

TADRIS

JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Journal homepage: <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Tadris>

Strategi Peningkatan Kepuasan Mahasiswa MPI: Pelayanan Akademik dan Fasilitas Sebagai Faktor Kritis

Mila Rahma Tanjung¹, Kholifah Dwi Dianti², Nur Aisyah Camelia³, Nisak Ruwah Ibnatur Husnul⁴
Fakultas Agama Islam, Universitas Pamulang, Kota Tangerang Selatan
Correspondence: *E-mail: milarahma104@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) di Universitas Pamulang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, dengan populasi yang terdiri dari seluruh mahasiswa semester enam MPI. Teknik pengambilan sampel acak digunakan untuk memilih 33 mahasiswa sebagai responden penelitian. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup menggunakan skala Likert. Sebelum analisis, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 25, yang meliputi uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t parsial, dan uji F simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, seperti yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi $0,005 < 0,05$. Sebaliknya, fasilitas pembelajaran tidak berpengaruh signifikan, dengan nilai signifikansi $0,436 > 0,05$. Namun, kedua variabel independen tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi (R^2) adalah 0,647, yang berarti bahwa 64,7% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas layanan akademik dan fasilitas pembelajaran, sedangkan sisanya 35,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Oleh karena itu, kualitas layanan akademik terbukti menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan mahasiswa, sedangkan fasilitas pembelajaran tidak menunjukkan kontribusi yang signifikan dalam penelitian ini.

Keywords: Kualitas Pelayanan Akademik, Manajemen Pendidikan Islam, Fasilitas Pembelajaran, Kepuasan Mahasiswa.

1. PENDAHULUAN

Kepuasan mahasiswa merupakan elemen strategis dalam pengelolaan pendidikan tinggi yang berkualitas. Dalam konteks Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Universitas Pamulang, kepuasan mahasiswa bukan hanya mencerminkan keberhasilan layanan akademik dan fasilitas pembelajaran, tetapi juga menjadi indikator penting dalam mengukur kinerja institusi dalam membentuk pengalaman belajar yang bermakna. Sebagai pengguna utama layanan pendidikan, mahasiswa memiliki harapan terhadap kemudahan, kecepatan, dan kualitas layanan yang diberikan oleh institusi.

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada sejumlah mahasiswa MPI Universitas Pamulang menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan terhadap layanan akademik yang

diberikan. Beberapa mahasiswa mengeluhkan keterlambatan dalam pelayanan, dan informasi yang kurang akurat. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi mahasiswa dan realitas pelayanan yang mereka terima. Ketika pelayanan akademik tidak ditangani secara profesional dan responsif, hal ini dapat menurunkan kepercayaan dan kenyamanan mahasiswa dalam berinteraksi dengan institusi (Hasibuan & Handayani, 2020).

Selain pelayanan akademik, aspek lain yang turut memengaruhi kepuasan mahasiswa adalah fasilitas pembelajaran. Dalam wawancara ditemukan bahwa sebagian mahasiswa merasa fasilitas yang disediakan belum memadai, terutama dalam hal jaringan internet yang sering tidak stabil dan ruang ibadah yang terbatas. Pada era digital saat ini, akses terhadap internet yang cepat dan stabil sudah menjadi kebutuhan dasar bagi mahasiswa. Koneksi yang tidak memadai tidak hanya menghambat proses pencarian informasi, tetapi juga mengganggu kelancaran perkuliahan daring dan penggunaan platform pembelajaran digital (Purwanto et al., 2022).

Studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Menurut Pratiwi dan Hidayat (2021), layanan akademik yang cepat, akurat, dan humanis memberikan dampak positif terhadap persepsi mahasiswa terhadap institusi, meningkatkan loyalitas, dan mendorong keterlibatan aktif dalam kegiatan akademik. Di sisi lain, keterlambatan dan ketidakterbukaan informasi dari bagian akademik menjadi penyebab utama menurunnya kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan.

Sementara itu, kualitas fasilitas pembelajaran juga menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman belajar yang efektif. Studi oleh Anggraini dan Sugihartono (2019) menunjukkan bahwa kondisi fasilitas belajar seperti ruang kelas, akses Wi-Fi, dan sarana ibadah berkontribusi terhadap kenyamanan, fokus belajar, dan motivasi akademik mahasiswa. Ketika fasilitas-fasilitas tersebut tidak tersedia secara layak, hal ini dapat menyebabkan stres akademik dan menurunkan kualitas interaksi antara mahasiswa dan dosen.

