

**Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin**  
Volume 1, Nomor 6, Juli 2023, Halaman 252-265  
E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.8121221)  
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8121221>

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas Pendukung Pembelajaran Terhadap Kepuasan Masasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (Studi Kasus Mahasiswa FEBI)**

**Afdolli Ilman Ritonga<sup>1</sup>, Dini Lestari<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

<sup>2</sup>Dosen Pengampu Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: [1afdolliilman01@gmail.com](mailto:1afdolliilman01@gmail.com), [2Dinilestarahasibuan@gmail.com](mailto:2Dinilestarahasibuan@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji apakah kualitas layanan akademik dan fasilitas pendukung pembelajaran berpengaruh baik secara bersama-sama maupun secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Populasi dalam penelitian ini seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang berjumlah tidak dapat diketahui berapa jumlahnya, jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang mahasiswa dengan menggunakan teknik Proportionate Stratified Random Sampling. Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah angket dengan menggunakan skala likert yang disusun berdasarkan konstruksi yang dirangkum dari berbagai teori yang diwujudkan kedalam variable operasional, sedangkan pengujian terhadap instrumen penelitian dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data dilakukan melalui uji persyaratan yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara terdapat pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendukung pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan Akademik, Fasilitas Pendukung Pembelajaran.

### **Abstrac**

*This study aims to examine whether the quality of academic services and learning support facilities have an effect both jointly and partially on student satisfaction in the Faculty of Islamic Economics and Business (FEBI) at the State Islamic University of North Sumatra. The population in this study were all students of the Islamic Faculty of Economics and Business, the number of which cannot be known. The number of samples taken was 100 students using the Proportionate Stratified Random Sampling technique. The data collection instrument used was a questionnaire using a Likert scale which was compiled based on constructs summarized from various theories which were embodied in operational variables, while testing the research instruments was carried out through validity and reliability tests. Data analysis was carried out through a requirements test consisting of a normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test. Hypothesis testing was carried out using multiple linear regression analysis. The results showed that there was an influence on the quality of academic services and educational facilities on student satisfaction in the Faculty of Islamic Economics and Business at the State Islamic University of North Sumatra.*

**Keywords:** *Academic Service Quality, Learning Support Facilities.*

## **PENDAHULUAN**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) adalah salah satu perguruan tinggi negeri di Sumatera Utara yang memiliki berbagai fasilitas dan layanan untuk mendukung kegiatan akademik dan non-akademik mahasiswa. Namun, terkadang masih terdapat masalah dalam kualitas dan pelayanan fasilitas yang disediakan oleh

kampus tersebut. Hal ini dapat berdampak pada kepuasan mahasiswa terhadap lingkungan kampus.

Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan kampus menjadi hal yang penting untuk diperhatikan, karena dapat mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas mahasiswa terhadap kampus. Selain itu, mahasiswa yang merasa tidak puas dengan fasilitas dan layanan kampus cenderung mencari alternatif perguruan tinggi yang lebih baik. Oleh karena itu, analisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan kampus di UINSU menjadi hal yang penting untuk dilakukan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan kampus adalah kualitas fasilitas yang disediakan oleh kampus. Fasilitas yang memadai dan berfungsi dengan baik dapat meningkatkan kenyamanan dan produktivitas mahasiswa dalam menjalankan kegiatan akademik dan non-akademik. Sebaliknya, fasilitas yang tidak memadai dan tidak berfungsi dengan baik dapat menghambat kegiatan mahasiswa dan menurunkan kepuasan mereka.

Selain itu, layanan yang diberikan oleh kampus juga menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap lingkungan kampus. Layanan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mahasiswa terhadap kampus. Sebaliknya, layanan yang buruk dan tidak responsif dapat membuat mahasiswa merasa tidak dihargai dan tidak diakui oleh kampus.

Dalam analisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan kampus di UINSU, perlu juga diperhatikan beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Misalnya, faktor lingkungan sekitar kampus, faktor sosial budaya, serta faktor kebijakan dan manajemen kampus. Semua faktor tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa terhadap lingkungan kampus.

Oleh karena itu, analisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan kampus di UINSU perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas fasilitas dan layanan kampus mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hasil analisis ini dapat menjadi masukan bagi manajemen kampus untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan kampus, sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan mempertahankan kepercayaan dan loyalitas mahasiswa terhadap kampus.

Untuk melakukan analisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan kampus di UINSU, dapat dilakukan melalui survei kepada mahasiswa dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun sebelumnya. Kuesioner tersebut dapat berisi pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan kampus, serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa seperti faktor lingkungan, sosial budaya, dan kebijakan kampus.

