



Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di STIE Mahardhika Surabaya

Anizza Rahmawati¹, Ayu Aulia Ramadhani², Adinda Dwi Setyowati³, Wahyu Dwi Hapsari⁴, Tri Wahjoedi⁵

^{1,2,3,4,5}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya, Fakultas Ilmu Ekonomi Manajemen, Indonesia

¹nizzarahma1954@gmail.com, ²avyaull5@gmail.com, ³adindasetyowati043@gmail.com,

⁴wahvudwihapsari24@gmail.com, ⁵tri.wahjoedi@stiemahardhika.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi secara mendalam pengaruh kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di STIE Mahardhika Surabaya. Mengingat persaingan yang semakin ketat dalam industri pendidikan tinggi, institusi dituntut untuk tidak hanya unggul dalam aspek akademis, tetapi juga dalam memberikan pengalaman layanan yang komprehensif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 81 responden mahasiswa aktif yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data primer dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang mengadopsi skala Likert empat tingkat untuk memastikan ketegasan jawaban responden, kemudian dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda melalui perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa secara kolektif atau simultan, variabel pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini mengonfirmasi bahwa integrasi antara profesionalisme layanan administrasi dan kelengkapan infrastruktur fisik merupakan kunci utama dalam membentuk persepsi positif pengguna jasa pendidikan. Namun, temuan unik muncul pada uji parsial, di mana masing-masing variabel secara individual tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik. Hal ini mengindikasikan adanya celah di mana mahasiswa cenderung melihat mutu institusi sebagai satu kesatuan yang utuh, bukan sebagai elemen yang terpisah. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa model ini mampu menjelaskan sebagian besar fluktuasi kepuasan, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel eksternal lainnya. Oleh karena itu, STIE Mahardhika Surabaya disarankan untuk melakukan perbaikan kualitas secara holistik dan berkelanjutan demi meningkatkan loyalitas serta citra institusi di masa depan.

Kata Kunci: Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Mahasiswa

1. Latar Belakang

Sektor pendidikan tinggi di Indonesia saat ini tengah berada dalam fase persaingan yang sangat ketat, terutama berkaitan dengan standarisasi mutu layanan bagi mahasiswa. Kini, universitas tidak lagi sekadar berfokus pada prestasi akademik semata, melainkan juga harus mampu menciptakan pengalaman layanan yang relevan dengan kebutuhan mahasiswa sebagai subjek utama pendidikan. Dalam lanskap persaingan ini, efektivitas pelayanan serta kelengkapan sarana prasarana menjadi dua pilar fundamental yang menentukan eksistensi dan keberhasilan sebuah lembaga pendidikan.

Indikator keberhasilan suatu institusi sering kali diukur melalui tingkat kepuasan mahasiswanya. Parameter ini menjadi cermin sejauh mana pihak kampus mampu menyelaraskan antara janji layanan dengan ekspektasi mahasiswa. Apabila mahasiswa merasa puas, mereka cenderung membangun persepsi positif yang memperkuat reputasi institusi sekaligus menumbuhkan loyalitas jangka panjang. Namun, pada realitasnya, sering kali ditemukan diskrepansi antara ekspektasi mahasiswa dengan implementasi layanan di lapangan. Berbagai kendala masih sering muncul, mulai dari responsivitas staf yang lamban hingga kurangnya akurasi dalam penyampaian informasi. Masalah ini diperumit dengan kondisi fasilitas fisik yang terkadang belum sepenuhnya menunjang aktivitas akademik secara komprehensif. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan inilah yang berisiko menggerus kepuasan mahasiswa. Meski banyak literatur menyebutkan pentingnya layanan dan sarana, beberapa temuan riset terdahulu justru menunjukkan hasil yang beragam mengenai pengaruh kedua variabel tersebut secara mandiri. Hal ini menegaskan perlunya kajian lebih mendalam guna menguji kembali konsistensi teori tersebut dalam lingkup perguruan tinggi yang spesifik.

Berangkat dari fenomena di atas, studi ini dirancang untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas mampu berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Mahardhika Surabaya. Fokus utama riset ini adalah mengidentifikasi apakah faktor pelayanan dan sarana pendukung berpengaruh secara signifikan, baik jika ditinjau secara terpisah maupun bersamaan. Hasil dari pengujian ini diharapkan mampu memberikan data empiris yang kuat bagi pihak manajemen institusi dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pendidikan di masa depan.

2. Kajian Pustaka

Kajian ini memfokuskan analisisnya pada interaksi antara tiga variabel kunci dalam ekosistem pendidikan tinggi pelayanan, fasilitas, dan kepuasan mahasiswa.

