

## **Pengaruh Fasilitas Belajar Dan Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Angkatan 2021 Pada Universitas Jabal Ghafur**

**Nailul Muna<sup>1</sup>, Darmi<sup>2</sup>, Maisura<sup>3</sup>**

<sup>123</sup> Universitas Jabal Ghafur

\*Corresponding author: [naynanaylul1603@gmail.com](mailto:naynanaylul1603@gmail.com), [darmideli9340@gmail.com](mailto:darmideli9340@gmail.com),  
[maysuramaymay@gmail.com](mailto:maysuramaymay@gmail.com).

### **ABSTRACT**

*This study is based on the importance of learning facilities and academic services in supporting student satisfaction. The aim of the research is to examine the influence of these two variables on the satisfaction of FKIP students, Class of 2021, at Jabal Ghafur University. The research uses a quantitative approach with data analysis conducted using SPSS Statistics Version 27, involving a sample of 128 students. The analysis results show a significance value of  $0.000 < 0.05$  and an F-value of  $10.087 > F$ -table value of 3.07, indicating that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted. The R Square value of 89.6% indicates that student satisfaction is influenced by learning facilities and academic services, while 10.4% is influenced by other factors. These findings are relevant for long-term development and open opportunities for further research on other factors affecting student satisfaction.*

**Keywords:** Learning Facilities, Academic Services, Student Satisfaction, Jabal Ghafur University

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran fasilitas belajar dan pelayanan akademik dalam menunjang kepuasan mahasiswa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan mahasiswa FKIP Angkatan 2021 di Universitas Jabal Ghafur. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis data melalui SPSS Statistics Version 27 dan melibatkan 128 mahasiswa sebagai sampel. Hasil analisis menunjukkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan Fhitung  $10,087 > Ftabel$  3,07, yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Nilai R Square sebesar 89,6% menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh fasilitas belajar dan pelayanan akademik, sedangkan 10,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Temuan ini relevan untuk jangka panjang dan membuka peluang penelitian lanjutan terkait faktor lain yang memengaruhi kepuasan mahasiswa. Penelitian menyimpulkan bahwa optimalisasi fasilitas dan layanan akademik sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

**Kata kunci:** Fasilitas Belajar, Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa, Universitas Jabal Ghafur

### **1. PENDAHULUAN**

Fasilitas belajar merupakan elemen penting yang dibutuhkan dalam proses pembelajaran, baik yang bersifat bergerak maupun tidak bergerak, untuk mencapai tujuan pendidikan secara teratur, lancar, efektif, dan efisien. Kekurangan fasilitas seperti ruang kelas yang terbatas,

proyektor yang minim, kursi rusak, dan kipas angin yang sering mati dapat menghambat proses belajar dan membuat mahasiswa tidak dapat belajar secara maksimal. Selain itu, pelayanan akademik juga berperan penting dalam mendukung proses pembelajaran. Pelayanan ini mencakup upaya perguruan tinggi dalam memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa serta membentuk kepribadian yang saling menghargai. Di Universitas Jabal Ghafur (UNIGHA), meskipun kebutuhan mahasiswa menjadi prioritas, belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya yang secara khusus mengukur kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas belajar dan pelayanan akademik, terutama di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) angkatan 2021. Penelitian yang serupa pernah diteliti oleh Gamma M. Al Pome, Dia Isnaini Asiati, Choriya 2021 (jurnal) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu. Penelitian tersebut membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Adapun perbedaannya adalah penelitian Gamma M. Al Pome, Dia Isnaini Asiati, Choriya berfokus pada kepuasan yang berdampak pada loyalitas mahasiswa di Perguruan Tinggi Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sedangkan penelitian yang akan diteliti berfokus pada fasilitas belajar dan pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas belajar dan pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa FKIP angkatan 2021. Pertanyaan penelitian difokuskan pada apakah kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan, universitas, mahasiswa, serta peneliti selanjutnya dengan memberikan pemahaman pentingnya fasilitas dan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan teori Sugiyono (2021), hipotesis dalam penelitian ini adalah H0 bahwa fasilitas belajar dan pelayanan akademik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan H1 bahwa fasilitas belajar dan pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FKIP Angkatan 2021 Pada Universitas Jabal Ghafur.

