

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DAN FISIK KAMPUS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS YOS SUDARSO SURABAYA

Sofiah Nur Iradawati\*

\*Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Yos Sudarso Surabaya  
Email: [sofiahiradawati@gmail.com](mailto:sofiahiradawati@gmail.com)

**Abstract.** Mahasiswa akan merasakan kepuasan ketika mereka memperoleh hasil studi yang mereka lakukan, sesuai atau bahkan melebihi ekspektasinya. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi dan kualitas fisik kampus terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Yos Sudarso dalam proses belajar. Teknik pengumpulan datanya dengan kuesioner dan teknik sampel yang digunakan adalah non-random sampling dan accidental sampling dengan jumlah 300 responden mahasiswa Universitas Yos Sudarso Surabaya. Data hasil penelitian kuesioner diolah menggunakan SPSS 16 dan model statistik yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari uji F menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari kualitas layanan administrasi, fisik kampus secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan administrasi yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan Mahasiswa.

**Kata kunci** : *Kualitas Layanan Administrasi, Fisik Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa*

## I. PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas Perguruan Tinggi Swasta (PTS), akan memberikan jaminan dan keyakinan kepada para mahasiswa agar tidak ada keraguan, dalam studi yang menjadi pilihan. Mahasiswa akan merasakan kepuasan ketika mereka memperoleh hasil studi yang mereka lakukan, sesuai atau bahkan melebihi ekspektasinya. Sedangkan dikatakan tidak puas atau kecewa, apabila harapannya dalam menempuh studi di perguruan tinggi tidak sesuai dengan keinginan. Menurut Kotler (2012:139) menyatakan bahwa, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil kerja yang dia rasakan, dibanding dengan harapannya.

Administrasi yang dilaksanakan sesuai prosedur dan tata kelola yang baik, berpedoman pada *standard operating procedure* akademik, semua aktivitas dicatat sesuai kronologis urutan waktu, dapat dipertanggung jawabkan adalah layanan kualitas administrasi kepada mahasiswa dan semua pihak yang berkepentingan.

Hasil penelitian Ackerman (2008) kualitas administrasi berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Menurut Arambewela dan Hall (2013) kualitas administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan Mendez *et. al.* (2009) menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Zaksa (2012) menyatakan bahwa kualitas administrasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kondisi gedung menimbulkan kenyamanan dan berdampak pada perilaku sosial antar individu yang dapat menciptakan kepuasan penghuninya dan

berpengaruh pada keputusan investasi. Kualitas fisik kampus dapat menumbuhkan terjalinnya interaksi positif antar mahasiswa, harmonis sesuai kegunaannya. Dilengkapi dengan sarana dan prasarana (*facility*), yang lengkap diharapkan mendatangkan rasa kepuasan mahasiswa melebihi dari harapannya.

Hasil penelitian Wahyudi (2003) kualitas bangunan di lingkungan kelas berpengaruh terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar. Kualitas fisik kampus berpengaruh signifikan terhadap loyalitas namun tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Mansori *et. al.* (2013) kualitas fisik kampus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Sedangkan menurut Abbasi (2010) bahwa mahasiswa tidak puas dengan kualitas pendidikan namun puas terhadap kualitas fisik kampus. Dan Brown (2008) bahwa kualitas fisik kampus tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan konsep hubungan pemasaran usaha jasa pendidikan dengan melihat faktor kualitas layanan administrasi, kualitas fisik kampus dan kepuasan mahasiswa, penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas administrasi dan kualitas fisik kampus terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Yos Sudarso dalam proses belajar.

## II. LANDASAN TEORI

### 2.1. Kualitas Administrasi

Menurut Kotler (2013:28) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain

disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka (Usmara, 2003:124).

Kualitas layanan administrasi merupakan salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan berkualitas tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Pendidikan berkualitas seharusnya menjamin semua strata pendidikan termasuk dalam suatu sistem. Kualitas dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi kualitas kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya kualitas pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan.

### 2.2. Kualitas Fisik Kampus

Kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu atau kadar sesuatu. Sedangkan fisik, dapat diartikan sebagai kondisi wujud nyata sesuatu hal yang dapat diraba, padat dan berbentuk (Alwi, 1995 :227-533). Kualitas fisik kampus merupakan bangunan yang megah, berkilau, cemerlang, kokoh dan kuat dapat digunakan untuk tempat berlangsungnya proses belajar dan mengajar di perguruan tinggi. Prasarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di sekolah (Bafadal, 2003:65).

