



PENGARUH KOMPETENSI DOSEN, FASILITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM MAGISTER UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG

Adi Sumendri^{1*}, Siswoyo², Fatqul Hajar Aswad³, M. Badrun⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Administrasi Pendidikan Program Magister, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung

E-mail: : adisumendri399@gmail.com^{1*)}
siswoyo@umpri.ac.id²⁾
fatqulhajaraswad@umpri.ac.id³⁾
mbadrun@umpri.ac.id⁴⁾

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi dosen (X_1), fasilitas kampus (X_2), kualitas layanan akademik (X_3) sebagai variabel bebas terhadap kepuasan mahasiswa (Y) sebagai variabel terikat. Penelitian melibatkan 70 mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan Program Magister Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung sebagai responden. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang disampaikan kepada responden, dengan terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa, secara parsial maupun simultan, kompetensi dosen, fasilitas kampus, dan kualitas layanan akademik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kompetensi dosen, fasilitas kampus dan kualitas layanan akademik secara simultan memiliki kontribusi 73,9% terhadap kepuasan mahasiswa. Kompetensi dosen berkontribusi 33,820%, fasilitas kampus berkontribusi 13,990%, dan kualitas layanan akademik berkontribusi 26,027% terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan 26,1% dipengaruhi oleh variabel lain. Peningkatan terhadap kompetensi dosen, fasilitas kampus dan kualitas layanan akademik secara berkelanjutan dan seimbang berbanding lurus terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi dosen, fasilitas kampus dan kualitas layanan akademik memiliki kontribusi positif dalam memberikan kepuasan terhadap mahasiswa. Peningkatan terhadap kepuasan mahasiswa memberikan dampak positif terhadap perkembangan perguruan tinggi.

Kata kunci: fasilitas, kepuasan, kompetensi, kualitas layanan.

Abstract

This research is a quantitative research, which aims to determine how much influence lecturer competence (X_1), campus facilities (X_2), academic service quality (X_3) as independent variables have on student satisfaction (Y) as dependent variables. The study involved 70 students of the Educational Administration Study Program, Masters Program, Muhammadiyah University of Pringsewu Lampung as respondents. The research data were obtained through questionnaires submitted to respondents, with prior validity and reliability tests. The data analysis method used multiple linear regression analysis. The results of the analysis showed that, partially and simultaneously, lecturer competence, campus facilities, and academic service quality have a significant influence on student satisfaction. Lecturer competence, campus facilities and academic service quality simultaneously have a contribution of 73.9% to student satisfaction. Lecturer competence contributes 33.820%, campus facilities contribute 13.990%, and academic service quality contributes 26.027% to student satisfaction, while 26.1% is influenced by other variables. Continuous and balanced improvements in lecturer competence, campus facilities and academic service quality are directly proportional to student satisfaction. This study concludes that lecturer competence, campus facilities and academic service quality have a positive contribution in providing satisfaction to students. Increasing student satisfaction has a positive impact on the development of higher education.

Keywords: competence, facilities, service quality, satisfaction.

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan salah satu jenjang pendidikan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang unggul dan berkompeten pada bidangnya. Perguruan tinggi yang berkualitas dapat dilihat dari bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan utamanya. Keberhasilan suatu proses pembelajaran ditentukan oleh kompetensi dosen dan ketersediaan fasilitas belajar yang mendukung proses pembelajaran, atau dengan kata lain keberhasilan belajar mahasiswa merupakan dampak dari kompetensi yang dimiliki oleh seorang dosen dan ketersediaan fasilitas belajar dalam menunjang proses belajar mengajar (Utami, 2020). Undang-Undang No.14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen menyatakan bahwa “dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat” (UU No. 14, 2005). Permendikbudristek No. 44 Tahun 2024 tentang “Profesi karier dan Penghasilan Dosen Pasal 9 menyatakan bahwa, kompetensi Dosen terdiri atas kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional”.