Fasilitas belajar mencakup sarana dan prasarana yang mendukung proses pembelajaran agar tujuan pendidikan tercapai secara efektif. Menurut Frameilia (2023) fasilitas belajar adalah sarana dan prasarana yang membantu memfasilitasi proses pembelajaran untuk memperoleh pengetahuan di sekolah, sehingga tujuan pembelajaran tercapai. Ruang lingkup fasilitas belajar meliputi:

1. Perencanaan pengadaan lahan. Lahan adalah letak tanah tempat berdirinya bangunan atau gedung. Letak tanah untuk mendirikan perguruan tinggi mempunyai hubungan yang signifikan dengan dampak pendidikan.
2. Bangunan meliputi ruang kelas, kantor, perpustakaan, ruang, laboratorium, gudang, dan kamar mandi.
3. Perlengkapan sekolah terbagi menjadi dua yaitu benda-benda habis pakai (kertas, spidol, bahan untuk praktikum) dan benda-benda tahan lama (kursi, meja, alat peraga atau media).

4. Media pengajaran merupakan alat bantu mengajar yang digunakan dalam proses belajar mengajar untuk mencapai tujuan pengajaran yang telah ditetapkan guru atau dosen dan bersifat sebagai pelengkap.
5. Sarana perpustakaan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas belajar merupakan segala sesuatu yang membantu memperlancar jalannya belajar yang meliputi bangunan (gedung, ruang kelas, laboratorium), perlengkapan (spidol, papan tulis, kertas, kursi, meja), media pembelajaran dan perpustakaan. Fasilitas belajar mencakup segala kondisi fisik dan mutu sarana (ruang kelas, laboratorium, perangkat multimedia) yang mendukung proses pembelajaran. Menurut Napitupulu et al. (2018), fasilitas yang baik meningkatkan kenyamanan dan motivasi belajar, serta berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (korelasi  $r = 0,725$ ). Penelitian di UPN Trenggalek menunjukkan bahwa fasilitas kampus secara positif mempengaruhi kepuasan mahasiswa dengan kontribusi sebesar 56,8 %. Hopland & Nyhus (2024) menyoroti pentingnya ruang kuliah, perpustakaan, dan layanan penunjang lain dalam mendukung hasil akademik. Selain itu, teori Evidence-Based Design menyatakan bahwa kualitas udara, pencahayaan, dan lingkungan fisik mempengaruhi efektivitas belajar; setelah standar minimum terpenuhi, perbaikan lanjutan memberikan dampak tambahan yang terbatas.

Pelayanan akademik mencakup segala bentuk layanan administratif, bimbingan, konsultasi, dan dukungan akademik. Berdasarkan model Servqual, kualitas layanan dinilai melalui lima dimensi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangibles* (bukti fisik seperti fasilitas dan sarana pendukung), *reliability* (keandalan dalam memberikan layanan secara tepat dan konsisten), *responsiveness* (kesigapan dalam membantu dan merespon mahasiswa), *assurance* (kemampuan staf dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman), serta *empathy* (kepedulian dan perhatian personal terhadap kebutuhan mahasiswa). Pelayanan akademik yang baik membangun kepercayaan mahasiswa terhadap institusi, meningkatkan loyalitas, dan memperkuat persepsi positif terhadap kualitas pendidikan (Fajarwati et al., 2023). Pelayanan administrasi akademik merupakan suatu bagian yang tidak dapat terpisahkan dalam kegiatan pendidikan pada perguruan tinggi. Untuk menunjang kelancaran studi di perguruan tinggi, sangat penting adanya pelayanan administrasi akademik. Pada prosesnya pelayanan administrasi akademik tersebut bersentuhan langsung dengan mahasiswa. Dengan mengingat betapa penting peran suatu kualitas pelayanan bagi kehidupan organisasi untuk berupaya dalam meningkatkan potensi yang dimiliki maka pelayanan terhadap mahasiswa sangat penting bagi suatu kinerja sebuah prodi. Adanya upaya pelayanan publik yang baik ataupun yang berkualitas dibidang pendidikan tentu menjadi suatu hal yang penting.

