

**PENGARUH PERSEPSI TENTANG SARANA PRASARANA PERKULIAHAN DAN PELAYANAN
ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
(STUDI PADA MAHASISWA JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG)**

*Ghina Hanifa, Sri Ulfa Sentosa, Armiami
Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*

*Jalan Prof. Dr. Hamka Kampus Air Tawar, Padang, Sumatera Barat, Indonesia, 235131
e-mail: ginahanifa46@gmail.com*

Abstract:

This study aims to find out and analyze: (1) The effect of student's perceptions on lecture infrastructure in student's satisfaction on the students of Department of Economics Education UNP, (2) The effect of student's perceptions on academic administration services in student's satisfaction on the students of Department of Economics Education UNP, (3) the effect of students' perceptions on lecture infrastructure and academic administration services simultaneously on student satisfaction. The type of this study is quantitative descriptive. The study population was economic education students from the class of 2014-2016, the population amounted to 273 people with a sample of 163 people taken using the proportionate random sampling method with a cluster sampling technique. Data was analyzed by analysis using multiple linear regression. The results of the study show that (1) there is a positive significant effect between the perceptions of students about lecture infrastructure facilities on student satisfaction, it can be seen from $\text{sig } 0,001 < 0,05$, (2) there is a positive significant effect between students' perceptions of academic administration services towards student satisfaction, as seen from $\text{sig } 0,028 < 0,05$, (3) there is a positive significant influence between the perceptions of students about lecture infrastructure and academic administration services simultaneously on student satisfaction, seen from $\text{sig } 0,000 < 0,05$.

Keyword: *Perceptions, Lecture Infrastructure, Academic Administration Services, Student's Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kepuasan adalah faktor utama yang bisa membuat konsumen tetap bertahan dan tidak berpindah kepada perusahaan lain. Kepuasan konsumen menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan. Karena apabila seorang konsumen merasa puas dengan kinerja perusahaan, maka konsumen akan loyal terhadap perusahaan dan dalam jangka panjang akan menguntungkan perusahaan. Untuk tetap menjaga kepuasan konsumen, maka salah satu cara yang perlu dibenahi kembali adalah perbaikan dan peningkatan kualitas baik itu dari segi pelayanan maupun kelengkapan fasilitasnya yang memang harus disesuaikan dengan kebutuhan konsumen (Musanto, 2014).

Kepuasan konsumen ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa (Lupiyoadi, 2013:228). Sedangkan menurut Rangkuti (2003:30), "Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus kepada lima dimensi jasa". Ada lima faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu: (1) Kualitas produk, (2) Kualitas pelayanan, (3) Faktor emosional, (4) Harga, (5) Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa.

Di dalam sebuah perguruan tinggi, mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen yang merasakan langsung pelayanan pendidikan, dikarenakan mahasiswa terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu instansi pendidikan tersebut. Setiap mahasiswa memiliki harapan yang berbeda terkait kebutuhan dan keinginan yang diperlukan serta pelayanan administrasi pendidikan yang diterima dari pihak Universitas. Setiap perguruan tinggi harus memikirkan strategi pemasaran yang baik, paling tepat dan sesuai agar dapat bertahan dan terus berkembang dalam dunia pendidikan.

Disebutkan pada salah satu prinsip ISO bahwa pengukuran kepuasan pelanggan wajib dilakukan sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap sistem yang diterapkan. Ini berarti bahwa keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Kotler (2009) bahwa “seorang konsumen akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, begitu juga sebaliknya, konsumen akan merasa kecewa apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan”. Dalam hal ini kepuasan mahasiswa dapat diartikan bahwa apabila semua keinginan dan kebutuhan mahasiswa terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi terpenuhi dengan baik.

Universitas Negeri Padang merupakan salah satu Universitas Negeri yang ada di Sumatera Barat yang memiliki delapan fakultas, diantaranya Fakultas Bahasa dan Seni (FBS), Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan (FMIPA), Fakultas Teknik (FT), Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP), Fakultas Ilmu Sosial (FIS), Fakultas Ekonomi (FE), Fakultas Pariwisata dan Perhotelan (FPP). Pelayanan yang diberikan pada umumnya ditujukan pada kebutuhan mahasiswa UNP selalu berusaha melayani segala kebutuhan mahasiswa, dengan harapan mahasiswa merasa terpuaskan.

