



Prosiding Seminar Nasional Manajemen

Vol 1 (2) 2022: 158-168

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>

ISSN: 2830-7747; e-ISSN: 2830-5353



Tingkat Kepuasan Mahasiswa Unpam terhadap Fasilitas di Kampus Unpam Pusat

Dewi Umbara¹, Ita Amelia², Larasati³

^{1, 2, 3} Parodi Manajemen Universitas Pamulang

* Corresponding author: e-mail: itaamelia15@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima (Juni 2022) Disetujui (Juli 2022) Diterbitkan (Agustus 2022)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Pamulang terhadap fasilitas yang ada di kampus Unpam Pusat. Fasilitas yang diuji meliputi ruang kelas, mushola, fasilitas umum, area parkir, dan layanan akses teknologi informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah survei kuantitatif, di mana kuesioner dikirimkan kepada 102 mahasiswa dari berbagai program studi yang ada di universitas pamulang. Dengan demikian, Skala data menggunakan metode deskriptif untuk mengukur kepuasan secara keseluruhan, dan metode statistik inferensial digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara tingkat kepuasan responden dan karakteristik responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas dengan fasilitas yang ada, tetapi beberapa fasilitas mendapat penilaian rendah, yaitu area parkir yang kurang memadai dan kualitas jaringan internet yang buruk. Para penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak kampus dalam mengevaluasi dan meningkatkan fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada mahasiswa Universitas pamulang yang memberikan kontribusi lebih efektif dalam proses belajar mengajar.
Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Fasilitas	ABSTRACT
Keywords: level of satisfaction, facilities	<i>The aim of this research is to evaluate the level of satisfaction of Pamulang University students with the facilities available on the Central Unpam campus. The facilities tested include classrooms, prayer rooms, public facilities, parking areas and information technology access services. The research method used was a quantitative survey, where questionnaires were sent to 102 students from various study programs at Pamulang University. Thus, the data scale uses descriptive methods to measure overall satisfaction, and inferential statistical methods are used to identify the relationship between respondents' satisfaction levels and respondent characteristics. The research results showed that the majority of respondents were satisfied with existing facilities, but several facilities received low ratings, namely inadequate parking areas and poor internet network quality. It is hoped that this research will be useful for the campus in evaluating and improving existing facilities to provide better services to Pamulang University students who contribute more effectively to the teaching and learning process.</i>

PENDAHULUAN

Kepuasan adalah salah satu dari konsep multidimensi yang telah menjadi tema utama dari penelitian dalam disiplin-disiplin seperti psikologi, pemasaran, manajemen sumber daya manusia, serta ilmu perilaku. Variabel tersebut berfungsi untuk membantu pengertian mengenai perilaku individu baik dalam konteks organisasi berkenaan dengan pekerjaan, atau dalam konteks konsumen berkaitan dengan kepuasan. Secara umum, konsep kepuasan meliputi pengertian yang lebih subjektif dari pengalaman seseorang, yang berhubungan erat dengan harapan, pengertian, dan penilaian akhir terhadap hasil-hasil yang timbul. Berbagai perkembangan normatif tentang pemahaman dan pengukuran kepuasan dalam berbagai konteks, dan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan dampaknya pada perilaku memperluas, berbagai teori dan model telah dikembangkan. Dalam konteks perilaku konsumen, perhatian yang diberikan kepada pelanggan atau pelanggan mengoyak topik penelitian yang sangat krusial dalam lewat beberapa dekade terakhir. Dalam pandangan Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan derajat yang menunjukkan ketepatan kinerja suatu produk atau jasa yang seharusnya diharapkan konsumen. Dalam hal produk berkinerja lebih dari harapan, konsumen senang, dan bila sebaliknya, konsumen akan tidak senang. Dalam konteks ini, kepuasan merupakan hasil, yang dikaitkan dengan proses keputusan perbandingan antara yang diharapkan sebelum pembelian dengan apa yang diperoleh umumnya setelah membeli yang bersangkutan. Kepuasan pelanggan tidak saja mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli kembali suatu produk namun juga sikap konsumen yang loyal sehingga mempengaruhi keberlangsungan perusahaan dari sudut pandang waktu yang lebih panjang.

Di sisi lain, kepuasan seorang pelanggan juga berpengaruh terhadap kesetiaan seorang pelanggan dan bahkan perilaku pembelian yang dilakukan eks pelanggan di masa mendatang. Dari penelitian Oliver (1997), seorang pelanggan yang puas dapat bersikap melakukan pembelian produk/jasa yang sama untuk kedua kalinya bahkan merekomendasikan kepada orang lain. Hal ini menjadikan kepuasan seorang pelanggan sebagai salah satu elemen kunci dalam strategi pemasaran yang lebih berorientasi kepada hubungan pelanggan. Lebih jauh, pun dapat diketahui bahwa sebuah perusahaan yang berhasil untuk tetap mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi di dalamnya akan mendapatkan peningkatan pula pada tingkat loyalitas pelanggan yang pada gilirannya akan berimbas pada peningkatan profitabilitas.

Dalam kajian mengenai kepuasan pelanggan, sejumlah model telah diciptakan untuk mengukur dan mempelajari konsep ini. Dari sekian banyak model yang mungkin telah ada sebelumnya, salah satu model yang paling terkenal adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, pada tahun 1988. Model ini menganalisis kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menurut lima dimensi utama, yaitu: dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati, dan dimensi bukti fisik. Model SERVQUAL jauh lebih banyak digunakan pada berbagai instansi dalam upaya mengukur selisih antara harapan pelanggan dengan pelayanannya. Hasil dari pengukuran ini sering merupakan bahan untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang diharapkan dapat menggempur permukaan rasa kesulitan yang ada. Selain konsep kepuasan pelanggan, kepuasan kerja juga menjadi sebuah konsep yang menjadi fokus utama di bidang penelitian pada manajemen sumber daya manusia. Kepuasan kerja adalah perasaan positif atau negatif seseorang tentang pekerjaannya atau beberapa aspek dari pekerjaannya. Robbins dan Judge menyebutkan bahwa “Kepuasan kerja mengacu pada sikap umum atau, lebih tepatnya, jumlah positif atau negatif yang dirasakan individu terhadap pekerjaannya”. Secara spesifik, banyak yang dapat dipertimbangkan dalam konsep kepuasan kerja, seperti pengukuran upah, hubungan kerja yang baik, kondisi kerja, dan kesempatan mencapai sebuah karir untuk semakin berkembang. Berbagai penelitian tentang kepuasan kerja menunjukkan bahwa karyawan yang puas dengan pekerjaannya memiliki motivasi kerja yang tinggi, produktivitas dan loyalitas organisasi.