Setelah data dari kuesioner dikumpulkan, dapat dilakukan analisis statistik menggunakan metode regresi untuk menentukan pengaruh variabel-variabel yang terkait dengan kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan kampus. Analisis tersebut dapat memberikan informasi mengenai seberapa besar pengaruh fasilitas dan layanan kampus terhadap kepuasan mahasiswa, serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Hasil dari analisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan kampus di UINSU dapat menjadi masukan bagi manajemen kampus untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan kampus. Manajemen kampus dapat melakukan perbaikan fasilitas yang tidak memadai dan tidak berfungsi dengan baik, serta meningkatkan responsifitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa.

Selain itu, manajemen kampus juga dapat melakukan perbaikan terhadap faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa seperti lingkungan sekitar kampus, sosial budaya, serta kebijakan dan manajemen kampus. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, mempertahankan kepercayaan dan loyalitas mahasiswa terhadap kampus, serta meningkatkan reputasi kampus di mata masyarakat.

Dalam era digital seperti sekarang, analisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan kampus di UINSU juga dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi. Misalnya, dapat dilakukan analisis sentimen dari postingan mahasiswa di media sosial terkait dengan fasilitas dan layanan kampus, serta melakukan analisis big data terhadap data-data yang terkait dengan kepuasan mahasiswa seperti penggunaan fasilitas kampus, data konsultasi akademik, dan lain sebagainya.

Dengan melakukan analisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan kampus di UINSU, manajemen kampus dapat mengetahui sejauh mana kualitas fasilitas dan layanan kampus mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat menjadi dasar bagi manajemen kampus untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan kampus, sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan mempertahankan kepercayaan dan loyalitas mahasiswa terhadap kampus.

Selain itu, analisis ini juga dapat membantu manajemen kampus untuk mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, sehingga manajemen kampus dapat melakukan perbaikan terhadap faktor-faktor tersebut. Dengan meningkatkan kepuasan mahasiswa, kampus dapat mempertahankan kepercayaan dan loyalitas mahasiswa, sehingga dapat meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan oleh kampus.

Selain manfaat bagi manajemen kampus, analisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan kampus di UINSU juga dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa itu sendiri. Mahasiswa dapat memberikan masukan dan saran terhadap fasilitas dan layanan kampus, sehingga kampus dapat melakukan perbaikan yang dibutuhkan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa. Selain itu, mahasiswa juga dapat mengetahui sejauh mana kualitas fasilitas dan layanan kampus, sehingga dapat membuat keputusan yang tepat dalam memilih kampus yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka.

Dalam melakukan analisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan kampus di UINSU, perlu diperhatikan beberapa faktor. Pertama, perlu diperhatikan metode pengumpulan data yang digunakan, agar data yang dihasilkan dapat diandalkan dan akurat. Kedua, perlu diperhatikan penggunaan teknik analisis yang tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga hasil analisis dapat memberikan informasi yang relevan dan bermanfaat.

Ketiga, perlu diperhatikan pula faktor lingkungan dan sosial budaya yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti adanya konflik atau perbedaan budaya antara mahasiswa. Hal ini dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan kampus. Oleh karena itu, perlu dilakukan studi terhadap faktor-faktor lingkungan dan sosial budaya yang terkait dengan kepuasan mahasiswa.

Dalam rangka meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan kampus, manajemen kampus di UINSU perlu mengambil langkah-langkah yang strategis. Salah satu langkah strategis yang dapat diambil adalah dengan melakukan perbaikan dan penambahan fasilitas yang dibutuhkan oleh mahasiswa, seperti ruang kuliah yang nyaman, laboratorium yang lengkap, dan fasilitas olahraga yang memadai. Selain itu, manajemen kampus juga perlu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa,

seperti meningkatkan responsifitas dan kecepatan dalam menanggapi keluhan atau saran dari mahasiswa.

Dalam hal kebijakan dan manajemen kampus, manajemen kampus perlu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengambilan kebijakan, serta meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan kebijakan kampus. Dengan demikian, mahasiswa akan merasa lebih dihargai dan memiliki peran yang aktif dalam keputusan yang diambil oleh kampus.

Oleh karena itu, analisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan kampus di UINSU memiliki manfaat yang signifikan bagi manajemen kampus, mahasiswa, dan juga masyarakat luas. Dengan meningkatkan kepuasan mahasiswa, kampus dapat mempertahankan kepercayaan dan loyalitas mahasiswa, meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan, serta meningkatkan citra dan reputasi kampus di masyarakat.