Salah satu pihak berindak tidak aktif atau hanya berpartisipasi setengah- setengah dalam kegiatan interaksi tersebut, dapat dipastikan bahwa kualitas layanan akademik itu pasti rendah. Misalnya, dalam kegiatan perkuliahan seorang dosen telah membuat rancangan kegiatan

pembelajaran mahasiswa yang mengendalikannya secara dinamis dalam kelas akan menjadi sia-sia apabila mahasiswa tidak serius mengumpulkan kekuatan berpikirnya untuk menyerap materi tersebut. Indikator yang digunakan untuk mengukur suatu kualitas jasa atau *service quality* ada lima diantaranya:

1. Bukti fisik (*tangibles*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*empathy*)

Kepuasan mahasiswa adalah respon emosional yang muncul ketika harapan mereka terhadap proses pembelajaran dan layanan pendidikan terpenuhi atau bahkan terlampaui. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Dalam konteks pendidikan tinggi, kepuasan ini tidak hanya mencakup aspek akademik, tetapi juga aspek layanan dan fasilitas. Penelitian Napitupulu et al. (2018) menunjukkan bahwa kualitas fasilitas dan layanan berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Menurut Kotler dan Keller (2021:15) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Konsumen akan merasa puas bila keinginan konsumen telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan menurut Kamal & Artanti (2024:92) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Dalam kehidupan ada berbagai macam kepuasan dikarenakan multidimensional yang menibatkan evaluasi baik secara rasional maupun emosional. Menurut studi oleh Bühlmann dkk (2022: 4) kepuasan hidup dapat dikategorikan berdasarkan domain, seperti:

- Kepuasan terhadap pekerjaan
- Kepuasan terhadap hubungan sosial
- Kepuasan terhadap Kesehatan
- Kepuasan terhadap waktu luang
- Kepuasan terhadap kondisi keuangan

Pengertian kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya. Carey et al. (2017) Kepuasan mahasiswa dapat didefinisikan sebagai sikap jangka pendek yang dihasilkan dari evaluasi pengalaman pendidikan, layanan, dan

fasilitas yang diterima selama masa studi (Carey et al. 2017). Kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Jadi kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan. Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpresepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah. Perguruan Tinggi yang membangun harapan tinggi kepada semua mahasiswa dan memberikan dorongan untuk mencapai harapan-harapan tersebut akan mempunyai tingkat kesuksesan akademik yang tinggi. Harapan-harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama adalah harapan yang berkenaan dengan hardware (*non human element*), software (*human element*), kualitas hardware dan kualitas software dan nilai tambah dari proses pembelajaran.

Fasilitas belajar dan pelayanan akademik merupakan dua komponen utama dalam proses pendidikan yang saling berkaitan dan berkontribusi besar terhadap tercapainya kepuasan mahasiswa. Fasilitas yang baik menyediakan kenyamanan fisik, sementara pelayanan akademik memastikan kelancaran proses administratif dan hubungan sosial akademik. Keduanya saling melengkapi: meskipun fasilitas lengkap, jika pelayanan lambat dan tidak ramah, mahasiswa tetap tidak puas. Sebaliknya, pelayanan yang baik namun tidak ditunjang fasilitas yang memadai juga tidak cukup memenuhi kebutuhan mahasiswa secara utuh. Oleh karena itu, integrasi antara fasilitas belajar dan pelayanan akademik menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman belajar yang positif, yang berdampak langsung pada tingkat kepuasan mahasiswa (Gunarto & Hurriyati, faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa mencakup:

- **Kompetensi Dosen.** Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dosen memiliki indikator kompetensi sebagai berikut:
  - Kemampuan membuat rencana pembelajaran
  - Kemampuan dalam praktik mengajar
- **Pelayanan Administrasi Program Studi.** Setiap perguruan tinggi baik universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik ataupun akademi mempunyai unsur pelaksana administratif. Satuan pelaksana administratif pada perguruan tinggi menyelenggarakan pelayanan teknis dan administratif yang meliputi administrasi akademik, administrasi keuangan, administrasi umum, administrasi kemahasiswaan, administrasi perencanaan dan sistem

informasi. Kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi dapat dilihat dari beberapa segi. Penilaian dapat berasal dari segi wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan tingkat empati.

- Fasilitas Kampus. Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang berfungsi untuk menambah nilai suatu produk atau layanan jasa. Fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas segala sesuatu yang disediakan untuk dipergunakan dan dinikmati oleh pengunjung selama menggunakan jasa layanan sehingga membuat pengunjung merasa nyaman.

Dalam mewujudkan kualitas fasilitas terdapat enam faktor yang harus dipertimbangkan, yaitu:

- a) Perencanaan spasial.
- b) Perencanaan ruang.
- c) Perlengkapan.
- d) Tata cahaya dan warna.