Namun kepuasan kerja sangat diaku secara luas oleh para ahli psikologi dalam organisasi, salah satunya adalah teori dua faktor dari Herzberg (1968). Hal ini berarti, kepuasan kerja ini dikendalikan oleh dua kelompok faktor, yaitu faktor motivator dan faktor higien. Faktor motivator seperti prestasi, pengakuan, tanggung jawab dan peluang kemajuan karir merupakan faktor yang apabila ada akan meningkatkan kepuasan dan jika hilang tidak akan menimbulkan ketidakpuasan. Sementara itu, kondisi kerja, gaji atau hubungan dengan atasan adalah hal-hal yang secara umum jika tidak memadai akan membuat orang tidak puas, namun jika memadai maka tidak akan membuat orang menjadi sangat puas. Alih-alih, kepuasan kerja juga seringkali disamakan dengan tinggal keluar atau penggantian karyawan

di dalam perusahaan. Karyawan yang tidak puas mempunyai keinginan yang lebih kuat untuk keluar dari organisasi dan mencari pekerjaan lain. Akibatnya, kepuasan kerja yang rendah biasanya dikaitkan dengan tingginya turnover dan hal ini sejalan dengan luasnya perekrutan dan pelatihan karyawan baru. Sehubungan dengan ini, kepentingan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja penting untuk keberlangsungan organisasi dengan memberikan perlakuan yang memuaskan kepada karyawan yang berprestasi dan menghindari turnover. Tentu saja, konsep kepuasan sangat relevan bukan hanya dalam konteks organisasi, tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari. Contohnya adalah kepuasan hidup yang merupakan salah satu indikator kesejahteraan subjektif utama individu. Diener et al., misalnya, mendefinisikan kepuasan hidup sebagai “evaluasi keseluruhan seseorang atas kualitas kehidupan yang secara umum didasarkan pada standar subyektif yang relevan dan objektif. Beberapa aspek kepuasan hidup termasuk kesejahteraan yuridis, psikologis dan sosial, serta pencapaian tujuan pribadi. Umur manusia yang puas dengan kehidupannya beberapa abad yang lalu jauh lebih cenderung memiliki hidup yang lebih bahagia dan kesehatan jasmani dan rohani serta hubungan yang luar biasa dengan orang-orang yang dicintainya.

Persoalan kepuasan mean juga terdapat beberapa karakteristik intrinsik dan ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah fitrah yang berhubungan dengan karakter individu, di mana banyak faktor termasuk dalam faktor ini, diantaranya adalah sikap, nilai-nilai, kepribadian dan lain-lain. Sebagai contoh adalah penelitian yang dilakukan oleh Costa dan McCrae yang menunjukkan bahwa individu dengan kepribadian merosot *greed* merosot sebagian besar fitrah yang dilihat karena lebih sering sumber berbahagia dari dalam, apakah dia lebih sering berenang dengan manusia lain, atau memiliki pengalaman positif. Sebaliknya, faktor ekstrinsik adalah sumber baik atau buruk *fitting* pro sumber *fitting* *elemento* eksternal yang tidak bisa dihilangkan yang sebanyak beresmot dengan kehidupan individu, termasuk kondisi ekonomi, lingkungan sosial, kebijakan pemerintah dan lain sebagainya. sebagai contoh adalah penelitian yang dilakukan oleh Diner et.al (1999) bahwa individu yang tinggal di negara yang stabil ekonominya dan tingkat keadaan perpolitikan yang gerak biasanya keadaannya *fitting*.

Di sisi lain, penelitian menunjukkan bahwa kepuasan hidup tidak teratur terhadap pendapatan atau prestasi sosial. Sementara kepuasan hidup dapat naik setelah mencapai pendapatan minimal, ada poin tertentu di mana serangkaian peningkatan pendapatan berikutnya tidak membawa dampak yang sebanding terhadap tingkat kebahagiaan. Ide ini mencerminkan fenomena “*diminishing returns*” yang juga sering dihubungkan dengan konsumsi. Misalnya, Easterlin menemukan bahwa sementara pendapatan nyata rata-rata per orang telah meningkat dalam beberapa puluh tahun terakhir di banyak negara, kepuasan hidup umumnya belum naik sebagai disiplin. Oleh karena itu, faktor-faktor lain, seperti pengalaman sosial dan pencapaian pribadi, juga mendorong kebahagiaan.

