

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang

Oleh:

Syafaat*)

Rois Arifin)**

Afi Rahmat*)**

E-mail : syafaatfaat29@gmail.com

Prodi manajemen FEB Universitas Islam Malang

Abstract

This study aims to determine the Effect of Service Quality, Facilities, and Competence of Lecturers on Student Satisfaction of Islamic University of Malang. The variable used in this study is the Satisfaction variable as the dependent variable, while the independent variable is Service Quality, Facilities, and Lecturer Competency. Data were collected through a questionnaire method with a total sample of 97 respondents. The results of this study simultaneously concluded that there was an influence between the variables of Service Quality, Facilities, and Lecturer Competence on Satisfaction and partially concluded that there was an influence between the variables of Service Quality, Facilities, and Lecturer Competence on Satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Facilities, Lecturer Competence

Pendahuluan

Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga penyedia jasa yang tidak akan terlepas dari pelayanan yang 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. Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen atau mahasiswa menjadi penting karena berkaitan dengan kepuasan jangka panjang. Jika konsumen merasa puas maka memungkinkan konsumen akan loyal pada lembaga atau institusi tersebut. Kepuasan merupakan salah satu upaya untuk menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan. Konsumen yang memperoleh produk atau jasa yang sesuai atau melebihi harapan, cenderung akan memberikan tanggapan yang positif bagi universitas tersebut.

Pemberian *customer service* yang baik kepada mahasiswa diharapkan tercapainya kepuasan para pelanggannya. Kepuasan mahasiswa

membentuk persepsi yang positif terhadap kampus atau lembaga dimata mahasiswa. Assauri (2003:25) mengutip bahwa *customer service* memberikan dampak bagi keberhasilan bisnis di suatu perusahaan dalam jangka waktu yang panjang.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami kebutuhan mahasiswa serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada mahasiswa. Perguruan tinggi negeri juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas pelayanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra konsumen atau 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 (PTS) maupun Perguruan Tinggi Negeri (PTN), hal ini menjadi suatu keharusan bagi institusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas kampus yang memadai agar bisa bersaing ditingkat nasional maupun internasional. Universitas Islam Malang terdapat 10 fakultas yang terdiri dari Fakultas Agama Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Hukum, Fakultas Ilmu Administrasi, Fakultas Kedokteran, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Fakultas Pertanian, Fakultas Peternakan, dan Fakultas Teknik.

Kualitas pelayanan dan citra yang positif akan menimbulkan perkataan yang positif juga. Oleh sebab itu perusahaan atau organisasi harus memiliki brand image yang kuat, pelayanan dan produk atau jasa yang memuaskan konsumen, sehingga dapat menciptakan *word of mouth* sebagai pemasaran yang efektif.

Faktor yang tidak kalah penting untuk diperhatikan setelah pelayanan dalam usaha jasa, adalah mengenai fasilitas. Fasilitas dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen atau mahasiswa terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut.

Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan (Tjiptono 2004:43). Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang, maka pelanggan atau mahasiswa cenderung memperhatikan fakta-fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2005:83). Jadi fasilitas akan mempengaruhi dalam kepuasan terhadap mahasiswa. Mahasiswa akan melihat apakah universitas atau Perguruan Tinggi (PT) tersebut telah menyediakan fasilitas yang dibutuhkan dengan kondisi yang sangat memadai.

Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi dengan pelanggan. Dengan demikian bagi perusahaan yang ingin tetap mempertahankan eksistensinya dan memenangkan persaingan bisnis serta menarik perhatian pelanggan senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas pendukung yang sesuai dengan harga yang telah dibayar oleh pelanggan atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan mereka.

Menurut Kotler dan Keller (2009:177), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh terbesar terhadap loyalitas, dikarenakan pada kampus atau universitas memiliki fasilitas-fasilitas yang baik dan memadai. Kemampuan dan kecakapan dalam melayani juga baik, sehingga mahasiswa yang kuliah di kampus atau universitas tersebut merasa senang dan puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang memadai. Perasaan puas inilah yang dapat menyebabkan mahasiswa tersebut akan merasa nyaman sehingga dapat memberikan dorongan untuk merekomendasikan kampus tersebut kepada orang lain, dan mewujudkan sikap loyalitas kepada universitas yang bersangkutan.