Namun, perlu diingat bahwa analisis ini hanya merupakan awal dari upaya peningkatan kualitas fasilitas dan layanan kampus di UINSU. Selanjutnya, manajemen kampus perlu melakukan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan kampus, serta meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan kampus. Dengan demikian, UINSU dapat menjadi kampus yang lebih baik dan lebih kompetitif di masa depan.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan mahasiswa merujuk pada perasaan puas atau senang yang dirasakan oleh mahasiswa dalam mengikuti kegiatan akademik, sosial, dan ekstrakurikuler yang disediakan oleh universitas atau perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pengajaran, fasilitas, lingkungan kampus, serta hubungan antara mahasiswa, dosen, dan staf. Kepuasan mahasiswa sangat penting dalam menjaga kualitas pendidikan dan reputasi universitas. Jika mahasiswa merasa puas dengan pengalaman mereka di kampus, mereka cenderung memberikan ulasan positif dan merekomendasikan universitas tersebut kepada calon mahasiswa. Sebaliknya, jika mahasiswa tidak puas, mereka mungkin merasa tidak puas dan memberikan ulasan negatif yang dapat berdampak pada reputasi universitas.

Untuk memastikan kepuasan mahasiswa, perguruan tinggi harus memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa. Salah satu faktor utama adalah kualitas pengajaran. Mahasiswa harus merasa bahwa mereka sedang belajar dari dosen yang berkualitas dan memiliki pengalaman yang relevan dalam bidang mereka. Dosen harus dapat memberikan bimbingan dan dukungan untuk membantu mahasiswa mencapai tujuan mereka. Selain itu, fasilitas dan lingkungan kampus juga memengaruhi kepuasan mahasiswa. Mahasiswa harus merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan oleh universitas, termasuk ruang kuliah, perpustakaan, laboratorium, serta fasilitas olahraga dan rekreasi. Lingkungan kampus juga harus ramah dan mendukung, sehingga mahasiswa dapat merasa aman dan terhubung dengan orang lain.

Hubungan antara mahasiswa, dosen, dan staf juga penting dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa. Mahasiswa harus merasa bahwa mereka didengar dan dihargai oleh dosen dan staf, dan bahwa mereka dapat mengakses dukungan ketika dibutuhkan. Selain itu, perguruan tinggi juga harus memperhatikan kualitas pelayanan administrasi untuk memastikan mahasiswa tidak mengalami kesulitan saat mengurus tugas-tugas administratif. Dalam kesimpulannya, kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pendidikan yang disediakan oleh

universitas atau perguruan tinggi. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa, termasuk kualitas pengajaran, fasilitas, lingkungan kampus, dan hubungan antara mahasiswa, dosen, dan staf, untuk memastikan bahwa mahasiswa merasa senang dan puas dengan pengalaman mereka di kampus.

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam evaluasi kualitas pendidikan di perguruan tinggi. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, antara lain:

- a) Kualitas pengajaran, Kualitas pengajaran adalah faktor yang sangat penting dalam kepuasan mahasiswa. Kualitas pengajaran yang baik akan membuat mahasiswa merasa puas karena mereka mendapatkan pengalaman belajar yang lebih baik.
- b) Ketersediaan fasilitas, Fasilitas kampus juga mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Mahasiswa akan merasa lebih nyaman dan senang belajar jika ada fasilitas yang memadai seperti ruang kelas yang nyaman, perpustakaan yang lengkap, laboratorium, dan fasilitas olahraga.
- c) Komunikasi dengan dosen dan staf administrasi, Komunikasi yang baik dengan dosen dan staf administrasi juga mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Mahasiswa akan merasa senang dan merasa dihargai jika ada komunikasi yang baik dengan dosen dan staf administrasi.
- d) Kesempatan pengembangan diri, Kepuasan mahasiswa juga dapat dipengaruhi oleh kesempatan pengembangan diri. Perguruan tinggi yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengembangkan diri seperti mengikuti kegiatan ekstrakurikuler, magang, atau program pengembangan kepemimpinan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- e) Reputasi perguruan tinggi, Reputasi perguruan tinggi juga mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Mahasiswa akan merasa lebih bangga dan senang belajar di perguruan tinggi yang memiliki reputasi yang baik.
- f) Lingkungan kampus, Lingkungan kampus yang nyaman, bersih, dan aman juga dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Mahasiswa akan merasa lebih nyaman dan senang belajar di lingkungan kampus yang kondusif.
- g) Harga kuliah, Harga kuliah juga dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang merasa harga kuliah terlalu mahal dan tidak sebanding dengan kualitas pendidikan yang diterima akan merasa tidak puas.