Dalam hal manajemen organisasi, memiliki pemahaman yang baik tentang kepuasan karyawan memiliki konsekuensi bahwa manajer dapat membuat lingkungan kerja yang lebih baik yang, dalam jangka panjang, dapat meningkatkan kinerja organisasi. Judge et al., 2001 menemukan bahwa kepuasan karyawan terkait dengan kinerja kerja, yang berarti bahwa karyawan yang puas lebih bersedia dan produktif daripada karyawan yang tidak puas. Selain itu, kepuasan karyawan terkait dengan komitmen organisasi, yaitu bahwa karyawan puas dengan tugas mereka memiliki komitmen organisasi yang lebih tinggi dan kurang cenderung berhenti. Banyak organisasi yang mencoba strategi berbeda dalam rangka meningkatkan kepuasan para pekerjanya melalui kesempatan pengembangan, komunikasi kepada tingkat manajemen dan tempat kerja yang mendukung. Misalnya, menurut penelitian oleh Harter, Schmidt, dan Hayes, yang dilamudara tahun 2002, kelompok para pekerja yang bekerja *coworker friendly environment* dari perusahaan juga akan menciptakan suasana bekerja yang membuat mereka merasa dihargai dan didukung oleh tingkat manajemen⁴⁰. Namun, banyak orang yang akan puas hidup di perusahaan yang ijin atas prestasi finansial dan non finansial para karyawannya. Di sisi lain, dalam Baru konteks Pemasaran, pemahaman faktor persepsi yang dapat yang membuat pelanggan puas dapat memberikan evaluasi lebih yang tepat dan mendalam kepada perusahaan agar perdagangan dapat menciptakan strategi baru atau yang lebih efektif dapat memeupkan tahun pertama gaya mulai 2020. Homburg, Koschate dan Hoyer 2005 mencapai hasil penelitian yang berlainan; bahwa nilai dirasakan ko pelanggan samasekali dari kepuasan pelanggan. Fasilitas yang berkualitas juga akan memberikan dukungan lebih nyata terhadap upaya perekrutan dan retensi mahasiswa. Seperti penelitian oleh Khan dan Ahmed bahwa institusi yang memiliki fasilitas yang cukup, ideal, dan berkualitas akan lebih kompetitif dan lebih menarik daripada yang tidak memiliki fasilitas yang memadai. Oleh karena itu,

fasilitas kampus harus dievaluasi sebagai bagian dari rencana strategi institusi untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dan untuk tetap kompetitif di pasar pendidikan tinggi.

Kemudian, faktor kampus lain yang memengaruhi kepuasan mahasiswa adalah fasilitas. Fasilitas kampus yang dimaksud bukan hanya berkaitan dengan ruang-ruang pendukung akademik, tetapi juga non-akademik. Pendukung non akademik ini seperti ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, fasilitas olahraga, persyaratan teknologi informasi, juga fasilitas umum lainnya. Berdasar hasil penelitian Douglas et al. , faktor jumlah dan kualitas fasilitas akan membantu mahasiswa meraih kepuasan dari fasilitas. Keberadaan jaminan tersedianya fasilitas dan jenis-jenis fasilitas yang memadai untuk fasilitas memicu mahasiswa untuk memanfaatkannya. Semakin mahasiswa merasa nyaman belajar, maka prestasinya pun meningkat. Walau bagaimanapun, berbagai kemudahan kampus, peranan kampus dari segi kepuasan mahasiswa terdapat juga saiz banyak masa penting. Salah satunya ialah faktor kualiti perkhidmatan oleh staf dan tenaga pengajaran yang diberikan. Kajian Gruber et al., 2010 mencadangkan bahawa interaksi mahasiswa dengan pensyarah dan kakitangan pentadbiran juga merupakan satu faktor penting menentukan tahap kepuasan mahasiswa. Oleh itu, kemudahan kampus yang berkualiti perlu disokong oleh perkhidmatan yang baik kualiti dalam kesan keseluruhannya terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian mengenai fasilitas kampus versus kepuasan mahasiswa telah dilakukan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Kepuasan mahasiswa di negara kita kerap kali terkait dengan ketersediaan dan kualitas fasilitas kampus. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi pada 2017 menunjukkan bahwa mahasiswa yang merasa puas dengan fasilitas kampus memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi terhadap institusi pemberi pendidikan . Wahyudi se juga menyatakan bahwa fasilitas kampus yang berjalan dengan baik, seperti perpustakaan yang lengkap, ruang kelas yang nyaman, dan akses internet yang stabil dapat meningkatkan produktivitas belajar mahasiswa. Kepuasan mahasiswa menjadi salah satu konteks utama baik dari institusi pendidikan tinggi. Kotler dan Keller menulis bahwa, membandingkan pan hasil atau kinerja suatu produk atau jasa memberikan pengaruh terhadap rasa klien atau pelanggan dengan cara positif atau negatif. Dalam konteks pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa adalah, sejauh mana suatu pengalaman dengan sebuah pusat pendirian itu memenuhi maupun melampaui ekspektasi dan harapannya. R. dan E. Healy mendefinisikan bahwa kepuasan mahasiswa adalah sejauh mana sama atau kinerja dari sebuah entitas tertiary, tergantung pada harapan. Sudan truse. hal ini terkait sekali, karena ada relasi kuat antara kepuasan mahasiswa dalam beberapa dimensi dengan sejumlah konsekuensi yang memiliki signifikansi atau relevansi regulatory.

Pada kegiatan dunia pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan serta fasilitas kampus telah menjadi isu yang semakin meningkat pentingnya, terutama pada pembahasan mengenai daya saing institusi dan keberlanjutan sistem pendidikan. Kepuasan mahasiswa bukan hanya mencerminkan bagaimana layanan berjalan saat mahasiswa menimba ilmu di kampus, tetapi juga diharapkan untuk mempengaruhi reputasi lembaga tersebut, skala retensi mahasiswa, dan keterlibatan alumni terhadap universitas itu sendiri. Kotler dan Keller mendeskripsikan kepuasan sebagai perasaan senang atau sedih setelah mengkontras antara harapan yang diperoleh dari produk layanan tersebut dengan kinerja yang sebenarnya diperolehnya. Pengetahuan terhadap kepuasan mahasiswa memegang peran sangat penting pada institusi pendidikan sebagai pendukung persepsi masyarakat akan kualitas suatu institusi. Konsekuensi lainnya dari kepuasan mahasiswa yang kompleks adalah bahwa kepuasan itu terkait dengan multi dimensi yang mencakup kualitas pelayanan akademik, kualitas fasilitas fisik, prosedur administrasi, dan keamanan, keadilan, kenyamanan, dan sistim pendukung yang tersedia dll. Secara terperinci, sebagai contoh, dalam penelitian yang dipresentasikan vy Wahab et al , Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengembangkan model model SERVQUAL dan memperlihatkan lima dimensi kualitas layanan utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan, diantaranya antara lain tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Dimensi ini diterjemahkan secara berbeda ke dalam konteks pendidikan tinggi, meskipun mereka mengikuti indikator. Lain-lain termasuk ketersediaan fasilitas kelas, laboratorium, ruang belajar, perpustakaan dll yang jelas-jelas semuanya menentukan dapatnya pelajari mahasiswa.