Dalam konteks akademis, pelayanan bukan sekadar prosedur administratif, melainkan inti dari interaksi antara mahasiswa dan institusi. Layanan yang bermutu tecermin dari profesionalisme, akurasi, serta kecepatan respons institusi dalam mengakomodasi kebutuhan mahasiswa. Jika pelayanan dikelola secara efektif, mahasiswa akan merasa lebih nyaman dan memiliki persepsi positif terhadap proses pembelajaran mereka. Referensi dari literatur (Kardova and Arita 2025; Studi et al. 2022). menegaskan bahwa kemudahan layanan sangat krusial dalam menyelaraskan ekspektasi pengguna. Terlebih di era digital saat ini, efisiensi manajemen layanan menjadi faktor penentu dalam memperkaya pengalaman belajar mahasiswa.

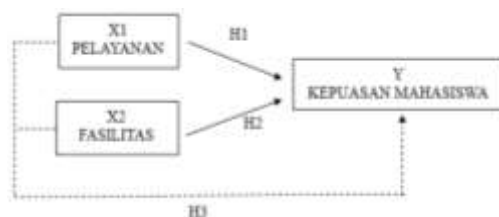
Ketersediaan sarana fisik dan integrasi teknologi merupakan fondasi bagi terciptanya atmosfer belajar yang kondusif. Fasilitas yang komperhensif tidak hanya mendukung kelancaran kegiatan akademik, tetapi juga meningkatkan efektivitas transfer ilmu. Sejumlah studi (Mahasiswa 2024; Pembangunan 2026) menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas berbanding lurus dengan kepuasan mahasiswa, karena memungkinkan mereka beraktivitas secara optimal melalui sarana yang modern dan interaktif (Mahasiswa et al. n.d.).

Kepuasan diartikan sebagai hasil evaluasi subjektif mahasiswa yang membandingkan standar harapan mereka dengan realitas yang diterima dari kampus. Hal ini menjadi barometer kesuksesan institusi; mahasiswa yang puas cenderung menunjukkan loyalitas dan reputasi positif bagi almamaternya. Kaitan antara layanan berkualitas, fasilitas yang mumpuni, serta integrasi teknologi digital menjadi pilar utama dalam menciptakan kepuasan pengguna di lingkungan pendidikan (Indonesia and Rahmat 2021). Selain itu, kepuasan mahasiswa juga berkaitan dengan pengalaman belajar yang didukung oleh layanan akademik berbasis teknologi (Manajemen et al. 2025; Teknologi and Mahasiswa 2026).

Sejumlah studi terdahulu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai dinamika hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan mahasiswa, meskipun hasilnya menunjukkan variasi yang menarik untuk dikaji lebih dalam. Penelitian oleh Purwanto (Bagian et al. 2023) serta (Dharmawan et al. 2025) secara tegas mengonfirmasi bahwa ketersediaan fasilitas merupakan faktor dominan yang secara signifikan memperkuat kepuasan pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan temuan Rahmat (Kardova and Arita 2025) yang mencatat kontribusi besar pelayanan sebesar 64,4% terhadap kepuasan, di mana responsivitas staf administrasi memegang peranan sentral. Namun, kompleksitas hubungan antar-variabel ini terlihat dari temuan (Ardana et al. 2023) yang menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa masih berada pada kategori sedang, serta hasil riset yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan terkadang tidak berdampak langsung melainkan harus melalui variabel perantara. Ketidakkonsistenan hasil ini, ditambah dengan catatan (Suardika and Indriani 2023) mengenai perlunya perbaikan pada aspek fisik (tangibles), menunjukkan adanya celah penelitian (research gap) yang krusial.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, Youviana dan Sri Arita (Kardova and Arita 2025) menegaskan bahwa mutu layanan administrasi beserta sarana kampus merupakan determinan penting yang secara simultan maupun parsial memacu kepuasan mahasiswa. Hal ini diperkuat oleh temuan (Suardika and Indriani 2023) yang menempatkan dimensi responsivitas sebagai elemen kunci dalam pelayanan akademik yang berdampak signifikan pada persepsi pengguna. Konsistensi pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan juga ditekankan oleh (Juniarta 2025) yang menyatakan bahwa setiap perbaikan pada aspek pelayanan akan berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan. Meski demikian (Azzahra et al. 2025) enyoroti adanya diskrepansi antara ekspektasi tinggi mahasiswa terhadap fasilitas modern, seperti stabilitas internet dan kenyamanan kelas, dengan realitas yang tersedia di lapangan. Perspektif berbeda dihadirkan oleh (Sylviani et al. 2024) yang menemukan bahwa meskipun pengaruhnya tidak selalu bersifat langsung, pelayanan dan fasilitas tetap krusial dalam mengonstruksi citra kualitas institusi di mata mahasiswa. Sementara itu, (Dharmawan et al. 2025) menambahkan bahwa integrasi layanan berbasis digital dan fasilitas fisik yang mumpuni secara nyata berkontribusi pada pengalaman positif mahasiswa. Adanya variasi dan inkonsistensi dalam temuan-temuan tersebut mengindikasikan sebuah celah penelitian yang memerlukan investigasi lebih mendalam. Atas dasar itulah, studi ini dilakukan untuk