Secara keseluruhan, faktor-faktor tersebut saling berkaitan dan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Perguruan tinggi yang mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa pada faktor-faktor tersebut akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa, antara lain:

- a) Evaluasi Dosen: Evaluasi dosen oleh mahasiswa dapat menjadi indikator yang penting untuk mengukur kepuasan mahasiswa. Evaluasi ini dapat mencakup kemampuan mengajar, ketersediaan dosen untuk membantu mahasiswa, serta kemampuan dosen untuk mengatasi masalah dan memberikan umpan balik.
- b) Ketersediaan Fasilitas: Ketersediaan fasilitas yang memadai seperti ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, dan akses internet yang cepat dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Ketersediaan fasilitas yang memadai dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi mahasiswa dalam menyelesaikan tugas-tugas akademiknya.
- c) Proses Pembelajaran: Proses pembelajaran yang efektif dan efisien juga dapat menjadi indikator kepuasan mahasiswa. Hal ini mencakup metode

pembelajaran yang digunakan, ketersediaan bahan ajar, serta penggunaan teknologi dalam pembelajaran.

- d) **Kualitas Layanan Administrasi:** Layanan administrasi yang baik dan responsif seperti pendaftaran, registrasi, dan administrasi keuangan dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Mahasiswa akan merasa terbantu jika proses administrasi berjalan dengan lancar dan efisien.
- e) **Kualitas Program Studi:** Kualitas program studi yang ditawarkan oleh perguruan tinggi, termasuk struktur kurikulum, ketersediaan materi ajar, dan kesempatan untuk melakukan magang atau praktik kerja, juga dapat menjadi indikator kepuasan mahasiswa.
- f) **Ketersediaan Kegiatan Ekstrakurikuler:** Kegiatan ekstrakurikuler seperti organisasi mahasiswa, klub, dan kegiatan sosial dapat memberikan pengalaman yang berharga bagi mahasiswa. Ketersediaan kegiatan ekstrakurikuler yang menarik dan bermanfaat dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi.

### **Pelayanan Akademik**

Pelayanan akademik adalah layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan kepada mahasiswa atau peserta didiknya dalam hal administrasi, pengelolaan data, dan informasi akademik. Layanan ini meliputi berbagai aspek, seperti registrasi, pembayaran biaya kuliah, penjadwalan mata kuliah, penilaian dan pengumuman hasil studi, serta pelayanan perpustakaan. Pelayanan akademik juga melibatkan berbagai pihak, seperti staf administrasi akademik, dosen, dan karyawan lainnya yang terlibat dalam pengelolaan dan penyediaan layanan. Tujuan dari pelayanan akademik adalah untuk memastikan bahwa mahasiswa atau peserta didik dapat mengakses informasi dan layanan yang mereka butuhkan dengan mudah, serta membantu mereka menyelesaikan program studi dengan sukses. Dalam konteks perguruan tinggi, pelayanan akademik juga dapat mencakup layanan konseling akademik, bantuan akademik, dan pengembangan karir. Ini dapat membantu mahasiswa mengatasi tantangan akademik dan personal yang mereka hadapi, serta membantu mereka mempersiapkan diri untuk karir setelah lulus. Pelayanan akademik dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya:

- a) **Sumber daya manusia:** Kualitas dosen, tenaga kependidikan, dan staf pendukung akademik sangat penting dalam memberikan pelayanan akademik yang baik. Dosen yang berkualitas dan memiliki pengalaman akan mampu memberikan pengajaran yang efektif dan membantu mahasiswa dalam mengembangkan potensi akademiknya.
- b) **Sarana dan prasarana:** Fasilitas pendukung seperti perpustakaan, laboratorium, ruang kelas, dan fasilitas olahraga juga mempengaruhi pelayanan akademik. Dengan adanya fasilitas yang memadai, mahasiswa dapat memperoleh pengalaman akademik yang lebih baik dan efektif.
- c) **Sistem akademik:** Sistem akademik yang jelas dan terstruktur juga penting untuk memberikan pelayanan akademik yang baik. Hal ini meliputi jadwal kuliah yang teratur, prosedur registrasi yang mudah dipahami, dan penilaian yang transparan dan adil.
- d) **Kebijakan dan pengaturan:** Kebijakan dan pengaturan yang diambil oleh perguruan tinggi juga dapat mempengaruhi pelayanan akademik. Hal ini meliputi kebijakan beasiswa, program pertukaran pelajar, dan dukungan untuk penelitian.
- e) **Budaya akademik:** Budaya akademik yang mendorong kebebasan berpikir, inovasi, dan kreativitas juga dapat mempengaruhi pelayanan akademik. Dengan

lingkungan yang kondusif, mahasiswa dapat mengembangkan potensi akademiknya secara maksimal.

