

Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Pelayanan Akademik, dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh

Nurhafizah Saputri

Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh
Jl. Muhammadiyah No.91, Batoh, Lueng Bata, Banda Aceh, Aceh, Indonesia 23245
hafizahtrainer@gmail.com

Nadiya Nadiya

Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh
Jl. Muhammadiyah No.91, Batoh, Lueng Bata, Banda Aceh, Aceh, Indonesia 23245
nadiyaabdullah01@gmail.com

Amelia Amelia

Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh
Jl. Muhammadiyah No.91, Batoh, Lueng Bata, Banda Aceh, Aceh, Indonesia 23245
amelia@unmuha.ac.id

Article's History:

Received 16 Agustus 2023; Received in revised form 5 September 2023; Accepted 11 September 2023; Published 1 Oktober 2023. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

Suggested Citation:

Saputri, N., Nadiya, N., & Amelia. (2023). Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Pelayanan Akademik, dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 9 (5). 2268-2277. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i5.1582>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja dosen, kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh (Unmuha). Metode penelitian yang digunakan adalah asosiatif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 88 orang mahasiswa aktif Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unmuha Tahun Akademik 2022/2023. Pengujian dan analisis data primer dilakukan dengan formulasi regresi linier berganda. Hasil uji T menunjukkan bahwa kinerja dosen dan fasilitas belajar berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, masing-masing sebesar $(4,238 > 1.99)$ dan $(2,183 > 1.99)$. Sedangkan kualitas pelayanan akademik ditemukan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ $(1,696 < 1.99)$. Sementara hasil uji-F menunjukkan bahwa kinerja dosen, kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh dengan nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ sebesar $93,146 \geq 2.71$.

Keywords: Kinerja Dosen; Kualitas Pelayanan Akademik; Fasilitas Belajar; Kepuasan Mahasiswa

Pendahuluan

Globalisasi berpengaruh terhadap meningkatnya persaingan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dunia pendidikan. Persaingan yang semakin ketat, mendorong perguruan tinggi untuk terus berupaya memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa dengan menempatkan orientasi pada kepuasan mahasiswa sebagai tujuan utama sehingga mengundang banyak pihak ikut menaruh perhatian terhadap kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Agar dapat bertahan dalam kondisi persaingan ini, perguruan tinggi harus dapat mengembangkan diri secara profesional dengan memacu diri untuk terus beradaptasi dan berinovasi pada perubahan lingkungan global agar terus eksis dalam proses mengembangkan jasa pendidikan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perguruan tinggi adalah dengan mengamati dan mengikuti arus perkembangan di luar perguruan tinggi terhadap kemajuan pesaing dan kebutuhan pelanggan atau calon mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap suatu kinerja jasa baik itu pada sesuatu yang sesuai harapan mahasiswa atau pada hasil yang didapatkan mahasiswa dari jasa

tersebut (Harahap et al., 2019). Kepuasan mahasiswa juga merupakan sikap positif yang ditunjukkan mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dengan kenyataan yang diterimanya (Widawati & Siswohadi, 2020). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan rasa puas atau senang yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap suatu pelayanan /jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa karena sesuai dengan harapan mahasiswa.

