

# PENGARUH FASILITAS KAMPUS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE SEM

## *The Effect of Campus Facilities and Service Quality on Student Satisfaction with SEM Method*

Dewi Larasati<sup>1</sup>, Lisana S Pratignyo<sup>1</sup>, Ali Ilham Sofiyat<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Matematika, Universitas Islam As-Syafi'iyah, Jakarta

Email: [larasatidewi644@gmail.com](mailto:larasatidewi644@gmail.com)

### ABSTRACT

*As-Syafi'iyah Islamic University is an educational institution to support academic interests. The colleges have various facilities such as classrooms, libraries, auditoriums, mosques and laboratories. UIA also provides services for users that can meet the needs and expectations of its users. The campus as a service provider institution is expected to fulfill and provide quality services to its users. The purpose of the study was to determine the relationship between facilities (x1) and service quality (x2) on student satisfaction (Y). The study used 146 respondents with a population of 3027 active undergraduate students. Data collection methods were questionnaires and quota sampling techniques. Structural equation modeling with Lisrel was used as a technique in this analysis. The results of the model analysis showed a fit (NNFI = 0.94, NFI = 0.92, IFI = 0.94, RFI = 0.91, CFI = 0.94). A significant direct effect is campus facilities (x1) on service quality (x2) and service quality (x2) on student satisfaction (y). while the significant indirect effect is campus facilities(x1) on student satisfaction (y).*

**Keyword:** SEM, Facilities Campus, Service Quality, Student Satisfaction

### ABSTRAK

Universitas Islam As-Syafi'iyah merupakan suatu lembaga pendidikan untuk menunjang kepentingan akademik. Perguruan tinggi memiliki berbagai fasilitas seperti ruang kelas, perpustakaan, auditorium, masjid dan laboratorium. UIA juga menyediakan pelayanan untuk pengguna yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Kampus sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi dan memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pengguanya. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan fasilitas (x1), kualitas pelayanan (x2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Penelitian menggunakan 146 responden dengan populasi mahasiswa aktif sarjana sebanyak 3027. Metode pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner dan teknik kuota sampling. Model persamaan struktural dengan Lisrel digunakan sebagai teknik dalam analisis ini. Hasil analisis model menunjukkan fit (NNFI = 0,94, NFI = 0,92, IFI = 0,94, RFI = 0,91, CFI = 0,94). Pengaruh langsung yang signifikan adalah fasilitas kampus (x1) terhadap kualitas pelayanan (x2) dan kualitas pelayanan (x2) terhadap kepuasan mahasiswa (y). sedangkan pengaruh tidak langsung yang signifikan adalah fasilitas kampus(x1) terhadap kepuasan mahasiswa (y).

**Kata Kunci:** SEM, Fasilitas Kampus, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Universitas Islam As-syafi'iyah merupakan salah satu perguruan tinggi yang ada di Bekasi sebagai suatu lembaga pendidikan untuk menunjang kepentingan akademik. Universitas Islam As-syafi'iyah sebagai lembaga pendidikan yang saat ini masih sebagai kampus binaan. Dimana mahasiswanya belum terlalu banyak yang belajar disana. Karena salah satu faktor yang menjadi minat mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi adalah adanya fasilitas kampus yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik.

Kampus UIA memiliki berbagai fasilitas seperti ruang kelas, auditorium, laboratorium, masjid dan perpustakaan untuk menunjang dan memudahkan selama proses pendidikan. Tapi, fasilitas yang ada di UIA masih tergolong terbatas. Selain fasilitas, UIA memiliki pelayanan dimana pelayanan yang diberikan UIA ini masih banyak kekurangan. Jika pelayanan yang diberikan baik maka mahasiswa akan merasa senang, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang maka mahasiswa akan merasa kecewa. Namun, kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan belum diketahui secara pasti. Sehingga diperlukan adanya penelitian mengenai hal ini.

*Structural Equation Modeling*, salah satu metode untuk menganalisis penelitian ini dengan bantuan software Lisrel. Model sem ini untuk mengolah data dan menggabungkan antara analisis data model pengukuran, model struktural dan analisis *Goodness of Fit* secara bersamaan<sup>(1,2,3)</sup>.

