



# PENGARUH MUTU LAYANAN SARANA DAN PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS PENDIDIKAN TEKNOLOGI DAN KEJURUAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

## PENULIS

Dela Purwandani<sup>1)</sup>, Cicih Sutarsih<sup>2)</sup>, Sururi<sup>3)</sup>  
Departemen Administrasi Pendidikan FIP UPI

<sup>1)</sup>[dela.purwandani@gmail.com](mailto:dela.purwandani@gmail.com)

<sup>2)</sup>[cicihsutarsih@upi.edu](mailto:cicihsutarsih@upi.edu)

<sup>3)</sup>[irursururi@gmail.com](mailto:irursururi@gmail.com)

## ABSTRAK

*The research titled “ The Effect Quality of Service Infrastructures to the satisfaction of students in the Faculty of Technology and Vocational Education University of Indonesia”. Issues addressed in this study is about how satisfied students are influenced by the quality of the service facilities and infrastructure. Generally, this study aims to find out the true picture regarding the quality of infrastructure services to the satisfaction of students in FPTK UPI. The method used in this research is descriptive method with quantitative approach. The technique of collecting data using questionnaires that were distributed to 96 students as the study sample. The result of the calculation using the general trend show that student satisfaction in the high category with an average score of 3.43 and quality of services in environmental infrastructure FPTK UPI included in the high category with an average score of 3.51. The correlation analysis using Pearson Product Moment, the correlation coefficient between variables X and Y is equal to 0.786 which shows that the correlation between the two variables are at high-level relations. The results of the significance test that is  $12,320 > 1,661$ , it means that the correlation coefficient between variables X and Y are significant with linear regression analysis equation that is :*

*$\hat{Y} = 9,661 + 0,806 X$ , this means that any change in one unit variable X will be followed by a change of variable Y for 0,806. It is concluded that there is a positive and significant relationship of Quality of Service Infrastructures on Student Satisfaction in FPTK UPI. The need to improve on the quality of service that is the responsiveness of the service while in terms of student satisfaction is the fulfillment of infrastructure for student activities.*

**Keyword :** Quality Service, Student Satisfaction

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan dasar untuk meningkatkan dan mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dan berdaya saing. Oleh karena itu perlu adanya upaya untuk menciptakan SDM yang bermutu. Untuk

membangun dan mewujudkan SDM yang bermutu salah satunya ditentukan oleh pendidikan. Pendidikan bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan di tempuh pada tingkat dasar, menengah dan tinggi. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Sistem



Pendidikan Nasional nomor 20 tahun 2003 pasal 3 :

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Pada era globalisasi ini menjadi era persaingan mutu atau kualitas dari suatu produk. Produk yang berkualitas akan diminati dan sebaliknya produk yang tidak berkualitas akan ditinggalkan. Begitu pula dengan perguruan tinggi di era globalisasi ini harus berbasis pada mutu, bagaimana perguruan tinggi berupaya untuk memenangkan persaingan dalam dunia pendidikan, perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya dalam hal ini mahasiswa, yakni dengan memberikan produk yang bermutu, yaitu berupa pelayanan pendidikan. (Hayati dan Muchlis, 2007, hlm. 2) dalam jurnal kepuasan pelanggan (mahasiswa) dalam pelayanan pendidikan sebagai perbaikan mutu berkelanjutan dalam pendidikan, menyebutkan “Terkait pelayanan pendidikan yang diberikan, kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder utama harus diperhatikan”. Mutu layanan pendidikan menjadi skala prioritas yang penting, sebab jika ada mahasiswa yang mengalami kekecewaan dan tidak puas terhadap sistem pelayanan akan berdampak pada tuntutan dan keluhan-keluhan. Tuntutannya dapat ditempuh dengan prosedur jalur hukum ataupun menampilkan rasa

ketidakpuasannya pada media massa/media jejaring sosial. Apabila hal tersebut terjadi maka akan sangat merugikan pihak perguruan tinggi, hal tersebut bisa merusak nama baik dari perguruan tinggi tersebut.