menevaluasi kembali bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Mahardhika Surabaya guna menyajikan analisis yang lebih komprehensif.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Gambar 1 yang mengilustrasikan kerangka konseptual serta menjadi dasar dalam penyusunan hipotesis penelitian. Variabel independen terdiri dari pelayanan (X1) dan fasilitas (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan mahasiswa (Y).

H1: Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Mahardhika Surabaya.

H2: Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Mahardhika Surabaya.

H3: Pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Mahardhika Surabaya.

3. Metode

Penelitian ini mengadopsi metodologi kuantitatif dengan menitikberatkan pada pengujian dampak variabel pelayanan dan kelengkapan fasilitas terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Pemilihan desain ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengukur keterkaitan antarvariabel secara statistik serta membuktikan hipotesis yang telah disusun sebelumnya. Adapun populasi yang ditetapkan mencakup seluruh mahasiswa di STIE Mahardhika Surabaya. Dengan pendekatan purposive sampling, yang mana partisipan ditentukan atas dasar kriteria tertentu yang relevan dengan sasaran penelitian. Sebanyak 81 responden yang terdiri dari mahasiswa aktif dengan pengalaman langsung terhadap layanan dan fasilitas kampus dilibatkan dalam kajian ini. Data utama yang digunakan bersifat primer, yang dikumpulkan dengan memanfaatkan teknik survei melalui kuesioner yang dibagikan kepada para anggota sampel. Instrumen ini menggunakan skala Likert empat poin guna menjamin ketegasan jawaban, dengan rentang pilihan mulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Peniadaan nilai tengah (netral) pada skala tersebut sengaja dilakukan guna memacu responden memberikan opini yang lebih pasti dan tidak ambigu terhadap setiap butir pernyataan.

Secara operasional, variabel pelayanan didekonstruksi berdasarkan indikator mutu jasa, variabel fasilitas diukur melalui aspek komprehensifitas serta reliabilitas sarana penunjang, sementara kepuasan mahasiswa dianalisis melalui persepsi subjektif terhadap pengalaman layanan yang diterima. Guna menjamin kredibilitas data, instrumen penelitian terlebih dahulu divalidasi melalui serangkaian uji validitas dan reliabilitas, prosedur ini krusial guna menjamin bahwa alat ukur memiliki akurasi yang tepat dan konsistensi yang tinggi dalam mengukur konstruk yang diteliti. Teknik pengolahan data menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengidentifikasi besaran dampak variabel independen, yakni pelayanan (X1) dan fasilitas (X2), terhadap variabel dependen kepuasan mahasiswa (Y). Guna mengamankan predikat Best Linear Unbiased Estimator (BLUE) pada model estimasi, penelitian ini melakukan serangkaian prosedur prasyarat melalui uji asumsi klasik, di antaranya adalah uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinieritas sebelum melanjutkan pada proses eksekusi regresi.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui pengujian parsial (uji t) untuk mengidentifikasi derajat signifikansi masing-masing variabel secara mandiri terhadap variabel dependen, serta pengujian simultan (uji F) guna mengevaluasi dampak gabungan dari variabel pelayanan dan fasilitas secara kolektif. Sebagai pelengkap analisis, dilakukan pula perhitungan koefisien determinasi (R^2) untuk memetakan sejauh mana variabilitas dalam kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh model yang dibentuk oleh kedua variabel independen tersebut. Keseluruhan tahapan analitis ini diproyeksikan mampu menyajikan validitas empiris yang komprehensif mengenai variabel dominan yang mengonstruksi kepuasan dalam ekosistem pendidikan tinggi.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan 81 partisipan yang terdiri dari mahasiswa aktif STIE Mahardhika Surabaya, di mana pemilihan responden didasarkan pada kriteria pengalaman langsung terhadap sistem pelayanan serta pemanfaatan sarana prasarana yang dikelola institusi. Data primer dihimpun melalui instrumen kuesioner dengan skala Likert empat tingkat untuk menjamin ketegasan penilaian responden tanpa adanya opsi nilai tengah yang ambigu. Berdasarkan analisis demografis, komposisi responden menunjukkan dominasi gender perempuan sebanyak 45 individu dibandingkan responden laki-laki yang berjumlah 36 individu, mencerminkan tingkat partisipasi mahasiswi yang lebih progresif dalam studi ini. Ditinjau dari aspek kronologis, responden berada dalam cakupan usia produktif antara 20 hingga 32 tahun yang memiliki keterlibatan intensif dalam dinamika akademik di perguruan tinggi. Karena seluruh subjek merupakan mahasiswa aktif, data yang diperoleh memiliki tingkat relevansi dan kredibilitas yang tinggi dalam memotret persepsi pengguna terhadap kualitas layanan serta infrastruktur pendidikan yang disediakan oleh pihak institusi secara komprehensi.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	81	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	81	100.0

