

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PRODI MANAJEMEN UNIVERSITAS UTPADAKA SWASTIKA

¹Santi*, ²Roberto Tomahuw, ³Arvadi Hutagalung, ⁴Suasana Hisanti Tobing

¹Universitas Utpadaka Swastika, santi@utpas.ac.id

²Universitas Utpadaka Swastika, robertotomahuw@utpas.ac.id

³Universitas Utpadaka Swastika, arvadi.hutagalung@utpas.ac.id

⁴Universitas Utpadaka Swastika, annatobing70@gmail.com

*corresponding author: santi@utpas.ac.id

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received: September 26, 2024

Revised: October 3, 2024

Accepted: October 31, 2024

ABSTRAK

Topik ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh perguruan tinggi swasta di Indonesia terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam konteks pendidikan tinggi yang semakin kompetitif, pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa menjadi sangat penting, baik untuk pengembangan institusi pendidikan itu sendiri maupun untuk meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa. Metode penelitian yang digunakan melibatkan pengumpulan data melalui survei kepada mahasiswa sebagai responden yang mewakili populasi mahasiswa sebanyak 54 mahasiswa. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknis statistik dengan menggunakan aplikasi SmartPLS versi 3 untuk mengidentifikasi pengaruh antara kualitas pelayanan dan sarpras terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Utpadaka Swastika Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang positif yaitu sebesar 0,534; *T-Statistik* $3,530 < 1,96$; dan *P-Value* $0,000 > 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang positif yaitu sebesar 0,385; *T-Statistik* $2,649 > 1,96$; dan *P-Value* $0,008 < 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan dan sarana prasarana berpengaruh kuat terhadap variabel kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 0,788.

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan
Sarana dan Prasarana
Kepuasan Mahasiswa

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, banyak perguruan tinggi swasta di Indonesia yang berusaha meningkatkan kualitas layanan dan sarpras yang mereka tawarkan. Namun, meskipun ada upaya tersebut, tidak semua institusi berhasil dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, penting untuk memahami elemen-elemen spesifik dari kualitas pelayanan dan sarana prasarana yang berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini akan mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor tersebut, serta memberikan rekomendasi bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

Dalam konteks pendidikan tinggi, infrastruktur yang memadai dan layanan berkualitas merupakan faktor kunci dalam menciptakan pengalaman belajar yang positif bagi mahasiswa. Prasarana meliputi sarana fisik dan non fisik seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, sarana olah raga, teknologi informasi, dan layanan pendukung lainnya, menurut penelitian (Harahap et al., 2019) produksi dan penyajian jasa-jasa lembaga pendidikan dapat berjalan dengan baik didukung oleh kualitas Sumber Daya Manusia (dalam hal ini kinerja dosen dan staf akademik) yang handal serta sarana prasarana pendukung yang berkualitas juga. Kualitas layanan mencakup kemampuan institusi untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa melalui pengajaran yang efektif, dukungan akademik, pemberian nasihat, dan layanan administrasi.

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting untuk mengevaluasi mutu pendidikan tinggi. Siswa yang puas cenderung lebih termotivasi, berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran, dan memiliki prestasi akademik yang lebih baik menurut penelitian (Asmawati et al., 2022) bila mahasiswa/ pelanggan dapat dipuaskan oleh pelayanan yang ada diberikan, maka hal ini dapat dijadikan alat promosi bagi kampus itu sendiri agar mendapatkan *image/citra* yang positif bagi calon mahasiswa baru. Oleh karena itu, penting untuk memahami hubungan antara infrastruktur, kualitas layanan, dan kepuasan siswa untuk meningkatkan pengalaman belajar. Hubungan antara infrastruktur, kualitas layanan, dan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi menjadi topik penelitian penting. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa mahasiswa yang memiliki akses terhadap infrastruktur yang memadai cenderung lebih puas dengan pengalaman belajarnya.