Kualitas fisik kampus yaitu, fasilitas yang mencakup sarana pendidikan, model bangunan kampus yang kokoh, kuat, dapat digunakan untuk kelancaran pelaksanaan proses belajar mengajar. Kualitas fisik kampus merupakan sarana penunjang pendidikan dan salah satu komponen penunjang keberhasilan atau ketercapaian tujuan pendidikan. Proses pembelajaran dapat dikatakan baik atau buruk tergantung pada kesiapan kinerja fungsi dari sarana dan prasarana yang ada.

### 2.3. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2012). Kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses belajar mengajar adalah suatu kondisi terakhir yang dirasakan mahasiswa. Melalui proses belajar mengajar yang dilakukan sesuai bahkan melebihi harapannya. Kepuasan mahasiswa tidak dapat dipisahkan dengan kepuasan mengenyam pendidikan pada suatu perguruan tinggi.

Kepuasan mahasiswa menjadi tujuan mutlak yang harus diupayakan dan dicapai oleh setiap pelaku perguruan tinggi. Karena hal ini akan berdampak pada keberlangsungan hidup dunia usaha pendidikan, serta eksistensinya ditengah persaingan yang dihadapi. Kepuasan atau ketidak puasan mahasiswa adalah respon mahasiswa terhadap penilaian ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan mahasiswa sebelumnya dan kinerja *actual* lulusan yang dirasakan setelah selesai kuliah.

## III. METODE PENELITIAN

### 3.1. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan metode kausal komperatif (*causal comparative research*), yaitu jenis penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

### 3.2. Definisi Operasional Variabel Variabel Independen

a. Kualitas layanan administrasi menurut Lovelock dalam Tjiptono (2012) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen.

- Sikap Petugas
- Prosedur
- Waktu

b. Kualitas fisik kampus menurut Bafadal (2003:65) adalah Prasarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di sekolah.

- Bangunan
- Ruang Terbuka
- Jalur Sirkulasi.

### Variabel Dependen

Kepuasan Mahasiswa adalah tujuan utama setiap Universitas. Mahasiswa yang puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing yang akan menghasilkan komunikasi dalam bentuk *positive word of mouth*, retensi dan loyalitas mahasiswa (Arambewela Hall, 2009).

- Pelayanan Akademik Dosen
- Profesionalisme Dosen
- Kemudahan Akses
- Program studi

### 3.3. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Yos Sudarso Surabaya Fakultas Teknik, Hukum dan Ekonomi. Besarnya sampel yang diambil sebanyak 300 responden. Teknik yang digunakan adalah *Stratified Proporsional Random Sampling*.

### Analisis Data

#### Uji Hipotesis (Uji t)

Menurut Ghozali (2013:98), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t adalah untuk menguji signifikansi pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

#### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Untuk menguji kelayakan model yang dihasilkan dengan menggunakan uji F pada tingkat  $\alpha$  sebesar 5%.

**Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Semakin besar  $R^2$  berarti semakin tepat persamaan perkiraan regresi linier tersebut dipakai sebagai alat prediksi, karena variasi perubahan variabel

terikat yaitu kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas layanan administrasi dari kualitas fisik kampus. Apabila nilai  $R^2$  semakin dekat dengan satu, maka perhitungan yang dilakukan sudah dianggap cukup kuat dalam menjelaskan variabel bebas dengan variabel terikat.

**IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1. Hasil Penelitian**

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	Pearson Correlation	r minimal	Keterangan
Kualitas layanan administrasi (X1)	X1.1	0,932	0,3	Valid
	X1.2	0,842	0,3	Valid
	X1.3	0,832	0,3	Valid
Kualitas fisik kampus (X2)	X2.1	0,884	0,3	Valid
	X2.2	0,868	0,3	Valid
	X2.3	0,893	0,3	Valid
Kepuasa mahasiswa (Y)	Y1	0,869	0,3	Valid
	Y2	0,971	0,3	Valid
	Y3	0,967	0,3	Valid
	Y4	0,955	0,3	Valid

Sumber: Data olahan peneliti (2019)

