlu mendapatkan perhatian khusus, karena dari mahasiswa itu akan membawa dampak eksternal yaitu kepada masyarakat umum akan menilai kinerja dari penyelenggara pendidikan Universitas Bhinneka PGRI.

Hal tersebut sangat penting dan perlu diperhatikan dengan lebih serius, supaya pelaksanaan kegiatan akademik Universitas Bhinneka PGRI dapat berjalan dengan baik. Hal yang perlu diperhatikan lainnya salah satunya yaitu fasilitas yang telah dimiliki oleh lembaga pendidikan hal tersebut perlu diperhatikan baik oleh mahasiswa maupun lembaga tujuannya yaitu supaya fasilitas yang digunakan bisa awet sampe tahun tahun berikutnya karena fasilitas yang diberikan oleh lembaga merupakan salah satu hal yang mampu menunjang kegiatan belajar mengajar akan dapat berjalan dengan baik dan lancar supaya dapat membuahkan hasil yang maksimal dimana fasilitas tersebut dapat digunakan oleh dosen dalam kegiatan mengajar dan digunakan oleh mahasiswa dalam kegiatan belajar maupun kegiatan lainnya yang mampu digunakan sebagai sarana dalam mengembangkan bakat dan kemampuan mahasiswa.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan kuosioner. Salah satu ciri penelitian kuantitatif adalah menguraikan masalah penelitian melalui uraian yang mendeskripsikan hubungan antar variabel dengan cara mengkaji masalah penelitian melalui keadaan lapangan, menjelaskan sebab suatu masalah terjadi (Larastiyana Susanto & Siswanto, 2021). Metode yang digunakan peneliti yaitu metode asosiatif dengan menggunakan dua variabel atau lebih.

Adapun langkah-langkah penelitian yang dilakukan oleh peneliti antara lain: rumusan masalah, landasan teori, perumusan hipotesis, populasi dan sampel, pengembangan instrumen, pengumpulan data, analisis data, dan kesimpulan dan saran. Sebelumnya peneliti menetapkan beberapa variabel yang akan diamati dan ditarik kesimpulan. Variabel tersebut antara lain variabel independen (variabel bebas) dengan lambang huruf X dan variabel dependen (variabel terikat) dengan lambang huruf Y. Terdapat dua variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Kampus (X2). Sedangkan untuk variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Mahasiswa. Indikator dari Kualitas Pelayanan (X1) antara lain bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Indikator Fasilitas Kampus (X2) antara lain ruang belajar, perpustakaan, dan laboratorium. Indikator dari Kepuasan Mahasiswa antara lain kesesuaian harapan, ketersediaan merekomendasikan, dan perasaan senang.

Selanjutnya peneliti menentukan populasi, sampel, dan sampling penelitian. Di Universitas Bhinneka PGRI terdapat sebelas prodi dengan jumlah populasi mahasiswa semester VIII sebanyak 462 mahasiswa. Di dalam melakukan penelitian ini sampelnya yaitu mahasiswa Universitas Bhinneka PGRI. Mahasiswa tersebut dijadikan sampel oleh peneliti karena ada beberapa faktor antara lain: aktivitas, minat, dan pendapatan opini yang timbul akibat aktivitas mereka saat bersosialisasi. Dalam penelitian ini menggunakan *Probability sampling* berjenis *proporsional random sampling* yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dengan menggunakan rumus Slovin dari metode *proporsional random sampling* dari 462 populasi diperoleh 82 responden mahasiswa semester VIII.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang berupa kuesioner atau angket untuk melakukan pengumpulan datanya. Sedangkan untuk data sekunder dari penelitian ini berupa kajian-kajian dari skripsi, buku, dan artikel. Metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti antara lain: interview (wawancara), penyebaran kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan uji analisis instrumen. Uji analisis instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan uji realibilitas. Setelah semua data terkumpul selanjutnya dilakukan kegiatan analisis data. Peneliti menganalisis data-data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan metode statistik antara lain: 1) uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji linieritas, uji

multikolinearitas, dan uji heterokedasitas, 2) analisis regresi linier berganda, 3) uji hipotesis yang meliputi uji t (parsial), uji f (uji simultan), dan koefisien determinasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Variabel Penelitian