Indikator pelayanan akademik adalah metrik atau parameter yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah institusi pendidikan kepada mahasiswanya. Beberapa contoh indikator pelayanan akademik yang umum digunakan antara lain:

- a) Tingkat kepuasan mahasiswa: Tingkat kepuasan mahasiswa dapat diukur melalui survei atau kuesioner yang diberikan kepada mahasiswa setelah menerima pelayanan akademik tertentu. Pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mencakup berbagai aspek seperti kualitas pengajaran, fasilitas, dan layanan administrasi.
- b) Tingkat kehadiran dosen: Tingkat kehadiran dosen dapat diukur dengan menghitung jumlah jam mengajar atau jam konsultasi yang dihadiri oleh dosen dalam satu semester. Tingkat kehadiran dosen yang tinggi menunjukkan bahwa dosen memberikan perhatian yang cukup pada mahasiswa dan pelayanan akademik yang diberikan.
- c) Tingkat kelulusan mahasiswa: Tingkat kelulusan mahasiswa dapat dijadikan indikator pelayanan akademik karena menunjukkan seberapa efektif program akademik dalam membantu mahasiswa mencapai tujuan akademiknya.
- d) Tingkat penempatan kerja: Tingkat penempatan kerja dapat menjadi indikator pelayanan akademik untuk program-program yang berfokus pada persiapan karir. Tingkat penempatan kerja yang tinggi menunjukkan bahwa program tersebut berhasil mempersiapkan mahasiswa untuk masuk ke dunia kerja.
- e) Jumlah dan kualitas publikasi dan riset: Jumlah dan kualitas publikasi dan riset yang dihasilkan oleh fakultas dan mahasiswa juga dapat dijadikan indikator pelayanan akademik. Hal ini menunjukkan komitmen institusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan menciptakan lingkungan akademik yang kondusif untuk pengembangan pengetahuan.

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yang dimana jenis penelitian ini dapat dikatakan sebagai metode tradisional karena popularitasnya sudah cukup lama. Jenis penelitian ini berlandaskan filsafat positivisme sehingga disebut dengan metode positivistic dan penelitian juga bermain dengan angka, dan penulisan hasil penelitiannya akan menggunakan tabel, analisis statistik, serta grafik.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan mahasiswa universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, sementara itu untuk sampel dalam penelitian ini sesuai dengan jenis metode yang diambil kuantitatif maka responden yang dibutuhkan 100 responden dari mahasiswa UINSU yang berada pada fakultas ekonomi dan bisnis Islam disetiap jurusan.

Sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitiannya adalah

### 1) Data Primer

Data Primer itu adalah data seperti wawancara langsung, hasil survei dan kuesioner terhadap responden. Dan juga data primer ini juga mengacu pada data yang berasal dari peneliti untuk pertama kalinya melihat atau menggabungkannya dengan penelitian terdahulu.

### 2) Data Sekunder

Merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder itu berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data documenter

## HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

### 1) Uji Validitas

Untuk variable Kualitas Layanan Akademik nilai  $r$  hitung untuk masing-masing butir pertanyaan bernilai 0,545 sedangkan  $r$  tabel dari 100 responden diperoleh nilai sebesar 0,361. Hal ini berarti semua nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan tersebut valid dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

Untuk variable Fasilitas Pendukung Pembelajaran nilai  $r$  hitung untuk masing-masing butir pertanyaan bernilai 0,401, sedangkan  $r$  tabel dari 100 responden diperoleh nilai sebesar 0,361. Hal ini berarti semua nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan tersebut valid dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

Untuk variable Kepuasan Mahasiswa nilai  $r$  hitung untuk masing-masing butir pertanyaan bernilai 0,990 sedangkan  $r$  tabel dari 100 responden diperoleh nilai sebesar 0,361. Hal ini berarti semua nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan tersebut valid dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik. Dengan Hasil Uji Validitas sebagai berikut ini :