Berdasarkan tabel 1 diatas terlihat bahwa semua butir pernyataan yang mengukur variabel independen yaitu Kualitas layanan administrasi (X1), Kualitas fisik kampus (X2) serta variabel dependen yaitu Kepuasa

mahasiswa (Y), keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid. Hal ini terjadi karena keseluruhan item pernyataan menghasilkan nilai korelasi > 0,3.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas layanan administrasi (X1)	0,838	Reliabel
Kualitas fisik kampus (X2)	0,857	Reliabel
Kepuasa mahasiswa (Y)	0,930	Reliabel

Sumber: Data olahan peneliti (2019)

Tabel 2 menunjukkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang

digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**

	Unstandardized Residual	Keterangan
Kolmogorov-Smirnov Z	0,766	Normal
Asymp. Signifikansi	0,600	

Sumber: Data olahan peneliti (2019)

Dari tabel 4 hasil uji normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test yaitu nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov pada Asymp. Signifikansi

lebih besar dari 5% (0,05) yaitu sebesar 0,600 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal, sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

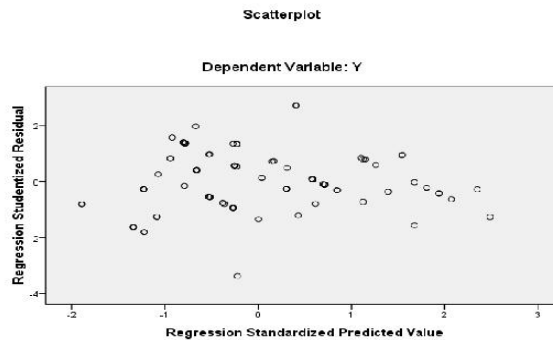
Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kualitas layanan aministrasi (X1)	0,565	1,771	Non Multikolinieritas
Kualitas fisik kampus (X2)	0,689	1,451	Non Multikolinieritas

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4. diatas terlihat bahwa nilai tolerance mendekati angka 1 dan nilai variance inflation factor (VIF) lebih rendah dari 10 untuk setiap variabel, maka hal ini berarti dalam persamaan regresi

tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau bebas multikolinieritas, sehingga seluruh variabel independen (X) tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

Gambar 1. Gambar Scatterplot



Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan gambar 1 grafik scatterplot menunjukkan bahwa data tersebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan tidak terdapat suatu pola yang jelas pada penyebaran data tersebut. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model persamaan regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan mahasiswa dalam belajar berdasarkan variabel-variabel yang mempengaruhinya yaitu kualitas layanan aministrasi

(X1) dan Kualitas fisik kampus (X2). Setelah dilakukan uji asumsi klasik tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi linier dalam penelitian ini, bebas dari asumsi dasar (klasik) tersebut, sehingga pengambilan keputusan melalui uji F dan uji t yang akan dilakukan dalam penelitian ini tidak akan bias atau sesuai dengan tujuan penelitian.

Tabel 5. Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1(Constant)	11.554	1.560		7.406	.000			
X1	.160	.030	.491	5.373	.000	.527	.489	.471
X2	.046	.034	.126	1.378	.000	.265	.142	.121

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil kuadrat *partial correlation* diatas diketahui bahwa: Berdasarkan hasil perhitungan uji parsial menunjukkan bahwa besarnya pengaruh

Kualitas layanan administrasi (X1) terhadap Kepuasan mahasiswa (Y) adalah  $0,489^2 = 23,9$ , dan besarnya kontribusi Kualitas fisik kampus (X2) adalah

sebesar  $0,142^2 = 2,0\%$ .

**Tabel 6. Hasil Uji F**

F hitung	Signifkansi	Keterangan
71,025	0,000	Berpengaruh

Sumber: Data primer yang diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  dengan tingkat signifikansi 0,000 (di bawah 0,05) sebesar  $71,025 > F_{tabel}$  sebesar 2,466. Berdasarkan tingkat signifikansinya, maka disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti

variabel independen kualitas layanan administrasi ( $X_1$ ) dan Kualitas fisik kampus ( $X_2$ ) secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependennya yaitu kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).