Untuk meningkatkan pelayanan maka diperlukan kritik dan saran dari mahasiswa agar pihak kampus mempunyai referensi Universitas Islam Malang agar dapat menyediakan sarana, prasarana dan pelayanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Setiap mahasiswa mempunyai nilai tersendiri terhadap pelayanan yang diterima, sehingga pengelola perlu membuat prioritas dalam program peningkatan kualitas pelayanan karena sulit bagi pihak universitas bila harus memenuhi semua kebutuhan mahasiswa karena berbagai keterbatasan. Untuk mengetahui apakah Universitas Islam Malang mampu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa Universitas Islam Malang maka perlu dilakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Malang”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditentukan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas, dan kompetensi dosen berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Malang? 2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Malang? 3. Apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Malang? 4. Apakah kompetensi dosen berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Malang?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk 1. mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Malang. 2. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Malang. 3. Untuk mengetahui dan menganalisis fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Malang. 4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Malang..

Kerangka Teoritis Dan Pengembangan Hipotesis

Penelitian Terdahulu

Cahyade (2012) meneliti “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekretariat Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Institusi Manajemen Telkom”. Dari hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa sub variable jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan sub variable empati merupakan faktor paling berpengaruh sebesar 1,692 atau secara parsial dengan menggunakan metode koefisien beta x zero order sebesar 0,218 atau 21,85%, sedangkan sub variable, daya tangkap dan bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Santoso F (2017) meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang”, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Berpengaruh secara signifikan Kepuasan Mahasiswa.

Sahyar (2009) Meneliti Tentang “Pengaruh Kompetensi Dosen Dan Proses Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa” Hasil Penelitian Ini Mengungkapkan Bahwa Pengaruh Kompetensi Dosen Dan Proses Pembelajaran Memiliki Pengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Ratnasari (2016) meneliti, “pengaruh kualitas layanan dan citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa yang berdampak pada *word of mouth* (studi kasus pada mahasiswa Universitas Singa Perbangsa Karawang)”. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan pengaruh langsung yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Tinjauan Teori

Kualitas Pelayanan

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

Menurut Berry dan Zenthaml dalam Lupiyoadi (2010:181) berpendapat bahwa “Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendapat *service quality* yang telah dikembangkan oleh perusahaan”. *Service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat

diketahui dengan cara membandingkan dengan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan pelayanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Kualitas layanan atau *servqual* oleh Parasuraman dkk dalam Tjiptono (2014:282) berpendapat bahwa terdapat lima dimensi pokok *servqual* yang menentukan kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1) Bukti fisik (*tangible*) yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Ketanggapan dan memberikan layanan yang tanggap.
- 4) Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati (*empathy*) yaitu, meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Fasilitas pembayaran administrasi di universitas islam malang memudahkan bagi mahasiswa.
2. Keandalan karyawan dalam memberikan informasi
3. Respon karyawan universitas islam malang dalam menanggapi keluhan mahasiswa
4. Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah mahasiswa universitas islam malang.

Fasilitas

Tjiptono (2006:51), fasilitas adalah sumber daya fisik sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Dengan fasilitas yang baik maka dapat membentuk persepsi di mata pelanggan.

Menurut Sam (2012), Fasilitas adalah “segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu.

Menurut Tjiptono (2011: 184) indikator fasilitas ada 4 yaitu :

- 1) Pertimbangan/Perencanaan Spasial yaitu Aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

- 2) Perencanaan Ruangan yaitu, Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.
- 3) Perlengkapan dan Perabot yaitu, Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa.
- 4) Unsur Pendukung lainnya, seperti: toilet, wifi, tempat lokasi makan dan minum dan lain sebagainya.

Kompetensi Dosen

Menurut Sagala (2009) kompetensi adalah perpaduan dari penguasaan, pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan tugas/ pekerjaannya.

Menurut UU Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen menyatakan bahwa dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Menurut Suparno, **kompetensi** adalah kecakapan yang memadai untuk melakukan suatu tugas atau sebagai memiliki ketrampilan & kecakapan yang diisyaratkan. Menurut Wibowo (2007:110) menyebutkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut

Indikator kompetensi Dosen

- 1) Memahami konsep ilmu yang diajarkan
- 2) Menyiapkan materi ajar dalam kurikulum yang ditetapkan
- 3) Memahami keterkaitan antar konsep, materi dan metode pembelajarannya
- 4) Mendiskripsikan wewenang keilmuan dan batas-batasannya.