Pernyataan	R hitung	R Tabel	Keterangan
<b>KPA (X1)</b>			
X1.1	0,545	0,361	Valid
X1.2	0,545	0,361	Valid
X1.3	0,545	0,361	Valid
X1.4	0,545	0,361	Valid
X1.5	0,545	0,361	Valid
X1.6	0,545	0,361	Valid
<b>FPP (X2)</b>			
X2.1	0,401	0,361	Valid
X2.2	0,401	0,361	Valid
X2.3	0,461	0,361	Valid
X2.4	0,461	0,361	Valid
X2.5	0,461	0,361	Valid
X2.6	0,461	0,361	Valid
X2.7	0,545	0,361	Valid
<b>KM (Y)</b>			
Y1	0,990	0,361	Valid
Y2	0,990	0,361	Valid
Y3	0,990	0,361	Valid
Y4	0,990	0,361	Valid
Y5	0,790	0,361	Valid
Y6	0,990	0,361	Valid
Y7	0,990	0,361	Valid



## 2) Uji Reliabilitas

### Hasil Uji Reliabilitas

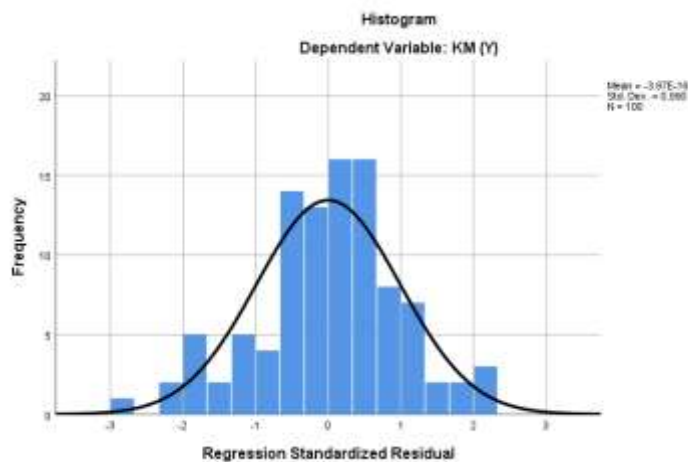
Uji Reliabilitas		
variabel i	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
X1	0,901	Reliabel
X2	0,897	Reliabel
Y	0,916	Reliabel

Hasil Uji menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,70. Sehingga dapat dikatakan seluruh konsep pengukur dari 24 butir item pernyataan yang terdapat pada penelitian ini reliabel dan dapat disebarkan kepada responden sebagai instrument penelitian.

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

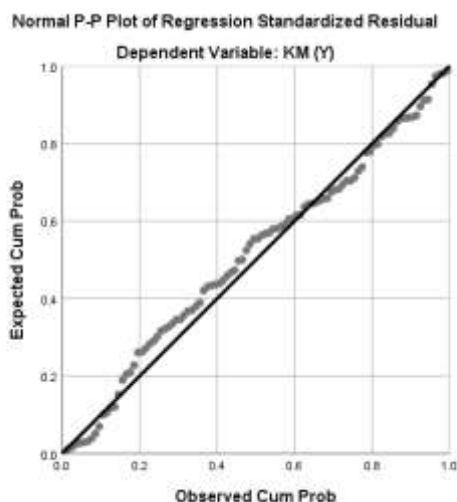
#### a. Uji Normalitas dengan pendekatan Grafik Normal Histogram



Keterangan:

Terlihat bahwa variabel residual berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan oleh residual yang berbentuk lonceng dan tidak melenceng ke kiri maupun ke kanan. Maka terbukti bahwa distribusi residual memenuhi asumsi normalitas.

#### b. Uji Normalitas dengan Pendekatan Normal Probability Plot



Keterangan:

Pada gambar tersebut terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal

### c. Uji Kolmogorov Smirnov (K-S)

#### NPar Tests

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		3.66246063
Most Extreme Differences	Absolute		.069
	Positive		.046
	Negative		-.069
Test Statistic			.069
Asymp. Sig. (2-tailed)			.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Keterangan:

Nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah  $0.200 > 0.05$ . hal ini menunjukkan bahwa probabilitas lebih tinggi dibandingkan nilai signifikan 5 persen. Dengan demikian, variabel residual berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

#### Hasil Pengujian Multikolinearitas

Variabel Independen	Tolerance	VIF
KPA	0.978	1.022
FPP	0.978	1.022

**Keterangan:**

Nilai tolerance pada KPA (X1) dan FPP (X2) diperoleh nilai sebesar  $0.978 > 0.10$  dan VIF sebesar  $1.022 < 10.00$  maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.