**4.2. Pembahasan**

***Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa***

Berdasar uji t dapat dijelaskan bahwa kualitas administrasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas administrasi terkait dengan penyelenggaraan pendidikan di Universitas Yos Sudarso, merupakan bagian yang penting sebagai bentuk pelayanan kepada mahasiswa untuk melakukan kegiatan administrasi. Melayani administrasi pembayaran biaya studi, surat menyurat yang terkait dengan kegiatan perkuliahan, pembuatan ijasah, transkrip dan sebagainya. Universitas Yos Sudarso yang berkualitas senantiasa memberikan pelayanan yang prima menyediakan fasilitas akses *on line*, agar supaya mahasiswa memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan akurat, lebih baik yang dapat dilakukan di tempat lain diluar kampus, sehingga tidak harus datang ke kampus, apabila mahasiswa mempunyai kesibukan tersendiri, karena ada beberapa mahasiswa yang bekerja, juga kuliah.

Dahlan *et.al.* (1995:646), menyatakan bahwa, pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Kualitas Administrasi didalam penelitian sekarang dimaksudkan ialah, kualitas pelayanan administrasi kepada para mahasiswa, dosen, dan semua pihak yang terkait dengan kegiatan administrasi akademik pada Universitas Yos Sudarso. Dengan tugas utama terlaksananya penyelenggaraan pendidikan tinggi yang terdiri biaya studi, kelengkapan, ketertiban pengarsipan (*database*), pelaporan pada instansi terkait Kopertis, Ditjen Dikti dan lainnya. Pelayanan dalam konteks penelitian sekarang dijabarkan menjadi Pelayanan Administrasi dan pelayanan Akademik mencakup segala kegiatan yang berkenaan dengan proses administrasi mahasiswa.

Hasil penelitian terdahulu oleh Jurkowitz, *et. al.* (2006) membuktikan bahwa, Kualitas administrasi Perguruan Tinggi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Mohamad (2009) kualitas administrasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa, namun tidak memiliki efek signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, citra universitas memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas.

Dari responden wawancara dengan para responden bahwa, sebagian besar responden memberi penguatan bahwa, meskipun layanan kualitas administrasi mempunyai korelasi dengan inovasi kampus, namun layanan kualitas administrasi dirasakan belum memenuhi rasa kepuasan pada responden melebihi dari harapannya. Universitas Yos Sudarso harus mampu meningkatkan kualitas administrasi, yang mencakup layanan biaya studi, dan data base, menggunakan peralatan elektronik non elektronik yang modern, dengan cara-cara yang efisien sesuai tuntutan kebutuhan.

***Pengaruh Kualitas Fisik Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa***

Berdasar uji t dapat dijelaskan bahwa kualitas fisik kampus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Fasilitas yang dimiliki, digunakan untuk proses belajar mengajar oleh Universitas Yos Sudarso, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Menurut Tim Penyusun Pedoman Pembakuan Media Pendidikan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, menyatakan bahwa; Sarana prasarana pendidikan adalah semua fasilitas yang digunakan untuk proses belajar mengajar baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak, agar supaya pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan lancar, teratur, dan efisien.

Alwi dan Alwi (1995:227-533) bahwa, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu atau



kadar sesuatu. Sedangkan fisik diartikan sebagai kondisi wujud nyata sesuatu hal yang dapat diraba, padat dan berbentuk. Jadi Kualitas Fisik Kampus, dapat diartikan sebagai bangunan yang megah, kokoh, kuat, cemerlang, kemilau dapat digunakan berlangsungnya proses belajar mengajar di Universitas Yos Sudarso.

Kualitas fisik kampus merupakan fasilitas yang mencakup sarana dan prasarana pendidikan untuk kelancaran proses belajar mengajar. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan komponen yang dapat menunjang keberhasilan suatu pendidikan, misalnya ruang terbuka yakni taman, peneduh, gazebo, spot-spot, yang berguna untuk tempat penyegaran dan istirahat selain tempat belajar bersama di luar kelas. Ditunjang pula dengan jalur sirkulasi atau jalan yang menghubungkan area kampus. Semua hal yang terkait permasalahan tentang sarana dan prasarana pada Universitas Yos Sudarso, hendaknya diselesaikan dan dipenuhi sesuai kebutuhan. Hal ini dilakukan untuk menciptakan suasana belajar yang efektif dan berjalan lancar, kondusif. Proses pembelajaran dapat dikatakan berhasil atau gagal, tergantung pada kesiapan kinerja fungsi dari sarana dan prasarana yang dimiliki Universitas Yos Sudarso.

Dengan adanya fasilitas yang minim, alokasi dana yang terhambat dan tidak mencukupi, berakibat perawatan terhadap sarana prasarana yang dilakukan kurang memadai.