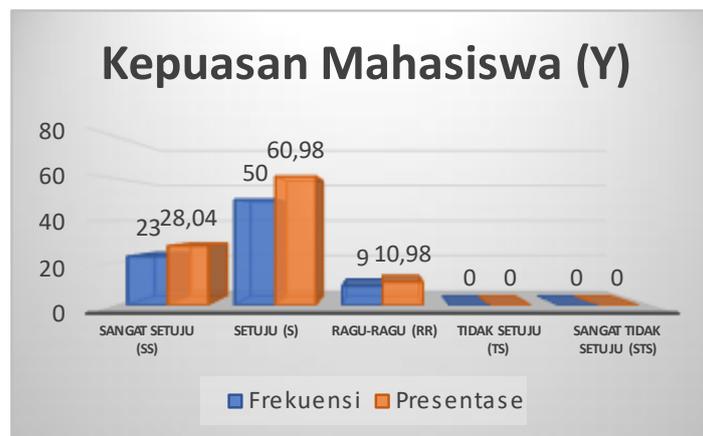
Data mengenai Kepuasan mahasiswa diperoleh melalui angket/kuesioner yang terdiri dari 6 item pertanyaan dengan 5 alternatif jawaban. Adapun data hasil penelitian yang telah disajikan dalam bentuk table sebagian berikut.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa

No.	Kriteria	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	23	28,04%
2	Setuju (S)	50	60,98%
3	Ragu-Ragu (RR)	9	10,98%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa mahasiswa yang memiliki kriteria sangat setuju sebanyak 21, mahasiswa yang memiliki kriteria setuju sebanyak 51, mahasiswa yang memiliki kriteria ragu-ragu sebanyak 9, mahasiswa yang memiliki kriteria tidak setuju sebanyak 1, mahasiswa yang memiliki kriteria sangat tidak setuju sebanyak 0. Lebih lanjut, persentase mengenai data kepuasan mahasiswa disajikan dalam diagram berikut.



Gambar 1. Diagram Grafik Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

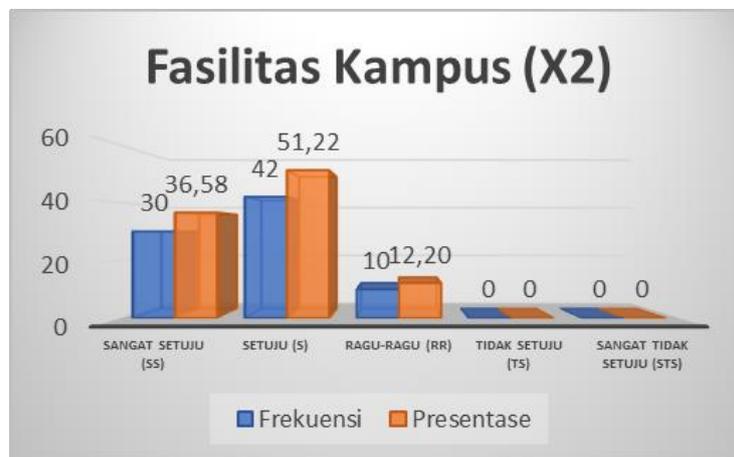
Data mengenai Fasilitas Kampus diperoleh melalui angket/kuesioner yang terdiri dari 6 item pertanyaan dengan 5 alternatif jawaban. Adapun data hasil penelitian yang telah diolah disajikan dalam bentuk tabel berikut.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Fasilitas Kampus

No.	Kriteria	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	30	36,58%
2	Setuju (S)	42	51,22%
3	Ragu-Ragu (RR)	10	12,20%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
S	<b>Jumlah</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa kategori fasilitas kampus dengan kriteria sangat setuju sebanyak 30 mahasiswa, kategori fasilitas kampus dengan kriteria setuju sebanyak 42 mahasiswa, kategori fasilitas kampus dengan kriteria ragu-ragu sebanyak 10 mahasiswa, kategori fasilitas kampus dengan kriteria tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 mahasiswa. Lebih lanjut, persentase mengenai data fasilitas kampus disajikan dalam bentuk diagram berikut:



