Vol. 06 No. 02 pp.11-14

JEBI

Copyrigt © 2023 Fakultas Ekonomi dan Bisnis UML

**PENGARUH FASILITAS PEMBELAJARAN DAN KUALITAS PELAYANAN DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Angkatan 2020 Jurusan Keperawatan)**

Salman Al Faruq Al Husaini1

Universitas Muhammadiyah Lamongan [Pujia221@gmail.com](mailto:Pujia221@gmail.com)

# Abstrak

Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lamongan khususnya jurusan keperawatan Angkatan 2020 sering mengalami ketidakpuasan terhadap fasilitas pembelajaran dan kualitas pelayanan dosen. Sehingga fasilitas pembelajaran dan kualitas pelayanan dosen masih harus ditingkatkan lagi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas Pembelajaran Dan Kualitas Pelayanan Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa Angkatan 2020 Program Studi Keperawatan). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan *cluster* *random sampling* sehingga diperoleh 137 sampel. Hasil penelitian menyatakan bahwa fasilitas pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fasilitas pembelajaran dan kualitas pelayanan dosen secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

**Kata kunci** : Fasilitas Pembelajaran, Kualitas Pelayanan Dosen, Kepuasan Mahasiswa

***Abstract***

*Students of Universitas Muhammadiyah Lamongan, especially nursing majors in the Class of 2020, often experience dissatisfaction with learning facilities and the quality of lecturer services. So that learning facilities and the quality of lecturer services must still be improved. This study aims to determine the effect of learning facilities and the quality of lecturer services on student satisfaction (Case Study on Students of the Class of 2020 Nursing Study Program). This study uses quantitative research methods using cluster random sampling so that 137 samples are obtained. The results stated that learning facilities affect student satisfaction. The quality of lecturer service affects student satisfaction Learning facilities and lecturer service quality together affect student satisfaction.*

***Keywords*** : *Learning Facilities, Lecturer Service Quality, Student Satisfaction*.

# PENDAHULUAN

Di Lembaga pendidikan merupakan wadah yang bertujuan untuk membina masyarakat untuk dibawa ke arah masa depan yang lebih baik (Saefurridjal dkk, 2023). Dalam hal ini lembaga pendidikan negara yang maju turut didukung oleh kualitas pendidikan yang memadai sehingga dapat menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan dapat menjadi aset yang berharga untuk memajukan negaranya (Chasanah, 2020). Pendidikan merupakan salah satu cara untuk membentuk sumber daya yang kompeten (Widiansyah, 2018).

Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan itu sendiri dengan membandingkan harapan dan kenyataan (Hafid dan Ambiapuri, 2021). *Satisfaction* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka (Chasanah, 2020). Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasan terhadap kegiatan tersebut (Basna, 2016).

Pada penelitian ini peneliti ingin melakukan penelitian pada Fakultas Ilmu Kesehatan yang menjadi peminat terbanyak khususnya pada program Studi Keperawatan. Tentu menjadi contoh dan cacatan bagi fakultas lainya dalam segi penataan administrasi, kemudian dari fasilitas pembelajaran maupun dari segi kualitas pelayanan baik dari pihak dosen maupun dari para karyawan yang ada. Karena dengan adanya perangkat perkuliahan yang mendukung dapat menciptakan kepuasan bagi mahasisawa.Berdasarkan data yang didapatkan dari LPM Universitas Muhammadiyah Lamongan tahun 2021/2022.

Penelitian diatas menjunjukkan adanya pengaruh yang berbeda dari variable fasilitas pembelajaran dan kualitas pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil Penelitian Idris dan Djafar (2019) dan Pattiwaelapia (2020) menjelaskan bahwa fasilitas pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa berbeda dengan Hasil Penelitian Sabihaini dan Satoto (2016), Huwaida dan Imelda (2018), dan Putri dkk (2021) yang menyatakan bahwa fasilitas pembelajaran tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil Penelitian Idris dan Djafar (2019), Pattiwaelapia (2020), dan Sabihaini dan Satoto (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa berbeda dengan hasil penelitian Angelova dan Zekiri (2011) dan Rondowunu dkk (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dosen tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu yang berbeda-beda, maka peneliti tertarik untuk mengkaji secara mendalam bagaimana hubungan variabel-variabel tersebut.