Peluang ini terasa relevan karena, berdasarkan pengetahuan saya, banyak faktor berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa terhadap institusi pendidikan tinggi. Beberapa di antaranya adalah aspek fisik, termasuk fasilitas kampus dan lingkungan belajar, tingkat interaksi dengan dosen dan staf, serta kualitas prosedur administratif yang berhubungan dengan proses akademik. Elliot dan Shin pada tahun 2002 menemukan bahwa mahasiswa lebih puas ketika lingkungan belajarnya nyaman dan memiliki

fasilitas yang memadai, proses administratif yang efektif, dan efisien. Beberapa penelitian, seperti Douglas et al., 2006, telah dilakukan untuk melihat seberapa seorang mahasiswa puas dengan kualitas hubungannya dengan staf universitas. Penelitian ini menunjukkan bahwa siswa yang merasa diperhatikan dan didukung oleh staf universitas memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Menurut penelitian lain yang dilakukan dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia, masih terdapat tantangan-tantangan yang dihadapi oleh institusi pendidikan dalam hal layanan mahasiswa. Misalnya, menurut data Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, banyak institusi pendidikan tinggi di Indonesia memerlukan peningkatan kualitas fasilitas dan layanan mereka untuk memenuhi ekspektasi mahasiswa. Studi berbagai lain yang dilakukan dalam konteks Indonesia juga menegaskan beberapa permasalahan pokok yang dihadapi oleh mahasiswa, termasuk masalah-masalah seputar fasilitas kampus, kurangnya kejelasan prosedur administrasi, dan kurangnya akses pada jaringan internet yang luas. Oleh karena itu, upaya institusi pengajaran dalam konteks studi terkait adalah penting untuk tetap memperbaharui dan memperbaiki kualitas layanan ditawarkan untuk menciptakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi di antara mahasiswa.

KAJIAN LITERATUR

Kotler (2002) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Sugito (dalam Srinadi & Eka, 2008), kepuasan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, dinilai pelayanan itu memuaskan.

Welkie (dalam Tjiptono, 1996) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Rangkuti (2003) menyatakan bahwa kepuasan konsumen didefinisikan sebagai respon konsumen terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.

Menurut Day Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 1998), kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Makin tinggi kepastian kebutuhanyang terpenuhi, maka makin tinggi pula kepuasan yang diterimanya.

perbandingan definisi variabel 3 sumber

1. Philip Kotler (2002):

- A. Menekankan kepuasan sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan pelanggan.
- B. Artinya, kepuasan tergantung pada sejauh mana hasil yang dirasakan sesuai atau melampaui harapan awal.

2. Welkie (dalam Tjiptono, 1996):

- A. Memandang kepuasan sebagai tanggapan emosional berdasarkan evaluasi pengalaman konsumsi produk atau jasa.
- B. Menekankan aspek emosional dari kepuasan sebagai respons evaluatif pelanggan terhadap pengalaman konsumsi, yang berbeda dari fokus pada pemenuhan kebutuhan atau perbandingan hasil dan harapan.

3. Day, Tse, dan Wilton (dalam Tjiptono, 1998):

- A. Menjelaskan kepuasan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara harapan tentang kinerja dan kinerja aktual setelah penggunaan.
- B. Fokus definisi ini adalah pada evaluasi setelah pemakaian produk atau jasa, mirip dengan Kotler, tetapi lebih spesifik pada ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kenyataan.

Sebagian dari studi pustaka yang dilakukan terkait indikator prosedural untuk variabel tingkat kepuasan mahasiswa adalah pentingnya memahami elemen-elemen yang berperan dalam tingkat kepuasan perorangan terhadap layanan tertentu. Dalam tema kepuasan pelanggan atau pengguna

layanan, konsep prosedur merujuk pada caranya layanan disampaikan atau diterima oleh pelanggan. Biasanya, dimensi prosedur diutarakan dalam definisi keandalan layanan yang merupakan salah satu dari lima dimensi kategori SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam model kualitas layanan.

Prosedur dalam konteks pendidikan mencakup berbagai interaksi antara mahasiswa dengan institusi, seperti proses pendaftaran, pengelolaan administrasi akademik, akses menyentuh layanan akademik dan non-akademik, sistem evaluasi dan umpan balik, dsb. Menurut Tjiptono, prosedur yang efektif, efisien, dan transparan sangat mempengaruhi citra dan persepsi pengguna layanan terhadap institusi. Alirannya yang rumit, lambat, dan sederhana sering membuat pengguna tidak peduli atau tidak puas dengan layanannya. Sebaliknya, aliran yang cepat, sederhana, dan responsif membuat pengguna puas dan lebih loyal.

Penelitian lain oleh Elliott dan Shin pada tahun 2002 menyarankan bahwa, dalam lingkungan pendidikan tinggi, mahasiswa cenderung merasa puas dengan layanan kampus jika prosedur akademik dan administratif dapat ditempuh dengan mudah. Hal ini mencakup pendaftaran kelas, pengolahan dokumen akademik, aplikasi beasiswa, aliran keluhan, dan deposit. Prosedur yang mudah dan mudah dicapai menciptakan pengalaman positif bagi semua pihak dan mengurangi ketidaknyamanan dan kebingungan.