Gambar 2. Diagram Grafik Fasilitas Kampus  
Sumber: Data diolah peneliti, 2024

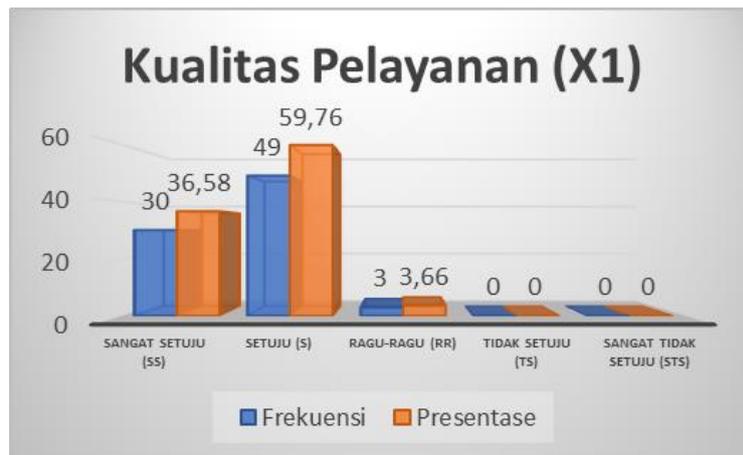
Data mengenai Kualitas Pelayanan diperoleh melalui angket/kuesioner yang terdiri dari 10 item jawaban pertanyaan dengan 5 alternatif jawaban. Adapun data hasil penelitian yang telah diolah disajikan dalam bentuk table berikut.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

No.	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	30	36,58%
2	Setuju (S)	49	59,76%
3	Ragu-Ragu (RR)	3	3,66%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa kategori kualitas pelayanan dengan kriteria sangat setuju sebanyak 30 mahasiswa, kategori kualitas pelayanan dengan kriteria setuju sebanyak 49 mahasiswa, kategori kualitas pelayanan dengan kriteria ragu-ragu sebanyak 3 mahasiswa, kategori kualitas pelayanan dengan kriteria kurang setuju dan kategori sangat tidak setuju sebanyak 0 mahasiswa. Lebih lanjut, persentase mengenai data kualitas pelayanan disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 3. Diagram Grafik Kualitas Pelayanan  
Sumber : Data diolah peneliti, 2024

### Uji Validitas

Peneliti melakukan uji coba terlebih dahulu terhadap instrumen soal angket sebelum instrumen angket tersebut digunakan. Uji coba dilakukan pada 30 responden. Uji coba ini dilakukan supaya diperoleh validitas butir soal dalam instrumen angket. Hasil dari uji validitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa (Y)

No Item	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
1	0,805	0,361	Valid
2	0,802	0,361	Valid
3	0,830	0,361	Valid
4	0,703	0,361	Valid
5	0,623	0,361	Valid
6	0,715	0,361	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Dari data pada Tabel 4 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai dari rhitung > rtabel pada 6 item angket yang di berikan dimana nilainya lebih besar dari 0,361 atau dengan kata lain angket yang diberikan adalah valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Fasilitas Kampus

No Item	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
1	0,806	0,361	Valid
2	0,903	0,361	Valid
3	0,429	0,361	Valid
4	0,816	0,361	Valid
5	0,764	0,361	Valid
6	0,721	0,361	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Dari data pada tabel 5 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai dari rhitung > rtabel pada 6 item angket yang di berikan dimana nilainya lebih besar dari 0,361 atau dengan kata lain angket yang diberikan adalah valid.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

No Item	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
1	0,741	0,361	Valid
2	0,828	0,361	Valid

No Item	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
3	0,872	0,361	Valid
4	0,376	0,361	Valid
5	0,821	0,361	Valid
6	0,689	0,361	Valid
7	0,394	0,361	Valid
8	0,814	0,361	Valid
9	0,753	0,361	Valid
10	0,486	0,361	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Dari tabel 6 di atas dapat dinyatakan bahwa nilai dari  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada 10 item angket yang diberikan dimana nilainya lebih besar dari 0,361 atau dengan kata lain angket yang diberikan adalah valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas penelitian ini menggunakan SPSS versi 26 untuk mengetahui jumlah variabel dalam penelitian ini Sebelum menggunakan instrumen survei untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, terlebih dahulu diberikan tes kepada 30 mahasiswa Universitas Bhinneka PGRI. Tujuan pengujian ini adalah untuk menentukan apakah instrumen tersebut cukup andal. Berikut hasil yang diperoleh dengan menggunakan SPSS 24:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Dengan SPSS 24

