

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN
FASILITAS BELAJAR TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI
ANGKATAN 2015 UNIVERSITAS
JAMBI**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

**NURHIKMAH S
RRA1A113006**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JAMBI
AGUSTUS 2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN FASILITAS
BELAJAR TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN
EKONOMI ANGKATAN 2015 UNIVERSITAS JAMBI**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Jambi
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi**

OLEH

**NURHIKMAH S
RRA1A113006**



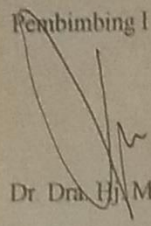
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JAMBI
AGUSTUS 2018**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN FASILITAS BELAJAR TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI ANGKATAN 2015 UNIVERSITAS JAMBI" yang disusun oleh Nurhikmah S, NIM RRA1A113006 telah diperiksa dan disetujui untuk di ajukan dalam Sidang Dewan Penguji.

Jambi, 03 Juli 2018

Pembimbing I

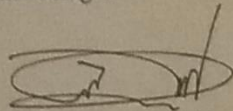


Dr. Dra. Hj. Muazza, M.Si

NIP.196711081995112001

Jambi, 04 Juli 2018

Pembimbing II



Riyo Riyadi, S.Pd., M.Pd

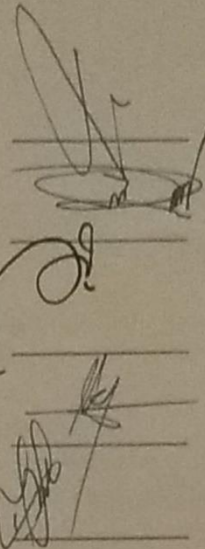
NIDK. 201501051003

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN FASILITAS BELAJAR TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI ANGKATAN 2015 UNIVERSITAS JAMBI" yang disusun oleh Nurhikmah S, NIM RRA1A113006 telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 12 Juli 2018.

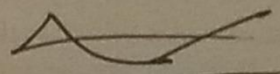
Dewan Penguji

- | | |
|---|---------------|
| 1. Dr. Hj. Muazza, M.Si
NIP. 19671108 199511 2 001 | Ketua |
| 2. Riyo Riyadi, S.Pd., M.Pd
NIDK. 201501051003 | Sekretaris |
| 3. Dr. Dra. Hj. Farida Kohar, M.P
NIP. 19550717 198403 2 001 | Penguji Utama |
| 4. Dra. Refnida, M.E
NIP. 19630923 199001 2 001 | Anggota |
| 5. Siti Syuhada, S.Pd., M.E
NIP. 19810109 200501 2 002 | Anggota |



Jambi, Agustus 2018

Ketua Jurusan PIPS



Drs. M. Salam, M.Si
NIP. 19590711 198503 1 002

Mengesahkan,
Dekan FKIP Universitas Jambi



Prof. Dr. rer. nat. Asrial, M.Si
NIP. 19630807 199003 1 002

Terdaftar Tanggal :
Nomor :

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nurhikmah S
NIM : RRA1A113006
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil penelitian pihak lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan jiplakan atau plagiat, baik itu sebagian ataupun menyeluruh, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Jambi, Agustus 2018



Nurhikmah S
NIM. RRA1A113006

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim....

Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan.

Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah.

Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Mahamulia.

Yang mengajarkan (manusia) dengan pena.

Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya.

(QS: Al-Alaq 1-5)

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan

(QS: Al-Insyirah 5)

Maha suci Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya,
kupersembahkan karya kecil ini kepada orang-orang yang terkasih :

Teristimewa untukmu Ayahanda tercinta "Sutarno" dan Ibunda tercinta "Rosanah", hari-hari yang kulalui demi mencapai cita, sungguh tak mungkin terasa ringan tanpa Doa dan dorongan dari Ayah dan Ibu, cinta dan kasih sayang yang luar biasa senantiasa Ayah dan Ibu curahkan untukku, dengan harapan kelak aku kan menjadi seperti yang Ayah dan Ibu inginkan. Meski belum seluruhnya, perlahan tapi pasti akan kuraih,

I believe, I can make you proud Dad, Mom 😊

For my sisters and brother.....