Perguruan Tinggi sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang berperan penting dalam menghasilkan SDM yang memiliki kualifikasi dan kompetensi tinggi. Perguruan Tinggi dituntut untuk mampu memberikan kontribusi yang positif terhadap pembangunan dan peningkatan SDM. Perguruan Tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan yang dibuat pemerintah dan pihak swasta sebagai tempat terbaik untuk belajar sehingga dapat menciptakan manusia yang berkompentensi baik secara intelektual, spiritual, kepribadian dan sosial. Oleh karena itu perguruan tinggi harus dikelola secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tersebut.

Lembaga yang menyelenggarakan pendidikan tinggi di Indonesia salah satunya adalah Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) adalah sebuah perguruan tinggi negeri yang berdiri sejak 1954 yang kampus utamanya berkedudukan di Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Sejak tahun 2012, UPI berstatus sebagai perguruan tinggi yang diselenggarakan pemerintah (PTP), berubah dari status sebelumnya sebagai perguruan tinggi badan hukum milik negara (BHMN). UPI adalah perguruan tinggi yang menganut sistem multi kampus. Kampus utama UPI berlokasi di Bumi Siliwangi, Jalan Setiabudhi 229, Bandung. Sedangkan kampus lainnya berlokasi di Cibiru, Tasikmalaya, Sumedang, Purwakarta, dan Serang. UPI memiliki 8 Fakultas, 5 Kampus daerah dan 1 Sekolah Pascasarjana (SPs).

UPI memiliki visi yakni “menjadi universitas pelopor dan unggul”, dengan misi UPI yaitu : 1) Menyelenggarakan pendidikan untuk menyiapkan tenaga



pendidik profesional dan tenaga profesional lainnya yang berdaya saing global. 2) Mengembangkan teori-teori pendidikan dan keilmuan lain yang inovatif serta penerapannya, untuk menjadi landasan dalam penetapan kebijakan pendidikan nasional. 3) Menyelenggarakan layanan pengabdian kepada masyarakat secara profesional dalam rangka ikut serta memecahkan masalah nasional baik dalam bidang pendidikan, politik, ekonomi, sosial, dan budaya. 4) Menyelenggarakan internasionalisasi pendidikan melalui pengembangan dan pengokohan jejaring dan kemitraan pada tingkat nasional, regional, dan internasional.

Setiap upaya tersebut dilakukan UPI untuk menjawab segala bentuk tantangan dan tuntutan yang datang dari luar agar senantiasa meningkatkan mutu dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, sehingga UPI layak menjadi prioritas bagi pemilihan perguruan tinggi. Maka dari itu untuk mewujudkannya, masing-masing elemen dalam kelembagaan UPI harus melakukan perbaikan pelayanan semaksimal mungkin, agar pihak pengguna jasa di UPI, dalam hal ini mahasiswa terpenuhi kebutuhannya dan mencapai kepuasan yang tinggi. Salah satu elemen dari universitas yaitu fakultas, di UPI ini ada banyak fakultas salah satunya Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan (FPTK). Visi dari FPTK yaitu "Menjadi Fakultas Pelopor dan Unggul dalam penyelenggaraan pendidikan teknologi dan kejuruan serta pendidikan teknik yang produktif, berwawasan nasional dan global, serta berpijak pada pilar kepakaran dan profesionalitas." FPTK yang merupakan salah satu penyelenggara pendidikan pada tingkat fakultas, memiliki cukup banyak program studi yang akan menghasilkan guru dan tenaga ahli di bidang teknik, yang berarti mahasiswa FPTK cenderung membutuhkan lebih banyak praktek, dan menuntut terhadap kelengkapan fasilitas

untuk menunjang pembelajaran yang efektif. Hasil penelitian (Sukandi, 2010, hlm. 11) dalam jurnal hubungan antara fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa dalam menghadapi daya saing jasa pendidikan, disimpulkan adanya hubungan positif antara fasilitas yang diberikan kampus terhadap kepuasan mahasiswa.