Universitas Muhammadiyah Aceh (UNMUHA) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Provinsi Aceh, yang didirikan pada tanggal 11 Maret 1987. Saat ini, Unmuha memiliki tujuh fakultas yaitu, Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Teknik, Fakultas Agama Islam, Fakultas Kesehatan masyarakat, Fakultas Vokasi dan Fakultas Psikologi. Pada penelitian ini, fakultas yang menjadi objek penelitian adalah Fakultas Ekonomi. Fakultas Ekonomi merupakan Lembaga Pendidikan yang tergolong dalam usaha jasa yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Jika dilihat dari fungsinya, akademik merupakan salah satu tempat pelayanan bagi mahasiswa yang ingin berkonsultasi terkait hal yang berhubungan dengan dosen atau masalah pengambilan mata kuliah semester ajaran baru. Untuk menunjang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik maka pihak akademik harus berkontribusi lebih terkait masalah yang dialami mahasiswa dan memberikan informasi yang jelas yang dibutuhkan mahasiswa. Citra akademik yang baik akan menjadi sarana bagi akademik untuk mendapatkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan pendapat Maulana (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang unggul sesuai dengan yang diharapkan pelanggan dan pengendalian atas tingkat layanan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kinerja dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan serta sikap dan cara komunikasi yang baik dengan mahasiswa yang ditunjukkan dosen dalam perkuliahan juga termasuk pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Dosen memiliki peran yang sangat penting bagi perguruan tinggi yaitu sebagai penyedia layanan pendidikan dengan memberikan ilmu untuk mahasiswa. Hal ini sesuai dengan pendapat Adnan et al., (2020) yang menyatakan bahwa kinerja dosen merupakan kemampuan kerja yang dimiliki oleh dosen untuk dapat melakukan pekerjaan atau tugas yang diemban dan memiliki kesanggupan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Salah satu upaya peningkatan kinerja dosen adalah dengan melakukan pelatihan dan evaluasi terhadap dosen dengan tujuan dapat menambah kompetensi yang dimiliki oleh dosen.

Fasilitas belajar merupakan sarana dan prasarana penunjang kegiatan perkuliahan yang harus dipenuhi dengan baik untuk mencapai tujuan perkuliahan. Kelengkapan fasilitas belajar akan mempermudah proses perkuliahan, dan dalam jangka panjang diharapkan akan menambah semangat kuliah mahasiswa. ketersediaan fasilitas belajar yang lengkap dan memadai merupakan indikasi atau syarat menjadi lembaga pendidikan yang unggul. Hal ini sesuai dengan pendapat Pranyoto & Belang (2019) yang menyatakan bahwa untuk mencapai sebuah hasil belajar yang maksimal, diperlukan fasilitas pendukung yang memadai seperti, ruang belajar yang nyaman, perabotan belajar yang baik dan perlengkapan belajar yang efisien. Sehingga, kelengkapan fasilitas belajar tidak hanya sebagai pelengkap bagi proses perkuliahan tapi juga sebagai pembangkit minat kuliah mahasiswa. Karena dengan minat kuliah yang tinggi cenderung akan mendukung kegiatan belajar berikutnya.

Tinjauan Pustaka

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan berasal dari kata puas yang artinya merasa senang, lega, dan sebagainya karena sudah merasa cukup atau sudah merasa terpenuhi hasrat hatinya (Masyita, 2020). Pada konteks pemasaran, kepuasan konsumen adalah suatu perasaan positif yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap produk/jasa, selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk tersebut (Setiawan et al., 2020). Kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan (Hanum et al., 2021). Jika dilihat makna kepuasan pada diri mahasiswa, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap suatu kinerja jasa baik itu pada sesuatu yang sesuai harapan mahasiswa atau pada hasil yang didapatkan mahasiswa dari jasa tersebut (Harahap et al., 2019). Kepuasan mahasiswa juga merupakan sikap positif yang ditunjukkan mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dengan kenyataan yang diterimanya (Widawati & Siswohadi, 2020). Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan rasa puas atau senang yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap suatu pelayanan/jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa karena sesuai dengan harapan mahasiswa.