Selain itu, layanan berkualitas seperti interaksi dengan fakultas, dukungan akademik yang sesuai, dan kelancaran prosedur administrasi berdampak positif pada kepuasan mahasiswa. Namun pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan ini memerlukan penelitian lebih lanjut, terutama mengingat konteks dan karakteristik spesifik dari institusi pendidikan tinggi yang diteliti. Selain itu, dampak hubungan antara infrastruktur, kualitas layanan, dan kepuasan mahasiswa juga harus dipertimbangkan, termasuk cara untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengembangkan infrastruktur yang lebih baik. Seperti dalam penelitian (Titin, 2023) kualitas pelayanan yang baik, baik dalam aspek akademik maupun administrasi, dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Dengan mengoptimalkan hubungan antara infrastruktur, kualitas layanan, dan kepuasan mahasiswa, institusi pendidikan tinggi dapat menciptakan lingkungan belajar yang meningkatkan motivasi mahasiswa, memenuhi kebutuhan mahasiswa, dan meningkatkan pengalaman belajar secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi kesenjangan pengetahuan ini dengan menyelidiki hubungan antara infrastruktur, kualitas layanan, dan kepuasan mahasiswa dalam konteks pendidikan tinggi. Pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan ini

diharapkan dapat membantu institusi pendidikan tinggi meningkatkan kualitas layanannya dan menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik bagi mahasiswanya.

LANDASAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang penting dalam dunia bisnis dan jasa, yang berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Secara operasional, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau proses yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memberikan pengalaman yang memuaskan kepada pelanggan.

Menurut Monier dalam (Novi Angga, 2023) istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Menurut (Haryanto, 2023) kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu layanan jasa. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Menurut (Taman, 2013) lebih lanjut Kotler & Fox memaparkan penjelasan keenam dimensi utama pelayanan pada Perguruan Tinggi tersebut sebagai berikut: 1) *dimensi quality of instruction* (kualitas pembelajaran) berkaitan dengan kemampuan dosen/instruktur dalam penguasaan materi, menyampaikan materi, keramahannya, objektivitas dalam memberikan nilai, dan sebagainya, 2) dimensi *academic advising* (bimbingan akademik) bertalian dengan dosen yang menjadi pembimbing akademik dalam hal kontinuitas, kesabaran, ketelitian, dan ketersediaan waktu dalam memberikan bimbingan akademik, dan sebagainya, 3) dimensi *library resources* (sumber daya pendukung) meliputi ketersediaan laboratorium, perpustakaan, ruang kuliah, dan sebagainya, 4) dimensi *extracurricular activity* (aktivitas ekstra kurikuler) meliputi jumlah dan daya tarik berbagai aktivitas ekstra kurikuler, dukungan universitas terhadap kegiatan mahasiswa, dan sebagainya, 5) dimensi *opportunities to talk with faculty members* (aspek komunikasi dengan pimpinan/staf universitas) berkaitan dengan aspek kemudahan untuk menghubungi pimpinan/staf pada tingkat universitas, fakultas, jurusan atau program studi, 6) dimensi *job placement services* (aspek pelayanan administrasi) meliputi kemampuan dan kecepatan staf bagian administrasi pada tingkat universitas, fakultas, maupun jurusan atau program studi, dalam memberikan pelayanan.

Sarana dan prasarana

Definisi operasional dari sarana dan prasarana dapat dipahami dalam konteks manajemen, terutama dalam pendidikan dan organisasi. Sarana merujuk pada segala sesuatu yang digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu, seperti peralatan atau benda bergerak (contohnya komputer, mesin, alat tulis). Prasarana, di sisi lain, adalah segala sesuatu yang menjadi penunjang utama dalam suatu proses, termasuk hal-hal yang bersifat tidak

bergerak seperti gedung, ruangan, dan tanah.