Penelitian lain oleh Elliott dan Shin pada tahun 2002 menyarankan bahwa, dalam lingkungan pendidikan tinggi, mahasiswa cenderung merasa puas dengan layanan kampus jika prosedur akademik dan administratif dapat ditempuh dengan mudah. Hal ini mencakup pendaftaran kelas, pengolahan dokumen akademik, aplikasi beasiswa, aliran keluhan, dan deposit. Prosedur yang mudah dan mudah dicapai menciptakan pengalaman positif bagi semua pihak dan mengurangi ketidaknyamanan dan kebingungan.

Selain itu, peran teknologi dalam memfasilitasi prosedur juga tidak bisa diabaikan. Sebagaimana Mustapha et al., kemajuan teknologi informasi yang diterapkan dalam sistem administrasi akademik, seperti layanan pendaftaran online, portal akademik, dan layanan konsultasi digital, sangat memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Sistem yang efisien, mudah diakses, dan user-friendly dianggap meningkatkan kualitas interaksi mahasiswa dengan institusi, sehingga berdampak langsung pada tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Kepuasan sendiri merupakan konsep multidimensi yang membaurkan beberapa aspek antara lain berkaitan dengan kualitas layanan yang diterima, personal experience, serta persepsi individu terkait keadilan serta kenyamanan dalam berinteraksi dengan sebuah institusi. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah ukuran seberapa senang atau tidak seseorang, pemangku kepentingan, atau pelanggan dengan hasil pembelian tempatnya sekarang, dibandingkan dengan hasil pembelian yang diinginkannya. Kepuasan mahasiswa pada dasarnya adalah hasil dari kualitas layanan yang diterimanya dari proses pembelajaran, administrasi atau pelayanan maupun fasilitas yang diterimanya di kampus.

Indikator prosedur sering dihubungkan dengan kepuasan layanan, terutama dalam konteks pendidikan tinggi. Prosedur yang efektif dan efisien memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengalaman positif mahasiswa. Prosedur yang tidak sulit; transparan, dan mudah diikuti memastikan bahwa mahasiswa merasa aman dalam kesehariannya dengan mengerjakan segala hal yang berhubungan dengan mahasiswa, dari proses pendaftaran, pengelolaan dokumen akademik, dan penggunaan layanan akademik lainnya. Parasuraman et al. dalam model SERVQUAL, menempatkan aspek prosedur bersama dimensi kejelasan jadwal di bawah dimensi reliabilitas dan tanggap karena keduanya mempengaruhi persepsi kualitas dan kepuasan layanan secara langsung.

Keadilan juga menjadi salah satu faktor yang menentukan keseimbangan kepuasan. Teori keadilan atau equity theory yang dikembangkan oleh Adams (1965) menjelaskan bahwa kepuasan seseorang tergantung pada persepsi mereka akan keadilan dalam perawakan yang diterima. Khususnya dalam konteks terkait institusi pendidikan, mahasiswa tampak puas ketika mereka merasa bahwa kebijakan akademik maupun kebijakan non akademik diterapkan secara adil dalam distribusi sumber daya, perlakuan terhadap dosen dan staf administrasi, atau penilaian akademik yang adil. Sesuai dengan keadilan distributif yang menangani penyaluran sumber daya dan prosedur keadilan yang terkait dengan transparansi dalam proses dan keputusan siswa sangat menentukan bagaimana merasa dilakukan keadilan di institusi pendidikan. Hal ini didukung oleh Greenberg (1990) yang menyatakan prosedur keadilan berperan dalam proses pembentukan persepsi terhadap institusi terutama rasa puas terhadap proses yang dilakukan.

Kenyamanan adalah aspek lain yang merupakan kontributor utama kepuasan. Khusus untuk kenyamanan, di sini maka dimaksud dengan kualitas fasilitas lingkungan fisik dan atau psikologis yang dapat dirasakan oleh siswa selama melakukan kegiatan belajar di kampus. Sejumlah penelitian, di antaranya oleh Douglas dkk, (2006) menunjukkan bahwa keberadaan lingkungan kampus yang nyaman dengan ruangan kelas yang memadai, fasilitas yang bersih dan lingkungan yang mendukung memberikan pengaruh positif dalam tercapainya pengalaman belajar. (masalah juga dapat merujuk pada lingkungan fisik, akses sumber daya yang mudah dan tidak rumit yang mencakup konsultasi seperti fasilitas perpustakaan, internet, dan layanan akademik. Siswa yang merasa nyaman selalu lebih puas karena mampu belajar lebih nyaman tanpa gangguan dari faktor luar.

Secara keseluruhan, aspek keamanan merupakan salah satu faktor yang menentukan kualitas kepuasan pelajar di dalam konteks kampus sebagai tempat bersosial. Keselamatan mencakup keselamatan fisik dan psikis dimana seorang pelajar harus merasa aman dari bahaya fisik dan intimidasi atau diskriminasi. Harris dkk. (2014) dalam penelitian yang dilakukannya, mengemukakan bukti bahwa jika lingkungan perkuliahan sangat aman dengan sistem keamanan yang baik, mahasiswa akan merasa puas dengan kampus tersebut karena mereka tidak merasa cemas dengan pengamanan di kampus mereka yang mengantarkan mereka pada pengembangan akademik mereka. Keamanan cukup jika ada penjaga keamanan di kampus atau kebijakan keamanan yang melindungi hak-hak mahasiswa dan menciptakan lingkungan yang sesuai untuk semua mahasiswa. Aspek emosional demikian, belum diketahui menanamkan sedikit pun dalam pembentukan persepsi kepuasan termasuk rasa yang diterima dalam komunitas akademik.