Kinerja Dosen

Secara umum, kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan oleh seorang karyawan dari hasil prestasi kerja karyawan sesuai dengan peranannya dalam perusahaan (Awaluddin, 2018). Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan yang dihasilkan dari fungsi pada suatu pekerjaan tertentu selama periode tertentu (Supriadi et al., 2019). Kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan pada kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hanafi & Sanosra, 2018). Selain itu, kinerja atau performance adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang telah dibebankan atas masing masing orang, untuk mencapai tujuan organisasi secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Yuniasih & Herdiana, 2017). Jika dilihat makna kinerja pada diri dosen, maka kinerja dosen adalah kemampuan yang dimiliki dosen yang bersangkutan untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dibebankan atasnya dan memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan tersebut (Adhan et al., 2019). Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka disimpulkan bahwa kinerja dosen merupakan sikap/perilaku nyata yang ditunjukkan oleh dosen sesuai dengan fungsi pekerjaannya sebagai dosen serta memiliki sikap tanggung jawab dan mampu menyelesaikan tugasnya sesuai yang diharapkan oleh organisasi perguruan tinggi.

Kualitas Pelayanan Akademik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Setiawan et al., 2020). Jika dilihat makna kualitas pada suatu pelayanan, maka kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Maulana, 2016). Kualitas pelayanan juga tentang seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh (Adabi, 2020). Layaknya suatu organisasi, lembaga pendidikan tinggi juga harus memiliki kualitas pelayanan akademik yang baik untuk meningkatkan keunggulan lembaga tersebut. Dalam hal ini, kualitas pelayanan akademik adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan/mahasiswa tentang sejauh mana layanan akademik itu diberikan sesuai dengan harapan pelanggan/mahasiswa itu (Masyita, 2020). Pelayanan akademik juga merupakan suatu perilaku yang ditunjukkan oleh pihak lembaga pendidikan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa demi tercapainya kepuasan pada diri mahasiswa (Harahap et al., 2019). Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik adalah seberapa unggul pelayanan yang diberikan oleh petugas akademik kepada mahasiswa baik itu secara langsung maupun tidak langsung dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pada diri mahasiswa atas kualitas pelayanan akademik yang diberikan.

Fasilitas Belajar

Fasilitas belajar adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah proses belajar untuk mencapai hasil yang diinginkan (Damanik, 2019). Fasilitas belajar dapat berupa sarana dan prasarana yang digunakan untuk membantu mempermudah proses belajar agar mencapai tujuan belajar yang diharapkan (Triyono et al., 2021). Sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses belajar mengajar dapat berupa yang bergerak maupun tidak bergerak untuk mencapai tujuan pendidikan yang lancar, teratur, efektif dan efisien (Martoguhun et al., 2022). Jika dilihat fungsi fasilitas belajar dalam dunia pendidikan, maka fasilitas belajar adalah segala sesuatu yang bersifat fisik atau material yang melancarkan terlaksananya proses belajar mengajar seperti, tersedianya perlengkapan di ruang kelas, alat, buku, dan segala macam bentuk sarana dan prasarana yang mendukung terlaksananya proses pembelajaran (Utami, 2020). Dalam proses perkuliahan, fasilitas belajar menjadi suatu hal yang memudahkan dosen untuk melakukan pekerjaannya dengan sangat baik dan membantu mahasiswa untuk belajar secara efektif (Yasmin & Santoso, 2019). Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka disimpulkan bahwa fasilitas belajar merupakan segala bentuk sarana dan prasarana yang terdapat pada perguruan tinggi yang berfungsi untuk membantu mempermudah pekerjaan dosen agar terlaksananya proses belajar mengajar yang efektif dan efisien.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif atau kausal dengan pendekatan penelitian kuantitatif, dimana penelitian ini merupakan penelitian untuk mengetahui pengaruh antara satu atau lebih variabel

bebas (independent variable). Variabel bebas yang dimaksud adalah kinerja dosen, kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar terhadap variabel terikat (dependent Variable) kepuasan mahasiswa.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Miranty, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh mahasiswa aktif Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unmuha pada Tahun Akademik 2022/2023 yang berjumlah 728 mahasiswa. Sedangkan sampel adalah bagian yang dapat mewakili populasi yang memiliki karakteristik yang sama dan dianggap bisa mewakili populasi (Setiawan et al., 2020). Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unmuha pada Tahun Akademik 2022/2023 yang berjumlah 88 mahasiswa.