Oleh karena itu penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul : “PENGARUHFASILITAAS PEMBELAJARAN DAN KUALITAS PELAYANAN DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA”.

(Studi Kasus pada MahasiswaAngkatan 2020 Jurusan Keperawatan).

# METODE PENELITIAN

1. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian kuantitatif menurut Saragih dkk (2021), kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

1. Jenis dan Sumber Data

Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer dapat berupa wawancara, hasil observasi, dan hasil pengujian. Data primer yang diperoleh peneliti dari universitas tersebut yaitu berupa hasil pengisian kuesioner meliputi fasilitas pembelajaran, kualitas pelayanan dosen dan kepuasan mahasiswa sesuai dengan kebutuhan yang diperoleh dalam penelitian ini

1. Populasi dan Sampel

Peneliti menetapkan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lamongan angkatan 2020 Program Studi Keperawatan yang berjumlah 155 Mahasiswa.

1. Metode Pengumpulan Data

Kuesioner berupa angket merupakan teknik pengumpulan data yang di lakukan mulai pemberian pertayaan–pertanyaan secara tertulis kepada Responden untuk di jawab. Pertanyaan kuesioner pada penelitian ini bersifat tertutup. Peneliti akan memberikan angket atau kuesioner berupa pernyataan atau pertanyaan secara logis dan setiap pernyataan atau pertanyaan diberikan alternatif jawaban untuk dilakukan pengumpulan data. Penyebaran kuesioner melalui *Google Form*.

1. Variabel Penelitian

Variabel yang dihadap di Universitas Muhammadiyah Lamongan, maka penelitian ini membatasi variabel penelitian menjadi tiga variabel yaitu dua variabel bebas (independen) dan satu variabel terikat (dependen). Fasilitas pembelajaran dan kualitas pelayanan dosen sebagai variabel bebas, dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat.

1. Teknik Analisis Data

* Uji Validitas Menurut Makbul (2021) validitas adalah suatu ukuran untuk menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesalahan suatu instrumen, suatu instrumen yang valid memiliki validitas tinggi, sebaliknya, instrumen yang kurang paling memiliki validitas rendah.
* Menurut Solimun dan Fernandes (2018), reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu kuesioner mampu mengukur suatu variabel dengan konsisten. Sehingga, uji realibilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi dari alat ukur yang dapat dikatakan realibel jika digunakan untuk mengukur obyek yang sama lebih dari sekali. Pengujian yang dilakukan dengan SPSS versi 2.5 (*Statistical Package for Social Science*).
* Uji Normalitas Menurut Ghozali (2016) uji noromalitas bertujuan apakah bertujuan apakah dalam model regresi variabel *dependen* (terikat) dan variabel *independen* (bebas) mempunyai kontribusi normal atau tidak. Terdapat dua cara untuk untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan grafik dan uji statistik (uji Kolmogrov-Smirnov).
* Menurut Ghozali (2016). Uji multikolinearitas ini bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi terdapat kolerasi antar variabel bebas (*independen*). Pengujian multikoloniearitas dilihat dari besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance.* Nilau *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance >* 0.10 atau sama dengan nilai VIF < 10.
* Menurut Ghozali (2016) uji heterokedastisitas adalah untuk mengukur apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke satu pengamatan yang yang lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.
* Uji t Untuk menguji masing-masing variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) menggunakan uji t. Pengujian dengan uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh masing masing variabel fasilitas pembelajaran dan kualitas pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa.
* Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel X secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel Y. Harga uji statistik yang digunakan untuk pengujian ini menggunakan Uji F.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
   * Hasil Uji Validitas Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk seluruh item pernyataan pada variabel Fasilitas Pembelajaran (X1), Kualitas Pelayanan Dosen (X2), dan Kepuasan Mahasiswa (Y) terbukti valid karena semua item nilai r hitung yang dihasilkan lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0.141.
   * Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan hasil tersebut menunjukan bahwa masing-masing variabel independen dan variabel dependen dapat dinyatakan reliabel karena nilai *croanbach’s alpha* lebih dari 0.6 yaitu variabel Fasilitas Pembelajaran (X1) sebesar 0.999, Kualitas Pelayanan Dosen (X2) sebesar 0.946, dan Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0.830.
2. Hasil Uji Analisis Deskriptif