Sebagai penyedia layanan Universitas Negeri Padang harus memperhatikan dan mempertahankan kualitas sarana dan prasarana serta layanan administrasi dengan cara melakukan peningkatan serta mengevaluasi secara terus menerus dan berkomitmen untuk memberikan layanan yang memuaskan mahasiswa serta melahirkan lulusan berkualitas. Menurut Prayitno (2007:3) sebagai penyedia layanan perguruan tinggi berkewajiban memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga mahasiswa mencapai keberhasilan yang optimal.

Sebagai salah satu Fakultas di Universitas Negeri Padang yang memperoleh Akreditasi A dari BAN PT tahun 2015 termasuk juga Fakultas Ekonomi yang juga telah bersertifikat ISO 9001:2008, penulis tertarik untuk meneliti sejauhmana kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana perkuliahan yang ada serta layanan administrasi akademik yang diterima oleh mahasiswa.

Sarana dan prasarana yang menunjang perkuliahan serta pelayanan administrasi akademik Fakultas Ekonomi UNP merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam kegiatan pendidikan yang dilaksanakan pada Fakultas Ekonomi UNP. Secara umum, sarana pendidikan merupakan berbagai peralatan/ perlengkapan yang dipergunakan secara langsung di lingkungan kampus untuk menunjang proses perkuliahan agar dapat berjalan dengan lancar, efektif, efisien, dan berkelanjutan guna mencapai tujuan pendidikan. Sedangkan prasarana pendidikan memberikan kontribusi secara tidak langsung dalam menunjang proses pendidikan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi bagian ketujuh standar sarana dan prasarana pasal 38 ayat 1 dan 2 yaitu : (1) Setiap perguruan tinggi wajib memiliki sarana untuk menunjang proses pembelajaran yang meliputi: (a) perabot; (b) peralatan pembelajaran; (c) media pembelajaran; (d) buku dan sumber belajar lain; (e) bahan habis bakar; (f) perlengkapan lain yang diperlukan; (2) Setiap perguruan tinggi wajib memiliki prasarana untuk menunjang proses pembelajaran yang meliputi: (a) lahan; (b) ruang kelas; (c) ruang pimpinan perguruan tinggi, (d) ruang dosen; (e) ruang tata usaha; (f) ruang perpustakaan; (g) ruang laboratorium; (h) ruang bengkel kerja; (i) ruang unit produksi; (j) ruang kantin; (k) tempat berolahraga.

Berdasarkan Standar Nasional Perguruan Tinggi diatas, penulis membatasi sarana dan prasarana yang akan diteliti. Sarana dan Prasarana yang akan diteliti oleh penulis di Fakultas Ekonomi UNP yaitu :

Tabel 1. Data Sarana dan Prasarana Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

No	Nama	Jumlah	Keterangan
1.	Ruang Kuliah	31	- 24 lokal kuliah S1 FE UNP - 7 lokal kuliah Magister FE UNP (S2) - Laboratorium Micro teaching
2.	Laboratorium	3	- Laboratorium Komputer (2) - Laboratorium Administrasi Perkantoran
3.	Hospot Area	1	-
4.	Ruang Baca Fakultas	1	-
5.	Ruang Tata Usaha	1	-

Sumber : Data Diolah 2018

Pelayanan administrasi akademik adalah segala bentuk kegiatan melayani pelanggan terkait dengan jasa yang berhubungan dengan akademik sesuai dengan prinsip tertentu guna mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Menurut Parasuraman (2003) bahwa konsep kualitas layanan yang

diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi dapat dilihat dari beberapa segi. Ada 5 dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk. (Tjiptono. 2014: 282) dalam mengukur layanan, yaitu : (1) Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (2) Daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; (3) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf dan dosen, bebas dari biaya dan resiko atau keragu-raguan; (4) Empati (*emphy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan; (5) Bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. .