Menurut (Febrianti et al., 2019) perguruan Tinggi yang baik ialah perguruan yang mencukupi kebutuhan mahasiswa saat pembelajaran baik itu dari segi sarana prasarana, tidak dapat dipungkiri taraf pendidikan dilengkapi sarana & prasarana sesuai dengan standar nasional tingkat universitas, untuk mengukur suatu keberhasilan di Perguruan Tinggi maka bisa dilihat dari puas atau tidak puasnya mahasiswa sebagai konsumen jasa pendidikan di suatu Perguruan Tinggi.

Menurut (Shahbana et al., 2021) layanan pada produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun non fisik. Salah satu layanan pendidikan yang menunjang dalam proses pembelajaran adalah dengan adanya sarana prasarana yang memadai. Sarana prasarana menjadi salah satu sumber daya pendidikan yang memiliki peranan yang sangat penting dan berkontribusi secara ideal dalam proses pendidikan, mahasiswa akan merasa puas apabila sarana prasarana di perguruan tinggi sesuai dengan harapannya.

Menurut (Titin, 2023) indikator sarana prasarana pendidikan gedung sekolah, ruang kelas, meja dan kursi, perpustakaan, laboratorium, peralatan olahraga, dan media pembelajaran. Sarana prasarana pendidikan berperan penting dalam mendukung kegiatan pembelajaran yang efektif dan mendukung kegiatan pembelajaran yang efektif dan memfasilitasi interaksi antara dosen dan mahasiswa. Sarana prasarana pendidikan juga mencakup perangkat teknologi informasi yang mendukung proses pembelajaran.

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa dapat didefinisikan secara operasional sebagai tingkat kepuasan yang diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan pengalaman dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diberikan oleh institusi pendidikan. Pengukuran dilakukan melalui kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa, di mana mereka diminta untuk menilai berbagai aspek pelayanan berdasarkan indikator di atas menggunakan *skala Likert*. Hasil dari kuesioner ini kemudian dianalisis untuk menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan serta pengaruh berbagai dimensi terhadap kepuasan tersebut

Menurut (Rifai, 2023) kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Tingkat Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

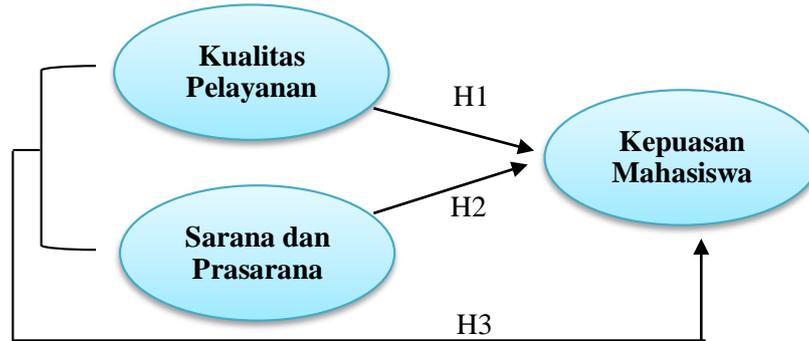
Menurut (Rahmasari, 2020) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk terhadap harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Menurut (Rahmat, 2021) kepuasan muncul dampak dari harapan yang melebihi atau sama dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan ini yang pada akhirnya membentuk kebahagiaan atau kesenangan yang dirasakan oleh mahasiswa, kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan mahasiswa.

Kepuasan Mahasiswa adalah suatu bentuk perasaan seseorang yang mendapatkan pengalaman kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi harapannya, yang meliputi (Asmawati et al., 2022) : 1) Waktu yang digunakan untuk menunggu dilayani 2) Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan kepada mahasiswa 3) Ketepatan dalam melaksanakan janji 4) Keramahan dan kesopanan pimpinan, dosen dan karyawan dalam bersikap dan

berbicara 5) Pengetahuan dosen dan karyawan dalam pelayanan 6) Prosedur dalam pelayanan dan penyelesaian layanan 7) Kemudahan pimpinan, dosen dan karyawan dalam dihubungi 8) Tempat pelayanan nyaman, bersih bagi mahasiswa 9) Menciptakan kelancaran dalam pelayanan 10) Keramahan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka berpikir

