

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PENDIDIKAN
TERHADAP KEPAUASAN MAHASISWA IAIN KEDIRI**

Oktawira Wimaputri¹, Sri Wahyu Mega Hastuti², Ahsin Daroini³
Universitas Islam Kadiri (UNISKA) Kediri, Indonesia
e-mail: puputwima21@gmail.com

Abstract

Higher education is one of the important pillars that is expected to bring improvement to a nation, because higher education is to train people, sharpen and use their intelligence to solve their problems. The education level system in Indonesia has various levels of education. The purpose of this study are: (1) Testing the significance of the service quality and educational facilities simultaneously on student's satisfaction of Tarbiyah Faculty IAIN Kediri. (2) Testing the significance of the service quality variable effect on the student's satisfaction of Tarbiyah faculty IAIN Kediri. (3) Test the significance of the educational facilities variable effect on the student's satisfaction of Tarbiyah faculty IAIN Kediri. This type of research is a quantitative research. The study was conducted at Tarbiyah Faculty of IAIN Kediri. The number of respondents was 100 people. The results of this study are (1) simultaneously the service quality and educational facilities have effect on student's satisfaction (2) partially the service quality has a positive and significant effect on student's satisfaction (3) partially the educational facilities have a positive and significant effect on student's satisfaction

Keywords: *service quality, educational facilities and student's satisfaction*

Accepted: Juli 05 2020	Reviewed: Juli 13 2020	Publised: Agustus 15 2020
---------------------------	---------------------------	------------------------------

A. Pendahuluan

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga penyelenggaraan pendidikan tinggi yang turut serta dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Perguruan tinggi mempunyai tanggung jawab bagi kemajuan suatu bangsa. Hal ini, dikarenakan majunya suatu bangsa ditentukan oleh pendidikan, maka dari itu pendidikan dapat dikatakan sebagai fondasi bagi suatu Negara. "Hasil studi menunjukkan bahwa tingkat kemajuan pembangunan suatu bangsa amat erat kaitannya dengan tingkat pendidikan bangsa itu. Tingkat Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa juga dapat dilihat dari tingkat kemajuan pendidikan bangsa tersebut.

Makin tinggi tingkat pendidikan bangsa itu, makin tinggi pula tingkat kemakmuran mereka'. (Alma, 2007).

Sistem tingkat pendidikan di Indonesia memiliki berbagai macam tingkat/jenjang pendidikan. Menurut Suprianto (2003:158) menyatakan bahwa tingkat pendidikan mempunyai fungsi sebagai penggerak sekaligus pemacu terhadap potensi kemampuan sumber daya manusia dalam meningkatkan prestasi kerjanya yang dapat dipupuk melalui program pendidikan, pengembangan dan pelatihan. Menurut Undang-Undang No.2 tahun 1989 tentang sistem pendidikan nasional, tingkat atau jenjang pendidikan nasional adalah: Pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan tinggi.

IAIN Kediri merupakan salah satu perguruan tinggi negeri di Kediri yang mempunyai daya saing yang cukup tinggi dengan perguruan tinggi negeri lainnya maupun swasta di kota Kediri yang berlokasi di Jalan Sunan Ampel no 7 Kediri. IAIN Kediri mempunyai 4 Fakultas antara lain: Fakultas Tarbiyah, Fakultas Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Ushuluddin dan Program Pascasarjana. Dalam penelitian ini akan mengkaji di Fakultas Tarbiyah tentang kualitas pelayanannya dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen bagi institusi pendidikan tinggi. Institusi sudah seharusnya dapat menjamin kepuasan mahasiswa, tidak hanya dalam proses belajar mengajar, tetapi mencakup pula dalam pelayanan administrasinya termasuk ketika mahasiswa ditanya bagaimana kualitas pelayanan di sebuah perguruan tinggi, maka yang dinilai adalah pelayanan administrasi akademik, Paradigma baru manajemen pendidikan tinggi merujuk pada lima pilar: kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi, dan evaluasi (Dikti, 1990).

Menurut (Kotler & Keller, 2008) kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Sedarmayanti, 2009) banyak manfaat yang akan diperoleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi. Perguruan tinggi diminta untuk memberikan memberikan suatu pelayanan yang baik/puas kepada mahasiswanya dengan baik agar mahasiswa akan loyal kepada kita.

Kualitas pelayanan yang baik akan dipandang baik oleh mahasiswa sehingga akan memberikan dampak positif untuk institusi kita. Pelayanan publik yang baik harus mempertimbangkan sisi kualitas yang menurut Goetsch dan Davis (2002) dalam (Ibrahim, 2008) dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai: "Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses

dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).”