Layanan administrasi akademik di Fakultas Ekonomi UNP meliputi layanan yang diperuntukkan bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi UNP dalam mengurus segala kegiatan administrasi yang dibutuhkan seperti pengurusan surat aktif kuliah, surat observasi, surat penelitian, dan lain sebagainya. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap sarana prasarana perkuliahan dan juga layanan administrasi akademik, maka penulis melakukan observasi awal terhadap mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi angkatan 2014 sampai angkatan 2016 sebanyak 33 orang mahasiswa pada bulan April 2018. Data hasil observasi awal dengan mahasiswa Pendidikan Ekonomi adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Observasi tentang Sarana Prasarana Perkuliahan

No	Pernyataan	Total Score	Rerata
1.	Kursi dan meja nyaman digunakan	116	3.51
2.	Ruang hospot area memiliki fasilitas seperti colokan listrik yang memadai	96	2.90
3.	Ruang laboratorium <i>micro teaching</i> memiliki suasana nyaman dan bersih	110	3.33
4.	Fasilitas komputer yang ada berfungsi dengan baik	132	4
5.	Daftar buku yang terdapat dalam catalog perpustakaan menjamin dengan memenuhi kebutuhan referensi mahasiswa	113	3.42
6.	Pegawai ruang baca fakultas melayani sesuai kebutuhan mahasiswa dengan baik dan ramah	108	3.27

Sumber : Data Diolah 2018

Tabel 3. Hasil Observasi tentang Pelayanan Administrasi Akademik

No	Pernyataan	Total Score	Rerata
1.	Staf administrasi akademik cepat tanggap dalam melayani kebutuhan mahasiswa	108	3.27
2.	Staf administrasi akademik santun dan ramah dalam memberikan pelayanan	109	3.60
3.	Pelayanan administrasi yang diberikan kepada saya selalu terselesaikan dengan cepat	101	3.06
4.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	102	3.09

Sumber : Data Diolah 2018

Dari data tabel diatas, terlihat bahwa pertama, terdapat rerata 3.51 yang berarti mahasiswa kurang setuju tentang kenyamanan kursi dan meja yang digunakan. Hal ini terbukti dengan masih terdapat kursi dan meja yang goyang ketika digunakan. Kedua, terdapat rerata 2.90 yang berarti mahasiswa tidak setuju dengan pernyataan mengenai ruang hospot area dan fasilitas colokan listrik. Hal ini terbukti karena mahasiswa banyak yang mengeluhkan tentang colokan listrik yang ada di ruang hospot area. Ruang hospot area merupakan area terbuka untuk mahasiswa yang ingin mengerjakan aktifitas pembelajaran, tetapi masih belum didukung dengan

fasilitas yang lengkap seperti colokan listrik. Dari keterangan mahasiswa dan penulis rasakan, colokan listrik yang ada di hospot area tidak berfungsi seluruhnya. Hal ini membuat mahasiswa kurang puas dikarenakan sebagian besar mahasiswa mengerjakan aktifitas pembelajaran menggunakan laptop yang membutuhkan colokan listrik, selain itu WI-FI yang ada di ruang hospot juga terkadang hilang timbul.

Ketiga, terdapat rerata 3.33 yang berarti mahasiswa tidak setuju dengan suasana di laboratorium *microteaching* nyaman dan bersih. Ini membuktikan mahasiswa masih kurang puas terhadap suasana di laboratorium *microteaching*. Hal ini disebabkan laboratorium *microteaching* terkadang berbau apek dan pengap serta karpetnya yang berbau sehingga menimbulkan ketidaknyamanan ketika memasuki ruangan tersebut.

Keempat terdapat rerata 4 yang berarti mahasiswa kurang setuju tentang keberfungsian fasilitas komputer yang ada di laboratorium komputer. Hal ini dikarenakan menurut keterangan mahasiswa dan penulis rasakan sendiri komputer yang ada di laboratorium komputer sebagian masih ada yang belum berfungsi dengan baik, sehingga membuat mahasiswa kurang nyaman akan hal itu.