Tidak jauh berbeda dari pelayanan publik oleh perguruan tinggi di lembaga lain, FPTK sebagai fakultas yang cukup banyak diminati di UPI masih banyak dijumpai kelemahan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan mahasiswa yang disampaikan baik melalui media verbal (usulan) maupun nonverbal (tulisan pada majalah dinding, dll) sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap eksistensi FPTK UPI. Mengingat fungsi utama fakultas adalah melayani kegiatan akademik dan non akademik mahasiswa maka FPTK UPI perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Terdapat beberapa alasan yang begitu relevan sehingga mengapa peserta didik, dalam hal ini mahasiswa, harus dapat dipenuhi kebutuhan dan keinginannya, yaitu seperti yang dipaparkan oleh Suhardan (2006, hlm. 86-87) bahwa : peserta didik adalah pelanggan yang kebutuhan belajarnya harus dapat dipenuhi oleh pendidik dengan baik, sebab: 1) Peserta didik adalah orang yang memiliki kekuatan dalam bentuk kebebasan memilih lembaga pendidikan mana yang ia sukai, karena kecocokannya dengan keinginan, harapan, dan kebutuhannya. 2) Peserta didik adalah orang yang mempunyai pilihan untuk menempuh ilmu sesuai dengan cita-cita dan harapan masa depan. 3) Peserta didik adalah individu yang memiliki kepribadian, tujuan, cita-cita hidup dan potensi diri, oleh karena itu ia tak dapat diperlakukan semena-mena. 4) Peserta didik adalah seseorang yang selalu berkembang dan berubah, kebutuhannya hari ini belum tentu sama



dengan kebutuhan kemarin. Implikasinya perlakuan yang diberikan harus dapat diperbaiki menyusul perubahan dan kemajuan yang diinginkannya. 5) Peserta didik menuntut pelayanan individual dan kelompok. 6) Peserta didik tumbuh dan berkembang, memperoleh kemajuan belajar, menuntut evaluasi untuk diketahui perubahannya.

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan Tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki.

Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan. Pelayanan jasa pendidikan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, khususnya adalah mahasiswa. Pelayanan pendidikan yang menunjang untuk proses pembelajaran salah satunya yaitu sarana dan prasarana. Dalam Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan Dalam pasal 42 secara tegas disebutkan bahwa:

a) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana dan meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku, dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

b) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang di perlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Sarana dan prasarana pendidikan adalah salah satu sumber daya pendidikan yang mempunyai peran penting karena dapat meningkatkan pengaturan sarana dan prasarana pendidikan agar dapat memberikan kontribusi secara optimal pada jalannya proses pendidikan. (Darmawan, 2014, hlm. 9) dalam jurnal manajemen sarana dan prasarana dalam meningkatkan kualitas pendidikan menyebutkan “Standar sarana dan prasarana sekolah merupakan bagian dari kebijakan untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan dasar dan kualitas dari penyelenggaraan pendidikan”. Dengan manajemen sarana dan prasarana yang baik diharapkan dapat menciptakan lembaga/universitas yang bersih, rapi, indah, nyaman, dan dalam kondisi yang menyenangkan sebagai lingkungan tempat belajar, sehingga perlu dikelola dengan baik. Dimana dengan dikelolanya sarana dan prasarana pendidikan dengan baik, diharapkan mampu mempersiapkan seluruh kebutuhan demi tercapainya mutu layanan pembelajaran secara baik dan produktif serta dapat memuaskan konsumen (mahasiswa). Layanan sarana dan prasarana tersebut difasilitasi oleh penyelenggara pendidikan di UPI, baik program studi, departemen, fakultas,



maupun di tiap-tiap perangkat UPI pendukung layanan sarana dan prasarana. Mahasiswa yang menjadi sasaran dan konsumen dari penyelenggaraan layanan sarana dan prasarana tersebut memiliki harapan yang besar untuk dapat memperoleh layanan sarana dan prasarana yang bermutu, sehingga harapan mahasiswa tersebut dapat dipenuhi dan mencapai derajat kepuasan yang tinggi. FPTK UPI sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi negeri, harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, pegawai, teknisi), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian serta publikasi, pelayanan masyarakat, dan sistem informasi. Perhatian terhadap peningkatan kualitas pelayanan sarana dan prasarana dari waktu ke waktu menjadi semakin penting untuk kepuasan mahasiswa karena hal tersebut merupakan langkah awal keberhasilan perguruan tinggi di masa mendatang. Hasil temuan dalam penelitian 'Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen' (Indrawati, 2011, hlm. 10) menyimpulkan bahwa "Secara parsial dan simultan dimensi kualitas layanan jasa (keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati) yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang berpengaruh positif dan signifikan". Penelitian ini juga menghasilkan temuan bahwa Lembaga Pendidikan Mental