METODE

Definisi Kuantitatif Deskriptif

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah jenis penelitian yang menganalisis data dengan menggambarkan informasi yang dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2019), Deskriptif kuantitatif, yaitu konsisten dengan variabel penelitian, fokus pada permasalahan aktual dan fenomena yang sedang terjadi, serta menyajikan hasil penelitian dalam bentuk angka-angka yang bermakna.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel yang diteliti yaitu tingkat kepuasan mahasiswa unpm terhadap fasilitas dikampus unpm pusat. Dalam penelitian tingkat kepuasan mahasiswa unpm terhadap fasilitas dikampus unpm pusat diperoleh melalui metode penelitian berbasis survey dengan menggunakan kuisisioner.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan perilaku konsumtif pengguna fasilitas kampus. Penelitian ini dilaksanakan selama bulan Oktober hingga November 2024 di wilayah Tangerang Selatan. Target dari penelitian ini adalah pengguna aktif fasilitas kampus yang berusia antara 18 hingga 20 tahun ke atas. Subjek penelitian berjumlah 102 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria responden merupakan pengguna aktif fasilitas kampus setidaknya telah menggunakan fasilitas kampus di Unpm Pusat.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik statistik dengan bantuan software spretsheet, Teknik analisis data meliputi penghitungan frekuensi, persentase, dan rerata untuk melihat tren perilaku konsumtif responden.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Hasil Kuisisioner

Hasil kuisisioner pada penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa unpm terhadap fasilitas dikampus unpm pusat, yang menjadi objek penelitiannya adalah 102 responden pengguna fasilitas kampus. kuisisioner disebarluaskan melalui google form ke berbagai media sosial. Total kuisisioner yang disebar mendapatkan responden sebanyak 102 dan seluruh kuisisioner dapat diolah.

Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif, dengan menggunakan survei kuisisioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 102. karakteristik dan jawaban responden adalah analisis deskriptif dalam penelitian.

Deskripsi Responden Penelitian

Data primer yang telah berhasil dikumpulkan oleh peneliti, kemudian di analisis. analisis karakteristik responden meliputi jenis kelamin dan usia.

1. Deskripsi jenis kelamin

Deskripsi jenis kelamin pada para responden terdiri dari dua karakteristik yaitu, laki laki dan perempuan. tabel 1.1 menunjukkan deskripsi jenis kelamin responden.

Tabel 1.1 Jenis Kelamin Responden

Keterangan	Jumlah	Presentase
Laki-laki	29	28.71%
Perempuan	72	71.29%
Total	101	100.00%

Dapat dilihat pada tabel 1.1 menunjukkan hasil bahwa responden dengan perbandingan dua karakteristik yaitu jenis kelamin laki laki 29 responden dan jenis kelamin perempuan 72 responden. dari hasil analisis deskriptif yang tertera pada tabel 1. dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah responden jenis kelamin perempuan yang berjumlah 72 dengan persentase 71,29%.

2. Karakteristik Usia

Karakteristik usia responden dapat dilihat pada table 1.2

Tabel 1.2 Karakteristik Usia

Keterangan	Jumlah	Presentase
< 20 Tahun	59	57.84%
> 20 Tahun	43	42.16%
Total	102	100.00%

Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa responden dapat dibedakan menjadi 2 kategori usia diantaranya <20 tahun dan >20 tahun. dari hasil analisis deskriptif dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah <20 tahun sebesar 59 responden dengan persentase 57,84%.

Hasil Pembahasan

Tabel 1.3 Hasil Survey Responden

	keadilan			kenyamanan			keamanan			Prosedur		
	K1	K2	K3	K1	K2	K3	K1	K2	K3	P1	P2	P3
Rata-rata	4,12	4,54	4,43	4,15	3,64	4,32	3,47	4,22	3,54	3,91	3,19	3,37
Rata-rata per indikator	4,36			4,04			3,74			3,62		

Berdasarkan tabel 1.3 diketahui 2 indikator yang memiliki kesesuaian antara responden dengan indikator, yaitu keadilan & kenyamanan sedangkan indikator terdapat pertentangan antara jawaban responden dengan indikator. Skor tertinggi ada pada indikator keadilan. Ini berarti indikator keadilan yang paling mempengaruhi mahasiswa unpm untuk menggunakan fasilitas.

Dalam konteks UNPAM pusat, salah satu aspek penting yang menentukan reputasi dan daya saing institusi dalam menarik dan mempertahankan mahasiswa adalah kepuasan mereka terhadap fasilitas kampus. Secara umum, kepuasan mahasiswa diukur dalam berbagai dimensi layanan yang

diberikan kampus, termasuk tingkat kepuasan mereka terhadap fasilitas akademik, non-akademik, serta infrastruktur pendukung lainnya. Menurut Parasuraman dkk. , dimensi layanan dapat diukur dalam lima dimensi utama, yaitu keandalan , daya tanggap , jaminan , empati , dan bukti fisik . Dalam konteks fasilitas kampus, sasaran utama penelitian ini adalah subdimensi bukti fisik, yang diukur melalui nilai 1, “kondisi dan kualitas dari fasilitas yang tersedia di kampus.”

Adapun fasilitas dari pihak universitas yang sangat berperan dalam menjadikan proses pembelajaran yang efisien dan efektif. Douglas et al. mendapati bahwa quality of facilities seperti kelas, perpustakaan, laboratorium, dan akses ke teknologi adalah faktor penentu apakah suatu lingkungan pembelajaran kondusif atau tidak. Oleh karena itu, fasilitas yang layak dan representatif akan meningkatkan kualitas dan kuantitas belajar mahasiswa pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

Kemudian, fasilitas di UNPAM pusat lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa adalah Ruang Kelas. Mahasiswa memerlukan ruang untuk merasa nyaman, termasuk ruang kelas yang bersih dan tidak berdebu, ruang yang penuh cahaya matahari atau pencahayaan buatan yang cukup, serta dilengkapi dengan perabot, pendingin atau proyektor AC, jendela, dan kursi. Hall, Jones, Rutherford, dan Rutherford menemukan bahwa unsur kelas fisik yang nyaman mempercepat proses pembelajaran. Penelitian lain oleh Hill et al. juga menemukan bahwa kualitas fisik kelas maupun fasilitas kelas mempunyai hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai hasilnya. Selanjutnya, Fasilitas Umum termasuk kantin, area ibadah, dan parkir menurut tempat yang sumbangannya sama seperti kemungkinan fasilitas penunjang yang memengaruhi tingkat kepuasan itu. Fasilitas umum adalah faktor memengaruhi mahasiswa karna kenyamanan dalam hal aspek kegiatannya. Kotler dan Keller mengatakan bahwa keadaan ruang umum yang ideal memberikan pelanggan pengalaman yang menyenangkan bagi konsumen. Dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas di UNPAM pusat, survei dapat dilakukan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert untuk menilai persepsi mahasiswa.