## **2. METODE**

Desain penelitian merupakan landasan berpijak serta dapat pula dijadikan dasar penelitian oleh peneliti sendiri maupun orang lain terhadap kegiatan penelitian yang akan dilakukan. Sesuai dengan masalah yang akan diteliti maka metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2021) merupakan metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh. Metode deskriptif ini melibatkan pengumpulan data untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan tentang pendapat orang atas sebuah isu atau topik.

Menurut Sugiyono (2021) metode pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kuantitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada pengumpulan dan analisis data berbentuk angka (numerik) untuk menjelaskan, memprediksi, dan mengontrol fenomena yang diminati. Penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal yang diolah dengan metode statistik. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi hubungan antar variabel. Dalam penelitian kuantitatif terdapat variabel X (independen/bebas) dan variabel Y (dependen/terikat). Pada penelitian ini variabel X adalah fasilitas belajar dan pelayanan akademik serta variabel Y adalah kepuasan mahasiswa. Penelitian ini berlokasi di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan pada Universitas Jabal Ghafur.

Menurut Handayani (2020), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai karakteristik yang ditentukan oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini



adalah seluruh mahasiswa FKIP Angkatan 2021 pada Universitas Jabal Ghafur yang berjumlah 188 mahasiswa dari 10 program studi. Penelitian ini menggunakan teknik sampel *purposive sampling* yang terdapat di *non probability sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pada penelitian ini dalam penentuan jumlah sampel penulis menggunakan rumus Slovin untuk memperkecil jumlah populasi. Menurut Sugiyono (2021) Rumus Slovin adalah suatu rumus yang digunakan untuk mencari besaran sampel yang dinilai mampu mewakili keseluruhan populasi. Sugiyono memaparkan penjelasannya tersebut melalui bukunya yang berkaitan dengan metodologi penelitian. Dari 188 orang, pengambilan sampel menggunakan Teknik *proportional stratified random sampling* sehingga menghasilkan 128 mahasiswa yang menjadi sampel dari 10 program studi.

Teknik pengumpulan data peneliti menggunakan dua macam: Kuisioner/angket dan dokumentasi. Musfiron (2021) mengungkapkan kuisioner merupakan seperangkat pertanyaan yang disusun secara logis, sistematis dan objektif untuk menerangkan variabel yang akan diteliti serta penyebaran kuisionernya menggunakan teknik *snowball sampling*. Sedangkan dokumentasi sebagai bukti untuk memperkuat hasil data dalam penelitian, bisa berupa gambar, dokumen tulisan dan lain-lain. Instrumen penelitian merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif (Ibnu Hajar, 2019). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuisioner berbentuk skala yaitu: Sangat Setuju(5), Setuju(4), Netral(3), Tidak Setuju(2), Sangat Tidak Setuju(1).

Teknik analisis data kuantitatif pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS Versi 27 dengan menggunakan pengujian uji validitas, uji reliabilitas, uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas), uji analisis regresi linear berganda, uji hipotesis (uji parsial(T), uji simultan(F) dan uji koefisien determinasi (*R Square*)).

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 1. Hasil Penelitian

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji instrument penelitian (kuisioner) yang dirancang layak atau tidak digunakan sebagai alat ukur penelitian. Uji validitas yang digunakan adalah menggunakan Teknik korelasi *product moment*. Item pertanyaan dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel.

Tabel 3.1 Uji Validitas

Variabel	Nilai $R_{Hitung}$	Nilai $R_{Tabel}$	Keterangan
Fasilitas Belajar( $X_1$ )	0,755	0,361	Valid
Pelayanan Akademik ( $X_2$ )	0,739	0,361	Valid
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,766	0,361	Valid

*Sumber: hasil pengolahan data primer (2025)*

Berdasarkan tabel diatas, terlihat seluruh variabel memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel yang berarti hasil uji validitas menyatakan semua variabel valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang digunakan adalah Teknik analisis *cronbach's alpha*. Instrument penelitian dapat dikatakan reliabel apabila mempunyai  $\alpha \geq 0,60$ .