Fasilitas atau sering juga disebut sarana dan prasarana memiliki peran penting dalam aktualisasi tujuan dan sasaran pendidikan, dengan memenuhi kebutuhan fisik dan emosional dari staf dan mahasiswa di kampus. “Semakin baik dan lengkap fasilitas yang diberikan, maka akan menambah motivasi mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar, sebaliknya bila fasilitas hanya apa adanya, hanya sebatas memenuhi syarat asal ada, tentunya akan mempengaruhi motivasi belajar mahasiswa” (Damanik, 2019). Fasilitas kampus yang memadai dapat menimbulkan rasa aman dan nyaman bagi mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan, sekaligus menjadi daya tarik bagi calon mahasiswa baru untuk menempuh pendidikan di perguruan tinggi tersebut.

Permendikbud No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi pada pasal 33 menjelaskan bahwa Standar sarana dan prasarana pembelajaran merupakan kriteria minimal tentang sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan isi dan proses pembelajaran dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran lulusan. Pasal 34 ayat 1 menjelaskan bahwa, standar sarana pembelajaran paling sedikit, terdiri atas “perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku, buku elektronik, dan repositori, sarana teknologi informasi dan komunikasi, Instrumentasi eksperimen, Sarana olahraga, Sarana berkesenian, Sarana fasilitas umum, Bahan habis pakai, Sarana pemeliharaan, keselamatan, dan keamanan”.

Permendikbud No. 3 Tahun 2020 disebutkan pada pasal 34 ayat 2 menjelaskan bahwa “jumlah, jenis, dan spesifikasi sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan rasio penggunaan sarana sesuai dengan karakteristik metode dan bentuk Pembelajaran, serta harus menjamin terselenggaranya proses Pembelajaran dan pelayanan administrasi akademik”. Standar prasarana pada Permendikbud No. 3 Tahun 2020 disebutkan pada pasal 35 ayat 1 yaitu “Standar prasarana pembelajaran paling sedikit terdiri atas Lahan, Ruang kelas, Perpustakaan, Laboratorium/studio/bengkel kerja/unit produksi, Tempat berolahraga, Ruang untuk berkesenian, Ruang unit kegiatan mahasiswa, Ruang pimpinan perguruan tinggi, Ruang dosen, Ruang tata usaha, Fasilitas umum”.

Kualitas layanan merupakan bagian penting bagi sebuah perguruan tinggi untuk memuaskan pelanggannya, khususnya mahasiswa. Hal ini sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja pegawai dan dosen pada perguruan tinggi tersebut. “Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pegawai dan dosen selalu mengedepankan kepentingan pelanggannya, khususnya mahasiswa dan alumninya. Hal tersebut bisa terwujud jika didukung oleh fasilitas dan sumber daya manusia” (Bahrani, 2022). “Layanan akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi dalam memberikan layanan akademik harus berusaha memahami serta memenuhi kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa” (Kurbani, 2017). “Strategi paling tepat dalam meningkatkan kualitas layanan akademik pada perguruan tinggi adalah dengan meningkatkan variabel yang ada pada kualitas layanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, dibuktikan dengan kesesuaian yang

ada di lapangan, antara lain kesesuaian kurikulum antara harapan dan kenyataan, kesesuaian sarana prasarana perkuliahan antara harapan dan kenyataan, kesesuaian pelaksanaan perkuliahan antara harapan dan kenyataan dan kesesuaian pembimbingan akademik antara harapan dan kenyataan” (Amin, 2017).

Kontribusi positif dari berbagai komponen penting pada lembaga perguruan tinggi akan memberikan dampak positif pada kepuasan mahasiswa. Jika kontribusi di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas dan jika kontribusi memenuhi harapan, maka pelanggan puas. Kepuasan maksimal yang dirasakan mahasiswa akan dapat menumbuhkan komitmen untuk berprestasi dan interaksi yang positif. “Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya” (Lussianda, 2019). “Kepuasan adalah perasaan senang dan kegembiraan yang individu dapat ketika kebutuhan dan keinginan mereka terpenuhi” (Saif, 2014). “Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas” (Mariska & Wahyu, 2015).

