

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu unsur terpenting bagi kelangsungan hidup manusia yaitu pendidikan. Karena manusia itu tidak bisa menumbuhkan cita-citanya, minat serta bakat setara dengan kapasitasnya tanpa adanya pembelajaran, maka proses pendidikan dan kegiatan pembelajaran adalah satu hal kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Pada saat ini, bidang pendidikan terlihat mengalami perkembangan yang pesat, terbukti tidak hanya dari cara seorang guru menyampaikan ilmunya tetapi juga dari kemampuan siswa dalam memahami dan menyerap informasi yang disajikan. Selain itu, bertambah banyaknya perguruan tinggi yang berlomba-lomba memberikan suatu pelayanan terbaik pada mahasiswa saat ini dan calon mahasiswa dalam upaya memenangkan persaingan tersebut, sektor pendidikan pun berubah menjadi arena persaingan.

Setiap universitas didorong untuk menjadikan kepuasan mahasiswa sebagai prioritas utama karena ketatnya persaingan dan banyaknya institusi yang bersaing untuk mendapatkan perhatian mahasiswa. Akibatnya, terdapat peningkatan fokus pada tingkat kebahagiaan dan ketidakpuasan siswa dalam pendidikan tinggi. Mengingat hal ini, layanan telah muncul sebagai subjek penting baik di bidang korporasi maupun akademis. Persepsi terhadap pendidikan tinggi secara signifikan dibentuk oleh layanan. Suatu pelayanan dapat memenuhi standar yang sudah ditetapkan dan mampu memuaskan siswa dianggap pelayanannya baik. Oleh karena itu, universitas harus memahami mahasiswa dan menyadari keinginan dan preferensi mereka (Wahyuningsih & Chairat, 2018).

Berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 19 Ayat 1 mengatakan “Pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi”. Sedangkan menurut Undang-Undang (UU) Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi Pasal 5 menyebutkan mengenai pengelolaan pendidikan tinggi memiliki tujuan antara lain: “1) Berkembangnya potensi Mahasiswa agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, terampil, kompeten, dan berbudaya untuk kepentingan bangsa; 2) Dihasilkannya lulusan yang menguasai cabang Ilmu Pengetahuan dan/atau Teknologi untuk memenuhi kepentingan nasional dan peningkatan daya saing bangsa; 3) Dihasilkannya Ilmu Pengetahuan dan Teknologi melalui Penelitian yang memperhatikan dan menerapkan nilai Humaniora agar bermanfaat bagi kemajuan bangsa, serta kemajuan peradaban dan kesejahteraan umat manusia dan 4) Terwujudnya Pengabdian kepada Masyarakat berbasis penalaran dan karya Penelitian yang bermanfaat dalam memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa”.

Pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan tinggi melibatkan sejumlah elemen kunci, antara lain sistem informasi kampus, dosen dan tenaga kependidikan lainnya, serta pengelola kampus yang bertanggung jawab memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Pendidikan tinggi harus memahami tuntutan mahasiswanya untuk mencapai tingkat kepuasan tertinggi. Namun kenyataannya, kepuasan mahasiswa terhadap pendidikan tinggi seringkali masih rendah. Terdapat

berbagai faktor sehingga menyebabkan hal ini terjadi, seperti ketidakpuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan, kegagalan mengatasi keluhan mahasiswa, fasilitas yang kurang memadai, peraturan kampus yang tidak memperhatikan kebutuhan mahasiswa, dan kompetensi dosen yang dinilai kurang memadai. Kompetensi dosen, pelayanan akademik, dan fasilitas pembelajaran merupakan beberapa aspek yang dapat dikategorikan ke dalam berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kebahagiaan mahasiswa tersebut.

