

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi yang semakin kompetitif, pendidikan menjadi salah satu faktor penting bagi kelangsungan kehidupan bangsa serta memiliki peran yang signifikan dalam mencapai kemajuan di seluruh sektor kehidupan. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk memenuhi hak setiap warga negara dalam memperoleh pendidikan guna meningkatkan kualitas hidup bangsa. Kepuasan mahasiswa menjadi salah satu indikator utama keberhasilan sebuah perguruan tinggi dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas, maka dari itu perguruan tinggi harus mampu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa agar dapat meningkatkan daya saing dan reputasinya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang. Tujuan utama layanan adalah tercapainya kepuasan pelanggan yang ditandai pemberian apresiasi baik dari pelanggan Wijaya (2021).

Tingkat kepuasan mahasiswa mencerminkan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima, terutama dalam konteks proses akademik di lingkungan kampus. Kepuasan tersebut terbentuk dari persepsi positif maupun negatif terhadap layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Salah satu faktor yang memengaruhi

kepuasan mahasiswa adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Kualitas pelayanan yang baik mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kehandalan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa. Pelayanan yang memuaskan tidak hanya mencakup proses akademik, tetapi juga layanan administratif dan konsultasi akademis yang ada di kampus.

Kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan sangat penting bagi mahasiswa, karena kualitas dapat mempengaruhi hasil akademis dan pengalaman belajar dari mahasiswa tersebut. Kualitas pelayanan yang baik dapat menghasilkan kesan yang baik dari mahasiswa, seperti dihargai oleh pihak kampus dengan memberikan respon yang baik ketika mahasiswa tersebut bertanya ketika mengalami kesulitan, sehingga respon yang baik tersebut dapat menghasilkan kepuasan dari mahasiswa tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Setiawan dkk (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. Kualitas pelayanan juga tentang seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh Nadhril 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.

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.

Menurut Sylviani et al., (2024) fasilitas kampus salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Fasilitas kampus yang memadai dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan pembelajaran, selain itu dengan adanya pelayanan yang diberikan baik maka mahasiswa akan merasa senang dan puas, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang maka mahasiswa akan merasa kecewa dan tidak puas.

Fasilitas kampus memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Fasilitas yang lengkap dan memadai dapat mempengaruhi kenyamanan mahasiswa di lingkungan kampus. Fasilitas yang mendukung, seperti akses internet, komputer, *LCD* Proyektor, beasiswa, gedung kuliah, dan sarana olahraga merupakan bentuk-bentuk fasilitas yang memberikan kontribusi terhadap kegiatan mahasiswa dan dapat menciptakan lingkungan yang aman dan kondusif bagi mahasiswa tersebut, sehingga fasilitas menjadi salah satu faktor dalam menciptakan kepuasan terhadap mahasiswa.

Menurut penelitian Sudiarti et al (2024) citra kampus memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa, yaitu tingkat rasa puas mahasiswa terhadap pengalaman belajar dan layanan akademik yang mereka terima. Citra kampus yang positif akan meningkatkan kepuasan mahasiswa karena mereka merasa kampus tersebut memenuhi atau melebihi harapan mereka. Citra kampus merupakan salah satu yang sangat mempengaruhi pengalaman dan kepuasan mahasiswa yang dalam menjalankan masa pendidikan di kampus. Pada era komunikasi yang terbuka saat ini, calon mahasiswa, orang tua, serta masyarakat dapat melihat dan menilai bagaimana kampus memberikan kualitas pendidikan yang baik. Oleh karena itu, penting bagi institusi pendidikan memahami bagaimana citra yang mereka bangun dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa yang sedang menempuh studi pendidikan di kampus tersebut.

Salah satu aspek yang mempengaruhi citra kampus adalah kualitas pendidikan yang ditawarkan. Institusi yang dikenal memiliki program akademik yang unggul, dosen berkualitas, dan fasilitas yang memadai akan lebih mudah membangun citra positif. Mahasiswa yang merasakan manfaat dari kualitas pendidikan ini akan lebih cenderung merasa puas dan merekomendasikan kampus kepada orang lain. Oleh karena itu, penting bagi kampus untuk terus meningkatkan citra pendidikan dan layanan yang diberikan kepada mahasiswa.