Universitas Pamulang telah menunjukkan komitmen dalam menyelenggarakan pendidikan tinggi yang berkualitas. Namun, untuk menciptakan pengalaman belajar yang unggul dan merata bagi seluruh mahasiswa, perlu adanya strategi peningkatan yang terintegrasi, khususnya pada pelayanan akademik dan fasilitas pembelajaran. Strategi ini penting agar institusi tidak hanya mempertahankan eksistensinya, tetapi juga mampu bersaing dalam dinamika global pendidikan tinggi (Siahaan, 2021).

Beberapa penelitian terdahulu mendukung pentingnya pendekatan integratif dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Misalnya, penelitian oleh Wibowo dan Kartika (2020) menyatakan bahwa kombinasi antara pelayanan akademik yang baik dan fasilitas belajar yang memadai mampu meningkatkan persepsi positif mahasiswa terhadap institusi secara menyeluruh. Hal ini mengindikasikan bahwa dua faktor tersebut tidak dapat dipisahkan dalam upaya membangun sistem pendidikan tinggi yang efektif dan efisien.

Kepuasan mahasiswa juga berkaitan erat dengan retensi, semangat belajar, dan rekomendasi institusi kepada calon mahasiswa baru. Perguruan tinggi juga berkomitmen untuk belajar dan mengajar berkualitas tinggi secara konsisten untuk semua mahasiswanya. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa pendekatan pembelajaran dan pengajaran diadopsi di seluruh universitas atau melebihi praktik yang baik. Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran diharapkan terus meningkat seiring dengan pertumbuhan perguruan tinggi di Indonesia yang semakin pesat. Artinya mutu pendidikan tinggi harus semakin baik (Febriyanto & Husnul, 2020). Oleh karena itu, mengidentifikasi dan mengintegrasikan faktor-faktor kritis seperti layanan akademik dan fasilitas pembelajaran menjadi prioritas strategis dalam pengelolaan prodi. Dengan pendekatan ini, Program Studi MPI Universitas Pamulang diharapkan mampu memperkuat mutu layanannya sekaligus membangun sistem akademik yang responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Penelitian menjadi penting sebagaimana literatur dari (Sudaryanto, 2018) bahwa kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan dengan cara memperbaiki kualitas pelayanan akademik,

hususnya memperbaiki *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dalam hal memperbaiki *tangible*, yang dapat dilakukan misalnya memperbaiki tampilan gedung atau ruang, penataan fasilitas, fasilitas yang lebih modern, karyawan yang berpakaian rapi atau berseragam, dsb. *Realibility* dengan memberikan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, Konsistensi terhadap kualitas atau layanan yang diberikan. *Responsiveness* Merespons cepat terhadap kebutuhan dan keluhan mahasiswa, menyediakan produk atau dengan memberikan layanan sesuai permintaan mahasiswa dan membuat keamanan dan perlindungan data mahasiswa. *Assurance* dapat ditingkatkan misalnya dengan meningkatkan kompetensi karyawan, karyawan mampu menyelesaikan permasalahan mahasiswa dengan sigap, mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan cerdas, karyawan yang sopan dan berwibawa, dsb. *Emphaty* dapat diperbaiki misalnya dengan memberi perhatian terhadap keluhan atau masalah pribadi mahasiswa, menjenguk mahasiswa yang sakit, membantu mencari tempat kost, karyawan yang lebih ramah, dsb. Dengan begitu terlihat bahwa kepuasan mahasiswa dapat di lakukan dengan meningkatkan perbaikan terhadap kualitas layanan akademik.

Penelitian ini menggabungkan lima dimensi kualitas layanan akademik (*tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) secara komprehensif dalam konteks meningkatkan kepuasan mahasiswa, dengan contoh konkret cara perbaikannya. Penelitian terdahulu belum mengkaji secara mendalam bagaimana pengaruh masing-masing dimensi kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa secara simultan dan kontekstual di perguruan tinggi tertentu, juga kurang menyoroti peran inovasi layanan digital dalam meningkatkan responsivitas dan *assurance*.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, mengacu pada latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Pamulang?
2. Apakah terdapat pengaruh Fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Pamulang?
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas layanan akademik dan fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Pamulang?