Parasuraman dalam (Tjiptono, 2008) Implikasinya, baik buruknya kualitas jasa bergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Manfaat dari kualitas pelayanan tidak hanya dirasakan oleh pelanggan tetapi juga bermanfaat bagi karyawan dan perusahaan yang bersangkutan. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Di samping itu akan memberikan ciri positif bagi perusahaan sehingga karyawan akan lebih percaya diri dan semangat dalam melayani pelanggan.

Penelitian ini dilakukan di IAIN Kediri sebagai lembaga pelayanan pendidikan, terdapat pelimpahan kewenangan pengelolaan pemenuhan jaminan kualitas terhadap mahasiswa kepada masing-masing fakultas. Termasuk Fakultas Tarbiyah secara khusus mendapatkan pelimpahan kewenangan untuk menaungi program-program studi kependidikan. Sehingga berdasarkan desentralisasi tersebut, fakultas berkewajiban memenuhi jaminan kualitas. Utamanya yang secara langsung bersinggungan dengan mahasiswa antara lain adalah jaminan kualitas pelayanan akademik.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Subyek penelitian ini adalah mahasiswa fakultas tarbiyah IAIN Kediri sebanyak 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, fasilitas pendidikan dan kepuasan mahasiswa. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis regresi berganda, uji f, uji t dan Uji Koefisien Determinasi (R^2)

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas menggunakan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (*Product Moment Pearson*). Dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item.

Tabel 1

Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan
(X1)

No Item	Korelasi	Signifikansi	Keterangan
X1.1	0,665	0,000	Valid
X1.2	0,653	0,000	Valid
X1.3	0,822	0,000	Valid
X1.4	0,784	0,000	Valid
X1.5	0,660	0,000	Valid
X1.6	0,680	0,000	Valid
X1.7	0,724	0,000	Valid
X1.8	0,725	0,000	Valid
X1.9	0,563	0,000	Valid
X1.10	0,748	0,000	Valid
X1.11	0,762	0,000	Valid

Sumber: Lampiran Uji Validitas

Dari tabel di atas, diketahui variabel kualitas pelayanan adalah terdiri dari 11 item, nilai korelasi antara setiap item dengan jumlah totalnya dengan nilai berada di atas 0,3 dengan level signifikan lebih kecil dari 0,05, maka semua item pernyataan variabel kualitas pelayanan adalah valid. Untuk itu kuesioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Fasilitas Pendidikan
(X2)

No Item	Korelasi	Signifikansi	Keterangan
X2.1	0,766	0,000	Valid
X2.2	0,785	0,000	Valid
X2.3	0,578	0,000	Valid
X2.4	0,696	0,000	Valid
X2.5	0,689	0,000	Valid
X2.6	0,789	0,000	Valid

Sumber: Lampiran Uji Validitas

Dari tabel di atas, diketahui variabel fasilitas pendidikan adalah terdiri dari 6 item, nilai korelasi antara setiap item dengan jumlah totalnya dengan nilai berada di atas 0,3 dengan level signifikan lebih kecil dari 0,05, maka semua item

pernyataan variabel fasilitas pendidikan adalah valid. Untuk itu kuesioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian.

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa (Y)

No Item	Korelasi	Signifikansi	Keterangan
Y1	0,740	0,000	Valid
Y2	0,735	0,000	Valid
Y3	0,537	0,000	Valid
Y4	0,710	0,000	Valid
Y5	0,728	0,000	Valid
Y6	0,751	0,000	Valid
Y7	0,733	0,000	Valid
Y8	0,723	0,000	Valid
Y9	0,715	0,000	Valid

Sumber: Lampiran Uji Validitas

Dari tabel di atas, diketahui variabel kepuasan mahasiswa adalah terdiri dari 9 item, nilai korelasi antara setiap item dengan jumlah totalnya dengan nilai berada di atas 0,3 dengan level signifikan lebih kecil dari 0,05, maka semua item pernyataan variabel kepuasan mahasiswa adalah valid. Untuk itu kuesioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan konsisten dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Reliabilitas merupakan serangkaian pengukuran yang memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang. Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Alpha	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	0,769	Reliabel
2.	Fasilitas Pendidikan	0,781	Reliabel
3.	Kepuasan Mahasiswa	0,771	Reliabel

Berdasarkan ketentuan dalam pengujian reliabilitas di atas, yaitu nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, maka hasilnya dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas pendidikan dan kepuasan mahasiswa adalah reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Untuk memperoleh hasil yang tidak bias, maka model regresi harus memenuhi beberapa asumsi yang disebut asumsi klasik. Asumsi klasik tersebut yaitu :

a. Uji Normalitas

Melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual terdistribusi normal sehingga uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel. Jika residual tidak normal tetapi dekat dengan nilai kritis maka dapat dicoba dengan metode lain yang mungkin memberikan justifikasi normal.