Meskipun institusi pendidikan tinggi telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, dan membangun citra kampus yang baik, masih ditemui sejumlah mahasiswa yang kurang puas terhadap pengalaman belajar mereka. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana kualitas

pelayanan, fasilitas, dan citra kampus benar-benar berpengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana ketiga faktor tersebut mempengaruhi kepuasan mahasiswa agar kampus dapat mengimplementasikan strategi yang tepat guna meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman mahasiswa secara menyeluruh.

Penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel 1.1 mengenai data mahasiswa Fakultas FEB, FHISH, dan FST Universitas Dharma Andalas pada tahun 2024 angkatan 2022 sampai dengan 2024.

Tabel 1.1.1 Data Mahasiswa

No	Fakultas	Mahasiswa Aktif	Persentase
1.	FEB	711	45,32%
2.	FHISH	280	17,84%
3.	FST	578	36,84%
Total		1.569	

Sumber : Data mahasiswa aktif Universitas Dharma Andalas

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 1.1, diketahui bahwa jumlah mahasiswa aktif di Universitas Dharma Andalas terdiri dari tiga fakultas, yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Humaniora (FHISH), serta Fakultas Sains dan Teknologi (FST). Total jumlah mahasiswa Universitas Dharma Andalas selama periode Angkatan 2022-2024 adalah sebanyak 1.569 orang. Jumlah mahasiswa terbanyak tercatat pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebanyak 711 orang, yang berkontribusi sebesar 45,32%. Fakultas Sains dan Teknologi (FST) menempati posisi kedua dengan jumlah mahasiswa aktif 578 orang atau setara dengan 36,84%, sedangkan jumlah terendah terjadi pada Fakultas FHISH yaitu sebanyak 280 orang atau 17,84% dari total keseluruhan mahasiswa.

Data distribusi di atas menunjukkan perbandingan mahasiswa aktif dari tiga Fakultas yang ada di Universitas Dharma Andalas terlihat adanya ketimpangan antar fakultas yang perlu menjadi perhatian pihak Universitas dalam penyusunan strategi pengembangan dan pemerataan jumlah mahasiswa di masa mendatang. Selain itu, hasil ini juga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan promosi program studi di Fakultas dengan jumlah mahasiswa yang masih rendah.

Selain itu penulis juga melakukan penelitian awal terhadap mahasiswa aktif di Universitas Dharma Andalas. Berikut data penelitian awal pada Universitas Dharma Andalas.

Tabel 2 1.2 Data Penelitian Awal Kepuasan Mahasiswa Universitas Dharma Andalas

No	Pernyataan variabel kualitas pelayanan (X1)	Responden	SS	S	TS	STS
1.	Tangible (Berwujud) Lingkungan kampus tertata rapi dan menunjang kegiatan belajar mengajar.	30	6	15	8	1
2.	Empathy (Empati) Mahasiswa diperlakukan dengan sopan dan penuh empati oleh seluruh civitas akademik.	30	3	12	12	3
3.	Responsiveness (Cepat Tanggap) Pihak kampus merespons pertanyaan atau keluhan mahasiswa dengan cepat.	30	2	15	9	4
4.	Reliability (Keandalan) Pelayanan kampus dapat diandalkan setiap saat.	30	2	12	11	5
5.	Assurance (Kepastian) Pelayanan kampus memberikan kepastian terhadap prosedur dan hasil yang diterima mahasiswa.	30	5	15	7	3