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat kebutuhan mendesak untuk menyusun strategi peningkatan kepuasan mahasiswa MPI melalui integrasi pelayanan akademik dan fasilitas pembelajaran sebagai faktor kritis. Penelitian ini menjadi relevan dan penting dilakukan guna memberikan gambaran empiris tentang kontribusi dua faktor tersebut terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, serta menjadi bahan evaluasi dan pengambilan kebijakan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di Universitas Pamulang.

1. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2015). Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertumpu pada data numerik dan analisis statistik yang bertujuan menguji hipotesis secara objektif. Pendekatan ini berlandaskan pada filsafat positivisme yang mengandalkan data empiris, serta menggunakan instrumen yang terstandar dalam pengumpulan data (Sugiyono, 2018).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Reguler A semester 6 Universitas Pamulang sebanyak 75 mahasiswa. Mengingat jumlah populasi yang cukup besar, maka ditentukan sampel menggunakan teknik random sampling. Teknik ini memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel (Subhaktiyasa, 2024). Berdasarkan hasil pengambilan sampel secara acak, diperoleh sebanyak 33 mahasiswa sebagai responden dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup berbasis skala Likert yang disebarakan secara langsung

kepada responden. Instrumen yang digunakan telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan dalam pengumpulan data utama. Sumber data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden tanpa melalui perantara (Sugiyono, 2020).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS versi 25. Analisis dimulai dari uji validitas dan reliabilitas instrumen, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pembelajaran) terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa). Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel secara parsial, sedangkan uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel secara simultan. Hasil akhir dianalisis berdasarkan nilai signifikansi (Sig.) dengan batas pengambilan keputusan pada taraf signifikansi 5% (0,05).

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1 HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini menggunakan Proses analisis mencakup uji asumsi klasik dan regresi linier berganda untuk mengidentifikasi pengaruh masing-masing variabel independen, baik secara parsial maupun simultan, terhadap variabel dependen. Temuan berikut memberikan gambaran empiris mengenai seberapa besar kontribusi kedua variabel tersebut dalam membentuk kepuasan mahasiswa di lingkungan kampus.

Uji Validitas

Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan rumus *Corrected Item-Total Correlation*. Adapun uji signifikansi dapat dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (sig) dengan taraf signifikansi (α) dan pertanyaan itu di katakana valid apabila nilai sig < 0.05. Adapun hasil pengujian validitas untuk variable kualitas layanan akademik (X1) sebanyak 10 Item, Fasilitas Pembelajaran (X2) Sebanyak 10 item dan kepuasan mahasiswa (Y) sebanyak 12 Item. Hasil semua pengujian valid karena nilai sig < 0.05.

Uji Realibilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Adapun hasil pengujian reliabilitas untuk Kualitas layanan akademik (X1) Sebesar (0.935), fasilitas Pembelajaran (X2) Sebesar (0.902) dan kepuasan mahasiswa (Y) Sebesar (0.938). Dari ketiga variable tersebut mempunyai koefisien alpha yang sangat besar yaitu di atas 0,8 (sangatTinggi). Sehingga dapat di simpulkan semua instrument penelitian reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang handal.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi linear berganda dikarenakan terdapat variabel bebas dalam penelitian yang jumlahnya lebih dari satu.

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data olahan SPSS.25, 2025

Berdasarkan hasil data SPSS menghasilkan persamaan regresi adalah: $Y = 21.017 + 0.631X_1 + 0.111X_2 + e$.

Berdasarkan persamaan di atas maka:

1. Konstanta (*Intercept*) sebesar 21.017 menunjukkan bahwa jika seluruh variabel independent dengan nol (0), maka besarnya tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 21.017
2. Koefisien Regresi Variabel kualitas layanan akademik (X1) memiliki koefisien positif sebesar 0.631. nilai koefisien regresi positif menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, artinya semakin tinggi kualitas layanan akademik maka akan menyebabkan semakin meningkat juga kepuasan mahasiswa.
3. Koefisien regresi variabel fasilitas pembelajaran (X2) sebesar 0.111 dengan tanda positif berarti bahwa fasilitas pembelajaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa,