Reliability Statistics			
Variable	Cronbach's Alpha	N of Items	
Kepuasan Mahasiswa (Y)	,840	6	
Fasilitas Kampus (X2)	,835	6	
Kualitas Pelayanan (X1)	,865	10	

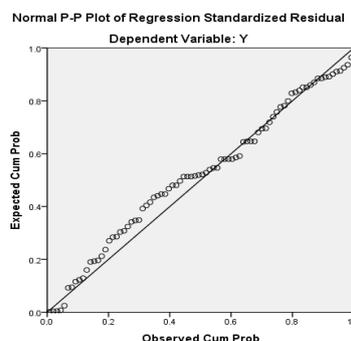
Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel tersebut dapat dikatakan bahwa instrumen variabel kepuasan mahasiswa, fasilitas kampus dan kualitas pelayanan mempunyai reliabilitas  $> 0,60$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner diakui reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pencarian informasi dalam penelitian ini.

### Uji Prasyarat

#### Uji Normalitas

Terdapat dua metode yang digunakan untuk menunjukkan apakah residual normal, hal tersebut dapat ditempuh melalui pemeriksaan grafik dan analisis statistik. Untuk mengetahuinya dapat dilihat dengan melakukan uji normal *probability-plot* dan sample *Kolmogorov-Smirnov test*.



Gambar 4. Uji Normalitas Data Grafik Probability-Plot

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Dari gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa data sudah berdistribusi secara normal karena grafik Probability-Plot normalitas dikatakan normal apabila tanda titik-titik searah dan berada disekitar garis diagonal.

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		82
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.23396696
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.049
	Negative	-.092
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.081 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Dari Tabel 8 diatas dapat disimpulkan bahwa data diatas berdistribusi normal karena nilai signifikansinya  $0,081 > 0,05$ . Pada uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* data dapat dikatakan berdistribusi normal jika signifikansinya  $> 0,05$ .

### Uji Linieritas

Uji linieritas dalam penelitian ini menggunakan fungsi Compare Mean dengan ketentuan interpretasi variabel X1 terhadap Y, X2 terhadap Y yang peneliti terapkan adalah hasil perhitungan kolom linier ANOVA. Jika signifikasi  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa sudah memenuhi syarat untuk lulus uji linieritas.

Tabel 9. Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan  
ANOVA Tabel

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN MAHASISWA * KUALITAS PELAYANAN	Between Groups	(Combined)	280.041	14	20.003	3.088	.000
		Linearity	173.214	1	173.214	26.743	.000
	Within Groups	Deviation from Linearity	106.828	13	8.218	1.269	.254
		Total	433.959	67	6.477		
Total			714.000	81			

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji linearitas variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) memperoleh nilai sig. linearitas 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai sig. penyimpangan linearitas lebih besar dari 0,05 yaitu 0,254. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data penelitian memenuhi syarat linearitas dan lolos uji serta dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh antar variabel yang ada.

Tabel 10. Hasil Uji Linearitas Fasilitas Kampus  
ANOVA Tabel

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN MAHASISWA * FASILITAS KAMPUS	Between Groups	(Combined)	352.588	13	27.122	5.103	.000
		Linearity	286.253	1	286.253	53.859	.000
	Within Groups	Deviation from Linearity	66.336	12	5.528	1.040	.424
		Total	361.412	68	5.315		
	Total			714.000	81		

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji linearitas variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) memperoleh nilai sig. linearitas 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai sig. penyimpangan linearitas lebih besar dari 0,05 yaitu 0,424. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data penelitian memenuhi syarat linearitas dan lolos uji serta dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh antar variabel yang ada.

### Uji Multikolinieritas

Tujuan dari uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Ambang batas yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai toleransi  $< 0,10$  yang sama dengan  $VIF > 10$ .