Kepuasan dapat diartikan ketika orang tersebut memberikan perbandingan antara kinerja atau hasil produk maupun layanan yang diterimanya terhadap keinginannya, mereka mungkin merasa puas atau kecewa. Konsumen akan merasa tidak bahagia apabila kinerja atau pengalaman tidak sesuai dengan harapannya (Kotler & Keller, 2016). Sementara itu, reaksi percaya yang ditunjukkan mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima dari institusi pendidikan tinggi dapat diartikan sebagai kepuasan mahasiswa. Hal ini terjadi ketika layanan yang direkomendasikan sesuai dengan harapan mahasiswa dan kenyataan yang mereka alami (Cahyani & Trihantoyo, 2020).

Kepuasan mahasiswa adalah harapan mahasiswa terpenuhi oleh sistem dan layanan yang ditawarkan, maka mereka merasakan kepuasan (Djafar, 2021). Karena kebahagiaan mahasiswa adalah kriteria utama untuk mengevaluasi kualitas dan efektivitas lembaga pendidikan, mahasiswa dipandang sebagai aset terbesar perguruan tinggi atau universitas.

Dalam era persaingan global yang semakin ketat, harapan pelanggan pendidikan tinggi terus meningkat. Oleh karena itu, institusi pendidikan, terutama perguruan tinggi, didesak untuk lebih efisien dan efektif dalam memberikan

kontribusi lebih optimal. Pimpinan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan di perguruan tinggi. Pemimpin di perguruan tinggi haruslah sanggup menciptakan sebuah budaya pelayanan dengan menjunjung tinggi kualitas pendidikan, hingga dapat mendorong pegawai untuk bekerja dengan kinerja terbaik. Sebagai organisasi bergerak dalam bidang jasa, institusi pendidikan diharapkan mampu mencetak pekerja yang mempunyai kualitas dan berdedikasi tinggi melalui sistem pendidikan yang unggul. Mutu layanan pendidikan yang diterima pelanggan, yaitu mahasiswa, menjadi karakter pembeda yang menentukan kualitas perguruan tinggi tersebut di mata publik.

Program Studi Administrasi Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi berdiri pada tanggal 11 Desember 2015, mampu memperoleh akreditasi luar biasa pada bulan Maret 2024. Program studi ini masih berupaya untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan pendidikan. Kompetensi dosen, tenaga pengajar, dan pengelola fasilitas pembelajaran menjadikan upaya perbaikan tersebut menjadi kenyataan. Ketiga komponen tersebut saling melengkapi untuk memberikan pelayanan pendidikan yang prima, sehingga mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan dapat merasa senang dalam menjalani pembelajaran.

Kompetensi dosen yaitu salah satu elemen yang memengaruhi kemampuan perguruan tinggi dalam mewujudkan visi dan tujuannya adalah. Pada dasarnya, kompetensi ialah elemen yang tak terpisahkan dari peranan serta tanggung jawab dari guru ataupun dosen. Saat menjalankan tugasnya, seorang pendidik akan tercermin melalui perilakunya dan kompetensi yang dipunyai. Kompetensi dosen merupakan faktor kunci dalam menggapai tujuan yang sudah ditetapkan baik oleh

perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta. Adapun 21 orang dosen yang aktif di Program Studi Administrasi Pendidikan. Saat ini, sudah ada 3 orang dosen yang telah menyanggah gelar profesor, 11 orang telah menyanggah gelar doktor, dan sebanyak 7 orang telah menyanggah gelar magister.

Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa antara lain adalah kompetensi dosen dalam menyampaikan topik, serta perilaku dan sikap berinteraksi yang positif. Melalui penyebaran ilmu pengetahuan kepada mahasiswa, dosen berperan sebagai pemberi layanan pendidikan yang penting dalam pendidikan tinggi. Hal ini mendukung pernyataan (Nisa & Rahman, 2021) yang menyatakan bahwa kompetensi dosen diartikan sebagai seperangkat pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dikuasai dan diwujudkan oleh dosen dalam melaksanakan tugas profesionalnya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama salah satu dosen Program Studi Administrasi Pendidikan terkait persiapan mengajar secara umum ada dipersiapkan, bagi dosen yang sebelumnya sudah pernah mengajar mata kuliah tersebut mudah untuk mempersiapkan karena pada semester lalu sudah mempunyai Rancangan Pembelajaran Semester (RPS) hanya sedikit melakukan perbaikan jika ada yang kurang, sedangkan dosen yang belum pernah mengampu mata kuliah memerlukan waktu untuk menyusun RPS tersebut karena harus mencari materi yang pas. Media pembelajaran yang digunakan tergantung susunan RPS yang dibuat biasanya alat media pembelajaran yang digunakan di kampus yaitu *infocus* dan *Smart TV* untuk menampilkan *Power Point Presentation (PPT)*.