artinya semakin tinggi fasilitas pembelajaran maka akan menyebabkan semakin meningkat juga kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang terletak pada jumlah sampel yang digunakan sebanyak 33 responden dari total populasi 75 siswa. Jumlah sampel ini telah memenuhi ketentuan ukuran minimal sampel untuk analisis regresi linier berganda, yaitu minimal 10 kali jumlah variabel bebas (dalam penelitian ini terdapat 2 variabel bebas sehingga minimal sampel yang dibutuhkan adalah 20 responden) (Prasmono & Amimah, 2022) Namun demikian, batasan jumlah sampel ini dapat membantu tingkat generalisasi hasil penelitian serta kekuatan analisis statistik yang dilakukan.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menjelaskan seberapa besar kemampuan model menjelaskan variasi variabel *independen* berpengaruh terhadap variabel *dependen* yang dinyatakan dalam presentase. Berdasarkan analisis hasil regresi, diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,647 atau 64,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu kualitas layanan akademik (X1) dan fasilitas pembelajaran (X2), mampu menjelaskan sebesar 64,7% variasi pada variabel dependen, yaitu kepuasan siswa (Y). Sisa sebesar 35,3% (100% - 64,7%) dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Uji Parsial Hipotesis Pertama

Berdasarkan hasil SPSS yang telah dilakukan, bahwa diketahui nilai signifikansi (sig) variabel Kualitas Layanan Akademik (X1) adalah sebesar 0,005. Karena nilai sig 0,005 < probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama diterima, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa dengan tersedianya pelayanan akademik yang baik, maka timbulah perasaan puas mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan (Heriyanto, 2017).

Uji Parsial Hipotesis Kedua

Berdasarkan table 3. output SPSS *Coefficient* diketahui nilai signifikansi (sig) variabel Fasilitas Pembelajaran (X2) adalah sebesar 0,436. Karena nilai sig 0,436 > probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H2 atau hipotesis kedua ditolak, yang menunjukkan bahwa Fasilitas Pembelajaran tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa terdapat variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu dengan lingkungan belajar terhadap kepuasan mahasiswa (Patricia, Ismayanti, Hidayatullah, & Sanjaya, 2023).

Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil uji statistik yang diperoleh, bahwa nilai Sig sebesar 0,000 yang lebih kecil dari pada nilai Probabilitas 0,05, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan akademik dan Fasilitas Pembelajaran secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa. Hal ini didukung oleh nilai signifikansi yang dilaporkan $0.000 < 0.05$. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) diterima, yang menyatakan bahwa baik kualitas layanan akademik maupun fasilitas pembelajaran memiliki pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Pada Universitas Pamulang.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas layanan dengan tingkat signifikan sebesar $0,005 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel Kualitas Layanan Akademik (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Manajemen Pendidikan Islam pada Universitas Pamulang. Artinya, semakin tinggi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan kampus, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Temuan ini selaras dengan pendapat Parasuraman,

Zeithaml, dan Berry dalam model SERVQUAL, yang menjelaskan bahwa dimensi kualitas layanan seperti keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) merupakan indikator penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pelanggan, termasuk dalam konteks pendidikan tinggi (Parasuraman et al., 1988).

Secara lebih spesifik dalam konteks kampus, kualitas layanan akademik mencakup ketepatan informasi akademik, kecepatan dalam pelayanan administrasi, kemudahan akses terhadap dosen atau tenaga kependidikan, serta sikap ramah dan profesionalisme staf akademik. Ketika mahasiswa mendapatkan layanan akademik yang cepat, akurat, dan tanggap, mereka merasa dihargai sebagai bagian dari institusi, sehingga menumbuhkan kepuasan terhadap pengalaman belajar mereka. Menurut Tjiptono (2014), kepuasan pelanggan (dalam hal ini mahasiswa) dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan, terutama jika layanan tersebut melebihi harapan awal.

Penelitian ini juga diperkuat oleh beberapa studi sebelumnya. Penelitian oleh Nugroho dan Prasetyo (2021) menemukan bahwa kualitas layanan akademik memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi swasta. Hasil serupa juga ditemukan oleh Rini dan Fauzi (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan akademik yang profesional, komunikatif, dan terorganisir berdampak pada persepsi positif mahasiswa terhadap kampusnya. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi layanan dalam perguruan tinggi memiliki peran strategis tidak hanya dalam kelangsungan studi mahasiswa, tetapi juga dalam membentuk loyalitas dan citra institusi secara keseluruhan.