**3 Uji Heteroskedastisitas****\* Spearman Rho****Hasil Pengujian Heteroskedastisitas**

Variabel Independen	Unstandardized Residual Sig. (2-tailed)
KPA	0,877
FPP	0,386

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji koefisien korelasi spearman's rho dapat dilihat bahwa korelasi antara variabel bebas (KPA dan FPP) dengan Unstandardized Residual memiliki nilai Sig  $> 0,05$ , maka dapat disimpulkan tidak terjadi problem heteroskedastisitas.

**Analisis Regresi Linear berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.649	2.598		3.714	.000
	KPA	.362	.127	.275	2.839	.006
	FPP	.142	.097	.142	1.468	.145

a. Dependent Variable: keputusan mahasiswa

Berdasarkan tabel tersebut dapat dirumuskan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 9,649 + 0,362X_1 + 0,142X_2 + e$$

**5. Uji Hipotesis****a. Uji t**

Dengan  $n=100$ ,  $df = n - 2 = 100 - 2 = 98$ . Maka, pada  $\alpha = 0.05$  diperoleh t tabel = 1.661. Dapat dilihat bahwa:

- 1) Hasil analisis regresi KPA mempunyai koefisien ( $\beta_1$ ) =  $0,362 > 0$  dengan t hitung (2.839)  $>$  t tabel (1.661) dan jika dilihat dari nilai Sig.  $0,006 < \alpha$  (0.05). sehingga dapat disimpulkan bahwa KPA berpengaruh positif dan signifikan terhadap KM. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$ .
- 2) Hasil analisis regresi KPA mempunyai koefisien ( $\beta_2$ ) =  $0,142 > 0$  dengan t hitung (1,468)  $<$  t tabel (1.661) dan jika dilihat dari nilai Sig.  $0,145 > \alpha$  (0.05). sehingga dapat disimpulkan bahwa KPA berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap KM. Maka  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak.

**b. Uji F**

diketahui  $df_1 = k-1 = 2-1 = 1$  sedangkan  $df_2 = n-k = 100 - 2 = 98$ . Maka, pada  $\alpha = 0.05$  diperoleh F tabel = 3.938.

ANOVA<sup>A</sup>

MODEL		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	159.142	2	79.571	5.813	.004 <sup>b</sup>
	Residual	1327.898	97	13.690		
	Total	1487.040	99			
<b>A. DEPENDENT VARIABLE: KEPUTUSAN MAHASISWA</b>						
<b>B. PREDICTORS: (CONSTANT), KPA, FP</b>						

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan F Hitung sebesar 5.813 > F tabel (3.938). dengan nilai probabilitas sebesar 0.004 ( $p < 0.05$ ) Sehingga  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti variabel KPA dan FPP secara bersama sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap KM.

**c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Berdasarkan hasil pengujian koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  sebesar 0,327. Hal ini berarti sebesar 32,7% tingkat KM dapat dijelaskan oleh variabel KPA dan FPP. Sedangkan sisanya sebesar 67.3% dipengaruhi variabel lain diluar model.

**Pembahasan****1) Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN-Sumatera Utara. Layanan akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi dalam memberikan layanan akademik harus berusaha memahami serta memenuhi kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa.

Sejalan dengan hasil penelitian ini menguatkan teori Tampubolon (2001) mengenai kepuasan mahasiswa. Layanan akademik yang berkualitas akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arrafiatus Sufiyyah (2011) menyatakan bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas layanan akademik di UIN-Sumatera Utara masih perlu ditingkatkan di antaranya tampilan fisiknya, dan lain lain. Dalam penelitian diketahui kualitas layanan akademik menunjukan hasil yang cukup baik, hal ini tentunya untuk dapat menjadi perhatian bagi segenap civitas akademika UIN-Sumatera Utara untuk meningkatkan layanannya kepada mahasiswa agar menjadi baik.