Metode Analisis Data

Analisis kuantitatif menggunakan bantuan program SPSS Versi 14 dengan melakukan pengujian uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, (uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas), uji analisis linier berganda, dan uji hipotesis (uji T dan uji F).

Hasil Dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji instrumen penelitian (kuesioner) yang telah dirancang layak atau tidak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik korelasi Product Moment. Item pertanyaan dikatakan valid apabila hasil uji r hitung $>$ r tabel.

Tabel 1.1 Uji Validitas Instrumen Variabel Kinerja Dosen

No.	Variabel Penelitian	Item Pernyataan Kuesioner	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Hasil Uji
1.	Kinerja Dosen (X1)	Kemampuan penguasaan Materi	,938**	0,2096	Valid
2.		Kemampuan Menyampaikan Materi	,908**	0,2096	Valid
3.		Penggunaan metode pengajaran	,929**	0,2096	Valid
4.		Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa	,909**	0,2096	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data primer (2023)

Tabel 1.2 Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan Akademik

No.	Variabel Penelitian	Item Pernyataan Kuesioner	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Hasil Uji
1.	Kualitas Pelayanan Akademik (X2)	Reliabilitas	,890**	0,2096	Valid
2.		Responsivitas	,935**	0,2096	Valid
3.		Jaminan (assurance)	,921**	0,2096	Valid
4.		Empati	,925**	0,2096	Valid
5.		Bukti fisik (tangibles)	,887**	0,2096	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data primer (2023)

Tabel 1.3 Uji Validitas Instrumen Variabel Fasilitas Belajar

No.	Variabel Penelitian	Item Pernyataan Kuesioner	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Hasil Uji
1.	Fasilitas Belajar (X3)	Penataan gedung fakultas	,906**	0,2096	Valid
2.		Keadaan ruang kelas	,895**	0,2096	Valid
3.		Keberfungsian perpustakaan	,905**	0,2096	Valid
4.		Fasilitas kelas dan laboratorium	,911**	0,2096	Valid
5.		Ketersediaan buku-buku pelajaran	,883**	0,2096	Valid
6.		Optimalisasi media atau alat bantu	,904**	0,2096	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data primer (2023)

Tabel 1.4 Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Mahasiswa

No.	Variabel Penelitian	Item Pernyataan Kuesioner	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Hasil Uji
1.	Kepuasan Mahasiswa (Y)	Tidak Complain	,906**	0,2096	Valid
2.		Voice (suara)	,924**	0,2096	Valid
3.		Share information	,922**	0,2096	Valid
4.		Emosional	,921**	0,2096	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data primer (2023)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel (0.2096). Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas untuk semua variabel dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang digunakan adalah teknik analisis cronbach's alpha. Instrumen penelitian (kuesioner) dapat dikatakan reliabel apabila mempunyai $\alpha \geq 0,60$. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Nilai Uji Reabilitas	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja Dosen (X1)	,938	0,60	Handal
Kualitas Pelayanan Akademik (X2)	,948	0,60	Handal
Fasilitas Belajar (X3)	,953	0,60	Handal
Kepuasan Mahasiswa (Y)	,937	0,60	Handal

Sumber: Hasil Pengolahan Data primer (2023)

Berdasarkan tabel 1.5 di atas maka didapatkan nilai reliabilitas tes untuk variabel Kinerja Dosen (X1) dengan nilai 0,938, Kualitas Pelayanan Akademik (X2) dengan nilai 0,948, Fasilitas Belajar (X3) dengan nilai 0,953 dan Kepuasan Mahasiswa (Y) dengan nilai 0,937. Seluruh variabel dalam instrumen penelitian ini memiliki nilai reliabilitas tes lebih besar dari nilai cronbach's alpha yaitu 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner penelitian yang digunakan memenuhi syarat atau reliabel/handal.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah distribusi yang dipelajari adalah normal. Distribusi data dikatakan normal jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.