Hasil penelitian Mansori (2013), membuktikan bahwa, Kualitas fisik kampus/ *tangible* berpengaruh signifikan pada kepuasan mahasiswa. Fasilitas kampus yang merupakan salah satu sarana fisik untuk menunjang aktivitas kampus, perlu diperhatikan Universitas Yos Sudarso, agar supaya aktivitas dan kehidupan kampus terlaksana sesuai harapan mahasiswa. Fasilitas kampus meliputi, ruang kelas yang ber AC beserta kelengkapannya, diantaranya meja, kursi dosen, kursi mahasiswa *whiteboard*, lcd, audio video set, ditata di *design* sedemikian rupa untuk kenyamanan selama berlangsungnya pembelajaran, sehingga mahasiswa betah dan puas didalamnya. Kelengkapan fasilitas Laboratorium disesuaikan kebutuhan praktikum tiap mata kuliah praktikum, yang menggunakannya.

Fasilitas pendukung yaitu prasarana juga harus tersedia pada Universitas Yos Sudarso, untuk menunjang kualitas fisik kampus, akses jalan masuk kampus yang luas, area parkir kendaraan, fasilitas listrik, fasilitas air, tempat ibadah yang memadai seluruh kebutuhan. Fasilitas untuk kegiatan ekstra kurikuler, untuk memfasilitasi bakat minat mahasiswa agar merasa puas ada di kampus. Akademik menyediakan jadwal yang diberlakukan kepada mahasiswa yang akan menggunakan, diharapkan tercipta kehidupan kampus Universitas Yos Sudarso yang kondusif/bergairah mampu mendukung kegiatan proses belajar mengajar di kampus.

Berdasar analisis deskriptif karakteristik umum responden, menunjukkan memberikan penguatan bahwa, responden belum puas dengan kualitas fisik kampus. Responden adalah mahasiswa yang energik, memiliki emosional yang tinggi, menginginkan kualitas fisik kampus yang kokoh kuat, indah mempesona menjadi kebanggaan tersendiri. Dengan demikian Universitas Yos Sudarso harus berupaya meningkatkan kondisi fisik yang bagus, jumlah kelas memadai, serta terus meningkatkan kualitas kampus untuk menciptakan kepuasan mahasiswa melebihi harapannya.

Berdasarkan uji F pada uji regresi linier berganda yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas layanan administrasi dan kualitas fisik kampus berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Yos Sudarso dalam mengikuti proses belajar mengajar.

#### **Pengukuran Variabel Dominan**

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 5, diperoleh nilai koefisien regresi yang distandartkan ( $\beta$ ) atau *standardized of coefficient beta* dari masing-masing variabel bebas yang signifikan, variabel yang memiliki koefisien beta ( $\beta$ ) terbesar adalah kualitas layanan administrasi sehingga kualitas layanan administrasi merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi dependen (kepuasan mahasiswa).

Kualitas administrasi perguruan tinggi tercermin dalam layanan prima, mengenai biaya studi, data *base* kepada para penggunanya, para mahasiswa, dosen, staf dengan layanan yang akurat tepat waktu, benar dengan pemberkasan yang terkomputerisasi dapat membentuk kepuasan bagi *owner, stakeholder*, utamanya kepuasan mahasiswa.

## **V. PENUTUP**

### **Simpulan**

1. Kualitas layanan administrasi dan kualitas fisik kampus secara parsial berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Berdasarkan uji F pada uji regresi linier berganda kualitas layanan administrasi dan kualitas fisik kampus berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Berdasarkan hasil nilai koefisien regresi yang distandartkan ( $\beta$ ) atau *standardized of coefficient beta*, dapat diketahui bahwa kualitas layanan administrasi berpengaruh dominan secara signifikan terhadap keputusan pembelian.

### **Saran**

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian di luar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini, mengingat terdapat pengaruh variabel lain yang tidak diikuti sertakan dalam penelitian ini besar pengaruhnya dalam menciptakan kepuasan mahasiswa dalam belajar.