Kelima terdapat rerata 3.42 dan 3.27 yang berarti mahasiswa tidak setuju dengan keadaan yang ada di ruang baca Fakultas Ekonomi yang biasa disebut perpustakaan FE. Hal terbukti dengan keterangan mahasiswa tentang daftar buku yang terdapat dalam katalog perpustakaan FE UNP serta layanan waktu peminjaman yang kurang dari 10 jam/1hari. Dari keterangan mahasiswa, daftar buku yang terdapat dalam katalog perpustakaan FE UNP masih belum memenuhi kebutuhan mahasiswa. Terkadang mahasiswa tidak menemukan buku yang diperlukan. Kemudian layanan perpustakaan FE UNP menurut mahasiswa masih belum optimal ini terlihat dari jangka waktu peminjaman buku yang kurang 10 jam/ 1hari dan apabila lebih dari 10 jam maka akan dikenakan denda. Menurut petugas perpustakaan hal ini terjadi karena koleksi buku pada perpustakaan Fakultas Ekonomi sedikit dan belum lengkap. Hal ini menimbulkan kurang puasnya mahasiswa dari segi pelayanan dan waktu peminjaman di perpustakaan FE UNP.

Selanjutnya mengenai pelayanan administrasi akademik di FE UNP terdapat rerata 3.27, 3.06, dan 3.60 yang berarti mahasiswa tidak setuju dengan pernyataan tentang keadaan pelayanan administrasi akademik di FE UNP. Dari keterangan mahasiswa, pelayanan administrasi masih kurang ramah ketika mahasiswa melakukan pengurusan administrasi yang diperlukan. Kemudian, mahasiswa juga masih kurang puas atas layanan penyelesaian pengurusan administrasi di FE UNP. Contohnya pengurusan surat pada bagian administrasi fakultas terkadang tidak selesai tepat waktu dan terkesan lama. Menurut mahasiswa permohonan pembuatan surat yang telah diajukan tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan. Dalam hal ini ada 3 hari sampai 2 minggu surat tersebut belum bisa diterima mahasiswa. Dari keterangan mahasiswa dan penulis rasakan keterlambatan surat diterima terkadang karena kesalahan pengetikan yang menyebabkan surat dibuat ulang, dan menambah masa tunggu dalam penerimaan surat. Menurut keterangan pegawai administrasi Fakultas Ekonomi surat yang diinginkan sudah selesai namun belum bisa diterima mahasiswa dikarenakan surat tersebut belum ditandatangani oleh pejabat.

Dari uraian dan fenomena yang ditemukan di lapangan maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut yang bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Tentang Sarana Prasarana Perkuliahan dan Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013:11). Populasi dalam penelitian adalah mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNP dari angkatan 2014 sampai angkatan 2016. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *proportionate random sampling* dengan teknik *cluster sampling* dengan jumlah sampel sebesar 163 orang. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini disusun dengan menggunakan skala likert. Setiap pernyataan mempunyai lima alternatif jawaban. Untuk itu ditetapkan bobot bagi alternatif yang dipilih berdasarkan skala

likert. Untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat ukur yang dapat dipercaya, maka harus dilakukan dua macam pengujian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Pada tahap menganalisa data persepsi mahasiswa pendidikan ekonomi tentang sarana prasarana perkuliahan dan pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa dilakukan analisis deskriptif variabel dan uji asumsi klasik dengan menggunakan uji normalitas, multikolinearitas, homogenitas, sedangkan untuk menguji hipotesis menggunakan analisis regresi berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan menggunakan *Uji Kolmogorov-Smirnov Test* sebesar 0,886 dengan signifikansi $0,886 > \alpha$ (0,05). Dengan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian sudah berdistribusi secara normal.

Uji multikolinearitas dilakukan untuk membuktikan ada tidaknya hubungan yang linear antara variabel bebas satu dengan variabel bebas yang lainnya. Untuk menguji adanya multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai *Varians Inflating Factor*. Nilai VIF (*Varians Inflating Factor*) kedua variabel bebas bernilai sekitar 1 yaitu pada variabel X_1 sebesar 1,026 dan pada variabel X_2 sebesar 1,026 dan tingkat tolerance mendekati 1. Dengan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas atau tidak ada hubungan antara sesama variabel bebas.

Uji heterokedastisitas digunakan untuk melihat varians residual dari suatu pengamatan yang tidak sama, dan untuk melihat ada tidaknya gejala heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas dilakukan dengan menggunakan Uji Glejser dengan nilai signifikansi variabel X_1 sebesar $0,610 > 0,05$ dan nilai signifikansi variabel X_2 sebesar $0,167 > 0,05$. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa varian residual model regresi ini adalah homogen atau model regresi yang diperoleh terbebas dari kasus heterokedastisitas.