Dalam wawancara bersama dosen tersebut juga menjelaskan penggunaan teknologi setiap dosen digunakan secara berbeda-beda, namun kebanyakan dosen

menggunakan teknologi untuk penugasan, biasa digunakan untuk penugasan akhir dalam berbentuk video presentasi, video hasil simpulan materi kuliah hingga video terhadap suatu hasil produk. Dibuatkan sebuah video dengan menggunakan suatu aplikasi kemudian mencari bahan video. Teknologi yang digunakan secara langsung saat pembelajaran yaitu *infocus* dan *Smart TV*.

Dalam diskusi wawancara juga menjelaskan terkait evaluasi terhadap proses pembelajaran dilakukan dengan dua tahap yaitu tengah semester berbentuk ujian mid atau Ujian Tengah Semester (UTS) dan akhir semester berbentuk Ujian Akhir Semester (UAS), dapat berupa penugasan *Project Based Learning (PjBL)* atau dapat berupa ujian lisan. Tugas-tugas tersebut yang akan dikerjakan oleh mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan yang akan menjadi hasil evaluasi keberhasilan dalam mengikuti mata kuliah. Setelah melaksanakan proses pembelajaran dosen akan memberikan umpan balik berupa pemeriksaan tugas maupun ujian, akan menyampaikan kembali perbaikan yang perlu dilakukan. Lalu, dosen akan memberikan nilai di akhir semester dan dapat dilihat di akun sistem akademik masing-masing mahasiswa.

Hampir seluruh dosen di Program Studi Administrasi Pendidikan menggunakan metode pembelajaran dengan metode diskusi atau tanya jawab secara kelompok lalu setelahnya diberikan pemahaman yang lebih mendalam dari masing-masing dosen pengampu. Adapun tantangan yang dihadapi selama mengelola kelas yaitu bagaimana menampilkan pembelajaran yang bisa mengolah pola pikir mahasiswa karena dengan adanya teknologi pada saat ini kebanyakan mahasiswa sudah tergantung, sehingga mahasiswa kurang mengasah pemikiran.

Dalam akhir wawancara menjelaskan tentang langkah dalam meningkatkan atau mengembang kinerja dosen yaitu dengan harus banyak membaca. Dosen harus lebih cermat dan memahami teknologi yang semakin berkembang. Mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak kampus atau tawaran dari pihak penyelenggara. Walaupun pelatihan tersebut tidak menyeluruh tetapi beberapa kali ada mengikuti pelatihan untuk dosen.

Berdasarkan observasi yang diperoleh dari beberapa mahasiswa program studi Administrasi Pendidikan mereka memberikan pendapat bahwa masih merasakan rasa kurang puas terhadap kinerja dosen, mereka masih merasakan metode pembelajaran yang disampaikan oleh dosen terasa membosankan, materi yang disampaikan terkadang tidak *update*, dosen kurang penyampaian materi yang terkadang kurang sesuai dengan Rancangan Pembelajaran Semester (RPS), sistem penilaian yang tidak objektif, dosen suka mengubah jadwal perkuliahan, kurangnya penggunaan teknologi dalam metode pembelajaran yang dilakukan sehingga masih menggunakan metode ceramah, dosen datang tidak tepat waktu dan lain-lainnya.