Kompetensi Dosen

Menurut Kotler (dalam Rangkiti, 2006) secara umum kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi atau jasa layanan yang dirasakan dan diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas. Sedangkan jika kinerja memenuhi harapan maka pengguna jasa layanan puas.

Tjiptono (2007) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk. Sementara itu, Engel, et.al (dalam Tjiptono, 2007) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan

pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Secara umum, kepuasan mahasiswa didefinisikan sebagai respon pengguna jasa terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Oleh karena itu, agar pelayanan dapat memuaskan mahasiswa, maka pegawai yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok menurut (Moenir,2006) yaitu :

- 1) Tingkah laku yang sopan.
- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- 3) Waktu menyampaikan yang tepat.
- 4) Keramahtamahan.

Miniard (dalam Widyaratna dan Chandra,2001), mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Singkat kata, alternatif tersebut setidaknya terlaksana sebaik yang anda harapkan

Ada kesamaan diantara beberapa definisi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pengguna jasa (harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pengguna jasa merupakan perkiraan atau keyakinan tentang apa yang diterimanya bila menggunakan jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pengguna jasa terhadap apa yang ia terima setelah mendapatkan layanan jasa tersebut.

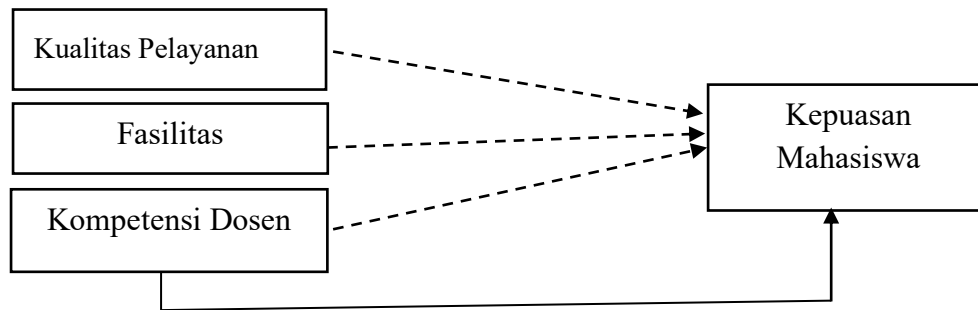
Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dalam Londong (2012) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didupakannya. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa adalah perasaan mahasiswa terhadap jenis pelayanan yang didapatkan dari perguruan tinggi. Jenis pelayanan yang diukur dalam penelitian ini adalah kompetensi dosen dan fasilitas belajar. Berdasarkan pengertian kepuasan menurut pendapat (Panjaitan, 2013). maka indikator kepuasan terdiri dari :

1. Menguasai standar dan indikator hasil pembelajaran mata kuliah sesuai dengan tujuan Pembelajaran.
2. Mengembangkan beragam Instrumen penilaian proses dan hasil pembelajaran.
3. Menganalisis hasil penilaian hasil pembelajaran dan refleksi proses pembelajaran
4. Menindaklanjuti hasil penilaian untuk memperbaiki kualitas pembelajaran

Kerangka Konseptual

Berdasarkan latar belakang, tinjauan penelitian terdahulu dan tinjauan teori maka kerangka konseptual yang di bangun dalam penelitian ini adalah:

Gambar 2.1



Keterangan:

-----> : Parsial

————> : Simultan

Berdasarkan tinjauan teori penelitian terdahulu dan tinjauan teori di atas maka penelitian dapat merumuskan hipotesis sebagai berikut, yaitu :

- H1 =Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Kompetensi dosen berpengaruh langsung secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa.
- H2 =Kualitas pelayanan berpengaruh langsung secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa
- H3 =Fasilitas berpengaruh langsung secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa
- H4 =Kompetensi dosen berpengaruh langsung secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

Metode Penelitian

Jenis, Lokasi, Dan Waktu Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory* (penjelasan). *Explanatory* (penjelasan) adalah penelitian yang menjabarkan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun, 2008:85). Penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa angkatan 2016-2018 Universitas Islam Malang Waktu yang diperlukan untuk penelitian ini adalah yaitu mulai dari bulan Mei sampai selesai.