Analisis Regresi

Penelitian ini menganalisis pengaruh 2 variabel bebas yaitu persepsi mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi tentang sarana prasarana perkuliahan (X_1) dan pelayanan administrasi akademik (X_2) serta 1 variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa (Y). Dari pengolahan data diperoleh hasil pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. Analisis Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	43,358	8,314		5,215	,000
	X1	,364	,105	,261	3,454	,001
	X2	,127	,057	,167	2,214	,028

Sumber : Data Diolah 2018

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa koefisien regresi dari masing-masing variabel yakni koefisien persepsi mahasiswa tentang sarana prasarana perkuliahan (X_1) adalah 0,364 dan pelayanan administrasi akademik (X_2) adalah 0,127 dengan nilai konstanta 43,358. Jadi nilai koefisien regresi dari variabel di dalam tabel dapat disubstitusikan ke dalam persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

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

$$Y = 43,358 + 0,364 X_1 + 0,127 X_2$$

Koefisien regresi variabel di atas mempunyai arti sebagai berikut:

Nilai konstanta sebesar 43,358 berarti bahwa tanpa adanya sarana prasarana perkuliahan dan pelayanan administrasi akademik maka kepuasan mahasiswa sebesar 43,358. Nilai koefisien dari variabel sebesar 0,364 ini berarti bahwa jika sarana prasarana perkuliahan meningkat satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 36,4% serta nilai koefisien dari variabel sebesar 0,127 ini berarti bahwa jika pelayanan administrasi akademik meningkat satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 12,7%.

Pengaruh persepsi mahasiswa tentang sarana prasarana perkuliahan dan pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah positif sebesar 0,364 dan 0,127. Koefisien regresi bernilai positif artinya hubungan positif dan signifikan antara persepsi mahasiswa tentang sarana prasarana perkuliahan dan pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Setiap peningkatan sarana prasarana perkuliahan 1 satuan yang akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,364 serta setiap peningkatan pelayanan administrasi akademik 1 satuan yang akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,127. Artinya bentuk pengaruh persepsi mahasiswa tentang sarana prasarana perkuliahan dan pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah positif. Hal ini berarti semakin baik persepsi mahasiswa tentang sarana prasarana perkuliahan dan pelayanan administrasi akademik maka akan cenderung semakin baik atau meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu persepsi mahasiswa tentang sarana prasarana perkuliahan dan pelayanan administrasi akademik secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa.

Tabel 5. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2693,730	2	1346,865	9,874	,000 ^b
	Residual	21823,878	160	136,399		
	Total	24517,607	162			

Sumber : Data Diolah 2018

Dari hasil pengolahan data pada Tabel di atas didapatkan hasil nilai signifikan hipotesis sebesar 0,000, hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih < 0,05 maka hipotesis diterima. Disimpulkan bahwa terdapat pengaruh persepsi mahasiswa tentang sarana prasarana perkuliahan dan pelayanan administrasi akademik secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen yaitu persepsi mahasiswa tentang sarana prasarana (X1) dan pelayanan administrasi akademik (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa (Y)

Tabel 6. Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	43,358	8,314		5,215	,000
	X1	,364	,105	,261	3,454	,001
	X2	,127	,057	,167	2,214	,028

Sumber : Data Diolah 2018

Dari analisis Tabel 30 untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen yaitu sebagai berikut:

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah persepsi mahasiswa tentang sarana prasarana perkuliahan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil olahan data uji t pada Tabel 30 diperoleh nilai sig sebesar 0,001 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa sarana prasarana perkuliahan berpengaruh secara signifikan dan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Jadi, dapat disimpulkan apabila sarana prasarana perkuliahan ditingkatkan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat. Sehingga hipotesis I (H_a) diterima.

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah pelayanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil olahan data uji t pada Tabel 30 diperoleh nilai sig sebesar 0,028 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik berpengaruh secara signifikan dan

berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Jadi, dapat disimpulkan apabila pelayanan administrasi akademik ditingkatkan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat. Sehingga hipotesis I (H_a) diterima.