Tabel 3.2 Uji Reliabilitas

Variabel	Conbach's Alpha	Keterangan
Fasilitas Belajar ( $X_1$ )	0,913	Reliabel
Pelayanan Akademik ( $X_2$ )	0,918	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,879	Reliabel

*Sumber: hasil pengolahan data primer (2025)*

## 3. Deskriptif Statistik

Statistik deskriptif berfungsi untuk mengelola, menyajikan, dan merangkum data penelitian secara sistematis. Teknik ini digunakan untuk menggambarkan karakteristik data yang diperoleh, baik secara numerik maupun visual. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, distribusi frekuensi, serta representasi grafis seperti diagram batang, lingkaran, maupun histogram. Dalam penelitian ini, analisis statistik deskriptif dilakukan menggunakan software SPSS Statistics versi 27. Menurut Sudjana (2019), statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai data yang dikumpulkan, tanpa menarik kesimpulan yang bersifat inferensial. Siregar (2020:32) menyatakan bahwa statistik deskriptif sangat penting dalam tahap awal analisis karena membantu memahami pola distribusi dan kecenderungan sentral data.

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik suatu kumpulan data. Hal ini meliputi ukuran pemusatan, seperti mean (rata-rata), median, dan modus, yang menunjukkan nilai-nilai representatif dari data. Selain itu, ukuran penyebaran seperti range (jangkauan), varians, dan simpangan baku digunakan untuk mengetahui sejauh mana data tersebar atau bervariasi dari nilai tengahnya.

Tabel 3.3 Statistik Deskriptif Fasilitas Belajar

	Jumlah	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
$X_1$	128	23	50	35,81	6,318
Valid N	128				

*Sumber: hasil pengolahan data primer (2025)*

Tabel 3.4 Statistik Deskriptif Pelayanan Akademik

	Jumlah	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
--	--------	---------	----------	------	--------------



X <sub>2</sub>	128	24	50	35,0859	6,3150
Valid N	128				

*Sumber: hasil pengolahan data primer (2025)*

Tabel 3.5 Statistik Deskriptif Kepuasan Mahasiswa

	Jumlah	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
X <sub>2</sub>	128	24	50	35,0859	6,3150
Valid N	128				

*Sumber: hasil pengolahan data primer (2025)*

Berdasarkan tabel-tabel di atas dapat dilihat bahwa kecenderungan skor pada variabel di atas berada pada kategorisedang. Kecenderungan skor pada variabel di atas membuktikan bahwa fasilitas belajar, pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa FKIP berada pada kategorisedang.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah data berdistribusi normal. Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan metode *Komogorov-Smirnov*.

Tabel 3.6 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			128
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		0.0000000
	Std. Deviation		4.53794727
Most Extreme Differences	Absolute		0.060
	Positive		0.060
	Negative		-0.042
Test Statistic			0.060
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>			.200 <sup>d</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.		0.308
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0.296
		Upper Bound	0.320

*Sumber: hasil pengolahan data primer (2025)*

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel di atas menunjukkan nilai P-value (Asymp. Sig. (2-tailed)) adalah 0,200 sehingga bisa dikatakan nilai asumsi terpenuhi. P-value

menunjukkan  $0,200 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi P-value  $> \alpha$  (0,05) dan dapat diartikan bahwa ketiga variabel menyebar dengan normal.

#### b. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y. Adapun hipotesis pengambilan keputusannya ialah apabila signifikansi pada *Deviation from Linearity*  $> 0,05$  maka gagal tolak  $H_0$ , yang berarti terdapat hubungan yang linier antara kedua variabel dan begitu pula sebaliknya.

Tabel 3.7 Linearitas Fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasanmahasiswa * Fasilitasbelajar	Between Groups	(Combined)	798.676	36	22.185	1.358	0.124
		Linearity	8.262	1	8.262	0.506	0.479
		Deviation from Linearity	790.414	35	22.583	1.382	0.112
	Within Groups		1486.551	91	16.336		
	Total		2285.227	127			

Sumber: hasilpengolahan data primer (2025)

Berdasarkan hasil uji pada output di atas dapat diketahui bahwa Deviation from Linearity adalah  $0,112 > 0,05$ , maka dapat ditarik Kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat hubungan yang linear antara variabel fasilitas belajar ( $X_1$ ) dengan kepuasan mahasiswa (Y).