Untuk Kakak-kakakku, Kak Yuniati, Kak Susilawati. Mas Saikhoni, Kak Rahmat Kartono, Kak Sri Wahyuni, Kak Bambang Rosadi, Mbak Sri Asiani, Kak Agus Setiawan dan Kak Desnawati terima kasih untuk semangat serta motivasi yang setiap hari kakak berikan untukku, akhirnya aku dapat menyelesaikan pendidikan ini walau sedikit terkendala waktu, semoga nanti kita dapat melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi lagi. Untuk Kekasihku Setiowadi yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini, terimakasih banyak.

For my bestfriends.....

Ferina Arifin, Defit Hariati, dan Nur Aisah terimakasih kalian telah menjadi sahabatku yang baik, yang pengertian, dan yang selalu memberikan dorongan motivasi agar kita sama-sama untuk wisuda bareng dan semoga terlaksana ya teman-temanku. Dan semoga persahabatan kita bisa selama-lamanya sampai kita tua nanti ya guys. Dan untuk teman-teman kosku tersayang, Bela Arilistyanti, Siti

Nuryani, Eka Yuni Andriani, dan Adek Yuni terimakasih banyak atas motivasinya agar segera menyelesaikan pendidikan ini.

Rekan-rekan PPL SMA Negeri 11 Kota Jambi dan KUKERTA posko 21 yang amat luar biasa dalam memotivasi untuk segera menyelesaikan pendidikan ini.

PDU Reguler Mandiri 2013

Guysss,.....perjalanan hampir 5 tahun ini kita lewati sama-sama. Suka duka, sedih dan bahagia, semoga kedepannya kita akan menjadi orang-orang yang sukses dan bisa membanggakan kedua orang tua kita masing-masing serta orang-orang yang kita sayangi dan yang menyayangi kita, Amin

ABSTRAK

Nurhikmah S. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2015 Universitas Jambi”. Pembimbing (I) Dr. Hj. Muazza, M.Si., (II) Riyo Riyadi, S.Pd., M.Pd.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Akademik, Fasilitas Belajar, dan Kepuasan Mahasiswa.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap kualitas yang diberikan oleh pelayanan akademik yang disebabkan oleh kurang ramahnya petugas akademik terhadap mahasiswa serta fasilitas belajar yang kurang memadai sehingga membuat mahasiswa cenderung kurang nyaman saat proses pembelajaran berlangsung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi, 2) Pengaruh fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi, 3) Pengaruh kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi. Populasi berjumlah 72 mahasiswa. Instrumen dalam penelitian ini berupa angket yang berisikan 22 item untuk kualitas pelayanan akademik, 15 item untuk variabel fasilitas belajar dan 20 item untuk variabel kepuasan mahasiswa.

Hasil analisis data yang diperoleh menjelaskan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi dengan $t_{hitung} 5,914 > t_{tabel} 1,99$ dengan uji signifikansi $0,000 < 0,05$. Ada pengaruh fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi dengan $t_{hitung} 9,554 > t_{tabel} 1,99$ dengan uji signifikansi $0,000 < 0,05$. Selanjutnya ada pengaruh kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi dengan $F_{hitung} 60,102 > F_{tabel} 3,13$ pada signifikansi 0,000, serta hasil koefisien determinasi sebesar 0,635 atau 63,5 persen.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi. Disarankan kepada pelayanan akademik yang lebih bagus agar mahasiswa terus merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, serta bagi universitas agar menyediakan fasilitas yang lebih memadai dan penelitian ini diharapkan bisa menjadi berguna bagi peneliti selanjutnya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2015”**. Skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Sarjana Pendidikan di Universitas Jambi. Pembuatan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu melalui tulisan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Johni Najwan, S.H., M.H., Ph.D selaku Rektor Universitas Jambi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani dan menyelesaikan studi.
2. Bapak Prof. Dr.rer.nat. Asrial, M,Si selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi yang telah memfasilitasi kebutuhan akademik selama penulis menjalani masa studi.
3. Bapak Drs. M. Salam, M.Si selaku Ketua Jurusan PIPS FKIP Universitas Jambi yang memberikan bimbingan dan kemudahan selama masa perkuliahan.
4. Ibu Rosmiati, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi yang senantiasa memberikan bimbingan dan kemudahan selama perkuliahan.
5. Bapak Drs. H. Arpizal, M.Pd selaku Ketua Seminar Jurusan PIPS.
6. Ibu Dr. Hj. Muazza, M.Si selaku Pembimbing Skripsi I dan Bapak Riyo Riyadi, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing Skripsi II yang telah meluangkan waktu demi memberikan bimbingan dan arahannya kepada penulis dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Prof. Dr. Drs. Rahmat Murbojono, M.Pd selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada

penulis selama mengikuti perkuliahan di jurusan PIPS FKIP Universitas Jambi.