Aritmetika di Kota Malang belum sepenuhnya memuaskan konsumen, karena nilai harapan konsumen masih lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja yang ditunjukkan oleh lembaga-lembaga tersebut. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat. Kepuasan mahasiswa salah satunya di tandai dengan adanya komunikasi dari mulut ke mulut mengenai hal positif tentang lembaga penyedia layanan jasa dalam hal ini perguruan tinggi. Peningkatan mutu pendidikan pada jenjang perguruan tinggi dapat dicapai apabila didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti sangat tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dalam rangka untuk mengetahui apakah mahasiswa di lingkungan Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan telah merasa puas terhadap mutu layanan sarana dan prasarana yang diberikan oleh penyelenggara pendidikan baik di lingkungan fakultas maupun universitas. Oleh karena itu peneliti membuat judul "Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia".

#### **KAJIAN TEORI**

##### **Kepuasan Mahasiswa**

Engel, et al (2003, hlm. 102), menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. (Sopiatin, 2010, hlm. 33) "Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap



pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya” Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan akan dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi saingannya.

Kepuasan mahasiswa merupakan suatu sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima. “Persepsi mahasiswa terhadap lembaga pendidikan yang dapat menimbulkan kepuasan mahasiswa terdiri atas delapan aspek yaitu kinerja dosen, kinerja universitas, aktifitas mahasiswa, kedisiplinan mahasiswa, peluang membuat keputusan, bangunan universitas, komunikasi dan teman sekitar” (Sopiatin, 2010, hlm. 16).

### **Mutu Layanan Sarana dan Prasarana**

Mutu Menurut Phillip B. Crosby (1979) dalam bukunya *Quality is Free* “Mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang diisyaratkan”. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan yang standar atau kriteria mutu yang telah ditentukan, standar mutu tersebut meliputi bahan baku proses produksi dan produksi jadi.

Menurut Sallis (2011, hlm. 70):

Mutu adalah sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Definisi ini disebut juga dengan istilah, mutu sebagai sesuai persepsi (*quality in perception*). Mutu ini bisa disebut

sebagai mutu yang hanya ada dimata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting, sebab ada satu resiko yang yang seringkali kita abaikan dalam definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan yang membuat keputusan terhadap mutu. Dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan.

Dari beberapa definisi diatas mutu substansinya adalah berupa produk atau jasa yang di butuhkan dan digunakan oleh konsumen/pelanggan, dimana konsumen/pelangan yang nantinya akan menentukan bahwa suatu barang atau jasa tersebut berkualitas atau tidak, dan mendapat penilaian secara objektif dari pelanggan. Makna dari definisi mutu tersebut yakni kesesuaian antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap kualitas barang dan jasa. Menurut Kotler (2002, hlm. 83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Perguruan tinggi harus mampu menjamin pengadaan dan pengelolaan dana yang memadai, penyediaan serta pemeliharaan sarana dan prasarana, serta sistem informasi yang baik untuk



menunjang pelaksanaan tridarma perguruan tinggi. Sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan nomor 49 tahun 2014 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi.

#### Pasal 30

Standar sarana dan prasarana pembelajaran merupakan kriteria minimal tentang sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan isi dan proses pembelajaran dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran lulusan.

Berdasarkan uraian diatas pelayanan minimal memiliki lima dimensi yaitu : *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible*. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) yang dikutip oleh Sopiadin (2010, hlm. 40-43) terdapat lima dimensi pokok mutu layanan yaitu:

#### 1) *Reliability* (Keandalan)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan lembaga untuk menyampaikan jasanya secara benar, dapat memenuhi janjinya dan andal. Aspek yang harus diperhatikan pada dimensi ini adalah konsistensi kinerja dan sifat dapat dipercaya.