Tabel 1. Uji Validitas

Pada tabel 1 uji validitas 1 diimplementasikan untuk memverifikasi akurasi setiap butir pernyataan dalam kuesioner dalam merepresentasikan variabel penelitian secara presisi. Secara substansial, prosedur ini dilakukan guna mengukur sejauh mana instrumen riset mampu menguantifikasi konsep teoretis yang dikaji. Berdasarkan ringkasan hasil *Case Processing Summary* melalui perangkat lunak SPSS, teridentifikasi bahwa total data yang diolah mencapai 81 responden atau mencakup 100% populasi sampel tanpa adanya observasi yang tereliminasi (*excluded*). Kondisi ini mengonfirmasi bahwa seluruh data yang terhimpun memiliki kelayakan teknis untuk dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya. Lebih lanjut, hasil estimasi validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan telah melampaui ambang batas signifikansi yang ditetapkan, di mana nilai korelasi setiap butir secara konsisten melampaui ambang batas nilai r tabel. Konsekuensinya, seluruh instrumen dinyatakan valid sehingga tidak terdapat item yang perlu digugurkan dari skema penelitian. Hal ini menegaskan bahwa instrumen yang diaplikasikan memiliki kapasitas yang mumpuni dalam mengukur variabel pelayanan, fasilitas, serta kepuasan mahasiswa secara akurat, sehingga kuesioner tersebut dinilai sangat layak dan representatif sebagai alat pengumpulan data primer dalam studi ini.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	30

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Pada tabel 2 uji reliabilitas diproyeksikan untuk mengevaluasi derajat konsistensi instrumen penelitian dalam menghimpun data primer secara ajek. Kriteria reliabilitas ini menjadi parameter krusial untuk memvalidasi bahwa instrumen mampu memproduksi data yang stabil dan tidak mengalami fluktuasi signifikan meski digunakan dalam kondisi pengujian yang serupa. Berdasarkan hasil estimasi statistik ditemukan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* mencapai 0,806 dari total 30 butir pernyataan yang diujikan. Mengingat angka tersebut jauh melampaui ambang batas minimum standar sebesar 0,60, maka instrumen penelitian ini terbukti memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat memadai. Secara substansial, capaian nilai di atas 0,80 ini mengklasifikasikan instrumen ke dalam kategori reliabilitas tinggi, yang mengindikasikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner memiliki keterkaitan logis dan mampu mengukur variabel pelayanan, fasilitas, serta kepuasan mahasiswa secara stabil. Dengan demikian, pola jawaban yang diberikan oleh responden dapat dinyatakan konsisten dan sistematis, bukan merupakan hasil dari penilaian yang bersifat aksidental atau acak.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	80.3000	136.090	.223	.804
X1.2	80.1142	135.577	.286	.801
X1.3	80.2253	134.678	.285	.801
X1.4	80.1268	134.794	.318	.800
X1.5	80.2015	136.137	.236	.804
X1.6	80.2260	136.176	.250	.803
X1.7	79.9291	134.901	.320	.800
X1.8	80.2509	135.982	.273	.802
X1.9	80.1396	135.819	.267	.802
X1.10	80.0531	135.726	.268	.802
X2.1	80.2135	135.086	.317	.800
X2.2	80.4719	135.277	.294	.801
X2.3	80.2378	134.709	.326	.800
X2.4	80.1507	134.279	.359	.798
X2.5	80.3981	135.092	.283	.801
X2.6	80.5718	136.483	.233	.804
X2.7	80.2620	134.616	.332	.799
X2.8	80.3371	135.424	.285	.801
X2.9	80.5215	135.568	.320	.800
X2.10	80.2735	133.852	.383	.788
Y.1	80.0157	134.229	.367	.798
Y.2	80.4964	134.419	.376	.798
Y.3	80.4591	133.369	.334	.799
Y.4	80.3371	135.019	.302	.801
Y.5	80.2873	134.312	.327	.800
Y.6	80.2368	132.980	.381	.797
Y.7	80.3739	134.348	.323	.800
Y.8	80.3109	133.267	.426	.796
Y.9	80.4854	135.375	.297	.801
Y.10	80.2614	131.861	.419	.786