Sehingga mahasiswa mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap universitas tempatnya menimba ilmu pengetahuan. Jika di antara harapan-harapan yang ada dengan kenyataan yang mereka peroleh tidak sesuai maka mahasiswa akan merasa tidak puas. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kebutuhan mahasiswa seperti kualitas layanan akademik yang menjadi pertimbangan penting serta dapat memotivasi mahasiswa agar dapat berkembang lebih baik lagi baik didunia kerja maupun dunia akademik. Kualitas layanan akademik yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

**2) Pengaruh Fasilitas Pendukung Pembelajaran terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Fasilitas Pendukung Pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada UIN-Sumatera Utara. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya Fasilitas Pendukung Pembelajaran hal ini berdampak pada peningkatan kepuasan mahasiswa. Menurut hasil penelitian ini menjadi sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Danis Imam Bachtiar (2011) bahwa Fasilitas Pendukung Pembelajaran dapat berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan Pipin Sukandi (2010) bahwa adanya hubungan positif antara fasilitas yang diberikan kampus terhadap kepuasan mahasiswa. Dari hasil angket yang disebarakan rata-rata keseluruhan responden menyatakan cukup setuju terhadap Fasilitas Pendukung Pembelajaran, hal ini berarti mahasiswa belum puas dengan Fasilitas Pendukung Pembelajaran yang ada di UIN-Sumatera Utara.

Sebuah fasilitas yang dimiliki oleh lembaga pendidikan seperti UIN-Sumatera Utara sebaiknya merupakan fasilitas yang dapat menunjang kegiatan belajar-mengajar agar dapat berjalan dengan baik dan mencapai hasil yang maksimal dimana sarana tersebut dapat digunakan oleh tenaga pengajar untuk mengajar dan digunakan oleh mahasiswa untuk belajar maupun melakukan kegiatan lainnya yang berguna sebagai sarana mengembangkan bakat dan kemampuan mahasiswa. Berkaitan dengan Fasilitas Pendukung Pembelajaran, bahwa Fasilitas Pendukung Pembelajaran perlu ditingkatkan dan dikembangkan seperti ruang kuliah yang bersih dan nyaman serta penunjang lainnya.

### **3) Pengaruh Pelayanan Akademik dan Fasilitas Pendukung Pembelajaran terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan akademik dan Fasilitas Pendukung Pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN-Sumatera Utara. Dari hasil penelitian diatas terungkap bahwa kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Kontribusi kualitas layanan akademik dan Fasilitas Pendukung Pembelajaran masih perlu ditingkatkan lagi agar menjadi lebih baik. Mahasiswa mengharapkan kualitas layanan akademik yang bermutu yang diindikasikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana memadai, kedisiplinan dalam perkuliahan, evaluasi yang terbuka, sikap dan perilaku baik dosen, tenaga administrasi, pejabat, dan teknisi.

Kepuasan mahasiswa akan memberikan manfaat bagi perguruan tinggi karena dari kepuasan tersebut tercermin adanya kualitas pendidikan yang baik dalam suatu perguruan tinggi. Mahasiswa yang puas akan menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut dengan studi lanjut pada perguruan tinggi yang sama. Selain itu dia juga akan mempromosikan layanan yang baik dari perguruan tinggi kepada calon mahasiswa yang lain.

Pendapat Kotler (2008) bahwa sebenarnya terdapat banyak manfaat yang akan diperoleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi. Kepuasan yang tinggi akan membuat konsumen loyal sehingga mau membeli kembali barang atau jasanya, konsumen mau mempromosikan barang atau jasa tersebut ke calon konsumen yang lain. Pada akhirnya akan dapat meningkatkan omzet penjualan produk (jasa).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis pengaruh dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN-Sumatera Utara. Layanan akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi dalam memberikan layanan akademik harus

berusaha memahami serta memenuhi kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa. Begitu juga dengan Fasilitas Pendukung Pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN-Sumatera Utara akan tetapi kualitas layanan akademik di UIN-Sumatera Utara masih perlu ditingkatkan di antaranya tampilan fisiknya, dan lain lain. Dalam penelitian diketahui kualitas layanan akademik menunjukkan hasil yang cukup baik, hal ini tentunya untuk dapat menjadi perhatian bagi segenap civitas akademika UIN-Sumatera Utara untuk meningkatkan layanannya kepada mahasiswa agar menjadi baik. Sehingga kualitas layanan akademik dan Fasilitas Pendukung Pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN-Sumatera Utara.

### Referensi

- Gultom, D. K., & JUFRIZEN, J. (2018). Nilai Nilai Islam sebagai Variabel Moderating pada Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Swasta di Kota Medan). *Kumpulan Penelitian dan Pengabdian Dosen*, 1(1).
- Pane, P. B. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Mobil Kas Keliling BRI Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN-SU Dalam Melakukan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa kuliah pada universitas PGRI palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4).
- Nasution, M. (2020). *Analisis Pelayanan BTN Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bidikmisi UINSU (Studi Kasus Pada Bank BTN KC. Syariah Medan Jalan Haji Juanda)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Yuniyar, R. (2021). *Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).