#### 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi ini berkenaan dengan kemampuan para pegawai, yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dalam hal ini pegawai fakultas bersedia membantu para pelanggan pengguna jasa (mahasiswa) untuk memberikan layanan maupun informasi secara cepat dan tepat.

#### 3) *Assurance* (Jaminan)

Pada dimensi ini, perilaku pegawai diharapkan mampu

untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga pendidikan. Jaminan ini dapat diartikan pula bahwa pegawai atau staf fakultas selalu bersikap sopan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk menjawab segala pertanyaan dan keluhan oleh pelanggan pengguna jasa(mahasiswa). Dalam dunia pendidikan sendiri, rasa puas mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana yang diterima, dapat diukur dengan cara apakah layanan yang diberikan sesuai dengan informasi dan jaminan yang diberikan universitas kepada mahasiswa.

#### 4) *Emphaty* (Empati)

“Empati dalam pemahaman psikologi adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan perasaan orang lain” (Sopiadin, 2010, hlm. 41). Pada dimensi ini, lembaga pendidikan berupaya untuk memahami masalah dan keinginan dari pelanggan pengguna jasa, serta dapat memberikan pelayanan personal kepada pelanggannya. Menurut Sopiadin (2010, hlm. 42) menyebutkan bahwa empati yang dapat menimbulkan kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh universitas, yaitu:

- a) Personil yang terdiri dari dosen dan staf administrasi. Pihak universitas dituntut dapat memahami mahasiswa dengan cara mengindra perasaan mahasiswa.
- b) Berorientasi untuk melayani, mengantisipasi dan memenuhi segala kebutuhan belajar mahasiswa di universitas.
- c) Menyediakan berbagai



kegiatan yang dapat mengembangkan potensi dan kemampuan mahasiswa di lingkungan kampus.

#### 5) *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi ini adalah hal yang sering menjadi perhatian pertama para pelanggan jasa. Dengan adanya bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi dari pengguna jasa terhadap mutu dari lembaga tersebut. Dalam dunia pendidikan, bukti fisik ini berhubungan dengan aspek fisik kampus yang dapat digunakan secara langsung dalam menunjang proses pembelajaran

#### METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sample dalam penelitian ini adalah mahasiswa FPTK UPI yang berjumlah 96 orang. Instrumen yang digunakan yaitu angket, sebelum instrumen disebar kepada responden, dilakukan uji coba terlebih dahulu terhadap instrumen yang telah disusun yaitu dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Adapun pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment*. Sedangkan uji reliabilitas instrumen menggunakan metode *Alpha*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket tertutup. Adapun langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan seleksi data, menghitung kecenderungan umum skor responden dari masing-masing variabel dengan rumus *Weighted Means Scored* (WMS), kemudian uji normalitas data untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal dan mengetahui

apakah pengolahan data menggunakan analisis data parametrik atau non parametrik, uji hipotesis penelitian dengan tahapan : analisis korelasi, uji signifikansi, uji koefisien determinasi dan analisis regresi

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian didapatkan dari pengolahan instrumen angket yang telah diisi oleh responden. Pengolahan hasil penelitian dilakukan dengan bantuan program *Microsoft Excel 2013* dan *SPSS for windows 20.0* untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel X (Mutu Layanan Sarana dan Prasarana) terhadap variabel Y (Kepuasan Mahasiswa). Selanjutnya, penyebaran angket disebar sebanyak 96 buah dengan umlah ite pertanyaan untuk variabel X sebanyak 28 buah dan untuk variabel Y sebanyak 22 buah. Berdasarkan hasil perhitungan WMS diketahui bahwa nilai rata-rata dari keseluruhan item variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 3,43. Dengan demikian Kepuasan Mahasiswa di FPTK UPI termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil perhitungan WMS, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata keseluruhan variabel X (Mutu Layanan Sarana dan Prasarana) yaitu sebesar 3,51. Dengan demikian mutu layanan sarana dan prasarana termasuk dalam kategori baik, artinya bahwa mutu layanan sarana dan prasarana FPTK UPI telah dirasakan baik oleh mahasiswa. Selanjutnya hasil uji normalitas dengan menggunakan SPSS dengan jumlah responden 96 yaitu :

- 1) Variabel Y (kepuasan mahasiswa) berdistribusi normal, karena nilai signifikansi sebesar 0,095 lebih besar dari 005.
- 2) Variabel X (mutu layanan sarana dan prasarana) berdistribusi normal, karena nilai signifikansi sebesar 0,518 lebih besar dari 0,05.