Keadilan bagi seluruh mahasiswa Universitas Pamulang yang menggunakan fasilitas di kampus juga melibatkan upaya untuk memberikan perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif dalam akses, penggunaan, dan pemanfaatan berbagai sarana serta prasarana yang memungkinkan fasilitas tersebut Ada. Adil dalam hal ini mencakup sistem yang memberikan kesempatan sama bagi seluruh mahasiswa, tanpa terkecuali berdasarkan latar belakang sosial, ekonomi, akademik, atau individual lainnya, dalam hal akses terhadap fasilitas seperti ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, layanan teknologi, dan berbagai area publik lainnya. Prinsip keadilan ini wajib memastikan bahwa seluruh mahasiswa dapat menggunakan alat maupun fasilitas kampus tersebut secara proporsional, definite, dan sesuai regulasi sehingga terbentuk kondisi akademik yang ramah dan kondusif dalam proses pembelajaran bagi seluruh Civitas. Melalui keadilan ini pula, lokasi pembelajaran seperti in diperkirakan berkontribusi pada pembangunan proses pembelajaran efektif dan kondusif di kampus.

Hasil dari indikator keadilan para responden memberikan jawaban cenderung sangat tidak setuju terhadap keadilan fasilitas yang diberikan oleh pihak kampus, responden mengharapkan perkembangan fasilitas seperti eskalator diunpam pusat segera diberikan agar mempermudah akses para pengguna fasilitas di kampus. responden juga mengharapkan semua fasilitas dikampus unpam pusat selalu diperbarui dan ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa unpam.

Indikator kenyamanan mencakup faktor-faktor seperti kondisi fisik fasilitas , tingkat kebisingan, ketersediaan ruang yang memadai, serta suhu ruangan yang sesuai. Selain itu, indikator kenyamanan juga mencakup kemudahan akses terhadap fasilitas, baik dari segi lokasi maupun fungsionalitas, serta rasa aman ketika menggunakan fasilitas. Secara keseluruhan, indikator ini mengevaluasi kualitas pengalaman yang dirasakan mahasiswa ketika menggunakan fasilitas kampus yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa di Unpam Pusat.

Hasil penelitian dari indikator kenyamanan para responden memberikan jawaban cenderung sangat tidak setuju terhadap kenyamanan yang dirasakan oleh mahasiswa bahwa fasilitas yang diberikan oleh pihak kampus kurang memadai, mahasiswa merasa tidak nyaman menggunakan fasilitas di kampus seperti ruang belajar yang disediakan dan dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung proses pembelajaran. mahasiswa mengharapkan perkembangan fasilitas seperti ruang istirahat dan area bersosialisasi akan memberikan kenyamanan tambahan bagi mahasiswa dikampus.

Indikator keamanan include kehadiran petugas keamanan, efektifitas sistem pengawasan, kondisi pencahayaan, prosedur tanggap darurat, termasuk perlindungan terhadap aset pribadi

mahasiswa, ketersediaan akses yang aman ke fasilitas umum, pengelolaan keramaian di area tertentu, dan kebijakan keselamatan kampus. Dengan demikian, berbagai indikator dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat keamanan yang dirasakan mahasiswa untuk memperkirakan efeknya terhadap tingkat kepuasan dalam menggunakan fasilitas kampus.

Hasil penelitian dari indikator keamanan para responden memberikan jawaban cenderung setuju terhadap keamanan yang dirasakan oleh mahasiswa bahwa fasilitas pendukung yang diberikan oleh pihak kampus cukup memadai, mahasiswa merasa aman ketika parkir di area kampus karena petugas parkir cukup aktif dalam membantu menjaga ketertiban. mahasiswa mengharapkan dengan adanya sistem pelaporan keamanan yang efektif memungkinkan mahasiswa untuk melaporkan masalah dengan cepat, maka mahasiswa bisa meningkatkan rasa aman ketika berada di area kampus.

Prosedur atau procedure merupakan serangkaian langkah-langkah atau tatacara yang telah dipersiapkan untuk mencapai tujuan tertentu secara sistematis serta terstruktur. Sehubungan dengan fasilitas di Unpam, procedure maksudkan sebagai mekanisme formal yang wajib dijalani oleh mahasiswa, dosen, dan staf untuk mempergunakan fasilitas yang tersedia, baik berupa fasilitas akademik dan non-akademik maupun sarana pendukungnya. Procedure ini dapat mencakup cara peruntuk kal yang diterapkan untuk keperluan ruangan, lab, perpustakaan, layanan administrasi, dan akses teknologi informasi lainnya yang telah diatur oleh pihak kampus. Tiap procedure ditetapkan untuk mengatur, mempertanggungjawabkan serta mengoptimalkan penggunaan fasilitas demi menjaga ketertiban dan kelancaran kegiatan akademik serta operasional di kampus. Ketaatan terhadap procedure mutlak diperlukan agar penggunaan fasilitas dapat berlangsung secara merata, efisien, serta optimal agar dapat memberikan fungsi atau manfaat yang senantiasa berkesinambungan bagi semua pengguna jangka panjang.

hasil dari indikator prosedur para responden memberikan jawaban cenderung setuju terhadap fasilitas di kampus unpam pusat dengan perkembangan fasilitas yang diberikan oleh pihak kampus seperti ruang kelas, toilet dan mushola. para responden mengharapkan prosedur yang ada di kampus selalu diperbarui sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan fasilitas kampus.