* Variabel Fasilitas Pembelajaran (X1) Terdapat 137 data yang valid untuk variabel kepuasan mahasiswa. Nilai minimum sebesar 40.00 menunjukkan tingkat kepuasan terendah yang dapat dicapai, sedangkan nilai maksimum sebesar 64.00 menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi yang dapat dicapai. Rata-rata kepuasan mahasiswa (mean) sebesar 50.3431 menggambarkan nilai rata-rata dari seluruh data kepuasan mahasiswa. Standar deviasi (std. deviation) sebesar 4.73789 menunjukkan sejauh mana data tersebar dari nilai rata-rata, atau dengan kata lain, variasi dalam tingkat kepuasan mahasiswa.
* Variabel Kualitas Pelayanan Dosen (X2) Terdapat 137 data yang valid untuk variabel fasilitas pembelajaran. Nilai minimum sebesar 40.00 menunjukkan kualitas fasilitas pembelajaran terendah yang dapat dicapai, sedangkan nilai maksimum sebesar 93.00 menunjukkan kualitas fasilitas pembelajaran tertinggi yang dapat dicapai. Rata-rata fasilitas pembelajaran (mean) sebesar 63.7445 menggambarkan nilai rata-rata dari seluruh data fasilitas pembelajaran. Standar deviasi (std. deviation) sebesar 11.87064 menunjukkan sejauh mana data tersebar dari nilai rata-rata, atau dengan kata lain, variasi dalam kualitas fasilitas pembelajaran.
* Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) Terdapat 137 data yang valid untuk variabel kualitas pelayanan dosen. Nilai minimum sebesar 40.00 menunjukkan kualitas pelayanan dosen terendah yang dapat dicapai, sedangkan nilai maksimum sebesar 64.00 menunjukkan kepuasan mahasiswa tertinggi yang dapat dicapai. Rata-rata kepuasan mahasiswa (mean) sebesar 50.335 menggambarkan nilai rata-rata dari seluruh data kualitas pelayanan dosen. Standar deviasi (std. deviation) sebesar 4.748 menunjukkan sejauh mana data tersebar dari nilai rata-rata, atau dengan kata lain, variasi dalam Kepuasan Mahasiswa.

1. Hasil Uji Analisis Data
2. Uji Asumsi Klasik

* Uji Kolmogorof Smirnov Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bhwa nilai *P-value* yaitu *Asympsig (2-tailed)* untuk residual fasilitas pembelajaran sebesar 0,83 > 0,05, kemudian kualitas pelayanan dosen 0,91 > 0,05 dan kepuasan mahasiswa 0,55 > 0,05, sehingga disimpulkan bahwa data telah signifikan dan berdistribusi normal.
* Uji Heteroskedastisitas Berdasarkan tabel 4.12 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (Sig.) X1 sebesar 0,052 dan X2 sebesar 0,066, hasil tersebut lebih besar dari 0,05, maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
* Uji Multikolinearitas Berdasarkan Tabel 4.13 terlihat bahwa data tidak mengalami gejala multikolinearitas. Variabel fasilitas pembelajaran (X1) memiliki nilai VIF sebesar 1.043, dan variabel kualitas pelayanan dosen (X2) memiliki nilai VIF sebesar 1,043, sehingga kedua variabel memiliki nilai VIF kurang dari 10. Kemudian Variabel fasilitas pembelajaran (X1) memiliki nilai tolerance sebesar 0.959, dan variabel kualitas pelayanan dosen (X2) memiliki nilai tolerance sebesar 0.959, sehingga kedua variabel memiliki nilai tolerance lebih dari 0,10. Berdasarkan data tersebut maka kedua variabel dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas.
* Uji Koefisien Determinasi dapat dilihat bahwa koefisien determinasi yaitu sebesar 0.930 atau 93%. Hal ini dapat diartikan bahwa Fasilitas Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar 93% sedangkan sisanya sebesar 7% dipengaruhi oleh variabel lain seperti Lingkungan Kampus, Produktivitas Kinerja Pegawai dan Motivasi yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