Karena dua variabel tersebut berdistribusi normal maka akan dilakukan analisis koefisien korelasi dengan menggunakan teknik *Pearson Product Moment*. Selanjutnya yaitu pengujian hipotesis, pengujian hipotesis dimaksudkan gar hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini ditolak atau diterima. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi antara variabel X dan variabel Y menunjukkan nilai sebesar 0,786, menunjukkan bahwa variabel X dan variabel Y berada pada klasifikasi tinggi yaitu berada diantara 0,60-0,786, dengan demikian interpretasi terhadap koefisien korelasi adalah terdapat hubungan yang tinggi antara mutu layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa.

Selanjutnya dilakukan uji signifikan, pengujian ini dimaksudkan untuk mengukur tingkat signifikansi antara variabel X dan variabel Y. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh harga  $t_{hitung}$  adalah 12,320 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  uji satu pihak dan  $dk = n-2 = 96-2 = 94$ , diperoleh  $t_{tabel} = 1,661$ . Dengan demikian, karena  $12,320 > 1,661$  atau  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka artinya bahwa koefisien korelasi antara variabel X dan Y adalah signifikan. Maka kesimpulan dari pengujian hipotesis ini adalah “ Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara mutu layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa di FPTK UPI”.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel X dengan variabel Y maka dilakukan perhitungan dengan uji koefisien determinasi. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) dipengaruhi sebesar 61,77 % oleh variabel X (Mutu Layanan Sarana dan Prasarana) sedangkan sisanya 38,23 % dipengaruhi oleh variabel lain.

Selanjutnya melakukan analisis regresi. Berdasarkan hasil koefisien, diketahui bahwa koefisien a sebesar 9,661 sedangkan harga koefisien b adalah 0,806. Sehingga diperoleh persamaan linier yaitu :  $\hat{Y} = 9,661 + 0,806 X$ , ini berarti bahwa setiap ada perubahan pada satu unit variabel X maka akan diikuti oleh perubahan variabel Y sebesar 0,806.

Pembahasan dalam penelitian ini akan membahas mengenai hasil penelitian berdasarkan hasil temuan di lapangan. Mutu layanan merupakan suatu tingkatan ukuran baik atau buruknya suatu layanan yang diberikan pihak kampus kepada para mahasiswa yang diharapkan sesuai dengan keinginan para mahasiswa khususnya di bidang sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil perhitungan wms, diketahui bahwa rata-rata skor variabel x sebesar 3,51 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa mutu layanan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh staf bidang sarana dan prasarana fptk upi dapat dirasakan sudah baik. Adapun hal-hal yang menunjukkan tingkat mutu layanan tersebut yaitu : kehandalan, daya tanggap, jaminan empati dan bukti fisik. Kepuasan pelanggan dalam hal ini khususnya mahasiswa adalah perasaan senang atau kecewa mahasiswa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya. Berdasarkan perhitungan WMS dari variabel Y, diketahui gambaran skor rata-rata dari kepuasan mahasiswa di FPTK UPI sebesar 3,43 dan hasil perhitungan koefisien korelasi sebesar 0,786. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa di FPTK UPI dalam kategori Tinggi. Adapun hal-hal yang menunjukkan tingkat kepuasan