Secara teoritis, temuan ini dapat dijelaskan melalui Teori Disconfirmation of Expectation yang dikemukakan oleh Oliver (1980), yang menyatakan bahwa kepuasan timbul ketika terjadi kesesuaian atau melebihi antara harapan awal dengan pengalaman aktual. Ketika layanan akademik yang diterima mahasiswa lebih baik dari ekspektasi mereka, maka terbentuklah kepuasan yang lebih tinggi. Dalam konteks ini, mahasiswa MPI Universitas Pamulang yang menerima layanan akademik yang profesional, cepat tanggap, dan informatif merasa bahwa pengalaman akademik mereka berada dalam kendali dan mendapatkan dukungan maksimal, sehingga meningkatkan kepuasan secara menyeluruh.

Sebagai bagian utama dari layanan akademik, profesionalisme dosen memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa. Studi empiris menunjukkan bahwa dosen profesional tidak hanya menguasai materi dan teknik pembelajaran dengan baik, tetapi mereka juga dapat menunjukkan tanggung jawab, dan interaksi yang positif dengan mahasiswa, yang meningkatkan pengalaman belajar secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Listiani, Dkk (2019) yang menunjukkan bahwa tingkat profesionalitas dosen secara signifikan memberikan kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa dengan layanan akademik dengan nilai pengaruh yang signifikan. Pengaruh fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa tidak sebesar pengaruh kualitas layanan manusia dalam proses pembelajaran, meskipun penting. Faktor utama yang membedakan adalah layanan, seperti administrasi yang efektif, komunikasi yang baik, dan perhatian pribadi dari dosen. Layanan ini dapat memotivasi dan mempertahankan minat mahasiswa dalam belajar.

Studi baru ini menunjukkan bahwa, dalam Program Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Universitas Pamulang, kualitas layanan akademik lebih penting dari pada fasilitas pendidikan. Temuan ini sangat penting karena selama beberapa tahun terakhir, banyak perguruan tinggi telah memprioritaskan dan menghabiskan uang yang besar untuk membangun fasilitas fisik seperti infrastruktur teknologi, laboratorium, dan ruang kelas. Namun temuan penelitian ini menunjukkan bahwa fokus pada peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) di bidang layanan akademik, yang mencakup dosen, staf administrasi, dan proses pelayanan akademik, memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan mahasiswa dan prestasi mereka. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan manfaat baru secara strategis bagi manajemen perguruan tinggi, khususnya dalam hal penentuan prioritas investasi yang lebih fokus pada peningkatan kualitas layanan akademik daripada hanya menyediakan fasilitas fisik.

Pengaruh Fasilitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Pada Universitas Pamulang

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel fasilitas pembelajaran (X2) dengan tingkat signifikan sebesar $0,436 > 0,05$. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel fasilitas pembelajaran (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Manajemen Pendidikan Islam pada Universitas Pamulang. Artinya, meskipun fasilitas pembelajaran tersedia, keberadaannya belum cukup memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Universitas Pamulang secara nyata. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa mungkin menilai aspek lain—seperti pelayanan akademik, relasi dosen-mahasiswa, atau fleksibilitas kurikulum—lebih penting dibandingkan dengan kondisi fisik fasilitas pembelajaran. Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan fasilitas saja belum cukup, melainkan harus dibarengi dengan fungsionalitas dan keterlibatan pengguna secara aktif.

Secara teoritis, temuan ini dapat dijelaskan dengan Teori Kegunaan (Utility Theory) yang menyatakan bahwa kepuasan seseorang ditentukan oleh manfaat aktual yang ia rasakan dari suatu fasilitas atau layanan (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks ini, meskipun fasilitas seperti ruang kelas, internet, dan media pembelajaran tersedia, jika tidak dimanfaatkan secara optimal oleh mahasiswa atau jika keberadaannya tidak sesuai harapan pengguna, maka kontribusinya terhadap kepuasan menjadi minimal. Misalnya, jaringan internet yang tidak stabil atau ruang ibadah yang kurang memadai tidak hanya berdampak pada kenyamanan, tetapi juga menimbulkan persepsi negatif terhadap komitmen institusi dalam mendukung proses pembelajaran.

Penelitian sebelumnya juga mendukung temuan ini. Penelitian oleh Latif & Salamah (2020) menunjukkan bahwa meskipun fasilitas fisik tersedia dalam jumlah mencukupi, ketidakstabilan kualitas serta rendahnya penggunaan fasilitas oleh mahasiswa menyebabkan kontribusinya terhadap kepuasan menjadi tidak signifikan. Sementara itu, studi oleh Yuliana dan Rosidah (2021) menemukan bahwa persepsi mahasiswa terhadap fasilitas kampus lebih dipengaruhi oleh kualitas interaksi akademik dibandingkan ketersediaan sarana prasarana. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam konteks pendidikan tinggi, fasilitas bukan satu-satunya faktor penentu kepuasan, terutama jika tidak didukung oleh pengalaman belajar yang bermakna.