Tabel 1.6 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters(a,b)	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,24054145
Most Extreme Differences	Absolute	,129
	Positive	,108
	Negative	-,129
Kolmogorov-Smirnov Z		1,214
Asymp. Sig. (2-tailed)		,105

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data

Sumber: hasil penelitian (2023)

Berdasarkan Tabel 1.6 membuktikan signifikansi 0,105 > 0,05, yang menunjukkan distribusi normal nilai residual.

Uji Multikolinieritas

Tes multikolinearitas menilai kuatnya interkorelasi antara variabel independen. Poin toleransi lebih dari 0,10 dan poin VIF kurang dari 10 menyiratkan multikolinearitas tidak ada.

Tabel 1.7 Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients(a)

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kinerja Dosen	,233	4,288
	Kualitas Pelayanan Akademik	,163	6,119
	Fasilitas Belajar	,224	4,457

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

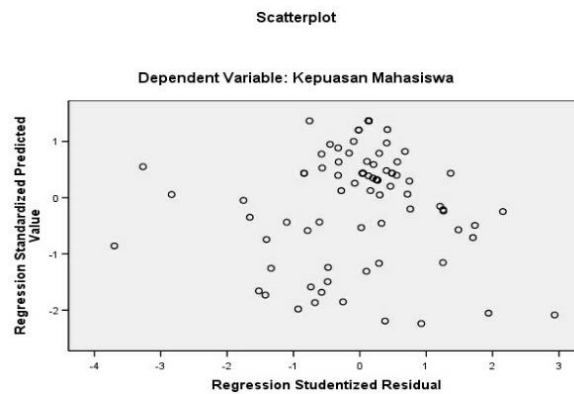
Sumber: hasil penelitian (2023)

Berdasarkan Tabel 1.7 di atas terlihat bahwa nilai VIF variabel Kinerja Dosen (X1) $4,288 < 10$ dengan nilai tolerance value 0,233, nilai VIF variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X2) $6,119 < 10$ dengan nilai tolerance value 0,163, dan nilai VIF variabel Fasilitas Belajar $4,457 < 10$ dengan nilai tolerance value 0,224. Maka hasil semua data nilai VIF dari masing-masing variabel tersebut tidak terjadi multikolineritas berarti tidak ada korelasi antara variabel independen. Sehingga dapat disimpulkan tidak ada multikoloneritas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengujian pada heterokedastisitas data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS dengan mengamati pola yang terdapat pada scatterplot, dimana hasilnya dapat dilihat pada gambar 1.1.

Gambar 1.1 Hasil Pengujian Heterokedastisitas



Berdasarkan gambar 1.1 diketahui bahwa terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Kinerja Dosen (X1), Kualitas Pelayanan Akademik (X2) dan Fasilitas Belajar (X3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Hasil analisis dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.8 Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,706	,865		,817	,416
	Kinerja Dosen	,472	,111	,460	4,238	,000

Kualitas Pelayanan Akademik	,190	,112	,220	1,696	,094
Fasilitas Belajar	,160	,073	,242	2,183	,032

a Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 1.8 terlihat bahwa data output dari analisis regresi linier berganda yang dianalisis menggunakan SPSS maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,706 + 0,472 X_1 + 0,190 X_2 + 0,160 X_3$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Mahasiswa

X₁ = Kinerja Dosen

X₂ = Kualitas Pelayanan Akademik

X₃ = Fasilitas Belajar

Persamaan regresi di atas memiliki makna sebagai berikut:

- a. Nilai Konstanta b₀ = 0,706

Apabila variabel Kinerja Dosen (X₁) Kualitas Pelayanan Akademik (X₂) dan Fasilitas Belajar (X₃) tidak berubah atau dianggap konstan (bernilai 0), maka rata-rata Kepuasan Mahasiswa (Y) akan bernilai 0,706 satuan.