Menurut Zazin (dalam Fajarwati *et al.*, 2023) mahasiswa bisa menjadi tidak puas jika seorang dosen gagal memenuhi keterampilannya dengan tepat. Dosen yang berkompotensi tinggi akan merancang proses belajar mengajar yang efisien dan memuaskan mahasiswa karena mereka dapat memahami mata pelajaran, menikmati prosesnya, dan pada akhirnya mencapai hasil yang baik, yang semuanya meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Selain dosen, tenaga kependidikan (staf administrasi) juga mempunyai peranan yang penting dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, terkhususnya pada program studi. Karena mendukung kelancaran pembelajaran di suatu lembaga

pendidikan, khususnya pelayanan administrasi akademik kemahasiswaan, maka kinerja tenaga kependidikan juga harus diperhatikan secara khusus.

Akademik apabila dilihat dari fungsinya adalah wadah untuk melakukan pelayanan pada mahasiswa yang ingin melakukan konsultasi mengenai suatu hal yang berkaitan tentang dosen maupun permasalahan yang berkaitan dengan pemilihan mata kuliah pada semester akademik baru. Dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, akademisi harus lebih proaktif dalam menangani permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa lalu memberikan pemberitahuan yang jelas sesuai kebutuhannya. Citra akademik yang positif merupakan faktor penting bagi para akademisi dalam membangun kepercayaan dan menciptakan kepuasan di kalangan mahasiswa.

Bentuk pelayanan pada umumnya yang diberikan oleh tenaga kependidikan di Program Studi Administrasi Pendidikan terhadap mahasiswa adalah layanan administrasi, misalnya berupa pembuatan surat izin melakukan penelitian, surat izin observasi, surat tugas seminar atau sidang akhir dan lainnya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama tenaga kependidikan Program Studi Administrasi Pendidikan, untuk meningkatkan pelayanan administrasi sudah mengikuti pelatihan yang bersertifikat kompetensi pelayanan *servis excellent* atau pelayanan perkantoran.

Dalam wawancara tersebut juga tenaga kependidikan menjelaskan bahwa sudah memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa program studi administrasi pendidikan dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, tidak menutup kemungkinan juga terdapat hambatan dan kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan contohnya kendala pada internet terjadi pada saat ingin

membuat surat izin penelitian mahasiswa, surat tersebut harus melewati proses *Paperless Office* (PLO) dengan bantuan jaringan internet untuk mengakses *web* tersebut, dengan kendala internet yang terkadang lambat sehingga proses pembuatan surat terhambat.

Hambatan selanjutnya terkadang terjadi pada komunikasi mahasiswa yang kurang, seperti informasi atau data yang diberikan oleh mahasiswa tidak lengkap, sehingga tenaga kependidikan harus menghubungi mahasiswa kembali untuk memperjelas data pada pembuatan surat yang akan dibuat. Selanjutnya, hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan yaitu kondisi komputer yang fungsinya tidak terlalu baik dikarenakan usia komputer yang sudah lama sehingga tidak mendukung berbagai aplikasi terkadang komputer tersebut juga memberikan respon yang lama saat ingin memproses.

Berdasarkan observasi yang didapatkan dari mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan terkait pelayanan akademik berpendapat bahwa masih mengeluhkan lambatnya pelayanan dibidang administrasi program studi seperti pembuatan surat tersebut serta lambatnya respon pemangku kepentingan terhadap keluhan mahasiswa. Sampai sejauh ini belum ada upaya terbaru yang akan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di program studi administrasi pendidikan hanya menjalankan peraturan yang sudah ada sebelumnya.

Kualitas layanan adalah langkah strategi bisnis mendasar atau serangkaian persyaratan yang menciptakan barang atau jasa yang siap memuaskan kebutuhan dan kepentingan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang prima, cepat, menyeluruh, dan akurat. Kebahagiaan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, yang juga terkait langsung

dengan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan. Menurut Tumangger & Assyifa (2022) pelanggan yang dimaksud adalah mahasiswa akan merasa lebih puas ketika perguruan tinggi menawarkan layanan dengan kualitas lebih tinggi.