	Penyataan variabel fasilitas kampus (X2)					
1.	Ketersediaan Fasilitas Fasilitas yang dibutuhkan untuk kegiatan belajar tersedia lengkap di kampus.	30	6	14	7	3
2.	Kualitas Fasilitas Fasilitas yang disediakan kampus memiliki kualitas yang baik dan layak digunakan.	30	6	14	5	5
3.	Kemudahan Akses Fasilitas Mudah untuk mengakses dan menggunakan berbagai fasilitas kampus.	30	4	14	9	3
4.	Perawatan dan Kebersihan Fasilitas Fasilitas kampus selalu dalam kondisi bersih, aman, dan terawat dengan baik.	30	3	17	7	3
5.	Ketersediaan Fasilitas Penunjang Kampus menyediakan fasilitas pendukung	30	6	15	8	1
	Penyataan variabel citra kampus (X3)					
1.	Kualitas Pendidikan Merasa puas dengan kualitas pendidikan yang saya terima di kampus ini.	30	6	16	5	3
2.	Reputasi Dosen Dosen di kampus memiliki pengalaman akademik yang luas dan kreatif.	30	8	15	5	2
3.	Fasilitas dan Infrastruktur Kampus menyediakan fasilitas belajar yang lengkap dan memadai.	30	5	15	8	2
4.	Dukungan Alumni Alumni kampus sering terlibat dalam kegiatan kampus seperti seminar atau pelatihan.	30	5	11	9	5
	Penyataan variabel kepuasan mahasiswa (Y)					

1.	Prosedur Pelayanan Informasi mengenai prosedur pelayanan disampaikan dengan jelas dan mudah diakses.	30	5	14	4	7
2.	Keadilan Mendapat Pelayanan Mahasiswa mendapatkan pelayanan yang sama tanpa ada perbedaan.	30	5	8	13	3
3.	Kenyamanan Lingkungan Lingkungan kampus memiliki suasana yang mendukung kenyamanan mahasiswa.	30	5	16	6	3
4.	Keamanan Pelayanan Pelayanan administrasi kampus dilakukan dengan aman dan terjamin kerahasiaannya.	30	6	17	6	1

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dengan pernyataan “Mahasiswa diperlakukan dengan sopan dan penuh empati oleh seluruh civitas akademik” dengan hasil persentase 36% dari 30 responden. Pernyataan di atas menyatakan bahwa ada permasalahan pada kualitas pelayanan dari civitas akademik yang dirasakan oleh mahasiswa, oleh karena itu dari data di atas pelayanan menjadi faktor kurangnya kepuasan mahasiswa di kampus.

Fasilitas kampus dengan pernyataan “Fasilitas kampus selalu dalam kondisi bersih, aman, dan terawat dengan baik” dengan hasil persentase 51% dari 30 responden, dapat dilihat mahasiswa masih merasakan kurangnya kebersihan pada lingkungan sekitar dan fasilitas kampus yang masih belum tertata dengan baik, seperti ada kursi yang bertumpuk pada kelas.

Citra kampus dengan pernyataan bahwa “Alumni kampus sering terlibat dalam kegiatan kampus seperti seminar atau pelatihan” dengan hasil persentase 33% dari 30 responden terdapat mahasiswa yang kurang setuju terhadap adanya

dukungan alumni. Mahasiswa merasakan masih ada jarak, seperti kurangnya komunikasi secara online atau offline yang mana masih belum tercapai, misalnya kegiatan musyawarah besar.

Selanjutnya dapat dilihat dari kepuasan mahasiswa dengan pernyataan “Mahasiswa mendapatkan pelayanan yang sama tanpa ada perbedaan.” Dengan hasil persentase 39% dari 30 responden terdapat banyaknya mahasiswa yang kurang setuju terhadap kepuasan pelayanan kampus, karena mahasiswa masih merasakan adanya perbedaan yang terjadi saat mahasiswa ingin bertransaksi dan berkomunikasi dengan pihak kampus, seperti pelayanan perpustakaan yang cepat tutup dan komunikasi yang masih banyak yang harus diperbaiki.