- b. Koefisien regresi b₁ = 0,472

Kinerja Dosen (X₁) mempunyai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,472. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan pada variabel Kinerja Dosen (X₁) akan menyebabkan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) naik sebesar 0,472 satuan dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X₂) dan variabel Fasilitas Belajar (X₃) dianggap konstan.

- c. Koefisien regresi b₂ = 0,190

Kualitas Pelayanan Akademik (X₂) mempunyai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,190. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan pada variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X₂) akan menyebabkan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) naik sebesar 0,190 satuan dengan asumsi variabel Kinerja Dosen (X₁) dan variabel Fasilitas Belajar (X₃) dianggap konstan.

- d. Koefisien regresi b₃ = 0,160

Fasilitas Belajar (X₃) mempunyai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,160. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan pada variabel Fasilitas Belajar (X₃) akan menyebabkan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) naik sebesar 0,160 satuan dengan asumsi variabel Kinerja Dosen (X₁) dan variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X₂) dianggap konstan.

Uji t (Parsial)

Berdasarkan perhitungan statistik dengan menggunakan program SPSS yang tertera pada tabel diatas, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.9 Hasil Uji T

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,706	,865		,817	,416
	Kinerja Dosen	,472	,111	,460	4,238	,000

Kualitas Pelayanan Akademik	,190	,112	,220	1,696	,094
Fasilitas Belajar	,160	,073	,242	2,183	,032

a Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan perhitungan statistik dengan menggunakan program SPSS yang tertera pada tabel diatas, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Kinerja Dosen (X1)

Pada variabel Kinerja Dosen (X1) diperoleh thitung (4,238) > ttabel (1.99), maka Ha diterima (Ho ditolak), artinya Kinerja Dosen (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh. Tingkat signifikan 5%, artinya semakin baik Kinerja Dosen (X1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y) dan sebaliknya.

b. Kualitas Pelayanan Akademik (X2)

Pada variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X2) diperoleh thitung (1,696) < ttabel (1.99), maka Ha ditolak (Ho diterima), artinya Kualitas Pelayanan Akademik (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh. Tingkat signifikan 5%, artinya semakin baik Kualitas Pelayanan Akademik (X2) yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y).

c. Fasilitas Belajar (X3)

Pada variabel Fasilitas Belajar (X3) diperoleh thitung (2,183) > ttabel (1.99), maka Ha diterima (Ho ditolak), artinya Fasilitas Belajar (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh. Tingkat signifikan 5%, artinya semakin baik Fasilitas Belajar (X3) yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y) dan sebaliknya.

Uji F (Simultan)

Uji F atau uji secara simultan dilakukan untuk mengetahui signifikansi koefisien regresi seluruh prediktor (variabel independen) didalam model secara serentak (simultan). Hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 1.10 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1452,883	3	484,294	93,146	,000(a)
	Residual	436,742	84	5,199		
	Total	1889,625	87			

a Predictors: (Constant), Fasilitas Belajar, Kinerja Dosen, Kualitas Pelayanan Akademik

b Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data primer (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik yang menggunakan SPSS yang tertera pada tabel 1.10 di atas, diperoleh nilai F-hitung sebesar 93,146 \geq F-tabel sebesar 2.71 dengan tingkat signifikansi 0.000. Nilai signifikansi yang dihasilkan lebih kecil dari 0.05. Hal ini berarti bahwa variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) dapat dijelaskan secara signifikan oleh Kinerja Dosen (X1), Kualitas Pelayanan Akademik (X2) dan Fasilitas Belajar (X3). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja Dosen (X1), Kualitas Pelayanan Akademik (X2) dan Fasilitas Belajar (X3) secara serentak (bersama-sama) atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa secara parsial, kinerja dosen dan fasilitas belajar berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh. Sedangkan

kualitas pelayanan akademik secara parsial ditemukan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dari uji tersebut juga menunjukkan bahwa kinerja dosen memiliki pengaruh yang paling besar (dominan) yaitu sebesar 47,2% terhadap kepuasan mahasiswa, jika dibandingkan dengan dua variabel bebas lainnya yaitu kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar. Namun, ketiga variabel tersebut, yaitu kinerja Dosen, kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar, ditemukan bahwa secara serentak (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Referensi