Untuk mengetahui kontribusi dari variabel independen dan dependen dapat dilihat dari *R Square* nya. Koefisien determinasi *R* pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. *R* sudah disesuaikan dengan derajat bebas dari masing-masing kuadrat yang tercakup di dalam perhitungan *R*.

Tabel 7. Koefisien Determinasi R^2
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,331 ^a	,110	,099	11,67901

Sumber : Data Diolah 2018

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *R Square* sebesar 0,110. Hal ini mengindikasikan bahwa keterlibatan sarana prasarana perkuliahan dan pelayanan administrasi akademik adalah sebesar 11,0%, sedangkan sisanya 89,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Sarana Prasarana Perkuliahan dan Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi UNP

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara bersama-sama pengaruh persepsi mahasiswa tentang sarana prasarana perkuliahan dan pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi UNP. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, diketahui bahwa persepsi mahasiswa tentang sarana prasarana perkuliahan dan pelayanan administrasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini didukung dengan analisis regresi berganda yang telah dilakukan yaitu R^2 sebesar 0,110 atau 11,0% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh sarana prasarana perkuliahan dan pelayanan administrasi akademik, sedangkan sisanya 89,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kepuasan mahasiswa adalah sikap dari seorang mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari segi akademik, non akademik dan sebagainya, kemudian dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh mahasiswa setelah mendapatkan pelayanan tersebut. (Sopiatin, 2010: Sarjono, 2007).

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Rahmawati (2013), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu faktor-faktor yang berhubungan dengan produk universitas (kurikulum, kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang ditawarkan, serta pemenuhan kebutuhan/hak mahasiswa), faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga baik pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga baik pelayanan dari dosen maupun pegawai administrasi berkaitan dengan jaminan dan respon terhadap pemecahan masalah yang dihadapi mahasiswa khususnya yang berkaitan dengan akademik, dan faktor-faktor yang berkaitan dengan profesionalisme dosen dan kemudahan serta kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Amin dan Fatri (2016) bahwa sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Dan menurut Ristian (2017) terdapat hubungan positif dan berpengaruh secara signifikan antara sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Dalam penelitian ini kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh persepsi tentang sarana prasarana perkuliahan dan pelayanan administrasi akademik. Mahasiswa akan merasa puas apabila sarana prasarana perkuliahan yang digunakan serta pelayanan administrasi akademik yang diterima sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Sesuai dengan pendapat (Kotler, 2005: Tjiptono, 2011), kepuasan konsumen adalah adanya perbandingan antara persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk yang menimbulkan perasaan

senang atau kecewa terhadap kinerja tersebut serta kemudian dari perasaan tersebut timbul juga harapan-harapan terhadap kinerja dari suatu produk tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis temukan, penelitian terdahulu dan pendapat ahli sebelumnya dapat dikemukakan bahwa persepsi tentang sarana prasarana perkuliahan dan pelayanan administrasi akademik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya sarana prasarana perkuliahan yang baik dan pelayanan administrasi akademik yang baik mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Sarana Prasarana Perkuliahan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi UNP

Tujuan penelitian selanjutnya adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi mahasiswa tentang sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi UNP. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, diketahui bahwa 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.

Secara umum persepsi mahasiswa tentang sarana prasarana perkuliahan sudah memuaskan. Hal ini terlihat dari analisis tingkat capaian responden yang telah dilakukan dari keseluruhan indikator sarana prasarana perkuliahan. Namun demikian masih perlu pembenahan dan pengevaluasian dari pihak fakultas untuk aspek keberfungsian perpustakaan/ruang baca dikarenakan mahasiswa masih merasa kurang puas seperti dalam segi pelayanan waktu, peminjaman, ketersediaan sumber referensi dan lain sebagainya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sudiro (2015) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari sarana terhadap kepuasan mahasiswa. Dan menurut Purwandani (2016) terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis temukan dan juga penelitian terdahulu dapat dikemukakan bahwa persepsi mahasiswa tentang sarana prasarana perkuliahan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti semakin baik sarana prasarana perkuliahan yang ada maka semakin baik juga kepuasan mahasiswa dan mahasiswa akan merasa puas.

Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi UNP

Tujuan penelitian selanjutnya adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi UNP. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, diketahui bahwa persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti apabila pelayanan administrasi akademik ditingkatkan maka kepuasan mahasiswa juga akan meningkat.