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,42153141
Most Extreme Differences	Absolute	,065
	Positive	,048
	Negative	-,065
Test Statistic		,065
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai Asymp. Sig dari residual adalah 0,200 lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data hasil penelitian terdistribusi normal

b. Uji Multikolinearitas

Melihat ada tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Uji multikolinieritas yang digunakan yaitu dengan melihat nilai VIF, apabila nilai VIF di bawah 5 maka tidak terdapat korelasi yang tinggi antar variabel bebas. Hasil uji multikolinieritas disajikan pada tabel berikut :

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas pelayanan	,786	1,272
Fasilitas pendidikan	,786	1,272

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai VIF dari kedua variabel adalah 1,272 yaitu kurang dari 5, maka dapat disimpulkan bahwa memenuhi uji multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Melihat apakah terdapat perbedaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain. Memenuhi persyaratan jika terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap. Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik seperti mengumpul ditengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit. Uji heteroskedastisitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan meregresikan masing-masing variabel bebas dengan absolut residunya. Apabila signifikansi masing-masing variabel lebih besar dari 0,05 maka memenuhi uji heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7 Hasil uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,465	1,140		3,917	,000
Kualitas	-,056	,031	-,203	-1,803	,075
Fasilitas	,024	,051	,052	,465	,643

a. Dependent Variable: Absolut Residu

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa probabilitas (sig.) dari variabel kualitas pelayanan adalah 0,075 dan variabel fasilitas pendidikan 0,643, keduanya lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa analisis ini telah memenuhi uji heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

a. Pengujian Hipotes secara simultan (Uji F)

Uji F pada penelitian digunakan untuk menguji signifikansi model regresi yaitu kualitas layanan administrasi dan fasilitas pendidikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa. Analisis pada uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel. Jika F hitung > dari F tabel, (Ho ditolak Ha diterima) maka model signifikan. Sebaliknya, jika F hitung < F tabel maka model tidak signifikan. Atau dengan membandingkan probabilitas (sig. F) dengan tingkat signifikansi 0,05. Apabila probabilitas (sig. F) lebih kecil dari 0,05 maka model signifikan. Sebaliknya apabila probabilitas (sig. F) lebih besar dari 0,05 maka model tidak signifikan. Hasil analisis uji F dapat dilihat pada tabel Anova sebagai berikut:

Tabel 8
ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1186,659	2	593,330	49,658	,000 ^b
Residual	1158,981	97	11,948		
Total	2345,640	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai F hitung = 49,658 dengan probabilitas (sig. F) = 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas pendidikan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa.

b. Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji T)

Tabel 9
Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15,506	2,005		7,733	,000
Kualitas Pelayanan	,290	,055	,427	5,306	,000
Fasilitas Pendidikan	,448	,089	,405	5,026	,000

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilakukan uji t sebagai berikut :

- (1) T hitung variabel kualitas pelayanan adalah 5,306 dengan probabilitas (sig. t) adalah 0,000. Oleh karena probabilitas (sig. t) lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.
- (2) T hitung variabel fasilitas pendidikan adalah 5,026 dengan probabilitas (sig. t) adalah 0,000. Oleh karena probabilitas (sig. t) lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 10 Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,711 ^a	,506	,496	3,45662	2,250

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel di atas diketahui nilai koefisien determinasi (R²/R Square) = 0,506. Hal ini mengandung arti bahwa kontribusi pengaruh dari kedua variabel

bebas yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 50,6%. Dengan demikian sisanya masih ada 49,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini

Pembahasan

Pada bab pembahasan ini dapat dijelaskan mengenai hasil analisis data yang dilakukan oleh bab sebelumnya. Hasil jawaban responden mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas pendidikan rata-rata ditanggapi baik oleh responden artinya kondisi kualitas pelayanan, fasilitas pendidikan dan kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri.

Variabel kualitas pelayanan diukur dengan indikator-indikator antara lain: Staf pelayanan mampu dalam melayani mahasiswa, Staf pelayanan cepat dalam memberikan informasi, Staf pelayanan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, Staf pelayanan cepat tanggap dalam membantu mahasiswa, Staf pelayanan cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa, Staf pelayanan melayani dengan sikap meyakinkan kepada mahasiswa, Staf pelayanan memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam melayani mahasiswa., Staf pelayanan memberikan perhatian tulus kepada mahasiswa, Staf pelayanan membantu memahami keluhan mahasiswa, Staf pelayanan memperhatikan penampilannya, Staf pelayanan memberikan dukungan sarana pelayanan, Staf pelayanan menyiapkan sarana pelayanan yang memadai. Semua indikator tersebut mendapatkan tanggapan baik dari 50 % lebih responden yang menjawab setuju. yaitu dengan skor (4).