Universitas Dharma Andalas atau yang lebih dikenal dengan Unidha, merupakan salah satu perguruan tinggi swasta ternama di Kota Padang. Salah satu keunggulan utama Unidha adalah letaknya yang strategis, berada di kawasan kota yang mudah dijangkau oleh transportasi umum maupun kendaraan pribadi. Selain itu, Universitas ini memiliki suasana kampus yang nyaman dan fasilitas perkuliahan yang terus berkembang, termasuk laboratorium, perpustakaan, serta akses internet yang memadai untuk menunjang proses belajar. Program studi yang ditawarkan pun beragam, menaungi berbagai program studi di jenjang diploma, sarjana, dan magister.

Menurut pemeringkatan UniRank tahun 2024, Universitas Dharma Andalas (Unidha) menempati peringkat ke-7 di Kota Padang secara keseluruhan dan berada di peringkat ke-4 di antara perguruan tinggi swasta (PTS) di kota tersebut. Secara

nasional, Universitas Dharma Andalas berada di peringkat ke-332 dari seluruh perguruan tinggi di Indonesia.

Dari hasil pemeringkatan di atas, penerimaan mahasiswa di kampus negeri yang memiliki beberapa jalur, seperti penerimaan mahasiswa jalur regular, jalur prestasi, jalur undangan (PMDK), jalur beasiswa, jalur alih jenjang. Sehingga penerimaan mahasiswa dari tahun ke tahun pada Universitas Dharma Andalas mengalami naik turun, karena mahasiswa baru lebih memilih Universitas Negeri yang memiliki reputasi dan penerimaan mahasiswa lebih banyak dari berbagai jalur.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas kampus, dan citra kampus merupakan tiga variabel utama yang memiliki potensi besar dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan penelitian yang lebih mendalam di Universitas Dharma Andalas guna menguji pengaruh ketiga faktor tersebut secara simultan dan parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas kepada pihak yang bersangkutan yang efektif dan berorientasi pada peningkatan kepuasan kepada mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis mengakat topik skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kampus, Dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Dharma Andalas”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Dharma Andalas?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Dharma Andalas?
3. Bagaimana pengaruh citra kampus terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Dharma Andalas?
4. Bagaimana pengaruh kualitas, fasilitas, dan citra kampus terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Dharma Andalas?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Dharma Andalas.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Dharma Andalas.
3. Untuk mengetahui pengaruh citra kampus terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Dharma Andalas.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas kampus, dan citra kampus terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Dharma Andalas.

1.4 Manfaat Penelitian

Untuk peneliti :

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan: Penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti dalam bidang manajemen pendidikan, khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Ini juga dapat membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut di area yang sama.
2. Peningkatan Keterampilan Penelitian: Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengasah keterampilan metodologi penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil, yang sangat berharga untuk pengembangan karir akademik atau profesional.
3. Penerapan Teori dalam Praktik: Peneliti dapat menerapkan teori-teori yang telah dipelajari dalam konteks nyata, sehingga memperdalam pemahaman tentang hubungan antara teori dan praktik di lapangan.

Manfaat untuk Pembaca :

1. Wawasan tentang Kepuasan Mahasiswa: Pembaca, terutama pihak kampus dan pengelola pendidikan, dapat memperoleh wawasan yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yang dapat digunakan untuk perbaikan layanan.
2. Dasar untuk Pengambilan Keputusan: Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi pengambil keputusan di institusi pendidikan untuk merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas.
3. Inspirasi untuk Penelitian Lanjutan: Pembaca yang tertarik pada topik ini dapat terinspirasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut, baik dalam

konteks yang sama maupun dalam konteks yang berbeda, sehingga memperluas pemahaman di bidang ini

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya berfokus pada tiga variabel utama, yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra kampus terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Dharma Andalas. Mahasiswa yang diteliti adalah mahasiswa aktif FEB, FHISH, dan FST pada tahun 2024 dari Angkatan 2022-2024. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini hanya mencakup data primer melalui penyebaran kuesioner dan analisis data. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner. Responden yang terlibat adalah mahasiswa aktif Universitas Dharma Andalas.