- Adabi, N. (2020). Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian indihome di witel telkom depok. *Jurnal Manajemen*, 12 No.1(1), 32–39.
- Adhan, M., Jufrizen, J., Prayogi, M. A., & Siswadi, Y. (2019). Peran Mediasi Komitmen Organisasi pada Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Dosen Tetap Universitas Swasta di Kota Medan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 1–15.
- Awaluddin, M. (2018). Penguatan Peran Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi dalam Mengoptimalkan Kinerja Dosen Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen, Ide, Inspirasi (MINDS)*, 5(1), 53–67.
- Damanik, B. E. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Kompetensi Dosen Terhadap Motivasi Belajar. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 2(2), 231–240.
- Hanafi, C., & Sanosra, A. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja, Iklim Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi Dan Kinerja Dosen Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini Ikip Pgri Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(1), 94–111.
- Hanum, F., Purnama, N. I., & Harahap, S. H. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Promosi Grab Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Yang Menggunakan Grab. *Jurnal Akmami (Akutansi, Manajemen, Ekonomi)*, 2(3), 528–537.
- Harahap, Y., Makhdalena, M., & Zulkarnain, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (Fkip) Universitas Riau. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 7(1), 116–128.
- Martoguhun, J., Limbong, M., & Sihotang, H. (2022). Pengaruh Fasilitas Belajar Dan Komunikasi Keluarga Terhadap Motivasi Belajar Siswa Tingkat Menengah Atas Dan Kejuruan Se -Kecamatan Buntu Pepasan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 11(2), 84–98.
- Masyita, S. (2020). Kepuasan Mahasiswa Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik (Studi Pada Program Studi Manajemen STIEM Bongaya). *Jurnal Brand Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran*, 2(1).
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*, 7(2), 117.
- Miranty, L. (2018). *Pengaruh Implementasi Perencanaan Sumber Daya Manusia Dan Pengawasan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di PT. Perkebunan Nusantara VIII Kebun Panglejar Komoditi Teh Purwakarta*.
- Pranyoto, Y. H., & Belang, B. (2019). Pengaruh Fasilitas Belajar, Kelompok Sebaya Dan Profesionalisme Dosen Terhadap Hasil Belajar Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Katolik Santo Yakobus Merauke. *JUMPA (Jurnal Masalah Pastoral)*, VII(2), 1–11.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, 9(2), 114–126.
- Supriadi, D., Prof.Dr. H.A Noesyirwan Moeis, M.SC, M. ., & H. Dwiono, M. P. M. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Dosen STMIK Kharisma Karawang. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 4(2), 46.
- Triyono, Dasmadi, & TNK, A. F. A. (2021). Pengaruh promosi, biaya, fasilitas, akreditasi, dan lokasi universitas boyolali terhadap minat calon mahasiswa baru. *Ekobis: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, Vol. 9(No.

2), Hal. 220-229.

- Utami, li. T. (2020). Analisis pengaruh kompetensi profesional dosen dan fasilitas belajar terhadap prestasi belajar mahasiswa akademi sekretari budi luhur pada masa pandemi covid-19. *Jurnal Maneksi*, 9(2), 378–383.
- Widawati, E., & Siswohadi. (2020). Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1500–1513.
- Yasmin, Z., & Santoso, B. (2019). Fasilitas belajar dan metode mengajar guru sebagai faktor yang mempengaruhi hasil belajar peserta didik. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(1), 134–140.
- Yuniasih, Y., & Herdiana, H. (2017). Pengaruh Kompetensi Individu, Komitmen Organisasi dan Iklim Organisasi Pada Kinerja Dosen. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(1), 28–34.