Tabel 11. Hasil Uji Multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.594	1.555		2.311	.023		
1 Kualitas Pelayanan Fasilitas Kampus	.188	.044	.283	4.287	.000	.713	1.403
	.518	.050	.683	10.332	.000	.713	1.403

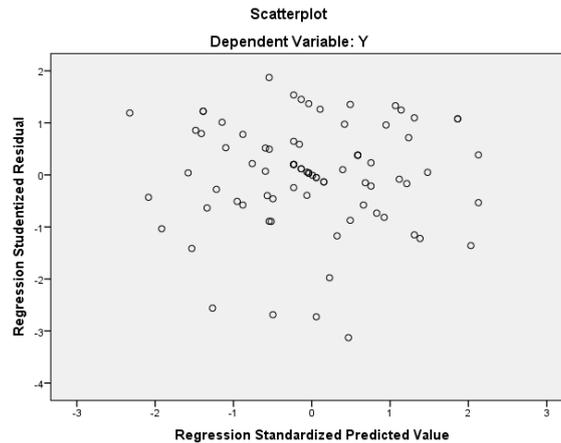
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel diatas, nilai toleransi kualitas pelayanan (X1) sebesar  $0,713 > 0,10$ . Di Kampus (X2) sebesar  $0,713 > 0,10$ . Nilai VIF menunjukkan Kualitas Pelayanan sebesar  $1,403 < 10$ . Kampus sebesar  $1,403 < 10$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada variabel manapun dalam penelitian ini.

### Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.



Gambar 5. Uji Heterokedastitas  
 Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Dari gambar di atas terlihat bahwa titik-titik tersebut letaknya tidak beraturan dan terletak di atas dan di bawah sumbu Y angka 0, jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik di atas dan di bawah sumbu Y angka 0 acak maka tidak ada heteroskedastisitas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.

**Uji Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas kampus (X2) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa (Y) di Universitas Bhinneka PGRI. Data yang dianalisis dalam permasalahan ini adalah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Bhinneka PGRI.

Tabel 12. Hasil Uji Regresi Linier Berganda  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.594	3.110		1.156	.251
1 KUALITAS PELAYANAN	.188	.088	.215	2.143	.035
FASILITAS KAMPUS	.518	.100	.518	5.166	.000

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Dilihat dari table diatas hasil uji regresi linier berganda, maka diperoleh persamaan:  
 $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$   
 $Y = 13,387 + 0,398X_1 + 0,436X_2$

Dari tabel tersebut diperoleh nilai variabel terikat (kepuasan siswa) sebesar 3,594. Setiap satuan variabel tambahan memberikan kontribusi terhadap besar kecilnya Y, atau 0,518.

**Uji Hipotesis**

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan fasilitas kampus baik secara bersama-sama (simultan) maupun secara individu (parsial) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Bhinneka PGRI. Pengujian diawali dengan uji parsial (uji t) dan uji bersamaan (uji F). Hasil uji-t penelitian ini dengan menggunakan program SPSS versi 24 ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 13. Hasil Uji Hipotesis Fasilitas Kampus  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.594	1.555		2.311	.023
1 KUALITAS PELAYANAN	.188	.044	.283	4.287	.000
FASILITAS KAMPUS	.518	.050	.683	10.332	.000

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan dari hasil uji t diatas dapat dijelaskan bahwa semua variabel berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS 24 for windows diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 14. Hasil Uji Dengan SPSS 24  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	309.761	2	154.880	121.072	.000 <sup>b</sup>
	Residual	101.060	79	1.279		
	Total	410.821	81			

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Dari tabel Anova diatas diperoleh Fhitung 121,072 > Ftabel 3,110, taraf signifikansi 0,000 < 0,05. Oleh karena itu H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima dan dapat dikatakan bahwa kualitas layanan dan fasilitas dalam kampus secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

### Uji Koefisien Determinasi

Tabel 15. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.868 <sup>a</sup>	.754	.748	1.131

a. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Pada Tabel 15 terlihat koefisien korelasi kolom R sebesar 0,868 dan nilai judgement kolom Adjusted R-squared sebesar 0,748 atau 74,8%. Hal ini menunjukkan bahwa 74,8% perubahan variabel Y dipengaruhi oleh variabel X1 dan X2. Sisanya sebesar 25,2% (100% hingga 74,8%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti: Kinerja dan kualitas dosen.

