
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen, Pelayanan Akademik, Fasilitas Pendidikan, Dan Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang**Dhea Rimba Puspitasari*)****M. Ridwan Basalamah **)****Rahmawati **)****Email : dhearimba12@gmail.com****Universitas Islam Malang****Abstract**

This study aims to determine the effect of Lecturer Service Quality, Academic Services, Education Facilities, and Institutional Brand Image on Student Satisfaction of the Faculty of Economics and Business, Islamic University of Malang. The sample used in this study was 100 active students of the Faculty of Economics and Business, Islamic University of Malang batch 2018. The data analysis method used in this study was quantitative data analysis using multiple linear regression analysis.

Testing the data used is simultaneous hypothesis testing (F) and partial hypothesis testing (t). The results of this study indicate that simultaneously the variable quality of lecturer service, academic services, educational facilities and institutional brand image have a positive and significant effect on student satisfaction and based on the results of the partial test (t test) the variable quality of lecturer service has a significant positive effect on student satisfaction, service variable Academic has a significant positive effect on student satisfaction, the educational facilities variable has a significant positive effect on student satisfaction, and the institutional brand image variable has a significant positive effect on student satisfaction.

Keywords : Lecturer Service Quality, Academic Services, Educational Facilities, Institutional Brand Image And Student Satisfaction

Pendahuluan**Latar Belakang**

Pendidikan sekarang ini yang memasuki era baru dimana di nilai sangat penting dan akan dapat mempengaruhi kehidupan seseorang di masa depan. Hal ini terlihat dari semakin meningkatnya minat masyarakat tentang dunia pendidikan. Pendidikan saat ini menjadi sebuah kebutuhan pokok yang akan menjadi salah satu penunjang keberhasilan dan kesuksesan masyarakat

Pendidikan juga berpengaruh besar bagi suatu negara. Negara akan di nilai bagus dan berkompeten jika memiliki sumber daya manusia yang unggul dan berkompetitif. Dan juga negara yang memiliki sumber daya manusia yang unggul akan bisa beradaptasi dengan perkembangan yang terjadi di dunia. Hal ini yang membuat banyak negara fokus melakukan pembangunan di dunia pendidikan.

Perguruan tinggi merupakan jenjang pendidikan yang tinggi dimana di sini

diterapkan bagaimana cara belajar dan mulai bertanggung jawab akan diri sendiri. Karena jenjang pendidikan perguruan tinggi ini merupakan pendidikan tingkat lanjut dari sekolah menengah atas, penyediaan jasa layanan, fasilitas akademik dan citra merek lembaga harus diperhatikan karena akan menunjang mahasiswa untuk memiliki kemampuan akademis dan profesional supaya nantinya ilmu yang di dapat diterapkan, dikembangkan dan menciptakan ilmu pengetahuan di masyarakat.

Perguruan tinggi yang merupakan bidang penyedia jasa pembelajaran, harus memperhatikan jasa pelayanan kepada mahasiswa selaku konsumen, sehingga Perguruan Tinggi dapat bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Karena semakin banyak bermunculan perguruan-perguruan tinggi yang bermunculan dan menawarkan beragam layanan tinggi kepada mahasiswa, maka dengan begitu perguruan tinggi harus memiliki keunggulan yang kompetitif supaya dapat memenangkan persaingan antar Perguruan Tinggi (PTN dan PTS).

Banyak keunggulan kompetitif yang harus di terapkan di perguruan tinggi agar menarik dan menjadikan mahasiswa loyal kepada institusi. Salah satunya adalah pelayanan dan fasilitas yang di dapatkan mahasiswa sehingga terjadi sebuah kepuasan konsumen. Karena kepuasan merupakan salah satu upaya untuk menciptakan hubungan yang baik antara institusi sebagai penyedia jasa dan mahasiswa sebagai konsumen.

Pelayanan dan fasilitas yang baik yaitu yang dapat memahami kebutuhan dan keinginan mahasiswa selaku konsumen dan dapat memberikan nilai lebih kepada mahasiswa sehingga dapat meningkatkan citra merek lembaga yang baik di benak mahasiswa selaku konsumen. Citra merek lembaga merupakan sebuah ingatan ataupun penilaian yang ada di benak konsumen yang didapat dari hasil yang telah dirasakan konsumen terhadap merek atau brand tersebut.