1. Pengujian Hipotesis
   * Uji t Pengaruh Fasilitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Mahasiswa.Berdasarkan dari hasil uji t dimana nilai sebesar 1.656 lebih kecil sebesar 1.804 dengan nilai signifikan sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,05 atau 5% sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya Fasilitas Pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.
   * Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa. Berdasarkan dari hasil uji t dimana nilai sebesar 1.656 lebih kecil sebesar 2.803 dengan nilai signifikan sebesar 0,026 < 0,05 atau 5%. sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel Kualitas Pelayanan Dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.
   * Uji F Berdasarkan dari hasil Uji F, nilai sebesar 6.872 dan 3,06 dengan nilai signifikan sebesar 0,001 < 0,05 atau sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel Fasilitas Pembeljaran (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan Dosen (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).
2. Pembahasan

* Fasilitas pembelajaran pada Universitas Muhammadiyah Lamongan. Berdasarkan analisis deskriptif yang dilakukan, terdapat beberapa fakta penting yang dapat disimpulkan dari data yang diberikan mengenai variabel fasilitas pembelajaran. Skor tertinggi diperoleh pada indikator (1) "Fasilitas Peralatan laboratorium kampus cukup lengkap untuk bahan praktikum mahasiswa", dengan skor 3925 dan rata-rata 3,58. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap fasilitas peralatan laboratorium yang disediakan, dan rata-rata kepuasan pada indikator ini berada pada kategori sedang.

Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan yang dimiliki (Heriyanto, 2017). Apabila jasa yang didapat lebih kecil dari apa yang diharapkan, mahasiswa menjadi tidak puas, tidak tertarik, dan kecewa kepada penyedia jasa. Sedangkan apabila jasa yang dirasa oleh mahasiswa melebihi apa yang diharapkan maka mahasiswa akan merasa puas (Fatonah, 2022). Tingkat kepuasan mahasiswa dapat diperoleh setelah terjadinya tahap penggunaan fasilitas pembelajaran (Heriyanto, 2017).

* Kualitas pelayanan dosen pada Universitas Muhammadiyah Lamongan Berdasarkan analisis deskriptif yang dilakukan, terdapat beberapa fakta penting yang dapat disimpulkan dari data yang diberikan mengenai variabel kualitas pelayanan dosen. Skor tertinggi diperoleh pada indikator (1) "keandalan" dengan skor 1002 dan rata-rata 3,65. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa dosen-dosen di institusi tersebut dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan. Rata-rata kepuasan pada indikator ini berada pada kategori tinggi.

Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa Kepuasan pengguna jasa pendidikan merupakan kunci utama bagi sebuah keberhasilan lembaga pendidikan dalam mengelola lembaga pendidikannya serta tetap memperhatikan kualitas pelayanan dosen sebagai produk jasa yang harus dicapai (Abidin, dkk, 2020). Menurut Hamza (2021) kualitas pelayanan dosen akan memberikan dorongan kepada mahasiswa untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan kampus. Karena kampus adalah instansi yang menjual produknya berupa pelayanan, maka dari itu dimensi kualitas di sini sangat diutamakan, sehingga hubungan yang kuat antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa (Rosyihuddin, 2017).

* Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Muhammadiyah Lamongan Berdasarkan analisis deskriptif yang dilakukan, skor tertinggi diperoleh pada indikator (1) "kepuasan pembelajaran saat ini" dengan skor 1388 dan rata-rata 3,37. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan pengalaman pembelajaran yang mereka alami saat ini. Rata-rata kepuasan pada indikator ini berada pada kategori tinggi. Indikator lainnya juga mendapatkan skor yang tinggi, menunjukkan kepuasan yang baik dari responden terhadap aspek-aspek lain dalam kualitas pelayanan dosen.

Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan itu sendiri dengan membandingkan harapan dan kenyataan (Hafid dan Ambiapuri, 2021). *Satisfaction* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka (Chasanah, 2020). Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasan terhadap kegiatan tersebut (Basna, 2016). Kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang atau tidak senang dalam beraktivitas (Nurjannah, 2020).

* Pembahasan hasil penelitian mengenai pengaruh fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Keperawatan Angkatan 2020 Dari hasil uji t dimana nilai sebesar 1.685 lebih kecil sebesar 1.804 dengan nilai signifikan sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,05 atau 5% sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya Fasilitas Pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hal ini sesuai dengan latar belakang penelitian bahwa fasilitas sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa, karena dengan fasilitas yang baik dan bagus maka akan sangat memudahkan mahasiswa untuk beraktivitas dalam proses belajar serta mampu memberikan rasa nyaman bagi mahasiswa, artinya ada timbal balik antara universitas yang menyediakan fasilitas dan mahasiswa mendapatkan kenyamanan, sehingga kepuasan mahasiswa dapat terwujud (Heriyanto, 2017).
* Pembahasan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Keperawatan Angkatan 2020 Dari hasil uji t dimana nilai sebesar 1.685 lebih kecil sebesar 2.803 dengan nilai signifikan sebesar 0,026 < 0,05 atau 5%. sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel Kualitas Pelayanan Dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.
* Hasil Penelitian ini sejalan dengan Idris dan Djafar (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pattiwaelapia (2020), Sabihaini dan Satoto (2016) dan Angelova dan Zekiri (2011) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sehingga dapat diartikan bahwa dengan memberikan pelayanan yang baik maka konsumen akan mendapatkan apa yang dibutuhkan serta dalam proses konsumsi jasa tersebut konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, adanya pelayanan yang baik akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian produk jasa yang ditawarkan (Fernandes dan Marlius, 2018).
* Pembahasan hasil penelitian mengenai pengaruh fasilitas pembelajaran dan kualitas pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Keperawatan Angkatan 2020 Dari hasil uji f nilai sebesar 6.872 dan 3,23 dengan nilai signifikan sebesar 0,001 < 0,05 atau sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel Fasilitas Pembeljaran (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan Dosen (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

# KESIMPULAN

1. Hasil analisis deskriptif fasilitas pembelajaran, menyatakan bahwa mahasiswa merasa puas dengan fasilitas pembelajaran di Universitas Muhammadiyah Lamongan, terutama terkait fasilitas peralatan laboratorium, meskipun ada ketidakpuasan terhadap ketersediaan koleksi buku dan literatur di perpustakaan, memberikan wawasan penting untuk peningkatan kualitas fasilitas pembelajaran, terutama dalam meningkatkan ketersediaan sumber belajar di perpustakaan. Hasil analisis deskriptif kualitas pelayanan dosen, menyatakan bahwa mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lamongan merasa puas dengan kualitas pelayanan dosen di institusi tersebut, dikarenakan dosen-dosen yang dianggap andal dan mampu memberikan pelayanan yang baik. Hasil analisis deskriptif kepuasan mahasiswa, menyatakan bahwa mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lamongan merasa puas dengan kualitas pelayanan dosen di institusi tersebut. Skor tinggi pada indikator kepuasan pembelajaran menunjukkan bahwa pengalaman pembelajaran responden dianggap memuaskan. Rata-rata kepuasan yang tinggi pada indikator-indikator lainnya juga mengindikasikan bahwa responden merasa puas dengan berbagai aspek dalam kualitas pelayanan dosen, seperti keandalan, kemudahan pendaftaran, dan program pengembangan bahasa, kepemimpinan, serta kewirausahaan.
2. Fasilitas Pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Fasilitas pembelajaran yang memadai, termasuk ruang kelas yang nyaman, perpustakaan yang lengkap, laboratorium yang dilengkapi dengan peralatan yang memadai, serta penggunaan teknologi pembelajaran yang efektif, berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Fasilitas ini menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan memberikan pengalaman belajar yang baik.
3. Kualitas Pelayanan dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kualitas pelayanan dosen, meliputi komunikasi yang efektif, ketersediaan waktu konsultasi, pengalaman dan keahlian dosen, serta sikap dan perilaku dosen, juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dosen yang mampu menyampaikan materi dengan baik, memberikan bimbingan tambahan, memiliki kompetensi dalam bidangnya, dan memiliki sikap yang baik terhadap mahasiswa, akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.
4. Fasilitas Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Dosen secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Fasilitas pembelajaran dan kualitas pelayanan dosen saling berhubungan dan saling mempengaruhi dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa. Kedua faktor ini harus diperhatikan secara holistik dan diintegrasikan dengan baik untuk mencapai kepuasan mahasiswa yang optimal.

# DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, A., & Chuweni, N. N. (2019). Study On Passengers Satisfaction On Facilities Management Services In Kuala Lumpur Central Railway Station.

Abidin, N., Sandy, G. A., & Hasan, H. (2020). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Kabupaten Manokwari Papua Barat Tahun 2019. *Pedagogik: Jurnal Pendidikan*, *15*(1), 27-39.

Anggraini, P. (2022). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang)* (Doctoral Dissertation, Uin Ar-Raniry).

Aulia, N., & Mulyana, O. P. (2018). Hubungan Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Produk Online Tas Omace. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi.*, *5*(3).

Basna, F. (2016). Analisis Gaya Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, 4(3).

Bustami, B., Muhammad, M., Yunizar, Z., Rosnita, L., Meiyanti, R., Afrillia, Y., ... & Harahap, I. T. (2022). Pelatihan Pembuatan Media Pembelajaran Online Dan Perakitan Komputer Pada Sekolah Di Desa Paloh Lada Kecamatan Dewantara. *Meuseuraya-Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 78-87.

Chasanah, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik, Faculty Image, Dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimoderasi Oleh Good University Governance (Gug)

Cunningham L.F., dan Lee, M. (1996). Customer Loyalty in the Air Industry. Transportation Quarterly 50 (2), 57-72.

Cuthbert, P. F. (1996). Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer? Part 1. *Managing Service Quality: An International Journal*, *6*(2), 11-16.

Faridah, V. N., Aris, A., Sholikhah, S., Nurafifah, D., & Prastiwi, R. (2021). Peningkatan domain kognitif, afektif dan psikomotor dalam program pembelajaran di luar kampus pada mahasiswa fakultas ilmu kesehatan universitas muhammadiyah lamongan: Improvement of cognitive, affective and psychomotor domains in off-campus learning programs for students of the faculty of health sciences, universitas muhammadiyah lamongan. *Bali Medika Jurnal*, *8*(4), 455-463.

Fatonah, N. (2022). Pemgaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Asrama, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Asrama Menara 2 Unj (Studi Kasus Pada Asrama Mahasiswa Menara 2 Universitas Negeri Jakarta) (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).

Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.

Ghozali, M., Azmi, M. U., & Nugroho, W. (2019). Perkembangan Bank Syariah Di Asia Tenggara: Sebuah Kajian Historis. *Falah: Jurnal Ekonomi Syariah*, *4*(1), 44-55.

Ghozi, S., & Hilmansyah, H. (2021). Pengembangan Instrument Pengukuran Kualitas Layanan Perguruan Tinggi: Sistematic Literature Review Pada Publikasi Internasional. *Prosiding Seminastika*, *3*(1), 166-176.

Ginanjar, N. S., Sari, D. R., & Mulyani, R. (2020). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE PGRI Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, *6*(3), 71-80.

Gusty, S., Nurmiati, N., Muliana, M., Sulaiman, O. K., Ginantra, N. L. W. S. R., Manuhutu, M. A., ... & Warella, S. Y. (2020). *Belajar mandiri: Pembelajaran daring di tengah pandemi Covid-19*. Yayasan Kita Menulis.