### Pembahasan

Pada pembahasan kali ini peneliti akan menguraikan hasil analisis data yang diperoleh peneliti dengan menggunakan bantuan SPSS version 24. Pembahasan yang dilakukan yaitu: 1) Interpretasi hasil penelitian, 2) Perbandingan hasil penelitian, 3) Perbandingan dengan penelitian yang relevan. Berikut uraian dari pembahasan hasil analisis data:

#### 1. Interpretasi Hasil Penelitian

##### a. Interpretasi Regresi Linier Berganda

Dari hasil uji linier berganda menggunakan perangkat lunak software SPSS versi 24 diperoleh persamaan  $Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2$  dan berdasarkan nilai  $a$ ,  $b_1$ ,  $b_2$ , dapat dimasukkan dalam persamaan garis regresi yaitu  $Y = 3,594 + 0,188X_1 + 0,518X_2$ . Dari hasil uji linier berganda menggunakan perangkat lunak software SPSS versi 24 diperoleh persamaan  $Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2$  dan berdasarkan nilai  $a$ ,  $b_1$ ,  $b_2$ , dapat dimasukkan dalam persamaan garis regresi yaitu  $Y = 3,594 + 0,188X_1 + 0,518X_2$ . Dimana  $a$  merupakan nilai konstanta sebesar 3,594 dan menyatakan bahwa jika variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Fasilitas) dianggap konstan, maka variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 3,594.

Koefisien regresi  $X_1$  (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,188 menyatakan bahwa setiap satuan variabel  $X_1$  (Kualitas Pelayanan) dengan asumsi variabel lain  $X_2$  (Fasilitas Kampus) dianggap konstan, maka hal ini akan berpengaruh pada peningkatan besarnya variabel  $Y$  (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 0,188.

Koefisien regresi  $X_2$  (Fasilitas Kampus) sebesar 0,518 menyatakan bahwa setiap satuan variabel  $X_2$  (Fasilitas Kampus) dengan asumsi variabel lain  $X_1$  (Kualitas Pelayanan) dianggap konstan, maka hal ini akan berpengaruh pada peningkatan besarnya variabel  $Y$  (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 0,518.

b. Interpretasi Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji  $t$ )

Berdasarkan analisis data dengan perangkat lunak SPSS 24 dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Bhinneka PGRI. Hal ini dibuktikan oleh nilai  $t$  hitung (4,287) >  $t$  tabel (1,990) dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Selanjutnya ada pengaruh yang signifikan dari fasilitas kampus ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Bhinneka PGRI. Hal ini dibuktikan oleh  $t$  hitung (10,332) >  $t$  tabel (1,990) dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

c. Interpretasi Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji  $F$ )

Berdasarkan analisis dengan perangkat lunak SPSS 24 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas Kampus ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Bhinneka PGRI. Hal ini dibuktikan oleh  $F$  hitung (121,072) >  $F$  tabel 3,110 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

d. Interpretasi Koefisien Determinasi

Berdasarkan analisis data dengan perangkat lunak SPSS 24 menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,748 atau kontribusi efektif dari kedua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas kampus sebesar 74,8% terhadap kepuasan mahasiswa dan 25,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

2. Perbandingan Hasil Penelitian dengan Teori

a. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ )

Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Bhinneka PGRI. Hal ini sesuai dengan teori (Kotler, 2019) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan peluang untuk menciptakan kenyamanan bagi mahasiswa sehingga mahasiswa merasa puas.

b. Variabel Fasilitas Kampus ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ )

Variabel Fasilitas Kampus berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Bhinneka PGRI. Hal ini sesuai dengan teori (Cahyoadi et al., 2019) yang menjelaskan bahwa fasilitas kampus merupakan sarana dan prasarana yang mahasiswa butuhkan dalam memenuhi aktivitas yang dilakukan di kampus.

3. Perbandingan Peneliti dengan Penelitian yang Relevan

a. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ )

Dalam penelitian ini, Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Hal ini berarti sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Marlianingrum, S

2021) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini sesuai teori (Kotler, 2019) bahwa kualitas pelayanan merupakan peluang untuk menciptakan kenyamanan bagi mahasiswa sehingga mahasiswa merasa puas.

b. Variabel Fasilitas Kampus (X2) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Dalam penelitian ini, Fasilitas Kampus (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Adiyanto, 2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan teori (Cahyoadi & Zamzami, 2019) bahwa fasilitas kampus merupakan sarana dan prasarana yang mahasiswa butuhkan dalam melakukan aktivitas di kampus.

c. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Fasilitas Kampus (X2) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Dalam penelitian ini, Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Kampus (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Hal ini berarti sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Abdul Gofur, 2019) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh dan signifikansi antara kualitas pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa.