8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan PIPS FKIP Universitas Jambi yang mendidik dan membimbing penulis selama mengikuti perkuliahan dengan berbagai ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
9. Teristimewa untuk ayahanda Sutarno dan Ibunda Rosanah yang senantiasa memberikan cinta dan doa serta dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis, serta kakak-kakakku, Kak Yuniati, Kak Susilawati, Mas Saikhoni, Kak Rahmat Kartono, Kak Sri Wahyuni, Kak Bambang Rosadi, Mbak Sri Asiani, Kak Agus Setiawan, Kak Desnawati yang telah memberikan dukungan yang luar biasa untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
10. Kekasih ku Setiowadi, terimakasih banyak dari awal kuliah sampai akhirnya aku bisa menyelesaikan studi ini telah banyak memberikan motivasi dan mendengarkan keluh kesah ku, yang sangat pengertian juga disaat aku sedang dilanda kegalauan karena skripsi
11. Sahabat-sahabat penulis Ferina Arifin, Defit Hariati, Nur Aisah dan rekan-rekan angkatan 2013 Reguler/Reguler Mandiri yang selalu membantu dan memberikan motivasi serta dukungannya.

Meskipun penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam penulisan skripsi ini namun kesempurnaan hanya milik Allah SWT, karena itu penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

Jambi, Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Masalah	8
1.6 Definisi Operasional	9
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 10
2.1 Kepuasan Mahasiswa	10
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)	10
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa	14
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)	15
2.2 Kualitas Pelayanan Akademik	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	22
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.3 Fasilitas Belajar	23
2.3.1 Pengertian Fasilitas Belajar	23
2.3.2 Manfaat Fasilitas Belajar	26
2.3.3 Indikator Fasilitas Belajar	27
2.4 Pengaruh Antar Variabel	29
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi	29
2.4.2 Pengaruh Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi	30
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi	31
2.5 Penelitian Relevan	32
2.6 Kerangka Berpikir	33

2.7 Hipotesis Penelitian	34
--------------------------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	36
3.2 Variabel Penelitian.....	36
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian.....	37
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
3.4.1 Populasi Penelitian.....	37
3.4.2 Sampel Penelitian.....	38
3.5 Instrumen Penelitian	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6.1 Penyebaran Instrumen Angket.....	42
3.6.2 Penarikan Instrumen Angket	42
3.7 Uji Coba Instrumen.....	42
3.7.1 Uji Validitas Instrumen.....	43
3.7.2 Uji Reliabilitas Instrumen	44
3.8 Teknik Analisis Data.....	45
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	46
3.8.2 Uji Prasyarat Analisis	47
3.8.2.1 Uji Normalitas.....	47
3.8.2.2 Uji Multikolinieritas.....	47
3.8.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	48
3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda	48
3.8.4 Pengujian Hipotesis Penelitian	49
3.9.3.2 Uji t	49
3.9.3.3 Uji F	49
3.9.3.4 Koefisien Determinasi	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Deskripsi Data	51
4.1.1.1 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X_1)	52
4.1.1.2 Deskripsi Data Variabel Fasilitas Belajar (X_2)	54
4.1.1.3 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	56
4.1.2 Uji Prasyarat Analisis	58
4.1.2.1 Uji Normalitas.....	58
4.1.2.2 Uji Multikolinearitas.....	61
4.1.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.1.3 Pengujian Hipotesis	63
4.1.3.1 Uji t	63
4.1.3.2 Uji F	65
4.1.3.3 Koefisien Determinasi	66
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	66
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan	

Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2015 Universitas Jambi.....	67
4.2.2 Pengaruh Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2015 Universitas Jambi.....	69
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2015 Universitas Jambi.....	70
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel
Halaman