Universitas Islam Malang adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di kota malang dan merupakan salah satu perguruan tinggi yang memiliki daya saing tinggi. Dimana Universitas Islam Malang terus meningkatkan kualitasnya untuk dapat bersaing secara nasional dan internasional. Di Universitas Islam Malang terdapat 10 fakultas yang tersedia yang terdiri dari 23 program. Salah satu program unggulan yang ada di Universitas Islam Malang adalah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas akademik demi menunjang kegiatan pembelajaran untuk mahasiswa dan mempertahankan status Ter akreditasi

Kepuasan mahasiswa sebagai konsumen akan berdampak besar bagi institusi, dengan adanya pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai hal tersebut akan membuat mahasiswa merasa senang dan puas telah menimba ilmu di institusi tersebut. Loyalitas mahasiswa akan tumbuh dari perasaan puas yang didapat dari belajar di Universitas Islam Malang. Dalam peningkatan pelayanan perlu sebuah kritik dan saran dari mahasiswa agar diketahui hal apa saja yang perlu diperbarui atau dibenahi dan hal apa saja yang perlu dipertahankan, namun karena setiap mahasiswa memiliki perbedaan pendapat terhadap penilaian pelayanan, fasilitas dan citra merek lembaga. Maka perlu dibuat prioritas dalam peningkatan program belajar untuk meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas dan citra merek lembaga di kalangan mahasiswa.

Tinjauan Teori

Kualitas pelayanan

Pelayanan adalah suatu hal yang didapat konsumen tanpa menjadikan hal tersebut kepemilikan konsumen namun dapat berdampak dan yang berdampak tersebut disebut dengan kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan menjadi tolak ukur suatu pelayanan bersifat baik terhadap konsumen atau sebaliknya.

Fasilitas pendidikan

Fasilitas adalah penyedia 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 (Sulastiyono :2009). Menurut Tjiptono (1997:224) dalam Djami,et.,al (2019) fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen.

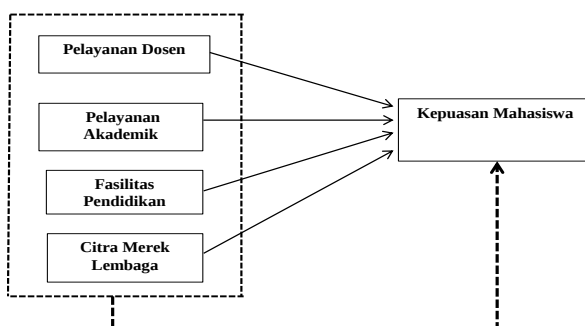
Citra Merek

Citra merek (brand images) merupakan kesan konsumen terhadap sebuah merek.

Kepuasan Konsumen

kepuasan konsumen adalah penilaian konsumen yang telah, akan, dan sedang dirasakan konsumen saat sedang menggunakan produk atau jasa.

Kerangka Konseptual



Keterangan :

—————> : Pengaruh Parsial
 - - - - -> : Pengaruh Simultan

Hipotesis

- H1 = Kualitas pelayanan dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa
- H2 = Kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa
- H3 = Fasilitas pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa
- H4 = Citra merek lembaga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa
- H5 = Kualitas pelayanan dosen, pelayanan akademik, fasilitas pendidikan dan citra merek lembaga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa.

Metode Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Malang angkatan tahun 2018.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*, Adapun kriteria-kriteria yang dipilih dalam penentuan sampel adalah :

- a. Mahasiswa Aktif FEB UNISMA.
- b. Mahasiswa FEB UNISMA angkatan 2018.

Berdasarkan kriteria diatas sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang angkatan tahun 2018 diperoleh sebanyak 100 responden.

Definisi dan Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan penjabaran mengenai definisi dan indikator dari variabel - variabel yang digunakan dalam penelitian, dan uraikan darimana indikator ini diambil.

1. Pelayanan Dosen (Tjiptono (2014;282))

- a. Bukti fisik (*tangible*)
- b. Keandalan (*reability*)
- c. Ke tanggapan (*responsiveness*)
- d. Jaminan dan kepastian (*assurance*)
- e. Empati (*empathy*)

2. Pelayanan Akademik (Tjiptono (2014;282))

- a. Bukti fisik (*tangible*)
- b. Keandalan (*reability*)
- c. Ke tanggapan (*responsiveness*)
- d. Jaminan dan kepastian (*assurance*)
- e. Empati (*empathy*)

3. Fasilitas Pendidikan (Sulastiyono, 2009)

- a. Perpustakaan yang dilengkapi dengan berbagai macam jenis buku.
- b. Ruang laboratorium yang sudah lengkap.
- c. Ketersediaan ruang pembelajaran yang memadai.
- d. Fasilitas *wifi* yang mudah diakses oleh mahasiswa.
- e. Lahan parkir untuk mahasiswa tersedia luas
- f. Masjid untuk pelaksanaan ibadah mahasiswa, dosen dan karyawan.