Tabel 3.8 linearitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa

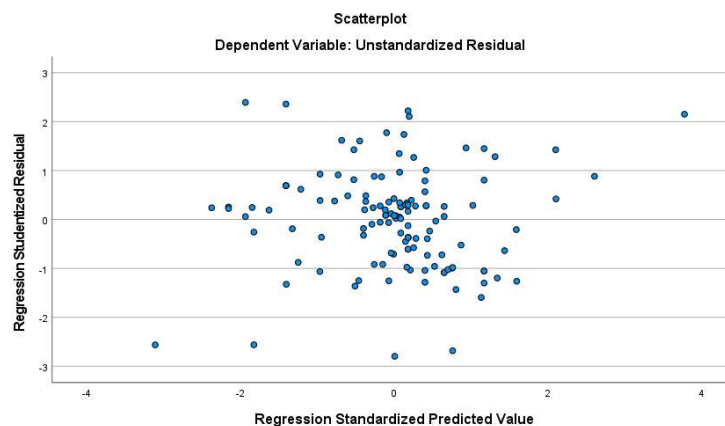
ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasanmahasiswa * pelayananakademik	Between Groups	(Combined)	599.866	18	33.326	2.155	0.008
		Linearity	316.882	1	316.882	20.494	0.000
		Deviation from Linearity	282.984	17	16.646	1.077	0.386
	Within Groups		1685.360	109	15.462		
	Total		2285.227	127			

Sumber: hasilpengolahan data primer (2025)

Berdasarkan hasil uji pada output di atas dapat diketahui bahwa Deviation from Linearity adalah  $0,386 > 0,05$ , maka dapat ditarik Kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat hubungan yang linear antara variabel pelayanan akademik ( $X_2$ ) dengan kepuasan mahasiswa (Y).

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan varians (penyebaran) pada model regresi antara residual (sisa hasil prediksi) dari satu data ke data lainnya. Penyebaran sisa-sisa ini sama, disebut homokedastisitas dan ini yang diharapkan dalam model yang baik, maka terjadi heterokedastisitas yang membuat hasil analisis menjadi kurang akurat. Untuk mengetahui apakah model mengalami heteroskedastisitas atau tidak, perhatikan grafik berikut.



Berdasarkan gambar di atas pada grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik tersebar secara acak dan tersebar dengan baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

### d. Uji Multikolinearitas

Uji multikelinearitas digunakan untuk menemukan apakah ada korelasi tinggi antara variabel bebas dalam model regresi linear berganda. Peneliti menggunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk menguji multikelinearitas. *Cut off* yang digunakan menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai toleransi  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$ .

Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>			
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Fasilitasbelajar	0.987	1.014
	pelayananakademik	0.987	1.014

*Sumber: hasilpengolahan data primer (2025)*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF hitung fasilitas belajar bernilai 1,014 dan VIF pelayanan akademik bernilai 1.014. peneliti dapat menyimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak memiliki gejala multikolinearitas.

## 5. Regresi Linear Berganda

Tabel 4.10 Analisis regresi linear berganda

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26.203	4.672		5.608	0.000
Fasilitasbelajar	10.197	0.556	0.836	124.552	0,000
pelayananakademik	0.550	0.159	0.370	6.326	0.000

a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa

Sumber: hasil pengolahan data primer (2025)

Dari persamaan regresi linear berganda di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Mahasiswa

a = Konstanta

$\beta_1$   $\beta_2$  = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Fasilitas Belajar

X<sub>2</sub> = Pelayanan Akamedik

e = error term

1. Konstanta *a* sebesar 26,203, angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti jika variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> nilainya 0 maka nilai variabel Y bernilai 26,203.
2. Nilai koefisien regresi variabel X<sub>1</sub> bernilai positif yaitu sebesar 10,197. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan nilai sebesar 1 satuan pada variabel X<sub>1</sub>, maka nilai Y akan bertambah sebesar 10,197 satuan dengan asumsi variabel independent lainnya tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel X<sub>2</sub> bernilai positif yaitu sebesar 0,550. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan nilai sebesar 1 satuan pada variabel X<sub>2</sub>, maka nilai variabel Y akan bertambah sebesar 0,550 satuan dengan asumsi variabel independent lainnya tetap.