Temuan ini memberikan pelajaran penting bagi manajemen perguruan tinggi bahwa peningkatan fasilitas fisik tidak serta-merta meningkatkan kepuasan mahasiswa, kecuali jika fasilitas tersebut dirancang sesuai dengan kebutuhan nyata, mudah diakses, serta didukung oleh sistem pembelajaran yang aktif dan kolaboratif. Maka dari itu, kampus perlu tidak hanya berinvestasi pada infrastruktur fisik, tetapi juga dalam mengembangkan budaya akademik yang menekankan pada penggunaan fasilitas secara efektif dan kontekstual. Pelibatan mahasiswa dalam proses evaluasi dan perencanaan fasilitas juga penting agar pengembangan sarana pembelajaran benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Untuk itu, meskipun fasilitas pembelajaran tersedia, pengaruhnya pada kepuasan mahasiswa MPI di Universitas Pamulang ternyata tidak signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa hanya punya fasilitas fisik saja tidak cukup jika tidak diikuti pemanfaatan optimal dan kenyamanan pengguna. Jadi, fasilitas seperti ruang kelas dan internet harus dirawat dan diperbarui agar benar-benar mendukung proses belajar. Lebih dari itu, mahasiswa menilai interaksi akademik dan pelayanan sebagai faktor penting, bukan hanya keberadaan fasilitas.

Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Pada Universitas Pamulang

Berdasarkan uji F dihasilkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas layanan akademik dan fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya, meskipun secara parsial fasilitas pembelajaran tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, namun ketika digabungkan dengan variabel kualitas

layanan akademik, keduanya secara bersama-sama berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan terpadu dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan tinggi, tidak hanya bertumpu pada satu aspek, melainkan mengintegrasikan berbagai elemen pendukung proses belajar-mengajar.

Secara teoritis, temuan ini didukung oleh pendekatan sistem dalam manajemen pendidikan yang menyatakan bahwa keberhasilan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh satu komponen tunggal, melainkan oleh sinergi antar komponen (Mulyasa, 2013). Layanan akademik yang prima tanpa dukungan fasilitas yang memadai, atau sebaliknya, tidak akan menghasilkan kepuasan yang optimal. Ketika kedua elemen tersebut dikembangkan secara bersamaan, mahasiswa tidak hanya merasa didukung secara administratif dan akademik, tetapi juga secara fisik dan lingkungan pembelajarannya. Hal ini akan menciptakan pengalaman belajar yang lebih holistik dan meningkatkan engagement mahasiswa terhadap institusi.

Penelitian terdahulu juga menguatkan hasil ini. Studi oleh Nuraini & Hakim (2020) menunjukkan bahwa kombinasi antara kualitas layanan akademik dan sarana prasarana pembelajaran secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi swasta. Hal senada juga ditemukan oleh Ramadhani dan Yusuf (2021) yang menyatakan bahwa kedua variabel tersebut jika dikembangkan secara sinergis dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan mahasiswa terhadap institusi pendidikan. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu menyeimbangkan perhatian antara peningkatan kualitas layanan dengan pengembangan fasilitas.

Pendekatan Teori Kesesuaian Harapan (Expectation Confirmation Theory) (Oliver, 1980) dapat menjelaskan fenomena ini, di mana kepuasan mahasiswa muncul ketika realitas yang mereka alami—baik dalam hal layanan maupun fasilitas—sesuai atau melampaui harapan awal. Dalam konteks ini, mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Universitas Pamulang yang mendapatkan pelayanan akademik yang responsif dan fasilitas yang layak akan lebih cenderung merasa puas dengan proses pembelajaran mereka secara keseluruhan. Maka, kepuasan tidak hanya datang dari kualitas interaksi, tetapi juga dari lingkungan yang mendukung proses akademik.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen Universitas Pamulang, khususnya program studi Manajemen Pendidikan Islam, untuk terus mengintegrasikan penguatan pelayanan akademik dengan penyediaan fasilitas pembelajaran yang adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa. Upaya peningkatan mutu pendidikan tinggi tidak bisa dilakukan secara parsial, melainkan harus dilakukan dengan strategi integratif dan kolaboratif, agar kepuasan mahasiswa dapat tercapai secara menyeluruh dan berkelanjutan. Hal ini dapat diartikan apabila ada peningkatan dalam kualitas layanan akademik dan fasilitas pembelajaran maka kepuasan mahasiswa akan meningkat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat 1) pengaruh signifikan antara kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Pamulang, sementara 2) fasilitas pembelajaran secara parsial tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Namun, 3) secara simultan, kualitas layanan akademik dan fasilitas pembelajaran bersama-sama memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, pendekatan integratif antara pelayanan dan dukungan fasilitas menjadi kunci penting dalam meningkatkan kualitas pengalaman belajar mahasiswa.