Kelengkapan fasilitas belajar juga berdampak pada kepuasan mahasiswa selain kompetensi dosen dan pelayanan akademik. Proses kegiatan belajar mengajar mahasiswa sebenarnya didukung dan difasilitasi dengan fasilitas belajar yang memadai. Mahasiswa dapat belajar lebih efektif dan menyelesaikan tugas akademiknya lebih cepat dengan bantuan fasilitas yang baik.

Fasilitas belajar adalah satu dari banyak unsur yang dapat memengaruhi antar reaksi selama berjalannya sistem belajar dan mengajar. Agar dapat menghasilkan hasil yang signifikan, hubungan ini akan lebih bermanfaat jika terdapat dukungan yang cukup dari pihak siswa, instruktur, dan sumber belajar, serta fasilitas dan manajemen yang baik (Gandur *et al.*, 2014). Kegiatan pembelajaran dilakukan di ruang belajar yang seringkali berbentuk ruang kelas. Ruangan perlu diatur dengan benar untuk memfasilitasi kelancaran proses pendidikan.

Agar lembaga pendidikan seperti universitas dapat berfungsi secara efektif dan memberikan hasil terbaik, fasilitas yang dimilikinya harus mampu mendukung kegiatan belajar mengajar. Baik tenaga pengajar maupun mahasiswa harus dapat menggunakan fasilitas tersebut untuk pengajaran dan pembelajaran, serta untuk kegiatan lain yang membantu mahasiswa mengembangkan keterampilan dan kapasitasnya (Kurbani, 2017).

Masih banyak institusi/perguruan tinggi yang kekurangan infrastruktur, sumber daya, dan program yang diperlukan untuk mendukung upaya akademik. Akibatnya,

mahasiswa mendapat kesan bahwa kebutuhan akademiknya tidak terpenuhi sehingga menimbulkan opini buruk terhadap universitas tempat mereka belajar dan belajar (Hidayati *et al.*, 2023).

Sementara pada Program Studi Administrasi Pendidikan dibidang sarana prasarana masih kurang antara lain jumlah ruang kelas hanya ada 4 kelas yang masih dirasa kurang pada saat jam mata kuliah lain yang harus pindah bergeser (dipercepat atau ditunda), fasilitas kampus seperti internet yang terbatas, fasilitas AC yang tidak terasa fungsinya sehingga mengganggu fokus belajar, *infocus* yang terkadang tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya, *smart tv* hanya terdapat 1 buah diantara 4 kelas yang ada, penerangan ruang kelas tidak baik dan sebagainya.

Oleh karena itu, program studi harus memahami seberapa puas mahasiswanya. Agar mahasiswa menjadi salah satu cara mempromosikan program studi kepada calon mahasiswa baru, hal ini menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Jika mahasiswa menerima pelayanan kepada mereka dan merasa puas, hal itu akan menjadi kabar baik dan tentunya tersebar ke seluruh masyarakat, khususnya kepada calon mahasiswa baru. Kompetensi para dosen, pelayanan administrasi akademik yang disuguhkan dari tenaga kependidikan, serta lengkapnya sumber ilmu yang ditawarkan di Program Studi Administrasi Pendidikan tentu tidak dapat dipisahkan dari kebahagiaan yang diterima oleh mahasiswa. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang ada tidak akan tercapai tanpa kerja keras dan kerjasama dari instruktur, staf pendukung, dan fasilitas yang memadai.