Hipotesis

H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

H2: Sarana Prasarana berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Tempat penelitian dilaksanakan di Universitas Utpadaka Swastika Tangerang. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer hasil pengumpulan data melalui kuesioner. Pengumpulan data menggunakan teknik survei, dimana peneliti akan memberikan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan tertutup untuk dijawab para responden. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner (*goggle form*). Responden penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Universitas Utpadaka Swastika Tangerang. Yang dipilih secara random berdasarkan rumus penetapan jumlah *sampling* yang dikemukakan oleh Taro Yamane (Riduwan, 2015). Jumlah sampel penelitian ini adalah sebanyak 54 mahasiswa.

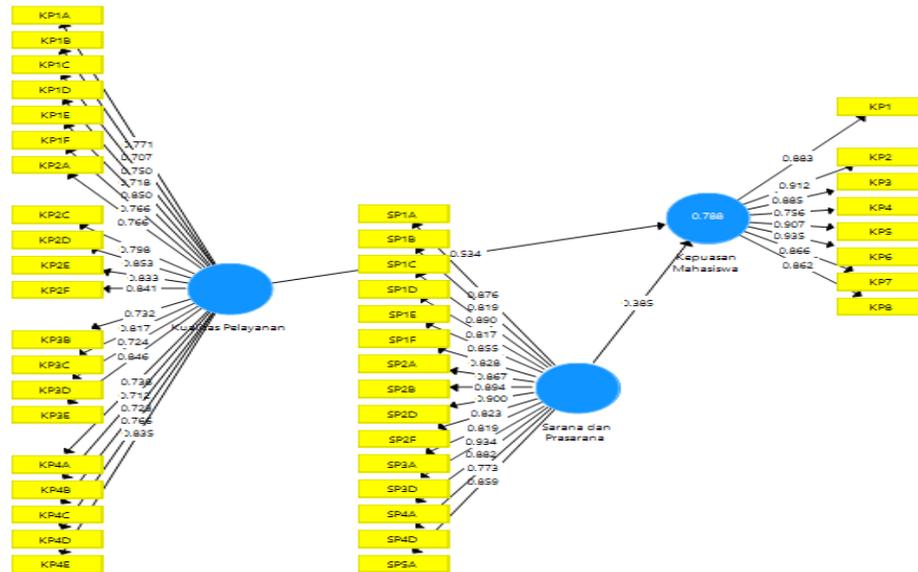
Metode penelitian menggunakan analisis data dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) dan di analisis bantuan perangkat lunak PLS (*Partial Least Square*) yakni *Software SmartPLS* Versi 3. Tujuan analisis menggunakan SEM-PLS adalah untuk memaksimalkan *explained variance* atau nilai R2 dari semua peubah laten endogen yang dilibatkan dalam diagram jalur. Dengan demikian, fokus dari evaluasi model pengukuran dan model struktural adalah pada ukuran-ukuran yang menunjukkan kemampuan prediktif dari model yang diajukan. (Santosa, 2018).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Utpadaka Swastika Tangerang, yang berjumlah 54 mahasiswa dari tingkat 1 sampai tingkat 4.

Uji Validitas (*Loading Factor*)



Gambar 2. Loading Factor

Berdasarkan hasil gambar diatas menunjukkan data hasil uji validitas *loading factor* dimana semua variabel memenuhi standar nilai $> 0,7$ dan nilai semua indikator memiliki nilai $> 0,7$, maka dapat dikatakan bahwa semua indikator *valid* dan dapat digunakan.

Tabel 1. Construct Reliability and Validity

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted ...	Copy to CI
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	
Kepuasan Mahasiswa	0.957	0.960	0.964	0.769	
Kualitas Pelayanan_	0.966	0.969	0.968	0.607	
Sarana dan Prasarana	0.974	0.976	0.976	0.734	

Berdasarkan tabel 1 diatas, nilai AVE variabel kualitas pelayanan sebesar 0,607; variabel sarana prasarana sebesar 0,734; variabel kepuasan mahasiswa sebesar 0,769; hal itu menunjukkan ukuran validitas konvergen yang baik.