1.1 Observasi Awal Penelitian	4
3.1 Jumlah Populasi Penelitian	38
3.2 Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan	44
3.3 Hasil Uji Reliabilitas	45
4.1 Rangkuman Deskriptif Statistik Data Variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X_1).....	52
4.2 Kategori Kualitas Pelayanan Akademik	53
4.3 Rangkuman Deskriptif Statistik Data Variabel Fasilitas Belajar (X_2) 55	
4.4 Kategori Fasilitas Belajar	55
4.5 Rangkuman Deskriptif Statistik Data Variabel Kepuasan Mahasiswa	57
4.6 Kategori Kepuasan Mahasiswa.....	57
4.7 Uji Normalitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y), Kualitas Pelayanan Akademik (X_1) dan Fasilitas Belajar (X_2).....	59
4.8 Uji Multikolinearitas	61
4.9 Uji Heteroskedastisitas	62
4.10 Uji Hipotesis Regresi Linear Sederhana : pengaruh X_1 terhadap Y	63
4.11 Uji Hipotesis Regresi Linear Sederhana : pengaruh X_2 terhadap Y	64
4.12 Uji Hipotesis Simultan : pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y	65
4.13 Koefisien determinasi (Model summary)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berpikir	34
4.1 Diagram Kualitas Pelayanan Akademik	54
4.2 Diagram Fasilitas Belajar	56
4.3 Diagram Kepuasan Mahasiswa.....	58
4.4 Grafik normal probability plots.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran
Halaman

1. Kisi-kisi Ujicoba Penelitian	77
2. Angket Ujicoba Penelitian	81
3. Validitas Uji Coba	86
4. Reabilitas Uji Coba	95
5. Kisi-Kisi Penelitian	106
6. Angket Penelitian	110
7. Tabel Validitas Hasil Penelitian (X1)	115
8. Tabel Validitas Penelitian (X2).....	119
9. Tabel Validitas Penelitian (Y)	123
10. Deskriptif Data Variabel X1, X2 dan Y	127
11. Uji Normalitas	133
12. Uji Multikolinearitas	134
13. Uji Heteroskedastisitas	134
14. Uji Hipotesis Secara Parsial (uji t)	135
15. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f).....	136
16. Lembar Persetujuan Hasil Seminar Proposal.....	153
17. Surat Izin Ujicoba Penelitian	154
18. Surat Izin Penelitian	155
19. Surat Balasan	156

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi pendidikan merupakan salah satu bidang yang mengalami persaingan dan tantangan yang berat. Salah satu wadah dari dunia pendidikan formal adalah perguruan tinggi. Perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk bidang usaha jasa yang bergerak dalam bidang pendidikan tinggi yang diharap dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten. Berdasarkan hal tersebut setiap lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan tata kelola kelembagaan. Oleh sebab itu perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan tinggi juga harus meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, seperti pelayanan akademik dan pelayanan staf akademik.

Kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Pelayanan yang terbaik harus mampu diberikan oleh bidang akademik disegala aspek. Pelayanan akademik akan berjalan dengan baik jika ditunjang oleh manajemen yang baik pula. Manajemen pada dasarnya merupakan suatu proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran atau tujuan tertentu.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005: 1992). Pelanggan umumnya mengharapkan produk atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003: 28). Kepuasan pelanggan dapat

membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggan.

Kepuasan adalah salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu dari sebuah perguruan tinggi maupun lembaga pendidikan lainnya. Kepuasan sendiri menurut Kamus Bahasa Indonesia (2012) adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan telah mendapatkan apa yang diinginkan. Hasil yang memuaskan adalah pencapaian dari sebuah proses, proses belajar yang mumpuni serta ditopang dengan sarana prasarana yang memadai akan menjadikan hasil yang bisa diharapkan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan harapan ketika melakukan kegiatan baik akademik maupun non akademik. Upaya dalam memenuhi keinginan dan harapan mahasiswa adalah merupakan strategi paling utama dari lembaga pendidikan tinggi dan output sebagai hasil yang didapat menjadi dampak dari kesemuanya itu.

Pelayanan akademik dapat diartikan suatu usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Termasuk dalam layanan akademik adalah upaya perguruan tinggi untuk menanamkan kepribadian peserta didik dan menjadikan mereka sebagai manusia yang seutuhnya.

Layanan utama yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswanya yaitu tentang aspek pendidikan dan pengajaran (Amir, 2016: 6). Sedangkan layanan kedua yang diberikan oleh perguruan tinggi yaitu kegiatan layanan non akademik; yakni, layanan yang berkaitan dengan tata kelola kelembagaan atau keorganisasian.