Hafid, M., & Ambiapuri, E. (2021). Studi tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Layanan Mahasiswa ASM Ariyanti dengan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM). Indonesian Journal of Office Administration, 3(2), 25-36.

Hamza, N. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Biro Administrasi Akademik dan Kerjasama Universitas Islam Malang).

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), 116-128.

Hartanto, C. F. B., Octavianus, S., & Paduppai, A. M. (2022, August). Kesiapan Sumber Daya Manusia Pendidikan dalam Difusi Inovasi Teknologi Informasi di Lembaga Pendidikan. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 13, No. 01, pp. 1412-1418).

Hayati, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Btn Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Physical Evidence Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Kpm Pkh Di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, *4*(1), 27-35.

Heriyanto (2017) Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangeran Banten.

Heriyanto (2017). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa.

<https://umla.ac.id/berita/detail/penerimaan-mahasiswa-baru>

Huda, K. W., & Rohmiyati, Y. (2019). Analisis Gerakan Literasi Sekolah (Gls) Dengan Media Buku Cerita Bergambar Di Sd Negeri Wotan 02 Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, *8*(4), 117-126.

Ilyas, I., Marisa, F., & Purnomo, D. (2018). Implementasi Metode Trend Moment (Peramalan) Mahasiswa Baru Universitas Widyagama Malang. *Jointecs (Journal Of Information Technology And Computer Science)*, *3*(2), 69-74.

Immannudin, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Pelayanan Tata Usaha Kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau)* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Riau).

Irmansyah, D. K., Handayani, S., & Sugiarti, Y. (2016). Pengaruh Kompetensi Lulusan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.

Jayanti, F., & Arista, N. T. (2018). Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. *Competence: Journal of Management Studies*, *12*(2).

Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Relevance: Journal Of Management And Business*,

Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). Marketing 3.0: From Products To Customers To The Human Spirit. In *Marketing Wisdom* (Pp. 139-156). Springer, Singapore.

Krisdayanto, I., Haryono, A. T., & Gagah, E. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di I Cafe Lina Putra Net Bandungan. *Journal Of Management*, *4*(4).

Kurbani, A. (2019). Pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa kuliah pada universitas PGRI palembang. Jurnal media wahana ekonomika, 13(4).

Kurbani, A. (2019). Pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa kuliah pada universitas PGRI palembang. *Jurnal media wahana ekonomika*, *13*(4).

Lestari, N. D., & Yusmiono, B. A. (2018). Analisis Penggunaan Sarana dan Prasarana untuk Menunjang Kegiatan Belajar Mahasiswa di Universitas PGRI Palembang Tahun Akademik 2016/2017. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)*, *3*(1), 41-51.

Lestari, S. I. (2019). Perancangan Interior Laboratorium Studio Fakultas Seni Dan Desain Universitas Potensi Utama. *Proporsi: Jurnal Desain, Multimedia Dan Industri Kreatif*, *4*(2), 115-125.

Makbul, M. (2021). Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian.

Mamahit, K. P., Lengkong, F. D., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Smp Negeri 2 Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. *Jurnal Administrasi Publik*, *5*(67).

Marianto, H. (2023). Level Of Anxiety Of Final Semester Students In Completing Thesis For Bk Students At Pgri University, West Sumatra. *Eductum: Journal Research*, *2*(1), 09-13.

Maula, I. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fkip Universitas Pancasakti Tegal Tahun Akademik 2019/2020 (Doctoral Dissertation, Universitas Pancasakti Tegal).

Meilinda, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Penumpang Pesawat Lion Air Di Pontianak* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Pontianak).

Muslim, A. Q., & Suci, I. G. S. (2020). Peran Manajemen Pendidikan Nonformal Berbasis Masyarakat Sebagai Upaya Peningkata Sumber Daya Manusia Di Indonesia. *Pratama Widya: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, *5*(2), 159-168.