Universitas Muhammadiyah Pringsewu (UMPRI) Lampung merupakan salah satu perguruan tinggi yang memiliki peran penting dalam meningkatkan sumber daya manusia yang tangguh dan berkualitas, khususnya di wilayah Kabupaten Pringsewu dan sekitarnya. Salah satu peran yang dilakukan, yaitu dengan membuka Program Studi Administrasi Pendidikan Program Magister yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pendidikan pada jenjang magister. Program Studi Administrasi Pendidikan Program Magister pada Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung didukung tenaga dosen dengan kualifikasi pendidikan yang sesuai sebagai tenaga pengajar pada Program Magister. Berbagai fasilitas kampus seperti gedung tempat belajar, sarana ibadah dan perpustakaan juga telah tersedia. Terlepas dari berbagai hal positif tersebut, sebagai program studi baru, tentunya masih banyak hal yang perlu dibenahi oleh pihak manajemen kampus, baik dari segi tenaga dosen, fasilitas kampus maupun layanan akademik. Pembenahan ini tentunya sangat diperlukan untuk menjamin kepuasan mahasiswa sebagai konsumen. Berdasarkan uraian di atas peneliti akan melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel Kompetensi Dosen dan Kualitas Layanan Akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) “penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasi adanya hubungan kausal antara variabel eksogen Kompetensi Dosen (X_1), Fasilitas Kampus (X_2) dan Kualitas Layanan Akademik (X_3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Penelitian dilakukan pada Program Studi Administrasi Pendidikan Program Magister Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Penelitian dilakukan pada rentang waktu Oktober-Desember 2024. Ruang lingkup penelitian mencakup kompetensi dosen, fasilitas kampus, kualitas layanan akademik dan kepuasan Mahasiswa Magister Administrasi Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Magister Administrasi Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung yang berjumlah 264 mahasiswa. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik proporsional random sampling. Penentuan ukuran atau jumlah sampel berdasarkan pendapat Sugiyono (2019), yang mengemukakan bahwa “ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30 sampai dengan 500. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variable yang diteliti”.

Table 1. Ukuran Sampel

Strata (Angkatan)	Populasi	Sampel
I	90	24
II	76	20
III	98	26
Jumlah	264	70

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrument penelitian berupa angket atau kuisisioner yang disebarakan melalui google form. Menurut Sugiyono (2019) angket merupakan “teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Untuk menilai sikap dan persepsi responden, dalam penelitian ini menggunakan skala Likert”. Menurut Sugiyono (2019) “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Angket yang digunakan adalah angket tertutup, kemudian pilihan jawaban yang tersedia dalam angket tertutup tersebut berkaitan dengan Kompetensi Dosen, Fasilitas Kampus, Kualitas Layanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa. Sebelum instrumen penelitian disampaikan kepada responden, instrumen terlebih dahulu di uji tingkat validitas dan reliabilitasnya, agar data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan.