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil uji analisis data diperoleh hasil sebagai berikut: 1) Variabel Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Y. Koefisien parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai  $t$  hitung (4,287) >  $t$  tabel (1,990) dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, 2) Variabel fasilitas kampus (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Koefisien parsial fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai  $t$  hitung (10,332) >  $t$  tabel (1,990) dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, 3) Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Kampus (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil analisis yang diperoleh menunjukkan  $F$  hitung (121,072) >  $F$  tabel 3,107 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Adiyanto, Y. (2020). *Pengaruh Harga Trayek Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bus Damri Trayek Serang-Sumur Di Kantor Cabang Perum Damri Serang the Effect of Route Price and Facilities on the Users Customer Satisfaction Damri Bus Serang-Sumur Route At Damri Se*. 3(2), 40–52.
- Cahyoadi, B., Zamzami, M. Y., & Kurniawan, F. (2019). Meningkatkan Citra Kampus Melalui Kualitas Layanan, Fasilitas Pendukung Pembelajaran, Kompetensi Dosen dan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Mahasiswa STKIP PGRI Tulungagung). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 3(2), 79–91.
- Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 18–25. <https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.678>
- Febriansyah, A. R., Widaswara, C., Putri, D. C., Apriyanti, L., Ulmaghfiroh, N., Khotimah, N., & Panday, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Fakultas Ekonomi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Fakultas Ekonomi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya*, 3.
- Ghozali, I. (2021). *Ekonometrika, teori, konsep, dan aplikasi dengan IBM SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Gunardi, C. G., & Erdiansyah, R. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Prologia*, 3(2), 456. <https://doi.org/10.24912/pr.v3i2.6387>

- Hidayat, R., Arief, M. Y., & Pramesthi, R. A. (2022). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Cafe Sky Garden Wonoboyo Di Bondowoso. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(10), 2141. <https://doi.org/10.36841/jme.v1i10.2262>
- Imran, I., & Indrayani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Citra Perguruan Tinggi Pada Akademi Kebidanan Salma Siak. *Ensiklopedia of Journal*, 2(2), 47–52.
- Larasati, D., Pratigny, L. S., & Sofiyat, A. I. (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.
- Nofriavani Mohd. Winario, M. Z. R. K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi Institut Teknologi dan Bisnis Master. *Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 29–43.
- Pasuraman, A., Zeithamal, V. ., & Berry, L. . (1988). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. 4(9), 31–46.
- Rahmasari, A., & Yudianto, K. (2022). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Douw Aturure Nabire. *Flight Attendant Kedirgantaraan : Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 4(1), 53–60. <https://doi.org/10.56521/attendant-dirgantara.v4i1.537>
- Rahmawati, Y. O., Kusniawati, A., & Setiawan, I. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi pada Konsumen Bahana Ciamis). *Business Management And Entrepreneurship Journal*, 1(4), 102–115.
- Rokhani, & Marlianingrum. (2021). *Jounal Of Management (SME's), Vol.14, No.3, 2021, p291-310*. 14(3), 291–310.
- Sianturi, R. D. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Kemahasiswaan di STMIK Budi Darma. *Journal of Business and Economics Research*, 1(2), 58.
- Sri Ratnasari, A. S., Wijaya, A., & Yenyati, P. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 17(1), 14. <https://doi.org/10.32524/jkb.v17i1.432>
- Sugiono. (2021). Analisis Perubahan Hemodinamik. *Skripsi STT Kedirgantaraan Yogyakarta*, 34–50.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (20th ed.). CV Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2010). *Prosedur Penelitian*. PT Rineka Cipta.
- Syafaat, Rois Arifin, A. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(8), 120–134.
- Warnadi, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indragiri (Stie-I) Rengat. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 10–20. <https://doi.org/10.34006/jmbi.v8i1.59>