2. Faktor kualitas fisik kampus perlu mendapatkan perhatian yang khusus dan serius, karena masih menunjukkan korelasi yang tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Disini seharusnya setiap perlu PTS berinovasi meningkatkan pembangunan kualitas fisik kampus. Dilengkapi sarana ruang kuliah yang cukup memadai, perpustakaan, laboratorium yang tersedia untuk setiap program studi, ruang praktikum, ruang kesenian dan sarana olah raga, selalu terjaga kebersihanya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. 2014. *Building Strong Brands*. (A. Baderi, Trans.) Jakarta: Bumi Aksara
- Alwi, Hasan, dkk. 1995. *Tata Bahasa Baku Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Arambewela, R. and J. Hall, 2009. *An Empirical Model of International Student Satisfaction*. *Asia Pacific International Journal of Marketing*, ISSN 13555855.
- Angipora, M. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Bagaskara, A. M. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Vario*. *Jurnal Ekonomi* Vol I.
- Erlina, H., Mochklas, M., & Maroah, S. 2017. Efektifitas Penerapan Metode Feedback Tool For Operations (FTO) Dalam Penilaian Kinerja Untuk Peningkatan Karir Karyawan Di Pt Hm Sampoerna Pasuruan Jawa Timur. *Jurnal Eksekutif*, 14(2), 262-276
- Fatihudin & Mochklas. (2017). *Analysis of Factors Affecting Consumer Decisions Buy Motorcycle (Study on City of Surabaya Indonesia)*. *International Journal of Innovative Research & Development* Issn 2278 – 0211. Edisi 6. Jilid VI.
- Fatihudin, D. 2015. *Metode Penelitian untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*. Sidoarjo: Zifatama.
- Fatihudin, D., & Mochklas, M. 2018. How Measuring Financial Performance. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 9(6), 553-557
- Firmansyah, A. M. & Fatihudin, D. 2017. *Globalisasi Pemasaran*. Edisi 1. Yogyakarta: Deepublish.
- Firmansyah, M.A., & Mochklas, M. 2018. Analisa Strategi Produk, Harga, Promosi dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Giras Di Surabaya. *Jurnal Eksekutif*, 15(1):281-295
- Ghozali, I. 2013. *Aplikaasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas di Ponegoro.
- Ghozali. I. 2014. *Partial least squares konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Porgram Warp PLS 4.0*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasan, A. 2012. *Marketing dari Mulut ke Mulut*. Jogjakarta: Media Pressindo
- Keller, K. L. 2013. *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. Global Edition. Pearson.
- Kotler, P. & Gary Amstrong. 2012. *Prinsip – prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid I. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. & Gary Amstrong. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. & Gary Amstrong. 2014. *Principle of Marketing*, 15<sup>th</sup> edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. & Gary Amstrong. 2015. *Marketing an Introducing*. 13. England: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. & Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. 13. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lestari, D. 2014. *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Brand Image, dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Three Second di Tunjungan Plaza Surabaya*. Skripsi. STESIA Surabaya.
- Lotulung, M. L. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian HP Evercross*. Manado: Jurnal EMBA 99.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mochklas, M. 2016. Role of Leader in Creating Organizational Culture and Product Innovation to Reach Sustainable Competitive Advantage (Study on Ngingas Metal Village SME of

- Sidoarjo, East Java). *The International Journal of Business & Management*, 7(4): 251-256
- Mochklas, M., Pinaraswati, S. O., & Setiawan, T. 2018. How Motivation Works, Indonesian Employees In Foreign Companies?. *Sinergi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 8(2)
- Nugroho, F. Y. 2012. *Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Yogyakarta: Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional "Veteran".
- Schifman & Kanuk. 2012. *Consumer Behavior*. Tenth Edition. Pearson Education
- Siti Mukarromah, S., Maro'ah, S., & Mochklas, M. 2018. Implementasi Strategi Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Toko Baju Senam Grosir. *Com. Jurnal Eksekutif* 15 (2), 316-333
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suprpti, N. W. S. 2014. *Perilaku Konsumen Pemahaman Dasar Dan Aplikasinya Dalam Strategi Pemasaran*. Denpasar: Udayana University Press
- Swastha, B. D. 2014. *Manajemen Pemasaran*. BPFE: Yogyakarta.
- Tjiptono, F & Chandra Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi 2 ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2012. *Pemasaran Jasa*. C,V ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Wangean, R. H. 2014. *Analisis Citra Merek, Kualitas Produk Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Mobil All New Kia Rio di Kota Manado*. *Jurnal EMBA*. Vol.2 No.3. ISSN