Menurut Sugiyono (2019) validitas adalah “instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur antara data yang terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji signifikansi dilakukan dengan cara nilai r_{hitung} dibandingkan dengan nilai r_{tabel} ”. Menurut Sugiyono (2019) uji reliabilitas “digunakan untuk menunjukkan tingkat kehandalan, keakuratan, ketelitian dan konsistensi dari indikator yang ada dalam kuesioner. Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha (α). Menurut Ghozali (2018), suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach’s Alpha $> 0,70$ ”. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran instrumen selanjutnya diuji apakah data tersebut layak atau tidak untuk di analisis menggunakan metode kuantitatif, uji ini disebut uji prasyarat analisis data. Pengujian hipotesis secara statistik yang digunakan adalah Uji F, Uji t dan Uji Koefisien Determinasi yang merupakan rangkaian analisis dari regresi linear berganda. Koefisien Determinasi pada regresi linear berganda dapat dilihat dari R_{Square} .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dilakukan dengan memberikan kuisisioner pada 30 responden. Menggunakan tabel Product Moment Corellation dapat diketahui bahwa; jika $N = 30$, maka nilai $r_{tabel} = 0,361$ pada taraf signifikansi 5% atau 0,05. Berdasarkan data hasil uji validitas pada Analisis Data Hasil Penelitian dapat disimpulkan bahwa, semua item soal pada instrumen memenuhi syarat uji validitas atau valid karena nilai Pearson Correlation atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361) dan nilai Sig. (2-tailed) $< 0,05$. Menurut Ghozali (2018:48) “suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach’s Alpha $> 0,70$ ”. Berdasarkan data hasil uji validitas di atas dapat disimpulkan bahwa, nilai Cronbach’s Alpha = 0,962 $> 0,70$, maka instrumen Kompetensi Dosen yang diberikan kepada 30 responden terdiri dari 20 item soal atau pernyataan dikatakan reliabe.

Berdasarkan Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov diketahui bahwa hasil analisis data adalah 0,187 $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Uji linearitas Kepuasan Mahasiswa atas Kompetensi Dosen di peroleh nilai F sebesar 1, 242 dengan nilai Sig. 0, 272 $> 0,05$, Kepuasan Mahasiswa atas Fasilitas Kampus diperoleh nilai F sebesar 0,596 dengan nilai Sig. 0, 896 $> 0,05$, sedangkan atas Kualitas Layanan Akademik diperoleh nilai F sebesar 0,713 dengan nilai Sig. 0,807 $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ketiga variabel bersifat linear.

Berdasarkan analisis data di atas diketahui bahwa, uji homogenitas Kepuasan Mahasiswa atas Kompetensi Dosen di peroleh *Levene Statistic* sebesar 1,857 dengan nilai Sig. 0,054 $> 0,05$, Fasilitas Kampus di peroleh *Levene Statistic* sebesar 1,199 dengan nilai Sig. 0,305 $> 0,05$,

Kepuasan Mahasiswa atas Kualitas Layanan Akademik di peroleh Levene Statistic sebesar 1,183 dengan nilai Sig. 0,318 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data kedua variabel bersifat homogen.

Uji statistik koefisien regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui nilai koefisien korelasi dari Pengaruh Kompetensi Dosen (X_1), Fasilitas Kampus (X_2), dan Kualitas Layanan Akademik (X_3), terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Model persamaan regresi linear berganda yang digunakan adalah:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

\hat{Y} = nilai yang diprediksi

X = nilai variabel bebas

a = bilangan konstan

b = bilangan koefisien variabel bebas

Table 2. Uji Koefisien Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.486	6.220		1.364	.177
KOMPETENSI_DOSEN	.448	.083	.445	5.399	.000
FASILITAS_KAMPUS	.196	.086	.201	2.286	.025
KUALITASLAYANAN AKADEMIK	.272	.061	.363	4.475	.000

Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

Berdasarkan analisis data pada Uji Koefisien Regresi Linear Berganda di atas dapat diketahui, bahwa:

$$a = 8,849 \quad b_1 = 0,448 \quad b_2 = 0,196 \quad b_3 = 0,272$$

Maka model persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah:

$$\hat{Y} = 8,849 + 0,448X_1 + 0,196X_2 + 0,272X_3$$

Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 8,849, memiliki arti bahwa jika nilai variabel Kompetensi Dosen (X_1), Fasilitas Kampus (X_2) dan Kualitas Layanan Akademik (X_3) di asumsikan 0, maka nilai Kepuasan Mahasiswa adalah 8,849 satuan. Nilai koefisien regresi variabel Kompetensi Dosen (X_1), bernilai positif sebesar 0,448, Fasilitas Kampus (X_2) bernilai positif sebesar 0,196 dan Kualitas Layanan Akademik (X_3) bernilai positif sebesar 0,272, maka memiliki arti bahwa jika ada kenaikan satu satuan pada masing – masing variabel bebas tersebut, akan menyebabkan kenaikan nilai pada variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) sebagai variabel terikat sebesar 0,916 satuan.