Tabel 4. Uji Korelasi Pearson

Tabel 3 mengenai uji korelasi *pearson* diorientasikan untuk mengidentifikasi intensitas mendeteksi seberapa besar derajat keterkaitan dan tren hubungan dari variable pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Melalui pengolahan data menggunakan perangkat SPSS, terdeteksi bahwa dimensi pelayanan memiliki korelasi positif yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa; fenomena ini mengindikasikan bahwa optimalisasi mutu layanan institusi secara linier akan mengeskalisasi derajat kepuasan pengguna pendidikan. Pola serupa ditemukan pada variabel fasilitas, di mana penguatan sarana prasarana terbukti berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa. Lebih lanjut, ditemukan adanya interkoneksi yang sangat kuat antara variabel pelayanan dan fasilitas, yang mencerminkan bahwa kedua elemen independen ini bersifat komplementer dalam ekosistem kampus. Sinergi ini menunjukkan bahwa pembenahan pada satu aspek, seperti profesionalisme layanan, cenderung beriringan dengan penguatan infrastruktur, yang secara kolektif memperkuat persepsi positif mahasiswa. Secara komprehensif, hasil uji korelasi ini menegaskan bahwa baik pelayanan maupun fasilitas merupakan determinan krusial yang memiliki pengaruh signifikan dan hubungan timbal balik yang kuat dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.865	2.687		1.066	.290
	Pelayanan	.194	.100	.180	1.947	.055
	Fasilitas	.693	.104	.619	6.688	.000

Tabel 3. Uji Regresi Linier Berganda

$$Y = 2,865 + 0,194X_1 + 0,693X_2$$

Tabel 4 memaparkan hasil estimasi regresi linier berganda guna mengevaluasi dampak variabel pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa secara empiris. Nilai konstanta sebesar 2.865 merepresentasikan besaran tingkat kepuasan mahasiswa pada kondisi asumsi ketika variabel pelayanan dan fasilitas bernilai nol atau tidak memberikan pengaruh. Secara parsial, variabel pelayanan memiliki koefisien regresi sebesar 0.194 yang memperlihatkan adanya arah pengaruh positif, namun dengan magnitudo yang relatif terbatas. Hal ini dipertegas dengan perolehan nilai t hitung sebesar 1.947 dengan tingkat signifikansi 0.055 meskipun angka tersebut mendekati ambang batas signifikansi 5%, meskipun demikian, analisis statistik menunjukkan bahwa dampak yang diberikan belum mencapai level yang cukup untuk memengaruhi variabel dependen secara mandiri. Di sisi lain, variabel fasilitas merepresentasikan kontribusi yang jauh lebih dominan dengan koefisien regresi mencapai 0.693, yang mengindikasikan adanya pengaruh positif yang kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Signifikansi pengaruh fasilitas terbukti sangat krusial, tecermin dari nilai t hitung sebesar 6.688 dengan nilai signifikansi 0.000 ($p < 0.05$). Secara komprehensif, temuan ini menyimpulkan bahwa fasilitas merupakan determinan utama yang memiliki pengaruh lebih signifikan dan menentukan dalam mengonstruksi kepuasan mahasiswa dibandingkan faktor pelayanan.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		81
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.48935356
Most Extreme Differences	Absolute	.113
	Positive	.079
	Negative	-.113
Kolmogorov-Smirnov Z		1.015
Asymp. Sig. (2-tailed)		.255

Tabel 5. Uji Normalitas

Tabel 5 menyajikan temuan dari uji normalitas melalui metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* yang bertujuan untuk melakukan validasi terhadap keselarasan sebaran data residual dengan pola distribusi normal. Prosedur ini merupakan prasyarat fundamental dalam analisis ekonometrika guna menjamin validitas dan reliabilitas model regresi linier yang diaplikasikan. Berdasarkan hasil estimasi statistik yang dilakukan, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,255. Mengingat probabilitas tersebut secara signifikan standar batas minimal alpha 0,05, sehingga asumsi awal terkait kenormalan distribusi residual tidak memiliki cukup bukti untuk ditolak. Secara otomatis, dapat ditarik konklusi bahwa sebaran residual dalam penelitian ini telah terdistribusi secara normal. Secara menyeluruh, pemenuhan asumsi normalitas ini memberikan legitimasi statistik bagi model regresi yang digunakan, sehingga proses inferensi dan analisis data lebih lanjut dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.098	1.786		.615	.540
	Pelayanan	.110	.066	.223	1.663	.100
	Fasilitas	-.064	.069	-.125	-.927	.357