4. Citra merek lembaga (Kotler & Keller, 2016)

- a. Kekuatan asosiasi merek (strength of brand association) Bergantung dengan daya ingat konsumen sebelum, saat dan sesudah menggunakan brand tersebut.
- b. Keuntungan asosiasi merek (Favourability of brand association) Setelah konsumen mengingat tentang keuntungan dari sebuah brand, konsumen akan percaya pada atribut lain yang di sediakan oleh brand tersebut.
- c. Keunikan asosiasi merek (Uniqueness Of brand association) sebuah merek harus memiliki keunikan agar dapat bersaing dengan merek yang lain. Keunikan tersebut bisa dari fungsi produk, kegunaan produk dll.

5. Kepuasan Mahasiswa (Forner dan Glenmick dalam Kotler (2005:17)

- a. Harapan
- b. Kesan

Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen

Uji Validitas

No.	Indikator	Jumlah Data	R tabel	R Hitung	keterangan
1.	X1.1	100	0.1966	0,899	Valid
2.	X1.2	100	0.1966	0,864	Valid
3.	X1.3	100	0.1966	0,631	Valid
4.	X1.4	100	0.1966	0,899	Valid
5.	X1.5	100	0.1966	0,864	Valid
6.	X1.6	100	0.1966	0,631	Valid
7.	X1.7	100	0.1966	0,899	Valid
8.	X1.8	100	0.1966	0,864	Valid
9.	X1.9	100	0.1966	0,602	Valid
10.	X1.10	100	0.1966	0,631	Valid
11.	X2.1	100	0.1966	0,905	Valid
12.	X2.2	100	0.1966	0,787	Valid
13.	X2.3	100	0.1966	0,905	Valid
14.	X2.4	100	0.1966	0,726	Valid
15.	X2.5	100	0.1966	0,766	Valid
16.	X2.6	100	0.1966	0,606	Valid
17.	X2.7	100	0.1966	0,905	Valid
18.	X2.8	100	0.1966	0,787	Valid
19.	X2.9	100	0.1966	0,905	Valid
20.	X2.10	100	0.1966	0,713	Valid
21.	X3.1	100	0.1966	0,840	Valid
22.	X3.2	100	0.1966	0,829	Valid
23.	X3.3	100	0.1966	0,912	Valid
24.	X3.4	100	0.1966	0,826	Valid
25.	X3.5	100	0.1966	0,809	Valid
26.	X3.6	100	0.1966	0,497	Valid
27.	X4.1	100	0.1966	0,920	Valid
28.	X4.2	100	0.1966	0,910	Valid
29.	X4.3	100	0.1966	0,937	Valid
30.	Y1.1	100	0.1966	0,915	Valid
31.	Y1.2	100	0.1966	0,925	Valid
32.	Y1.3	100	0.1966	0,915	Valid
33.	Y1.4	100	0.1966	0,925	Valid
34.	Y1.5	100	0.1966	0,919	Valid

Berdasarkan diatas Pada Uji Validitas, maka dapat di lihat bahwa semua instrument penelitian memiliki nilai r hitung > r tabel sehingga dapat di katakan semua variabel bisa di anggap lolos uji validitas, maka dapat di simpulkan seluruh variabel dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

Variabel	Instrumen	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	Pelayanan dosen	0.931	Reliabel
X2	Pelayanan Akademik	0.939	Reliabel
X3	Fasilitas Pendidikan	0.882	Reliabel
X4	Citra Merek Lembaga	0.912	Reliabel
Y	Kepuasan Mahasiswa	0.954	Reliabel

Membandingkan koefisien alpha dengan 0,6. Bila $\alpha > 0,6$ maka item dinyatakan reliabel. Dan dapat dilihat pada tabel bahwa semua item memiliki nilai koefisien alpha $> 0,6$ maka semua item dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	2.44143511
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.102
	Negative	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		1.023
Asymp. Sig. (2-tailed)		.246