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan diatas maka peneliti memandang penting untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kompetensi dosen, pelayanan akademik, dan fasilitas belajar di Program Studi Administrasi

Pendidikan. Hal ini bertujuan agar Program Studi Administrasi Pendidikan dapat meningkatkan kualitasnya di berbagai aspek, khususnya dalam hal kompetensi, layanan, dan fasilitas. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul sebagai berikut: **“Pengaruh Kompetensi Dosen, Pelayanan Akademik dan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berlandaskan uraian pada latar belakang diatas, identifikasi masalah yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Masih ada dosen mengajar menggunakan metode pengajaran ceramah sehingga suasana pembelajaran terasa membosankan.
2. Dosen yang terkadang merubah jadwal perkuliahan, sehingga bertabrakan dengan jam mata kuliah lain.
3. Dosen terkadang masih ada yang datang terlambat, sehingga membuat jam perkuliahan berkurang atau melebihi jam karena memakai jam mata kuliah lain.
4. Pelayanan akademik yang lambat memberikan respon kepada mahasiswa.
5. Pembuatan surat yang terkadang prosesnya masih dirasakan lambat.
6. Ruang kelas yang kurang, sehingga saat ada jam mata kuliah dirubah harus mencari ruang kelas kosong.
7. Fasilitas AC yang kurang berfungsi dengan baik.
8. Jaringan internet yang tidak terjangkau, dan fasilitas *wi-fi* yang kurang, sehingga menghambat proses pembelajaran.
9. *Infocus* yang tidak dapat digunakan dengan semestinya, dan hanya terdapat satu *smart tv* diantara kelas yang disediakan.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Terdapat ruang lingkup yang dikaji dalam penelitian ini dibatasi pada perihal seperti:

1. Kepuasan mahasiswa pada penelitian ini dinilai berdasarkan lima dimensi berupa bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).
2. Kompetensi dosen untuk diliti terdiri atas empat aspek, yaitu kompetensi pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi kepribadian dan kompetensi sosial.
3. Pelayanan akademik dalam penelitian ini dibatasi pada tujuh aspek, antara lain:
  - 1) *Professionalism and Skills* (Profesionalisme dan Keterampilan); 2) *Attitudes and Behaviour* (Sikap dan Prilaku); 3) *Accessibility and Flexibility* (Aksesibilitas dan Fleksibilitas); 4) *Reliability and Trustworthiness* (Keandalan dan Kepercayaan); 5) *Service Recovery* (Pemulihan Layanan); 6) *Servicescape*; 7) *Reputation and Credibility* (Reputasi dan Kredibilitas).
4. Fasilitas belajar pada penelitian ini dibatasi pada: 1) Ruang tempat belajar yang baik; 2) Penerangan Cahaya; 3) Perabotan belajar yang lengkap; dan 4) Perlengkapan belajar yang efisien.
5. Penelitian ini hanya difokuskan untuk Mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan angkatan 2021–2024 sebagai responden.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa?

2. Apakah terdapat pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa?
4. Apakah terdapat pengaruh kompetensi dosen, pelayanan akademik dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa program studi Administrasi Pendidikan.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa program studi Administrasi Pendidikan
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa program studi Administrasi Pendidikan.
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi dosen, pelayanan akademik dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa program studi Administrasi Pendidikan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis, diharapkan berguna menjadi referensi serta berkontribusi pada perkembangan kajian tentang kompetensi dosen,

layanan akademik, fasilitas belajar, serta kepuasan mahasiswa, khususnya di Program Studi Administrasi Pendidikan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Program Studi Administrasi Pendidikan

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna menjadi saran bagi ketua program studi sebagai upaya menaikkan kompetensi dosen, layanan akademik, kelengkapan fasilitas belajar, dan kepuasan mahasiswa di Program Studi Administrasi Pendidikan.

### b. Bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan

Hasil dari penelitian ini diharapkan digunakan untuk bahan penilaian akhir dan acuan untuk menaikkan kompetensi dosen serta tenaga kependidikan.

### c. Bagi Peneliti Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna dalam memperkaya ilmu, wawasan, dan pengalaman tentang kompetensi dosen, layanan akademik, serta fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, dapat digunakan juga sebagai bahan perbandingan maupun rujukan bagi penelitian yang akan datang.

### d. Bagi Penulis

Karya tulis ilmiah ini menjadi sarana belajar bagi penulis untuk agar dapat memahami lebih dalam lagi mengenai hubungan terkait kompetensi dosen, layanan akademik, dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa, khususnya di Program Studi Administrasi Pendidikan.