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas

Pada tabel 6 melalui hasil uji heteroskedastisitas, teridentifikasi bahwa nilai signifikansi untuk variabel pelayanan adalah sebesar 0,100, sementara variabel fasilitas mencapai 0,357. Mengingat kedua perolehan nilai tersebut melampaui ambang batas 0,05, maka dapat diinterpretasikan bahwa model regresi ini terbebas dari indikasi gejala heteroskedastisitas. Temuan ini menegaskan bahwa varians residual dari satu observasi ke observasi lainnya bersifat konstan atau homogen, yang dalam ekonometrika dikenal sebagai terpenuhinya asumsi homoskedastisitas. Ketiadaan masalah heteroskedastisitas ini mencerminkan stabilitas model regresi yang mumpuni dalam memetakan interaksi antara variabel independen terhadap variabel dependen secara akurat. Dengan terpenuhinya prasyarat asumsi klasik ini, model penelitian dinyatakan layak dan memiliki validitas yang

kuat untuk dilanjutkan pada tahap pengujian hipotesis. Secara komprehensif, serangkaian hasil uji asumsi klasik telah memverifikasi bahwa data penelitian memenuhi kriteria normalitas serta terhindar dari gangguan heteroskedastisitas, sehingga kerangka regresi yang diaplikasikan dapat dikategorikan sebagai model yang reliabel dan sah untuk analisis inferensial lebih lanjut.

Pada table 7 uji multikolinieritas, teridentifikasi bahwa variabel pelayanan dan variabel fasilitas tiap-tiap memiliki nilai tolerance sebesar 0,686 serta nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,458. Perolehan parameter statistik tersebut menunjukkan secara konsisten bahwa seluruh variabel independen memiliki besaran

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.865	2.687		1.066	.290		
	Pelayanan	.194	.100	.180	1.947	.055	.686	1.458
	Fasilitas	.693	.104	.619	6.688	.000	.686	1.458

Tabel 7. Uji Multikolinieritas

nilai tolerance di atas ambang batas 0,10 dan nilai VIF yang signifikan di bawah angka 10. Konsekuensinya, dapat dikonklusikan bahwa model regresi dalam studi ini terbebas dari indikasi gejala multikolinieritas yang merugikan. Ketiadaan multikolinieritas ini mengonfirmasi bahwa antara variabel pelayanan dan fasilitas tidak terdapat korelasi antarvariabel bebas yang bersifat redundan atau terlalu kuat. Hal ini memberikan jaminan metodologis bahwa setiap variabel memiliki kapasitas untuk menjelaskan kontribusinya terhadap kepuasan mahasiswa secara otonom, sehingga model regresi tersebut memenuhi kriteria kelayakan untuk diinterpretasikan lebih lanjut dan hasil estimasi parameternya dapat diandalkan secara ilmiah.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.865	2.687		1.066	.290
	Pelayanan	.194	.100	.180	1.947	.055
	Fasilitas	.693	.104	.619	6.688	.000

Tabel 8. Uji Parsial (Uji t)

Pada table 8 uji parsial (uji t), mengungkapkan temuan krusial mengenai kontribusi masing-masing variabel secara individu. Variabel pelayanan tercatat memiliki nilai t hitung sebesar 1,947 dengan signifikansi pada angka 0,055. Mengingat nilai signifikansi tersebut melampaui ambang batas 0,05, dapat dikonklusikan bahwa variabel pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Walaupun koefisien regresinya menunjukkan angka positif sebesar 0,194 yang merepresentasikan arah hubungan yang searah, namun secara statistik besaran tersebut belum cukup kuat untuk dijustifikasi sebagai pengaruh yang bermakna. Sebaliknya, variabel fasilitas menunjukkan hasil yang sangat kontras dengan perolehan nilai t hitung mencapai 6,688 dan tingkat signifikansi 0,000.