Populasi Dan Sampel

Menurut Sanusi (2014:87) populasi adalah “seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan”. Kemudian menurut Indriantoro dan Supomo (2014:115)

mendefinisikan bahwa “populasi adalah sekelompok orang, kejadian, atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu”. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Islam Malang angkatan 2016 yang berjumlah 2900 Mahasiswa.

Sampel merupakan bagian dari populasi dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Selain itu adanya pengambilan sampel dimaksud untuk memperoleh keterangan mengenai objek-objek penelitian dengan cara mengamati sebagian populasi, (Sugiyono, 2015:81). Jadi pengambilan sampel pada penelitian ini berjumlah 97 responden.

Devinisi Operasional Variable

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah suatu kegiatan atau pelayanan jasa yang bermutu yang diberikan kepada konsumen.

Fasilitas

Fasilitas adalah sarana dan prasaran yang disediakan oleh Perguruan tinggi yang menunjang kegiatan mengajar dan belajar.

Kompetensi Dosen

Kompetensi adalah kecakapan yang memadai untuk melakukan suatu tugas atau sebagai memiliki ketrampilan & kecakapan yang diisyaratkan.

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan user yang dipenuhi

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Uji Validitas

Variabel	No. Item	r hitung	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,666	Valid
	X1.2	0,626	Valid
	X1.3	0,690	Valid
	X1.4	0,716	Valid
Fasilitas	X2.1	0,579	Valid
	X2.2	0,672	Valid
	X2.3	0,502	Valid
	X2.4	0,569	Valid
Kompetensi Dosen	X3.1	0,632	Valid
	X3.2	0,576	Valid
	X3.3	0,547	Valid
	X3.4	0,621	Valid
Kepuasan Mahasiswa	Y1.1	0,682	Valid
	Y1.2	0,738	Valid
	Y1.3	0,804	Valid
	Y1.4	0,402	Valid

Hasil uji validitas terlihat memiliki nilai korelasi faktor positif sebesar 0,3 ke atas sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan tersebut telah valid.

Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Crobach	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,760	Reliabel
Fasilitas	0,606	Reliabel
Kompetensi Dosen	0,626	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa	0,746	Reliabel

diketahui bahwa nilai *alpha crobach* pada variabel independen berada di atas 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut telah reliabel dan dapat dilakukan analisis selanjutnya

Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.34543854
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.054
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.531
Asymp. Sig. (2-tailed)		.940

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji normalitas didapatkan bahwa nilai signifikan *Kolmogorov-Smirnov Z* 0,940 > 0,05 maka residual data terdistribusi normal.

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan uji regresi linier berganda variabel terikat pada regresi ini adalah Kepuasan Mahasiswa sedangkan variabel bebasnya adalah Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kompetensi Dosen Model regresi berdasarkan hasil analisis di atas adalah:

$$Y = 1.118 + -0,262 X_1 + 0,202 X_2 + -0,787 X_3 + e$$

Multikolinieritas

Variabel bebas	Nilai tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.712	1.404	Non multikolinearitas
Fasilitas	0.961	1.041	Non multikolinearitas
Kompetensi Dosen	0.719	1.391	Non multikolinearitas

Berdasarkan hasil pengujian Heteroskedastisitas dapat diketahui bahwa nilai memiliki nilai VIF < 10 atau nilai tolerance > 0,1, sehingga dapat dikatakan tidak terdapat gejala *multikolinearitas* antara variabel bebas dalam penelitian ini.

Heteroskedastisitas

Variabel bebas	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.928	<i>Homoskedastisitas</i>
Fasilitas	0.512	<i>Homoskedastisitas</i>
Kompetensi Dosen	0.528	<i>Homoskedastisitas</i>

Hasil analisis diketahui bahwa variabel bebas pada penelitian ini memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ sehingga disimpulkan tidak terjadi *heteroskedastisitas* atau dengan kata lain asumsi non *heteroskedastisitas* telah terpenuhi..

Uji Hipotesis

Uji F

Model	F	Sig.
1 Regression	23.210	.000 ^a
Residual		
Total		

Diketahui nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, berdasarkan hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini variabel Gaya Kepemimpinan, Komunikasi dan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Komitmen dapat di terima.