Dan dari tabel 1 diatas untuk Uji *Composite Reliability* terlihat bahwa nilai *Composite Reliability* kualitas pelayanan sebesar 0,968, sarana prasarana sebesar 0,976, dan kepuasan mahasiswa sebesar 0,964, semua nilai *Composite Reliability* lebih dari 0,7 sehingga dapat dikatakan bahwa *reliable* atau informasi kuesioner yang digunakan dapat dipercaya sehingga alat pengumpulan data mampu mengungkap informasi yang sebenarnya.

Tabel 2. *Path Coefficient*

Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Devia...	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan_ -> Kepuasan Mahasiswa	0.534	0.540	0.151	3.530	0.000
Sarana dan Prasarana -> Kepuasan Mahasiswa	0.385	0.382	0.145	2.649	0.008

Berikut hasil uji hipotesis berdasarkan tabel Uji Hipotesis (*Path Coefficient*)

- H1. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang positif yaitu sebesar 0,534; *T-Statistic* 3,530 < 1,96; dan *P-Value* 0,000 > 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- H2. Sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang positif yaitu sebesar 0,385; *T-Statistic* 2.649 > 1,96; dan *P-Value* 0,008 < 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 3. Model Fit

Model Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.088	0.088
d_ULS	7.245	7.245
d_G	21.946	21.946
Chi-Square	2879.901	2879.901
NFI	0.430	0.430

Berdasarkan pada tabel 4, nilai NFI yang diperoleh adalah sebesar 0,430 (mendekati angka 1), sehingga model yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan layak untuk menjelaskan fakta di lapangan.

Tabel 4. *F Square*

f Square

	Kepuasan Mahasiswa	Kualitas Pelayanan_	Sarana dan Prasarana
Kepuasan Mahasiswa			
Kualitas Pelayanan_	0.339		
Sarana dan Prasarana	0.176		

Berdasarkan tabel 4, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,339, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kategori moderat terhadap kepuasan mahasiswa. Seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh (Novriavani et al., 2022) disimpulkan bahwa, kepuasan mahasiswa adalah hasil akhir yang dirasakan oleh mahasiswa setelah membandingkan dan mengevaluasi kesesuaian antara

harapan dengan kenyataan yang didapat dalam proses pelayanan dan penelitian (Unnisa & Sukwatus Suja, 2021) kualitas layanan dan sarana prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

Pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,176, maka dapat dikatakan bahwa sarana prasarana memiliki pengaruh kategori kecil terhadap kepuasan mahasiswa. Menurut (Hanifa et al., 2019) persepsi mahasiswa tentang sarana prasarana berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti apabila sarana prasarana perkuliahan ditingkatkan maka kepuasan mahasiswa juga akan meningkat dan didukung oleh penelitian (Sarjono & Farida, 2018) variabel sarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di universitas swasta. Dengan memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas, institusi pendidikan dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya dapat meningkatkan retensi mahasiswa dan reputasi institusi.

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengelolaan data yang didapat dan kesimpulan yang diambil dari Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana perkuliahan terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Utpadaka Swastika adalah sebagai berikut:

1. Persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa, artinya semakin meningkat pelayanan administrasi akademik yang di terima maka akan semakin meningkat pula kepuasan mahasiswa.
2. Persepsi mahasiswa tentang sarana prasarana perkuliahan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa, artinya semakin meningkat sarana prasarana perkuliahan yang ada maka akan semakin meningkat pula kepuasan mahasiswa.

Hal ini berarti semakin meningkat pelayanan dan sarana prasarana perkuliahan maka akan semakin meningkat pula kepuasan mahasiswa.