Variabel Fasilitas Pendidikan diukur dengan indikator-indikator antara lain: Fakultas tarbiyah IAIN Kediri mempunyai gedung yang kokoh, Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri mempunyai fasilitas laboratorium yang memadai, Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri memiliki peralatan yang lengkap, Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri memiliki perlengkapan yang lengkap, Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri mempunyai fasilitas seperti website dan wifi yang memadai, Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri memiliki kantin dan lapangan yang nyaman. Semua indikator tersebut mendapatkan tanggapan baik oleh responden sebanyak 50% yaitu pada skor 4 yang menyatakan setuju.

Varibel Kepuasan Mahasiswa diukur dengan indikator-indikator antara lain: Saya senang kuliah di Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri, Saya bangga menjadi mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri, Saya bersedia menyelesaikan studi di IAIN Kediri, Saya bersedia melanjutkan studi di IAIN Kediri, Saya merekomendasikan kampus IAIN Kediri kepada orang lain, Saya menceritakan kampus IAIN Kediri kepada orang lain, Saya merasakan kesesuaian kualitas

pelayanan di Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri, Saya merasakan kesesuaian fasilitas pendidikan di Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri, Saya merasakan kesesuaian kualitas pendidikan di Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri. Semua indikator tersebut mendapat tanggapan baik oleh responden sebanyak 50% yang menyatakan setuju yaitu dengan skor 4 (setuju)

Hail Uji validitas menunjukkan bahwa dari semua item pertanyaan dari variabel sudah valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang akan diteliti. diketahui variabel kualitas pelayanan adalah terdiri dari 11 item, nilai korelasi antara setiap item dengan jumlah totalnya dengan nilai berada di atas 0,3 dengan level signifikan lebih kecil dari 0,05, maka semua item pernyataan variabel kualitas pelayanan adalah valid. Untuk itu kuesioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian..

Sebagai prasyarat analisis dalam linier berganda, dilakukan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji linearitas. Hasil uji normalitas diketahui nilai Asymp. Sig dari residual adalah 0,200 lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data hasil penelitian terdistribusi normal. Uji Multikolinearitas diketahui bahwa nilai VIF dari kedua variabel adalah 1,272 yaitu kurang dari 5, maka dapat disimpulkan bahwa memenuhi uji multikolinieritas. Uji Heteroskedastisitas diketahui bahwa probabilitas (sig.) dari variabel kualitas pelayanan adalah 0,075 dan variabel fasilitas pendidikan 0,643, keduanya lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa analisis ini telah memenuhi uji heteroskedastisitas. Uji Linearitas pada baris deviation from linerity, yaitu pada kolom sig. menunjukkan nilai 0,303 lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa uji ini memenuhi asumsi linieritas.

Uji hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa nilai F hitung = 49,658 dengan probabilitas (sig. F) = 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas pendidikan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa. Hail penelitian ini sejalan dengan penelitian Heriyanto (2017) Terjadi hubungan positif antara Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa. Kenaikan Pelayanan dan Fasilitas akan diikuti dengan peningkatan Kepuasan Mahasiswa STABN Sriwijaya

Uji hipotesis secara parsial (t) (1) T hitung variabel kualitas pelayanan adalah 5,306 dengan probabilitas (sig. t) adalah 0,000. Oleh karena probabilitas (sig. t) lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. (2) T hitung variabel fasilitas pendidikan adalah 5,026 dengan probabilitas (sig. t) adalah 0,000. Oleh karena probabilitas (sig. t) lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan

bahwa ada pengaruh yang signifikan dari fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Heriyanto (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Terjadi hubungan positif antara Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa. Kenaikan Pelayanan dan Fasilitas akan diikuti dengan peningkatan Kepuasan Mahasiswa STABN Sriwijaya. Febriany Feibe Rosaline Tuerah (2015) Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan akademik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan administrasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasil penelitian adalah secara parsial menunjukkan variabel sarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan variabel pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas fasilitas pendidikan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri.

Daftar Rujukan

- Alma, B. (2007). Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa. *Bandung: Alfabeta*.
- Dikti, D. (1990). Kurikulum Pendidikan MIPA LPTK Program S1. *Jakarta: Depdikbud*.
- Ibrahim, A. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta. *Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi ke-12*. Jilid.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan: mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik*. Refika Aditama.
- Tjiptono, F. (2008). Strategi Pemasaran, Edisi III, CV. *Andi Offset, Yogyakarta*.