Berdasarkan tabel nomor 2 tersebut maka dapat diperoleh analisis sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $F_{hitung} >$ daripada F_{tabel} atau $sig \text{ probability} < 0,05$ maka menolak H_0 dan menerima H_a , atau dapat dinyatakan bahwa variabel Kompetensi Dosen (X_1), Fasilitas Kampus (X_2) dan Kualitas Layanan Akademik (X_3), berpengaruh signifikan secara bersama – sama (simultan) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)
- 2) Jika nilai F hitung $<$ daripada F_{tabel} atau $sig \text{ probability} > 0,05$ maka menerima H_0 dan menolak H_a , atau dapat menyatakan bahwa Kompetensi Dosen (X_1), Fasilitas Kampus (X_2) dan Kualitas Layanan Akademik (X_3) tidak berpengaruh signifikan secara bersama – sama (simultan) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Table 3. Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2026.131	3	675.377	62.237	.000 ^b
Residual	716.212	66	10.852		
Total	2742.343	69			

- a. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA
 b. Predictors: (Constant), KUALITAS_LAYANAN_AKADEMIK, KOMPETENSI_DOSEN, FASILITAS_KAMPUS

Berdasarkan analisis data pada Uji F di tabel 12 tersebut, diketahui bahwa Nilai F_{hitung} sebesar 62,273 > F_{tabel} 2,74 atau Sig. probability 0,000 < 0,05 maka menolak H_0 dan menerima H_a , atau dapat dinyatakan bahwa variabel Kompetensi Dosen (X_1), Fasilitas Kampus (X_2) dan Kualitas Layanan Akademik (X_3), berpengaruh signifikan secara bersama – sama (simultan) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Berdasarkan analisis data dengan Pearson Correlation diketahui bahwa:

- 1) Kompetensi Dosen memiliki kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar $0,760 \times 0,445 \times 100\% = 33,820\%$
- 2) Fasilitas Kampus memiliki kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar $0,696 \times 0,201 \times 100\% = 13,990\%$
- 3) Kualitas Layanan Akademik memiliki kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar $0,717 \times 0,363 \times 100\% = 26,027\%$

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan suatu perguruan tinggi dalam menyelenggarakan pendidikan. Dua faktor utama yang sangat memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa program magister di Universitas Muhammadiyah Pringsewu adalah kompetensi dosen dan ketersediaan fasilitas layanan akademik. Dosen memegang peran sentral dalam proses pembelajaran. Kompetensi dosen tidak hanya diukur dari penguasaan materi, tetapi juga dari kemampuan menyampaikan pengetahuan dengan metode yang menarik, sikap profesional, dan kedekatan emosional dengan mahasiswa. Ketika dosen mampu menciptakan suasana belajar yang dinamis dan mendukung, mahasiswa merasa lebih dihargai dan termotivasi, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap proses pembelajaran. Salah satu kompetensi pokok yang harus dimiliki oleh dosen Universitas Muhammadiyah Pringsewu terutama pada program magisternya adalah:

1. Keahlian Akademik: Dosen yang menguasai materi perkuliahan dengan baik dan aktif dalam penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam, sehingga mahasiswa merasa lebih terinspirasi.
2. Keterampilan Mengajar: Penggunaan metode pembelajaran interaktif, seperti diskusi, studi kasus, atau pembelajaran berbasis proyek, membuat kuliah lebih menarik dan mudah dipahami.
3. Sikap dan Interaksi: Dosen yang ramah, terbuka terhadap pertanyaan, dan memberikan umpan balik konstruktif cenderung meningkatkan motivasi belajar mahasiswa.