Karena nilai probabilitas tersebut jauh di bawah 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial. Koefisien regresi sebesar 0,693 memberikan indikasi empiris bahwa optimalisasi infrastruktur kampus akan berdampak langsung pada eskalasi kepuasan mahasiswa secara nyata. Lebih lanjut, apabila ditinjau dari nilai *standardized coefficients beta*, variabel fasilitas mendominasi dengan skor 0,619 dibandingkan variabel pelayanan yang hanya sebesar 0,180. Temuan ini menegaskan bahwa dalam ekosistem STIE Mahardhika Surabaya, fasilitas merupakan determinan yang paling dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa, sementara faktor pelayanan belum memberikan kontribusi yang signifikan secara statistik dalam pengujian parsial ini.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1149.212	2	574.606	46.013	.000 ^b
	Residual	974.047	78	12.488		
	Total	2123.259	80			

Tabel 10. Uji Simultan

Berdasarkan data yang dipaparkan pada tabel 9 mengenai output pengujian secara simultan (uji F), diperoleh nilai F hitung sebesar 46,013 dengan tingkat signifikansi yang sangat kuat pada angka 0,000. Mengingat nilai probabilitas erolehan angka tersebut berada di bawah kriteria 0,05, maka dapat ditarik simpulan bahwa aspek pelayanan dan sarana prasarana secara serempak memiliki kontribusi nyata dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa. Hasil tersebut menegaskan bahwa model regresi yang dikembangkan memiliki kapasitas yang mumpuni untuk mengukur variasi pada variabel dependen melalui integrasi kedua variabel bebas tersebut secara bersamaan. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang memproposisikan adanya pengaruh simultan dari pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa terbukti dapat diterima secara empiris. Secara substansial, hasil ini memberikan indikasi bahwa sinergi antara optimalisasi kualitas layanan institusi dan penyediaan infrastruktur yang memadai akan secara linier mendorong peningkatan derajat kepuasan mahasiswa secara komprehensif.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 ^a	.541	.529	3.53381

Tabel 9. Uji Koefisien

Interpretasi hasil analisis pada tabel 10 menyajikan nilai koefisien determinasi (R^2) yang ditujukan untuk menguantifikasi persentase variabilitas pada variabel dependen (kepuasan mahasiswa) yang mampu direpresentasikan oleh variabel-variabel independen (pelayanan dan fasilitas). Temuan statistik menghasilkan nilai R Square sebesar 0,541, yang mengindikasikan bahwa kontribusi kolektif dari variabel pelayanan dan fasilitas terhadap fluktuasi kepuasan mahasiswa adalah sebesar 54,1%. Sementara itu, residu sebesar 45,9% dieksplanasi oleh faktor-faktor eksternal di luar model penelitian ini, seperti kompetensi tenaga pengajar, kurikulum pembelajaran, kebijakan biaya pendidikan, atmosfer sosial kampus, hingga variabel personal mahasiswa. Selain itu, nilai *Adjusted R Square* tercatat sebesar 0,529, yang menegaskan bahwa setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah sampel dan variabel independen, kekuatan prediktif model ini tetap berada pada kategori yang cukup solid, yakni sebesar 52,9%. Secara komprehensif, integrasi hasil uji simultan dan koefisien determinasi ini memberikan legitimasi empiris bahwa model yang dikonstruksi memiliki kapabilitas yang mumpuni dalam memetakan pengaruh signifikan dari aspek pelayanan dan sarana prasarana terhadap tingkat kepuasan mahasiswa

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Mahardhika Surabaya, dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan dan fasilitas memiliki korelasi positif yang linier dengan tingkat kepuasan pengguna layanan pendidikan. Secara teoretis, optimalisasi kualitas pada kedua dimensi tersebut akan berimplikasi pada eskalasi kepuasan mahasiswa, namun hasil pengujian parsial memberikan temuan yang unik di mana masing-masing variabel tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara mandiri. Hal ini mengindikasikan bahwa baik pelayanan maupun fasilitas belum memiliki daya dukung yang cukup kuat apabila diimplementasikan secara terpisah dalam menjelaskan fluktuasi kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, melalui uji simultan, terbukti bahwa integrasi antara pelayanan dan fasilitas secara kolektif memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik dan terpadu dalam pengelolaan kedua aspek tersebut guna mencapai hasil yang optimal. Dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,541, model ini mampu menjelaskan lebih dari separuh variabilitas kepuasan mahasiswa, sementara proporsi selebihnya dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal yang berada di luar ruang lingkup penelitian ini. Secara komprehensif, meskipun pengaruh individualnya terbatas, sinergi antara kualitas layanan dan kelengkapan fasilitas merupakan pilar krusial yang menentukan persepsi kepuasan mahasiswa, sehingga strategi peningkatan mutu di STIE Mahardhika Surabaya selayaknya dilakukan secara integratif dan menyeluruh.