mahasiswa tersebut yaitu :kinerja staf, aktivitas mahasiswa, bangunan fakultas, dan komunikasi. Dari hasil penelitian dan pembahasan maka diperoleh kesimpulan hasil penelitian ini mengenai Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa, dimana Mutu Layanan Sarana dan Prasarana memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Sehingga jawaban dari hipotesis penelitian ini adalah  $H_0$  diterima, yaitu terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel X dan Variabel Y.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis menunjukkan “Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Mutu Layanan Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas pendidikan teknologi dan kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia”. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut: Berdasarkan hasil pengolahan data tingkat kepuasan mahasiswa yang dirasakan oleh mahasiswa di fakultas pendidikan teknologi dan kejuruan UPI termasuk dalam kategori baik. Kepuasan mahasiswa dilihat dari indikator kinerja staf bidang sarana dan prasarana, aktifitas mahasiswa, bangunan kampus, dan komunikasi. Dengan demikian fakultas pendidikan teknologi dan kejuruan UPI dapat memberikan layanan sarana dan prasarana kepada para mahasiswanya dengan baik sesuai dengan kebutuhan dari mahasiswa. Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian diketahui bahwa mutu layanan sarana dan prasarana di fakultas pendidikan teknologi dan kejuruan UPI termasuk dalam kategori baik dan tingkat hubungan yang tinggi. Pelaksanaan mutu

layanan sarana dan prasarana tersebut dilihat dari dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan demikian fakultas pendidikan teknologi dan kejuruan UPI telah melaksanakan pelayanannya dengan baik.

Koefisien korelasi antara mutu layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa tergolong pada tingkat hubungan yang tinggi. Dengan demikian terdapat hubungan yang tinggi dengan arah yang positif antara mutu layanan sarana dan prasarana dengan kepuasan mahasiswa di fakultas pendidikan teknologi dan kejuruan UPI.

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh derajat hubungan atau kontribusi variabel mutu layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 62,57%. Hal ini menjelaskan bahwa mutu layanan sarana dan prasarana berpengaruh sebesar 62,57% terhadap kepuasan mahasiswa di fakultas pendidikan teknologi dan kejuruan UPI, sedangkan 37,43% nya dipengaruhi oleh faktor lain.. Berdasarkan uji signifikansi antara mutu layanan sarana dan prasarana dengan kepuasan mahasiswa menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan. Artinya bahwa koefisien korelasi antara variabel X dan Y adalah signifikan. Maka jawaban dari hipotesis penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel X (mutu layanan sarana dan prasarana) dan Variabel Y (kepuasan mahasiswa).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Crosby, Philip. (1979). *Quality is Free*. USA : New York
- Darmawan, B. (2014). Manajemen Sarana dan Prasarana dalam



- Meningkatkan Kualitas Pendidikan. *Jurnal Pelopor Pendidikan*, 6(2), hlm. 93-102
- Engel, et all. (2003). *Consumer Behaviour*. The Dryden Press : Forth Worth
- Hayati, N. (2007). Kepuasan Pelanggan (mahasiswa) dalam Pelayanan Pendidikan sebagai perbaikan mutu berkelanjutan dalam pendidikan tinggi. *Jurnal Universitas Widyatama*, hlm.1(1) 1-10
- Indrawati, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(1), hlm. 25-35
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium I. Terjemahan oleh Hendra Teguh. 2002a. Jakarta: Prehalindo
- Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan
- Sallis, Edward. (2011). *Total Quality Management In Education*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Srinadi, I.G.A. Made dan Nilakusumawati, Desak .P.E. (2008). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FPMIPA Universitas Udayana). *Cakrawala Pendidikan* Edisi November 2008. Di akses dari <http://eprints.uny.ac.id/3328/1/%60.pdf>.
- Sukandi, P. (2010). Hubungan Antara Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Menghadapi Daya Saing Jasa Pendidikan. Jakarta : PPM National Conference on Management Reasearch
- Suhardan, Dadang. (2006). *Supervisi Bantuan Profesional*. Bandung : Mutiara Ilmu
- Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Nasional Pendidikan
- Universitas Pendidikan Indonesia. Profil Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan. Di akses dari <http://www.upi.edu/profil/fakultas/fakultas-pendidikan-teknik-dan-kejuruan>.
- Universitas Pendidikan Indonesia. Visi dan Misi Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan. Di akses dari <http://fptk.upi.edu/visi-misi/>.

#### **Biodata Penulis:**

1. Penulis adalah mahasiswa S.1 Departemen Administrasi Pendidikan FIP UPI.
2. Penulis adalah Dosen Departemen Administrasi Pendidikan FIP UPI.
3. Penulis adalah Dosen Departemen Administrasi Pendidikan FIP UPI.