## 6. Uji Hipotesis Penelitian

### a. Uji Parsial (Uji T)

Uji T Parsial bertujuan untuk melakukan uji hipotesis pada setiap variabel independent (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Pengambilan Keputusan Uji T ialah apabila nilai Sig.  $< 0,05$  maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial. Sedangkan jika nilai Sig.  $> 0,05$  maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima yang atau dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial

Tabel 4.11 Uji T

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26.203	4.672		5.608	0.247
Fasilitasbe lajar	10.197	0.556	0.836	124.552	0,000
pelayanan akademik	0.550	0.159	0.370	6.326	0.000

a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa

Sumber: hasil pengolahan data primer (2025)

Berdasarkan tabel Uji T di atas, diketahui bahwa:

1. Fasilitas belajar ( $X_1$ ) dan Pelayanan Akademik ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Hal ini dapat dilihat berdasarkan nilai Sig sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
2. Pelayanan Akademik ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Hal ini dapat dilihat berdasarkan nilai Sig sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

#### b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F Simultan bertujuan melihat pengaruh seluruh variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y) secara bersama-sama (simultan). Pengambilan Keputusan adalah apabila nilai Sig.  $< 0,05$  maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial. Sedangkan jika nilai Sig.  $> 0,05$  maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima yang atau dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan.

Tabel 4.12 Uji F

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	317.553	2	158.776	10.087	.000 <sup>b</sup>

Residual	1967.674	125	15.741
Total	2285.227	127	

a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa

b. Predictors: (Constant), pelayanan akademik, Fasilitas belajar

*Sumber: hasil pengolahan data primer (2025)*

Pada tabel di atas menunjukkan nilai  $F_{hitung} = 10.087$  dan didapati nilai  $F_{tabel} = 3.07$ . Setelah mengetahui nilai  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  maka dapat disimpulkan  $F_{hitung} (10.087) > F_{tabel} (3.07)$  pada taraf signifikansi  $0.000 < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti fasilitas belajar dan pelayanan akademik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

c. Determinasi Koefisien ( $R^2$ )

Tabel 4.13 Hasil Uji Determinasi Koefisiensi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.811	0.896	0.779	3.968
a. Predictors: (Constant), pelayanan akademik, Fasilitas belajar				
b. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa				

*Sumber: hasil pengolahan data primer (2025)*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,896 atau setara 89,6% yang berarti pengaruh antara fasilitas belajar dan pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan sisanya ( $100\% - 89,6\% = 10,4\%$ ) dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti.

## 2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas belajar dan pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Angkatan 2021 di Universitas Jabal Ghafur. Hal ini dibuktikan melalui uji F dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) dan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 10,087 yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  (3,07), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, secara simultan, fasilitas belajar dan pelayanan akademik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,896 atau 89,6%, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar variasi dalam kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh dua variabel utama yaitu fasilitas belajar dan pelayanan akademik. Sisanya, sebesar 10,4%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti suasana belajar, kondisi emosional mahasiswa, dan



prestasi belajar. Hasil ini sejalan dengan temuan dari penelitian Jiwon Han dkk. (2024) yang menekankan bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan akademik dan fasilitas, tetapi juga oleh faktor seperti partisipasi, tempat belajar, dan suasana pembelajaran. Dengan demikian, faktor-faktor non-akademik juga tetap perlu mendapat perhatian.

Penelitian ini juga mendukung hasil studi yang dilakukan oleh Iva Kusumawati (2024) di IAIN Ponorogo yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar berkontribusi sebesar 67% terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Perbandingan ini menunjukkan bahwa meskipun Universitas Jabal Ghafur menunjukkan pengaruh yang lebih tinggi (89,6%), masih terdapat ruang perbaikan terutama dalam aspek-aspek yang tidak termasuk dalam dua variabel utama.

Secara empiris, hal ini menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas belajar yang memadai seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan akses teknologi serta pelayanan akademik yang responsif dan berkualitas, mampu menciptakan lingkungan belajar yang mendukung dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Partisipasi aktif dosen dan tenaga kependidikan dalam memberikan bimbingan akademik, administrasi perkuliahan yang tertib, serta sikap pelayanan yang ramah dan profesional juga menjadi indikator penting dalam membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap institusi.

Meskipun demikian, tingkat pengaruh sebesar 89,6% masih dikategorikan dalam tingkat sedang, sehingga diperlukan upaya peningkatan berkelanjutan baik dalam pengembangan infrastruktur pendidikan maupun peningkatan kompetensi pelayanan akademik. Investasi pada dua sektor tersebut akan memberikan dampak langsung tidak hanya terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa, tetapi juga terhadap peningkatan loyalitas, motivasi belajar, serta persepsi publik terhadap kualitas institusi.