Kegiatan layanan akademik biasa dilaksanakan dalam kelas yang secara operasional dikelola oleh dosen dan juga bisa dilaksanakan di luar kelas melalui sejumlah kegiatan terencana yang difasilitasi oleh perguruan tinggi. Prinsip kegiatan layanan akademik adalah keaktifan interaksi yang berimbang antara pemberi layanan dan yang menerima layanan. Kualitas pelayanan merupakan proses yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan pelanggan eksternal, dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa (Haynes & Du Vall, dalam Ariani, 2009: 178). Oleh karena itu, kualitas layanan akademik secara proses dapat diukur melalui kualitas intensitas interaksi antara pemberi layanan dan yang menerima layanan (Amir, 2016: 11).

Jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen (mahasiswa) itu sudah baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik, begitupun sebaliknya. Pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha atau lembaga yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan untuk para mahasiswanya dalam pemenuhan kebutuhan yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka. Para komunikator yang ada dalam sebuah lembaga pendidikan yaitu pegawai/staf dan dosen pengajar, sedangkan sebagai komunikasinya yaitu mahasiswa itu sendiri. Pegawai/staf akademik melakukan komunikasi dengan mahasiswanya dengan melayani mahasiswa tersebut di dalam bagian akademik.

Program studi pendidikan ekonomi merupakan salah satu program studi di universitas jambi. Program studi ini terdiri dari mahasiswa reguler dan mahasiswa

reguler mandiri yang berjumlah 72 mahasiswa. Berikut hasil observasi awal yang telah dilakukan terhadap 72 orang mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2015 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi pada tanggal 2-5 April, tentang kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 1.1 Observasi awal tentang kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa.

No	Pernyataan	Alternatif Respon				
		SP(%)	P(%)	N(%)	TP(%)	STP(%)
1	Pelayanan akademik yang ramah dan disambut dengan senyum, salam dan sapa	13,89	26,39	8,33	31,94	19,44
2	Pelayanan akademik melayani dengan baik serta membuat rasa nyaman dalam menggunakan seluruh layanan selama proses pendidikan/perkuliahan	26,39	13,89	5,56	48,61	5,56
3	Akademik selalu membuka layanan sesuai jam kerjanya	16,67	23,61	13,89	40,28	5,56
4	Tersedianya fasilitas belajar yang memadai	23,61	13,89	40,28	22,22	-
5	Ruangan/kelas yang cukup untuk proses belajar mengajar	13,89	16,67	33,33	19,44	16,67

Sumber: data olahan, 2018

Ket: SP = Sangat Puas TP = Tidak Puas
P = Puas STP = Sangat Tidak Puas
N = Netral

Tabel 1.1, menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi sebagian besar (31,94%) tidak puas dengan pelayanan akademik yang ramah dan disambut dengan senyum, salam dan sapa, bahkan (19,44%) mahasiswa sangat tidak puas. Sebagian besar (48,61%) mahasiswa tidak puas dengan pelayanan akademik yang melayani dengan baik serta membuat rasa nyaman dalam menggunakan seluruh layanan selama proses pendidikan/perkuliahannya, bahkan (5,56%) menyatakan sangat tidak puas. Sebagian besar (40,28%) mahasiswa tidak puas dengan pelayanan akademik yang selalu membuka layanan sesuai jam kerjanya, bahkan (5,56%) sangat tidak puas. Selain itu sebagian besar (40,28%) mahasiswa merasa netral dengan fasilitas belajar yang memadai, namun (22,22%) mahasiswa tidak puas dengan fasilitas belajar yang memadai. Serta sebagian besar (33,33%) mahasiswa merasa netral dengan kelas yang cukup untuk belajar, serta (19,44%) mahasiswa merasa tidak puas dengan kelas yang cukup untuk belajar..

Gambaran ini diindikasikan bahwa keberhasilan fakultas/jurusan sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan dalam kualitas pelayanan, dimana pelayanan yang berkualitas dapat membuat kepuasan pengguna jasa (mahasiswa). Namun, tak sedikit pihak yang menilai pelayanan akademik di program studi Pendidikan Ekonomi Universitas Jambi sedikit kurang ramah dan membuat sebagian pihak merasa kurang bersahabat dengan tenaga bagian akademik. Terkadang sering juga mengantri di saat ada kebutuhan, diatas ada layar monitor untuk memanggil karcis antrian tetapi tidak dimanfaatkan.