Selain kualitas pengajaran, fasilitas layanan akademik juga menjadi penentu penting kepuasan mahasiswa. Fasilitas yang memadai memudahkan mahasiswa dalam menjalani aktivitas akademik sehari-hari. Jika fasilitas ini tersedia dengan baik, mahasiswa dapat fokus pada pembelajaran tanpa terganggu oleh kendala teknis. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai dapat menimbulkan frustrasi dan menurunkan tingkat kepuasan. Keduanya saling terkait dosen yang kompeten tetapi tidak didukung fasilitas memadai akan kesulitan memberikan pengajaran maksimal. Begitu pula fasilitas canggih tanpa pengajar berkualitas tidak akan memberikan dampak optimal. Salah satu indikator pokok fasilitas layanan akademik yang harus dimiliki oleh Universitas Muhammadiyah Pringsewu terutama pada program magisternya adalah:

1. Sarana Fisik: Ruang kelas yang nyaman, laboratorium dengan peralatan lengkap, dan perpustakaan yang menyediakan referensi terkini sangat membantu proses belajar.

2. Teknologi Pembelajaran: Akses internet cepat, e-learning platform, dan perangkat digital (seperti proyektor atau komputer) memperkaya metode pembelajaran.
3. Layanan Administrasi: Prosedur akademik yang efisien, seperti pengisian KRS, pencetakan transkrip, atau pengajuan surat keterangan, mengurangi beban administratif mahasiswa.

Kedua aspek ini saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman belajar yang optimal bagi mahasiswa. Berdasarkan analisis data pada Uji Koefisien Determinasi dapat diketahui bahwa, nilai R_{Square} sebesar 0,739, maka dapat diartikan bahwa variabel Kompetensi Dosen (X_1), Fasilitas Kampus (X_2) dan Kualitas Layanan Akademik (X_3) memberikan pengaruh secara bersama – sama (simultan) sebesar 73,9% terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa, sedangkan sisanya 26,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan beberapa pendapat pada hasil penelitian lain yang relevan antara lain: Adie Kurbani (2017) yang mengemukakan bahwa, “Secara bersama – sama terdapat pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa”. Firdaus, Suwiryono, & Sukmawaty (2021), menyatakan bahwa, “Secara simultan pada variabel kualitas pelayanan dan kompetensi dosen secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa”.

Nofriyani, Winario, & Zakir (2022), mengemukakan bahwa, “Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas kampus dengan kepuasan mahasiswa”. Sadewa & Damayanti, (2023) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa, “Variabel kompetensi dosen dan lingkungan kampus berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa”. Bahrani (2022), menyatakan bahwa, “Kualitas layanan merupakan bagian penting bagi sebuah perguruan tinggi untuk memuaskan pelanggannya, khususnya mahasiswa. Hal ini sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja pegawai dan dosen pada perguruan tinggi tersebut. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pegawai dan dosen selalu mengedepankan kepentingan pelanggannya, khususnya mahasiswa dan alumninya. Hal tersebut bisa terwujud jika didukung oleh fasilitas dan sumber daya manusia”.