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel diatas dapat dijabarkan sebagai berikut: Bahwa uji normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov* diperoleh nilai *Asym.sig (2-tailed)* sebesar 0,246. Nilai tersebut memenuhi ketentuan $\text{sig} > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.364	2.101		.649	.034		
KUALITASPELAYANAN	.096	.111	.118	.864	.005	.727	1.376
PELAYANANAKADEMIK	.798	.193	.653	4.137	.000	.541	1.850
FASILITAS	.327	.182	.265	1.799	.041	.620	1.613
CITRAMEREK	.290	.199	.221	1.459	.012	.587	1.703

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Dari uji tersebut dapat dilihat nilai $VIF < 10$ atau nilai toleransi $> 0,10$ jadi bisa diambil kesimpulan tidak terjadi multikolonieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.577	1.311		2.729	.008
1 KUALITASPELAYANAN	-.063	.041	-.213	-1.539	.127
PELAYANANAKADEMIK	.002	.055	.009	.045	.964
FASILITAS	.078	.176	.175	.440	.661
CITRAMEREK	-.092	.228	-.127	-.405	.687

a. Dependent Variable: abs_res

Maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variable tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas karena tingkat signifikan keempat variabel tersebut > 0,05.

Analisis Regresi linier berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.364	2.101		.649	.034
1 KUALITASPELAYANAN	.096	.111	.118	.864	.005
PELAYANANAKADEMIK	.798	.193	.653	4.137	.000
FASILITAS	.327	.182	.265	1.799	.041
CITRAMEREK	.290	.199	.221	1.459	.012

a. Dependent Variable: KEPUASAN

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

$$Y = 1.364 + (0.096) + (0.798) + (0.327) + (0.290) + e$$

Uji Hipotesis

1) Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	727.610	4	181.903	29.284	.000 ^b
Residual	590.100	95	6.212		
Total	1317.710	99			

Berdasarkan tabel 4.16 diatas maka dapat dijabarkan bahwa nilai F hitung 29,284 dengan nilai signifikansi 0,000 yang mana nilai itu < 0,05, maka secara simultan Kualitas Pelayanan Dosen, Pelayanan Akademik, Fasilitas Pendidikan, Citra Merek Lembaga memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

2) Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.364	2.101		.649	.034
1 KUALITASPELAYANAN	.096	.111	.118	.864	.005
PELAYANANAKADEMIK	.798	.193	.653	4.137	.000
FASILITAS	.327	.182	.265	1.799	.041
CITRAMEREK	.290	.199	.221	1.459	.012

a. Dependent Variable: KEPUASAN

- 1) Kualitas Pelayanan Dosen Mempunyai nilai t statistik sebesar 0,864 dengan nilai signifikansi 0,005 kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Dosen Berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang.
- 2) Kualitas Pelayanan Akademik Mempunyai nilai t statistik sebesar 4,137 dengan nilai signifikansi 0,000 kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Akademik Berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang.
- 3) Fasilitas Pendidikan Mempunyai nilai t statistik sebesar 1,799 dengan nilai signifikansi 0,041 kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas Pendidikan Berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang.
- 4) Citra Merek Lembaga Mempunyai nilai t statistik sebesar 1, 459 dengan nilai signifikansi 0,012 kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Citra Merek Lembaga Berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang.

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.743 ^a	.552	.533	2.49230

a. Predictors: (Constant), CITRAMEREK, KUALITASPELAYANAN, PELAYANANAKADEMIK, FASILITAS

Dari tabel 4.18 diketahui seluruh nilai *adjusted square* adalah 0,533 yang berarti seluruh variable independent yaitu, Kualitas Pelayanan Dosen, Pelayanan Akademik, Fasilitas Pendidikan, Citra Merek Lembaga mempunyai kontribusi secara bersamaan sebesar 53,3% terhadap variable dependen yaitu Kepuasan Mahasiswa. Sedangkan nilai sisanya dapat dipengaruhi oleh variable lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Implikasi Hasil Penelitian**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dosen berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang, artinya hubungan antara kualitas pelayanan dosen dengan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang memiliki arah yang positif yaitu semakin tinggi kualitas pelayanan dosen maka akan semakin meningkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang. Kualitas pelayanan dosen yang terus meningkat dapat menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang yang diperoleh juga semakin membaik, maka perusahaan harus terus meningkatkan kualitas pelayanan dosen. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh kualitas pelayanan dosen mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang yang diberikan semakin bertambah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang, artinya hubungan antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang memiliki arah yang positif yaitu semakin tinggi kualitas pelayanan akademik maka akan semakin meningkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang. Sama halnya dengan kualitas pelayanan dosen, ketika kualitas pelayanan akademik yang terus meningkat dapat menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang yang diperoleh juga semakin membaik, maka perusahaan harus terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh kualitas pelayanan akademik mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang yang diberikan semakin bertambah.