Referensi

1. Ardana, Thoriq Vico, Mustatina Dwi Lestari, Parham Aggim, and F Vicky. 2023. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Uin Lampung Pendahuluan Metode." 01(03): 111–17. doi:<https://doi.org/10.59422/global.v1i03.153>.
2. Azzahra, Anisa, Agung Dwi Kurniawan, Digdo Bawono, Eva Fauziah, Iin Kurnia, Ahmad Fauzi Hanan, Teknik Industri, Fakultas Teknik, and Universitas Singaperbangsa Karawang. 2025. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Kampus Di Universitas ABC Untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan Melalui Pendekatan Quality Function Deployment Analysis of Student Satisfaction with Campus Facilities at ABC University to Improve Education Q." 5(3). https://scholar.google.com.my/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&authuser=3&q=Analisis+Kepuasan+Mahasiswa+Terhadap+Fasilitas+Kampus+Di+Universitas+ABC+Untuk+Meningkatkan+Kualitas+Pendidikan+Melalui+Pendekatan+Quality+Function+Deployment+Analysis+of+Student+Satisfaction+with+Campus+Facilities+at+ABC+University+to+Improve+Education+Quality+Throug+the+Quality+Function+Deployment+Approach&btnG=.
3. Bagian, Kepala, Kesejahteraan Rakyat, Sekretariat Daerah, and Kabupaten Solok. 2023. "Prodi Administrasi Publik , Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi DOI : Bisnis Di Masa Saat Ini Yang Sangat Kompetitif , Pembelajaran Tinggi Memainkan Kedudukan Berarti Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Pada Gilirannya Akan Meningkatkan Sosial." 5: 239–47. doi:<https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>.
4. Dharmawan, M Dicky, Hesti Sabrina, Eka Dewi, and Setia Tarigan. 2025. "The Effect of Facilities and Service Quality on Student Satisfaction at the Medan Vocational Training Center and Productivity." 3(4). doi:<https://doi.org/10.61402/sajmr.v3i4.481>.
5. Indonesia, Publication, and Zetri Rahmat. 2021. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN M A HA SISW A." 1: 31–38. doi:<https://doi.org/10.57152/ijbem.v1i1.165>.
6. Juniarta, Gede Agus. 2025. "Peran Kualitas Pelayanan , Penggunaan Teknologi Informasi , Dan Harapan Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Pendidikan." 13(3): 149–59. doi:<https://doi.org/10.20527/jwm.v13i3.384>.
7. Kardova, Youviana Defilione, and Sri Arita. 2025. "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di (FEB) Universitas Negeri Padang." 9: 30473–82.
8. Mahasiswa, Kepuasan. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Stie Gici Business School Depok." 4(1). https://www.journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio_ekons/article/view/21324/0#:~:text=Tujuan+dari+penelitian+ini+adalah+untuk+mengetahui+dan,+Belajar+terhadap+Kepuasan+Mahasiswa+STIE+GICI+Business+School.
9. Mahasiswa, Kepuasan, Administrasi Negara, Universitas Tidar, Terhadap Fasilitas, Pelayanan Gedung, Potrobangsari Dan, Services Of, T H E Potrobangsari, and T H E Sidotopo Building. "Analisis Perbandingan." : 203–16. doi:<https://doi.org/10.56196/jta.v13i02.221>.
10. Manajemen, Jurnal, Sistem Informasi, Luky Prasetyo, and Setiawan Assegaff. 2025. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Fuzzy Servqual." 5(September): 1133–40. doi:<https://doi.org/10.33998/jms.2025.5.2.2342>.
11. Pembangunan, Jurnal. 2026. "HUBUNGAN FASILITAS PELAYANAN SIKRUMSISI MODERN DENGAN Jurnal Pembangunan Dan Kemandirian Kesehatan , Vol 3 , No 1 | 2026." 3(1): 74–88. doi:<https://doi.org/10.66340/atm66z02>.
12. Studi, Program, Ilmu Komunikasi, Universitas Tama Jagakarsa, and Jakarta Selatan. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Tama Jagakarsa." 6: 16310–22. doi:<https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4999>.
13. Suardika, Ida Bagus, and Sri Indriani. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tentang Kepuasan Mahasiswa." 14(1): 29–33. doi:<https://doi.org/10.36040/flywheel.v14i1.6523>.
14. Sylviani, Yuli, Muhammad Nugrah Nopiasadi, Azzam Waliyyul Alam, and Osep Hijuzaman. 2024. "Pengaruh Pelayanan Akademik , Fasilitas Dan Kinerja Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa / I Di Kabupaten Purwakarta The Influence of Academic Services , Facilities , and Campus Performance on Student Satisfaction in Purwakarta Regency." 14(1): 99–108. doi:<https://doi.org/10.51132/teknologika.v14i1.347>.
15. Teknologi, Inovasi, and Kepuasan Mahasiswa. 2026. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Inovasi Teknologi , Kepuasan , Dan Loyalitas Mahasiswa." 7(2): 71–81. doi:<https://doi.org/10.32493/fb.v7i2.2025.71-81.55294>.