Secara umum persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik sudah memuaskan. Hal ini terlihat dari analisis tingkat capaian responden yang telah dilakukan dari keseluruhan indikator pelayanan administrasi akademik. Namun demikian masih perlu pembenahan dan pengevaluasian dari pihak fakultas untuk aspek responsiveness atau daya tanggap dalam membantu pelanggan seperti kecepatan tanggapan staf administrasi akademik fakultas dalam menanggapi keluhan dan permintaan pelayanan mahasiswa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nismawati (2016) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Alauddin Makassar. Dan menurut Wijaya (2005) terdapat pengaruh antara pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis temukan dan juga penelitian terdahulu dapat dikemukakan bahwa persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti semakin baik pelayanan administrasi akademik yang diterima oleh mahasiswa maka semakin baik juga kepuasan mahasiswa dan mahasiswa akan merasa puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data kesimpulan yang dapat diambil dari Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Sarana Prasarana Perkuliahan dan Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi UNP adalah sebagai berikut: (1) Persepsi mahasiswa tentang sarana prasarana perkuliahan dan pelayanan administrasi akademik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi UNP. Hal ini berarti semakin meningkat sarana prasarana perkuliahan dan pelayanan administrasi akademik 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. (3) Persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa, artinya semakin meningkat pelayanan administrasi akademik yang diterima maka akan semakin meningkat pula kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, maka untuk meningkatkan sarana prasarana perkuliahan, pelayanan administrasi akademik dan kepuasan mahasiswa, penulis memberikan saran sebagai berikut: (1) Sarana Prasarana Perkuliahan. Penelitian ini memperlihatkan bahwa meskipun secara keseluruhan mahasiswa jurusan Pendidikan Ekonomi UNP sudah merasa puas terhadap sarana prasarana perkuliahan yang ada, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi oleh pihak fakultas yaitu: (a) Fasilitas colokan listrik pada hotspot area perlu ditingkatkan agar berfungsi secara keseluruhan, (b) Perawatan di laboratorium micro teaching perlu dioptimalkan agar tidak pengap dan bau, (c) Jadwal buka perpustakaan perlu ditambahkan dan sesuai dengan jam yang seharusnya, (d) Penambahan buku-buku referensi di perpustakaan, (e) Staf administrasi akademik ramah dalam melayani mahasiswa, (f) Pengurusan administrasi akademik sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan (g) Pengurusan administrasi akademik dilakukan dengan sungguh-sungguh agar tidak terjadi kesalahan berulang-ulang

DAFTAR PUSTAKA

- Amin dan Fatri. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Studi Pada Man Insan Cendekia Serpong Tangerang Selatan. Eduka.1. (1)
- Berry dan Parasuraman. 2003. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan. 21, 24-30
- Kementerian Riset Teknologi Pendidikan Tinggi. 2015. *Peraturan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi..* [Http://kopertis3.or.id/v5/2016/01/05/permenristekdikti-nomor44-tahun-2015-tentang-standar-nasional-pendidikan-tinggi/](http://kopertis3.or.id/v5/2016/01/05/permenristekdikti-nomor44-tahun-2015-tentang-standar-nasional-pendidikan-tinggi/). Diunduh pada 16 April 2018
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid I dan II*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Kotler, Philip. & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Edisi Ketiga Belas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia Jilid 2 Edisi 7*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Musanto, T. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 6. (2), 123-136
- Nismawati. 2016. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar (Angkatan 2012)*. Skripsi
- Prayitno. 2007. *Peningkatan Potensi Mahasiswa*. Padang: UNP Press
- Purwandani, Dela. 2016. Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal ADPEND*

- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*, cetakan kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum
- Rahmawati, Diana. 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia*. 9. (1)
- Ristiani, Ida Yunari. 2017. Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Coopetition*. 8. (2), 155-156
- Sarjono, Yetty. 2007. *Faktor- Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*. Varidika. 19. (1)
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sudiro. 2015. Pengaruh Sarana, Proses Pembelajaran dan Persepsi Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Politeknik Indonusa Surakarta. *Jurnal Saintech Politeknik Indonusa Surakarta* . 1. (4)
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Cawang: Gramedia
- Wijaya, Anton. 2005. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama*. Skripsi