Implikasi bagi kampus:

- a. Peningkatan reputasi:
 - Mahasiswa yang puas cenderung memberikan ulasan positif tentang kampus.
 - Hal ini dapat meningkatkan citra dan reputasi kampus di masyarakat.
- b. Peningkatan kualitas akademik:
 - Fasilitas yang baik mendukung proses belajar mengajar yang lebih efektif.
 - Pelayanan yang baik memungkinkan mahasiswa untuk fokus pada studi mereka.
- b. Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan:
 - Kampus perlu terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan serta fasilitas mereka.
 - Umpan balik dari mahasiswa menjadi sangat penting dalam proses ini.

SARAN

- a. Peningkatan kualitas pelayanan
 - Memberikan pelatihan *customer service* kepada staf akademik dan administrasi, menyederhanakan prosedur administratif, meningkatkan kecepatan respon terhadap

pertanyaan dan keluhan mahasiswa, mengembangkan sistem informasi akademik yang *user-friendly*.

b. Perbaiki sarana dan prasarana

Memperbarui fasilitas belajar seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan, meningkatkan kualitas dan kecepatan koneksi internet di kampus, memastikan kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus.

Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan dan sarana prasarana. Dengan mengintegrasikan perspektif dari berbagai bidang, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih holistik mengenai pengalaman mahasiswa dalam konteks pendidikan tinggi.

Dengan topik ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pendidikan tinggi, serta memberikan manfaat praktis bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas layanan dan sarana prasarana yang mereka tawarkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmawati, A., Nurwahida, N., Anisa, N., & Annisa, Q. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Dan Akademik Di Ftk Uin Alauddin Makassar. *Educational Leadership: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(2), 141–152. <https://doi.org/10.24252/edu.v1i2.26529>
- Febrianti, L., Suratno, & Rizky, M. (2019). Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Sarana Prasarana Kuliah di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat. *Jurnal Pengukuran Psikologi Dan Pendidikan Indonesia*, 8(2), 118–127. <https://doi.org/10.15408/jp3i.v8i2.13070>
- Hanifa, G., Sentosa, S. U., & Armiati, A. (2019). Pengaruh Persepsi Tentang Sarana Prasarana Perkuliahan Dan Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang). *Jurnal Ecogen*, 1(4), 837. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v1i4.5663>
- Harahap, Y., Makhdalena, M., & Zulkarnain, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (Fkip) Universitas Riau. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 7(1), 116. <https://doi.org/10.31258/jmp.7.1.p.116-128>
- Haryanto. (2023). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Prenada. Jakarta.
- Novi Angga. (2023). *Manajemen Pemasaran*. K-Media, Banguntapa, Bantul, Yogyakarta.
- Novriavani, N., Winario, M., Zakir, M., & Khairi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2018-2021 Di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 29–43. <https://doi.org/10.31004/sharing.v1i1.11014>
- Rahmasari, O. (2020). *Manajemen Pemasaran*. CV. Pustaka STIMART-AMNI Semarang. Universitas Maritim Amni Semarang.
- Rahmat, Z. (2021). P Engaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan M a Ha Sisw a.

- Indonesia Journal of Business Economics and Management*, 1, 31–38.
- Rifai. (2023). Kepuasan Konsumen. In *Kepuasan Konsumen*. [http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf)
- Santosa, P. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif: Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*.
- Sarjono, S., & Farida, E. (2018). Pengaruh Sarana Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Ikip Pgris Bojonegoro. *Jurnal Pendidikan Edutama*, 5(1), 71. <https://doi.org/10.30734/jpe.v5i1.145>
- Shahbana, E. B., Timan, A., & Sultoni, S. (2021). Pengaruh Mutu Layanan Akademik, Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Terintegrasi di Fakultas Program Magister Universitas Negeri Malang. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, Dan Pengembangan*, 6(5), 772. <https://doi.org/10.17977/jptpp.v6i5.14847>
- Taman. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Titin, T. D. (2023). Hubungan Antara Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa: Perspektif dan Implikasinya. *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3), 92–100. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v4i3.128>
- Unnisa, H., & Sukwatus Suja, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Sarana Prasarana Laboratorium Komputer Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mata Kuliah Aplikasi Komputer Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Bhinneka PGRI). *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 18(2), 510–518.