Dengan adanya hubungan yang signifikan antara ketiga variabel ini, dapat disimpulkan bahwa peningkatan pada satu aspek, seperti penyediaan fasilitas modern atau peningkatan layanan akademik, akan memberi efek positif terhadap aspek lainnya, termasuk kepuasan mahasiswa secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi pihak Fakultas dan Universitas untuk secara konsisten melakukan evaluasi dan pengembangan dalam rangka membangun sistem pendidikan tinggi yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

#### **4. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 128 mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Angkatan 2021, dapat disimpulkan bahwa fasilitas belajar dan pelayanan akademik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) angkatan 2021 Universitas Jabal Ghafur. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} (10,087) > F_{tabel} (3,07)$ , yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Dari hasil uji statistik, diketahui bahwa pengaruh fasilitas belajar dan pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 89,6%, sedangkan 10,4% dipengaruhi oleh faktor lain seperti suasana belajar, kondisi emosional, dan prestasi akademik. Ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Iva Kusumawati (2024), yang menunjukkan hubungan serupa antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa.

**b. Saran**

**1. Bagi Pihak Fakultas dan Universitas**

- Diharapkan dapat melakukan perbaikan dan pengembangan fasilitas belajar secara berkelanjutan, seperti pembaruan ruang kelas, akses internet, laboratorium, serta ketersediaan sarana pendukung pembelajaran lainnya. Selain itu, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan akademik melalui pelatihan tenaga kependidikan, optimalisasi sistem informasi akademik, serta peningkatan kualitas komunikasi antara dosen dan mahasiswa.

**2. Bagi Mahasiswa**

- Mahasiswa diharapkan menggunakan fasilitas yang tersedia secara optimal, serta memberikan umpan balik yang konstruktif terhadap pelayanan akademik dan fasilitas yang dirasakan kurang memadai. Keterlibatan aktif mahasiswa dalam menjaga dan mengembangkan fasilitas kampus juga sangat diperlukan demi menciptakan lingkungan akademik yang berkualitas.

**3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

- Peneliti lain dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain seperti lingkungan sosial kampus, gaya belajar mahasiswa, atau dukungan psikologis, yang juga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, cakupan penelitian dapat diperluas ke angkatan atau fakultas lain untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh.

### Daftar Pustaka

- Bühlmann, F., Elcheroth, G., & Tschannen, I. (2022). Predictors Of Domain-Specific And Global Life Satisfaction Across The Lifespan: A Meta-Analysis. *Current Psychology*, 41, 1–15.
- Carey, et al. (2017). Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review. Science and Education Publishing.
- Fajarwati, F. F., et al. (2023). *Pengaruh Pelayanan Administrasi, Fasilitas Pendidikan, dan Kompetensi Dosen terhadap Kepuasan Taruna*. Jurnal Ilmiah Global Education.
- Frameilia, D. (2023). Learning Facilities in Supporting the Process Learning and Learning. *Sciencetechno Journal*.
- Gunarto, M., & Hurriyati, R. (2020). *Creating Experience Value to Build Student Satisfaction in Higher Education*. arXiv.
- Han, J., Ryu, C., & Nadarajan, G. (2024). Exploring Factors Affecting Student Learning Satisfaction during COVID-19 in South Korea. arXiv preprint. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2402.00001>. Diakses pada 12 juli 2025.
- Handayani, Ririn. 2020. Metodologi Penelitian Sosial. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Hopland, A. O., & Nyhus, O. H. (2024). *Student Satisfaction with University Facilities and Services and Its Impact on Academic Performance*. ResearchGate.
- Ibnu Hajar. (2019). Dasar - Dasar Penelitian Kuantitatif dan Pendidikan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Manajemen Pemasaran (Edisi ke-15). Jakarta: Erlangga.
- Kusumawati, Iva, Dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo Tahun Akademik 2023/2024. [https://etheses.iainponorogo.ac.id/29424/1/Iva%20Kusumawati\\_206200107.pdf](https://etheses.iainponorogo.ac.id/29424/1/Iva%20Kusumawati_206200107.pdf). Diakses pada 15 juni 2025.
- Musfiqu. (2021) Panduan Lengkap; Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Napitupulu, D., et al. (2018). *Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility in Higher Education*. arXiv.
- Sudjana, N. (2019). Metode Statistika. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: alphabet.