Noviandari, H., Padillah, R., & Nugroho, D. (2022). Pengaruh Kecemasan Mahasiswa Dan Dukungan Keluarga Terhadap Proses Penyusunan Skripsi Di Universitas Pgri Banyuwangi. *Bimbingan Dan Konseling Banyuwangi*, *1*(1), 1-6.

Nugraha, N. (2019). Pentingnya Pembelajaran Kontekstual Untuk Membentuk Karakter Siswa. *Citizenship Jurnal Pancasila Dan Kewarganegaraan*, *1*(1), 21-41.

Nurjamad, M. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Pada Kepuasan Pelanggan Fitur Go-Ride Pt. Gojek Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Teknologi*, *13*(1), 1-11.

Nurjannah, N. (2020). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Iai Muhammadiyah Sinjai. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, *11*(2), 51-57.

Nurkamal, M. A. S., & Undang Juju, S. E. (2019). *Pengaruh Suasana Toko Dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pada Konsumen Cafe Cupola. Id Bandung)* (Doctoral Dissertation, Perpustakaan Feb-Unpas Bandung).

Perkasa, D. H., & Putra, W. B. T. S. (2020, April). Peran Kualitas Pendidikan, Biaya Pendidikan, Lokasi Dan Citra Merek Dalam Mempengaruhi Minat Siswa Memilih Perguruan Tinggi Xyz. In *Prosiding Seminar Nasional Program Pascasarjana Universitas Pgri Palembang*.

Perwira, Y., Sitohang, A., & Stephanie, A. D. (2022). Analisa Metode C4. 5 Untuk Mengetahui Faktor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring. Jurnal Sistem Informasi dan Ilmu Komputer Prima (JUSIKOM PRIMA), 5(2), 141-147.

Pribadi, A. P. F. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Melalui Kepuasan Konsumen Terhadap Kepercayaan Konsumen: Studi Pada Jamaah Tombo Ati Muslim Tour & Travel Malang 3 Tahun Terakhir* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).

Priyono, B. H., Qomariah, N., & Winahyu, P. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Guru Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Guru Sman 1 Tanggul Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, *4*(2), 144-160.

Rangkuti, F. (2018). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur Strat. Meningk. Kep. Plg*. Gramedia Pustaka Utama.

Rinaldo Fernandes, A. A., & Solimun. (2023). Innovation-Based Research Using Structural Flexibility And Acceptance Model (Sfam). *Cogent Business & Management*, *10*(1), 2128255.

Rizaldi, M. L., & Hardini, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Kelurahan Padurenan, Bekasi Timur. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, *14*(2).

Rizvi, L. J., Ayupp, K., & Jaafar, N. (2019). Corporate Governance Overview-The Saudi Arabian Context.

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, *2*(2), 312-318.

Rosyihuddin, M. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Puskesmas Sidayu Kabupaten Gresik)* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).

Saefurridjal, A., Rahman, I. A., Karimah, I., & Ibrahim, D. Z. (2023). Dasar Filosofis Dalam Perumusan Tujuan Lembaga Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, *9*(1).

Suryani, N. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri Kc Dumai. *Al-Hisbah Jurnal Ekonomi Syariah*, *3*(1), 53-65.

Sutejo, B. (2019). Pengaruh Kebijakan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Di Stie Eka Prasetya Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, *3*(2), 142-156.

Syakur, A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau Dari Model Pembelajaran Di Akademi Farmasi Surabaya. *Reformasi*, *8*(2), 100-108.

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.

Verriana, R. I., & Anshori, M. Y. (2017). Pengaruh kualitas layanan (service quality) terhadap loyalitas melalui kepuasan pada mahasiswa universitas NU Surabaya. *Accounting and Management Journal*, *1*(1).

Warnadi, W. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan akademik dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indragiri (STIE-I) RENGAT. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 8(1), 10-20.

Widiansyah, A. (2018). Peranan sumber daya pendidikan sebagai faktor penentu dalam manajemen sistem pendidikan. *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, *18*(2), 229-234.

Yulinda, W., & Mukti, A. H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal Dan Umkm*, *1*(1), 38-45