Selain layanan akademik perguruan tinggi juga harus memperhatikan fasilitas belajar untuk mahasiswanya pada saat proses pembelajaran yang sedang berlangsung,

agar terciptanya kondisi dan suasana yang diinginkan. Menurut Muhroji, (dalam Noviana, 2012: 3), fasilitas belajar adalah semua yang diperlukan dalam proses pembelajaran baik bergerak maupun tidak bergerak agar tercapai tujuan pendidikan dapat berjalan lancar, teratur, efektif dan efisien.

Kurangnya fasilitas belajar yang kurang mendukung proses pembelajaran, seperti ketersediaan proyektor yang cukup sedikit dan ada beberapa yang tidak bisa digunakan, kursi kuliah ada yang beberapa rusak, ruangan yang kurang hingga sering terjadi tabrakan dengan jadwal kuliah mahasiswa lain, dan ada ruangan yang memiliki AC tetapi tidak berfungsi.

Dengan begitu mahasiswa kurang merasakan kepuasan yang lebih yang telah diberikan oleh bagian akademik dan fasilitas belajar yang telah tersedia. Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti tertarik untuk mengambil penelitian mengenai **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN FASILITAS BELAJAR TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI ANGKATAN 2015 UNIVERSITAS JAMBI”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi?

3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat disusun tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi.
2. Mengetahui pengaruh fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian yang akan dilakukan antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menjelaskan bahwa penelitian tersebut bermanfaat untuk pengembangan ilmu pada cabang ilmu yang relevan dengan masalah yang akan diteliti.
 - b. Diharapkan dapat menjadi sumber referensi penelitian selanjutnya yang menjelaskan penelitian serupa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan para mahasiswa dalam mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan untuk peneliti yang baru dan peneliti sarankan untuk mencari variabel yang lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari kesalahpahaman dan penafsiran yang meluas dalam penulisan skripsi ini, maka penulis membatasi permasalahannya ke dalam hal-hal sebagai berikut:

1. Mahasiswa pendidikan ekonomi yang diteliti hanya mahasiswa angkatan 2015
2. Kualitas layanan akademik yang diteliti hanya bagian akademik di FKIP Universitas Jambi.
3. Fasilitas belajarnya hanya yang berada di ruangan kelas pendidikan ekonomi.
4. Kepuasan mahasiswa hanya kepuasan karena telah mendapatkan pelayanan dari bagian akademik dan fasilitas yang mereka rasakan diruangan kelas, pada saat ada proses perkuliahan maupun tidak ada proses perkuliahan.

1.6 Definisi Operasional

1. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Adapun indikator kualitas pelayanan adalah komunikasi, mengetahui pelanggan, keandalan, responsive, dan kesopanan.
2. Fasilitas belajar adalah untuk dapat memudahkan dan melancarkan hasil yang dicapai serta merupakan sarana dalam proses pembelajaran. Indikatornya adalah ruang atau tempat belajar yang baik, perabotan belajar yang lengkap, perlengkapan belajar yang efisien.
3. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan mahasiswa terhadap jenis pelayanan yang mereka dapatkan diperguruan tinggi. Indikatornya adalah keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, berwujud.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi dengan taraf signifikan $\alpha=0.05$ ternyata $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,914 > 1,99$ maka H_a diterima, artinya signifikan. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi dengan taraf signifikan $\alpha = 0.05$ ternyata $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $9,554 > 1,99$ maka H_a diterima, artinya signifikan. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi dengan taraf signifikan $\alpha=0.05$ ternyata $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $60,102 > 3,13$ maka H_a diterima, artinya signifikan. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian

terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2015 Universitas Jambi.

5.2 Saran

Sehubungan dengan hasil penelitian yang telah didapat, maka penulis mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada petugas akademik agar meningkatkan kembali pelayanannya agar menjadi jauh lebih baik lagi serta mengamalkan motto kerja yang telah tercipta sehingga mahasiswa yang dilayani akan sangat merasa puas.
2. Bagi mahasiswa
Hendaknya mahasiswa memberikan masukan kritik dan saran terhadap petugas akademik melalui kotak saran yang telah tersedia, agar petugas akademik bisa menjadi sesuai harapan mahasiswa dan sesuai motto kerja.
3. Pada peneliti selanjutnya supaya meneliti hal yang sama dengan variabel yang berbeda.
4. Petugas akademik seharusnya lebih mementingkan keperluan dan kebutuhan mahasiswa dibandingkan kebutuhan pribadinya.
5. Bagi instansi pendidikan agar lebih memperhatikan fasilitas yang berada di dalam ruangan supaya mahasiswa merasa lebih nyaman.