Kepuasan mahasiswa program magister di Universitas Muhammadiyah Pringsewu tidak hanya bergantung pada satu faktor, melainkan pada kombinasi antara kinerja dosen yang profesional dan dukungan fasilitas yang memadai. Perguruan tinggi yang berhasil menyeimbangkan keduanya akan menciptakan lingkungan akademik yang kondusif, sehingga mahasiswa tidak hanya puas, tetapi juga mencapai hasil belajar yang optimal. Dengan demikian, upaya peningkatan kompetensi dosen dan penyediaan fasilitas layanan akademik di Universitas Muhammadiyah Pringsewu harus menjadi prioritas untuk mewujudkan pendidikan tinggi yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa program magister didalamnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Kompetensi Dosen, Fasilitas Kampus, dan Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Magister, Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Hal ini ditegaskan oleh hasil analisis yang menunjukkan nilai koefisien korelasi antara variabel terikat, yaitu Kompetensi Dosen (X_1), Fasilitas Kampus (X_2), dan Kualitas Layanan Akademik (X_3), dengan variabel bebas, yaitu Kepuasan Mahasiswa (Y). Nilai Pearson Correlation (R) yang diperoleh sebesar 0,860 menunjukkan adanya hubungan yang kuat. Selain itu, koefisien determinasi (R_{Square}) sebesar 0,739 menyiratkan bahwa kontribusi pengaruh dari Kompetensi Dosen (X_1), Fasilitas Kampus (X_2), dan Kualitas Layanan Akademik (X_3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) secara simultan mencapai 73,9%. Sehingga dapat diperoleh kesimpulan bahwa variabel Kompetensi Dosen (X_1), Fasilitas Kampus (X_2) dan Kualitas Layanan Akademik (X_3) berpengaruh positif secara signifikan terhadap peningkatan yang terjadi Kepuasan Mahasiswa (Y) Universitas Muhammadiyah Pringsewu.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti memberikan saran sebagai bahan pertimbangan berbagai pihak Kepada Dosen dan Staff Pengelola Layanan Akademik Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung untuk dapat meningkatkan kompetensinya secara berkelanjutan agar tingkat Kepuasan Mahasiswa juga meningkat. Kemudian secara rutin melakukan pemeliharaan terhadap Fasilitas Kampus dan evaluasi terhadap Kompetensi Dosen serta pengelola layanan akademik. Penelitian selanjutnya sebaiknya dapat mengeksplorasi faktor – faktor lain yang juga mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa seperti kepemimpinan perguruan tinggi, iklim kampus atau kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pada pendidikan tinggi dengan sampel yang lebih besar sehingga tingkat akurasi hasil penelitian lebih akurat. Diperlukan pendekatan kualitatif untuk memperkuat kesimpulan penelitian, mengingat instrumen yang digunakan rentan terhadap persepsi responden yang mungkin tidak mencerminkan keadaan sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, S. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Madaniyah*, 222-236.
- Arikunto, S. (2017). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bahrani. (2022). *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi : Komponen dan Metode*. Banda Aceh, Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Damanik, B. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Lingkungan Belajar Terhadap Motivasi Belajar. *Jurnal Publikasi Pendidikan*, 46-52.
- Firdaus, S., Suwiryono, D. H., & Sukmawaty, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Muqodimmah: Jurnal Ilmu Sosial Politik dan Humaniora*, 320-328.
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana*, 22-35.
- Lussianda, E. O. (2019). Pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Pekanbaru. *Forum Ekonomi*, 126 - 131.
- Mariska, L., & Wahyu, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 1 - 9 .
- Nofriyani, Winario, M., & Zakir, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2018-2021 Di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. *Jurnal of Islamic Economic, Management and Business*, 29-43.
- Permendikbudristek. (No 3 Tahun 2020). *Standar Nasional Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Kemendikbudristek.
- Permendikbudristek. (No 53 Tahun 2023). *Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Kemendikbudristek.
- Permendikbudristek. (No 44 Tahun 2024). *Profesi Karier dan Penghasilan Dosen*. Jakarta: Kemendikbudristek.

- Sadewa, P., & Damayanti, R. (2023). Pengaruh Kompetensi Dosen dan Lingkungan Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Pamulang. *Jurnal Economic, Accounting, Management and Business*, 65-73.
- Saif, N. (2014). The Effect of Service Quality on Student Satisfaction: A Field Study for Health Services Administration Students. *International Journal of Humanities and Social Science*, 172-181.
- Sinambela, L. P. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Depok: Rajawali Pers, PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Utami, I. T. (2020). Analisis Pengaruh Kompetensi Profesional Dosen dan Fasilitas Belajar terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Akademi Sekretaris Budi Luhur pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Maneksi*, 378-383.
- UU No. 14. (2005). *Guru dan Dosen*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.