Pengaruh Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang, artinya hubungan antara Fasilitas Pendidikan dengan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang. Dimana mahasiswa akan merasa puas dengan fasilitas yang dapat diperoleh semasa belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang. Ketika fasilitas yang didapat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang sesuai dengan yang di inginkan hal tersebut akan meningkatkan kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang itu sendiri. Jadi semakin baik fasilitas pendidikan yang di berikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang maka

akan semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.

Pengaruh Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Citra Merek Lembaga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang, artinya hubungan antara Citra Merek Lembaga dengan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang. Dimana mahasiswa akan merasa puas dengan Citra Merek Lembaga kampus yang baik, ketika Citra Merek Lembaga Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang baik mahasiswa pasti juga merasa senang dan puas telah menempuh ilmu serta belajar banyak hal di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam.

Kualitas Pelayanan Dosen, Pelayanan Akademik, Fasilitas Pendidikan, Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dosen, pelayanan akademik, fasilitas pendidikan dan citra merek lembaga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang, penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hanafi (2020) yang menyatakan adanya pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan dosen dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang semester ganjil 2018.

Simpulan Dan Saran

Simpulan

Dilihat dari hasil dan pembahasan diambil simpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Dosen (X1), Pelayanan Akademik (X2), Fasilitas Perkuliahan (X3) Dan Citra Merek Lembaga (X4) berpengaruh positif signifikan dan positif terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).
2. Kualitas Pelayanan Dosen berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam malang. Artinya jika Kualitas Pelayanan Dosen semakin baik, maka kepuasan mahasiswa juga akan meningkat.
3. Kualitas Pelayanan Akademik berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam malang. Artinya jika Kualitas Pelayanan Akademik semakin baik, maka kepuasan mahasiswa juga akan meningkat.
4. Fasilitas Perkuliahan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam malang. Artinya jika Fasilitas Perkuliahan yang disediakan oleh fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam malang lengkap dan bagus, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat.
5. Citra Merek Lembaga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam malang. Artinya

jika Citra Merek Lembaga fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam malang baik , maka mahasiswa akan merasa puas telah belajar dan menempuh ilmu di fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam malang .

Keterbatasan penelitian ini adalah :

1. Model penelitian ini terbatas hanya menganalisis 4 variabel independen sehingga diperlukan perluasan variabel penelitian agar lebih mampu menggambarkan kepuasan konsumen atau kepuasan mahasiswa dalam belajar.
2. Dalam penelitian ini hanya terbatas pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis angkatan tahun 2018 di Universitas Islam Malang.

Saran

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

DAFTAR PUSTAKA

- Hanafi, R., MAnsuri, M., & Hufron, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen Dan Fasilitas Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Feb unisma *E-Jurnal Riset Manajemen*, 2003, 64–73.
- Kotler, Philip. 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 12, PT Indeks., New Jersey.
- Nurlia, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Lentera Bisnis*, 8(2), 104. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v8i2.289>
- Permana, I., Fauzan, M., & Prastowo, S. L. (2018). *Muhammadiyah Tangerang*. 121–143.
- Rane et al., (2019). (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Pendidikan Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Keputusan Konsumen Dengan Brand Image Sebagai Variabel Intervening Dalam Memilih Program Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 4, 12–26
- Sulastiyono. 2009. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Universitas Islam Malang. (2021). *Sejarah Feb unisma* http://fe.Unisma.ac.id/sejarah_feb_unisma.php

Dhea Rimba Puspitasari*) Adalah Mahasiswa FEB UNISMA

M. Ridwan Basalamah **) Adalah Dosen Tetap FEB UNISMA

Rahmawati **) Adalah Dosen Tetap FEB UNISMA