Penelitian ini menyarankan agar pihak universitas, khususnya pengelola program studi, lebih memprioritaskan peningkatan perbaikan fasilitas pembelajaran, khususnya pada kestabilan jaringan internet yang akan di gunakan oleh mahasiswa dalam proses pembelajaran, dan juga pihak universitas pamulang lebih memperhatikan kuantitas alat ibadah yang di gunakan oleh mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Serta hendaknya pengelola program studi MPI selalu berupaya mempertahankan kualitas layanan akademik, dalam

melancarkan operasional kegiatan belajar mengajar baik untuk mahasiswa, dosen dan ketenagakerjaan lainnya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, M & Sugihartono, T. (2019). Pengaruh Fasilitas Pembelajaran Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan*, 20(2), 145–152.
- Febriyanto, F. C., & Husnul, N. R. I. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Tinggi Di Lldikti Wilayah IV. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 20(2), 185–198.
- Heriyanto, H. (2017). Pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa sekolah tinggi agama buddha negeri Sriwijaya Tangerang Banten. *Vijjacariya: Jurnal Pemikiran Dan Pendidikan Buddhis*, 4(1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Ed.). Pearson Education.
- Latif, M., & Salamah, A. (2020). Analisis Pengaruh Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 8(2), 101–110.
- Listiani, Pipin, Dwi Susanti, V. S. (2019). UTILITY: *Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Ekonomi. Ilmiah Pendidikan Dan Ekonomi*, 3(1), 55–66.
- Mulyasa. (2013). *Pengembangan Dan Implentasi Pemikiran Kurikulum*. Rosdakarya Bandung.
- Nugroho, R. A., & Prasetyo, A. R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Pendidikan Dan Manajemen*, 8(1), 55–62.
- Nuraini, L., & Hakim, R. (2020). Pengaruh Layanan Akademik Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Islam*, 8(2), 112–122.
- Oliver, R.L. (1980). A Cognitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions. *Journal Of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- 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.
- Patricia, A., Ismayanti, D., Hidayatullah, A., & Sanjaya, V. F. (2023). Pengaruh Fasilitas Belajar Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 216–236.
- Prasmono, Amimah Shabrina Putri, A. A. (2022). Pengaruh Profesionalitas Dosen Dalam Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Akademik Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Stkip Nurul Huda Sukaraja. *Emerging Statistics and Data Science Journal*, 1(1)
- Pratiwi, Y., & Hidayat, A. (2021). Hubungan Antara Layanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(1), 27–35.
- Purwanto, A., Siswanto, S., & Prabowo, H. (2022). Koneksi Internet Dan Efektivitas Pembelajaran Mahasiswa Di Era Digital. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 7(3), 121–130.
- Ramadhani, M., & Yusuf, A. (2021). Simultan Pengaruh Layanan Akademik Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(1), 45–58.
- Rini, E., & Fauzi, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(2), 89–97.
- Siahaan, T. (2021). Komitmen Institusi Dalam Menjamin Mutu Layanan Pendidikan Tinggi. *Jurnal Kajian Pendidikan Tinggi*, 15(2), 89–96.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731.
- Sudaryanto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Stie “YKP” YOGYAKARTA. *Prima Ekonomika*, 7(2), 60–69.
- Sugiyono, (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung:Alfabeta), hal .121.
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif* (Edisi: Suryandari).
- Tjiptono, F. (2014). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Wibowo, H., & Kartika, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 17(1), 56–64.
- Yuliana, N., & Rosidah, S. (2021). Fasilitas Dan Interaksi Akademik Sebagai Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 13(1), 55–64.