Hasil studi empiris lainnya menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kampus memiliki dampak langsung pada loyalitas mahasiswa terhadap universitas. Dengan kata lain, mahasiswa yang mampu merasakan kenikmatan dari fasilitas kampus yang disediakan, maka mahasiswa tersebut akan merekomendasikan kampus tersebut pada calon peserta kuliah. Ini berarti bahwa mahasiswa akan membangun hubungan jangka panjang dengan universitas. Rendahnya tingkat mahasiswa yang tersedia dari survei serupa di institusi lain, sekitar 70-85 % bergantung pada kualitas fasilitas yang terdapat balain merugikan. Secara eksplisit, kualitas fisik dan layanan pendukung, yang diidentifikasi oleh Douglas et al., 2006, sebagai prediktor kepuasan mahasiswa yang signifikan.

Semakin memadai fasilitas kampus yang dimiliki maka dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan pembelajaran sehingga semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal tersebut senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nastiti (2015) pemanfaatan belajar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di UNPAM dengan kategori hubungan yang kuat. Berbagai fasilitas yang disediakan oleh kampus terlebih fasilitas secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan proses belajar mengajar dapat berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan yang dijelaskan di atas, kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa tingkat kepuasan fasilitas pada mahasiswa Universitas Pamulang (Unpam) di pusat kampus Unpam hingga ke tingkat ini tidak memuaskan. Temuan ini didasarkan hasil analisis bahwa sebagian besar responden menilai fasilitas yang disediakan kepada mahasiswa belum memenuhi harapannya. Mereka terutama mengeluhkan tentang ruang belajar, fasilitas kebersihan, serta aksesibilitas fasilitas pendukung seperti perpustakaan dan parkir. Oleh karena itu, rekomendasi dari temuan ini adalah pihak kampus harus melakukan evaluasi dan perbaikan fasilitas untuk menunjang keamanan dan kualitas belajar mahasiswa.

Dalam penelitian ini peneliti mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Pamulang terhadap fasilitas yang disediakan di kampus pusat. Sekonomisasi yang telah dilakukan ternyata sangat mempengaruhi nilaisan proses belanja mengajar, kenyamanan, simpanmastery, dan kemanfaatan mahasiswa dalam menjalankan segala aktivitas akademik dan nonakademik di infrastruktur kampus. Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kampus merupakan faktor penting untuk meningkatkan kualitas

layanan dari penyedia eksident yang pada akhirnya akan meningkatkan keberhasilan proses pembelajaran. Makaaula, jika materi tersebut disedartapi maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas yang dimiliki kampus pusat masih di anggap rendah.

Hal ini terbukti dari hasil survei yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden kurai menyatakan kepuasannya terhadap ukuran kubik masih kurang memuaskan. Berikut saya paparkan beberapa poin yang menjadi keluhan tingkat tinggi di anium antara lain: transportasi bangunan khusus ground wash ornamen, kebersihan dan swakelayakan kausatif kaltilitec seperti gedung perpustakaan, ruang park eina, path follow up dan gedung lainnya. Untuk meningkatkan kepuasan siswa sangat disarankan untuk segera memperbaiki dan mengoptimalkan fasilitas serta memastikan bahwa fasilitas tersebut layak dan nyaman untuk proses belajar siswa. Karena ruang di taman, gangguan yang aneh, ornamen yodi sekitar persen 80% siswa menyatakan kelangkaan fasilitas penanda jalan yang memadai, pengambilan semester akan memperburuk perilaku seiring berjalannya waktu. Faktor-faktor ini menjadi krusial karena sebagian besar pelajar merupakan anggota masyarakat membuang sampah yang menggunakan mobil sendiri.

Kemudian segala perbaikan yang perlu dilakukan oleh sebagian besar responden sehubungan dengan fasilitas kampus lainnya termasuk kebersihan kantin dan kurangnya tempat parkir dibahas dalam penelitian ini. Namun demikian, kerancangan pengepulan pada beberapa lingkungan di kampus, khususnya pada area yang paling ramai digunakan atau digunakan oleh para pelajar dan orang lain perlu diberikan perhatian yang lebih serius. Peningkatan optimal seluruh fasilitas kampus ini akan menunjukkan betapa puasny mahasiswa, yang secara langsung mempengaruhi kualitas pembelajaran mahasiswa. Secara ideal, idenya sangat bagus untuk dipelajari, sehingga Anda bisa mendapatkan hasil yang lebih baik, dan akan lebih baik lagi. Rekomendasi dari penelitian ini, yaitu mahasiswa perlu mengambil keputusan dari pihak universitas untuk menggunakan kepuasan kampus mereka sebagai variabel RQAS.

REFERENSI

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 14(3), 251–267.
- Hill, Y., Lomas, L., & MacGregor, J. (2003). Students' perceptions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 11(1), 15–20.
- Owlia, M. S., & Aspinwall, E. M. (1996). A framework for the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 4(2), 12–20.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson.
- Alves, H., & Raposo, M. (2007). The influence of university image on student behaviour. *International Journal of Educational Management*, 21(5), 459–474.
- Briyantoro, M., Nugraha, A. S., & Sukanto, T. (2023). Analisis pengaruh fasilitas kampus dan pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek. *Cemerlang: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 3(1), 131-140.
- Perdanakusuma, A. (2013). Pengaruh komunikasi efektif perawat-pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Wijayakusuma (DKT) Purwokerto. *Fakultas Psikologi*.
- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267–299). Academic Press.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399–432.
- Harris, L., O'Brien, K., & Gorman, M. (2014). Campus safety: How safe do students feel? *Journal of College Student Development*, 55(4), 366–370.
- Tinto, V. (1993). *Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition*. University of Chicago Press.