Uji t

Model	t	Sig.
1 (Constant)	2.227	0.028
X1	-2.945	0.004
X2	2.465	0.016
X3	7.451	0.000

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Hipotesis yang diuji:

H₁:Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil uji t mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar -2.945 dengan nilai signifikansi sebesar 0.004. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H₁ tidak diterima. Artinya, variabel Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

2. Variabel Fasilitas

Hipotesis yang diuji:

H₂: Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil uji t mengenai pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar 2.465 dengan nilai signifikansi

sebesar 0.016. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_2 diterima. Artinya, variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

3. Variabel Kompetensi Dosen

Hipotesis yang diuji:

H_3 : Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil uji t mengenai pengaruh Kompetensi Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar 7.451 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_3 diterima. Artinya, variabel Kompetensi Dosen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.903 ^a	.815	.806	1.007

Sumber data: *Data di olah 2020*

Berdasarkan tabel di atas, maka diketahui bahwa koefisien kualitas pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), dan Kompetensi dosen (X_3), berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,410. Ini berarti bahwa sebesar 41% variabel X_1 , X_2 , dan X_3 mampu menjelaskan variabel keputusan pembelian. Sedangkan sisanya 59% dijelaskan oleh variabel lain.

Simpulan dan Keterbatasan

Simpulan

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara simultan
pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kompetensi Dosen berpengaruh secara simultan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang.
2. Secara Parsial
 - a. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang.
 - b. Fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang.
 - c. Kompetensi Dosen memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan Kompetensi dosen.
2. Berdasarkan nilai *Adjusted R Square*, variabel *independen* memiliki pengaruh sebesar 41% terhadap variabel *dependen*, sedangkan sebesar 59% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Sehingga selain faktor kualitas pelayanan, fasilitas, dan kompetensi dosen. Masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Islam Malang.

Saran

1. Bagi Universitas Islam Malang
 - a. Pihak Universitas Islam Malang diharapkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yaitu karyawan harus mampu memberikan informasi pelayanan secara akurat, karyawan harus mampu tanggap mengatasi keluhan dari Mahasiswa.
 - b. Diharapkan Universitas Islam Malang dapat mempertahankan dan meningkatkan Fasilitas yang sudah dimilikinya saat ini. Dengan Fasilitas yang baik maka Mahasiswa akan puas saat proses kegiatan akademik .
 - c. Universitas Islam Malang dapat mempertahankan dan meningkatkan Kompetensi dosen dengan memaksimalkan kurikulum dan materi yang akan di sampaikan kepada para mahasiswa. Dengan tujuan agar mahasiswa dapat menerima materi dengan seksama.
2. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel lain diluar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini
 - b. Bagi peneliti selanjutnya agar meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi Kepuasan mahasiswa Universitas Islam Malang dalam menunjang perkuliahan lainnya dengan lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung
- Arikunto, Suharsimi, (1998), "Manajemen Penelitian", Cetakan Keempat, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Cahyade (2012), skripsi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekretariat Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Institusi Manajemen Telkom"
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.Greenhalgh-spencer,

- H. (2005). *Performance Theories in Education : Power , Pedagogy , Educational Studies* (Vol. 95).
- Irawan, A. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputendo.
- Kotler, P. (2000). Marketing Management , Millenium Edition. *Marketing Management*, 23(6), 188–193.
- Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. 2004. *Dasar- Dasar Pemasaran*. Diterbitkan oleh : Alexander Sindoro, Jilid 1 Edisi Kesembilan. PT. Indeks, Jakarta
- Rahwati (2013), skripsi. “analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa”
- Ratnasari, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Berdampak pada Word of Mouth (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang). *Jurnal Manajemen*, 14(1), 1939–1950.
- Sanusi, A. 2014. Metodologi Penelitian Bisnis. Selemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius C. 2005. *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta.
- Wibowo, Lili Adi, (2007), “Pengaruh Kualitas Produk, Jasa dan Harga terhadap Kepuasan Pengguna Komputer pada Laboratorium Komputer Perguruan Tinggi di Kota Bandung”, Bunga Rampai Strategic, Manajemen Bisnis berbasis hasil penelitian, Cetakan Kesatu, April 2007, Alfabeta, Bandung,
- Zeithaml, V. A. 1990. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Syafaat*) Adalah Alumni FEB Universitas Islam Malang

Rois Arifin) Adalah Dosen Tetap FEB Universitas Islam Malang**

Afi Rahmat*) Adalah Dosen Tetap FEB Universitas Islam Malang**