### 1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh fasilitas kampus terhadap kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dengan software Lisrel<sup>(4,5)</sup>.

## 2. LANDASAN TEORI DAN METODE

### 2.1 Landasan Teori

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan suatu kegiatan atau pekerjaan pelaksanaan fungsi dan memberikan kemudahan kepada penggunaannya untuk suatu tujuan tertentu.

fasilitas merupakan suatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha, bisa berupa uang ataupun benda. Fasilitas yang disediakan di UIA, seperti ruang belajar, auditorium, laboratorium, masjid dan perpustakaan<sup>(6)</sup>.

Kualitas merupakan kunci dalam persaingan diberbagai bidang. Salah satunya dalam dunia pendidikan perguruan tinggi. Karena kualitas pelayanan ini adalah salah satu usaha untuk memenuhi berbagai kebutuhan serta keinginan pelanggan. Pelanggan disini dalam artian mahasiswa. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur kesuksesan suatu lembaga jasa yang diberikan kepada konsumen<sup>(7)</sup>.

Beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan, meliputi: bentuk fisik (*tangible*) meliputi penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi. Keandalan (*reliability*) mengenai kepercayaan atau kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan. Daya tanggap (*responsiveness*) mengenai respon cepat tanggap dari perusahaan dalam menangani permasalahan yang ada dalam pelanggan. Jaminan (*assurance*) meliputi sopan santun, pengetahuan, kemampuan pegawai dan sebagainya. Dan empati (*emphaty*) kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus terhadap pelanggan<sup>(8)</sup>.

Model persamaan struktural merupakan analisis multivariat untuk menguji hubungan antara variabel kompleks untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai keseluruhan model. Variabel dalam SEM meliputi: variabel laten (variabel yang tidak bisa teramati secara langsung tetapi melalui indikator-indikatornya), variabel manifes/teramati (variabel yang dapat diukur dan diamati secara langsung), dan variabel intervening/mediasi/antara (variabel yang berada ditengah hubungan antara dua variabel yaitu antara independet dan dependent. Pemodelan dalam SEM meliputi model struktural (hubungan antara variabel independent dan dependent) dan model measurement (hubungan antara indikator dengan konstruk/laten)<sup>(9,10,11)</sup>.

### 2.2 Metode

Penelitian dilakukan pada bulan september 2021 sampai januari 2022 di kampus Universitas Islam As-syafi'iyah pondok gede. Menggunakan

pendekatan kuantitatif, pengumpulan data dengan menyebar kuesioner kepada responden. Responden merupakan mahasiswa aktif S1 program sarjana UIA. Pengambilan sebanyak 146 responden dengan teknik kuota sampling.

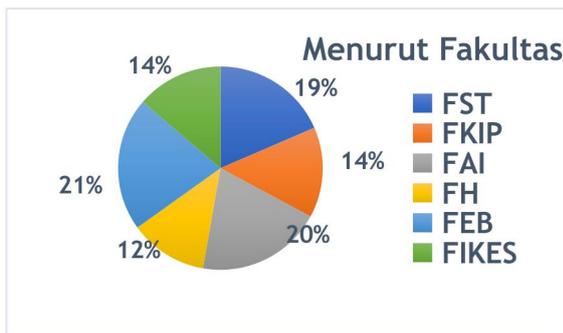
Analisis kuesioner dengan menguji uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

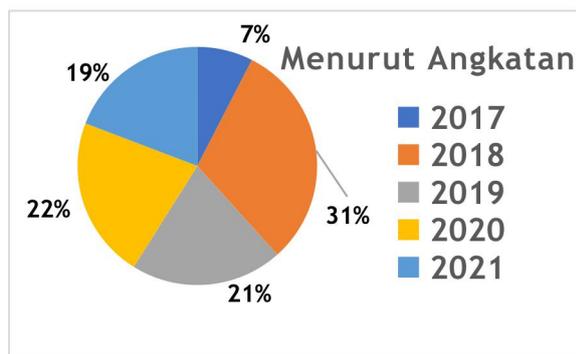
Uji reliabilitas:

$$r_{11} = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN



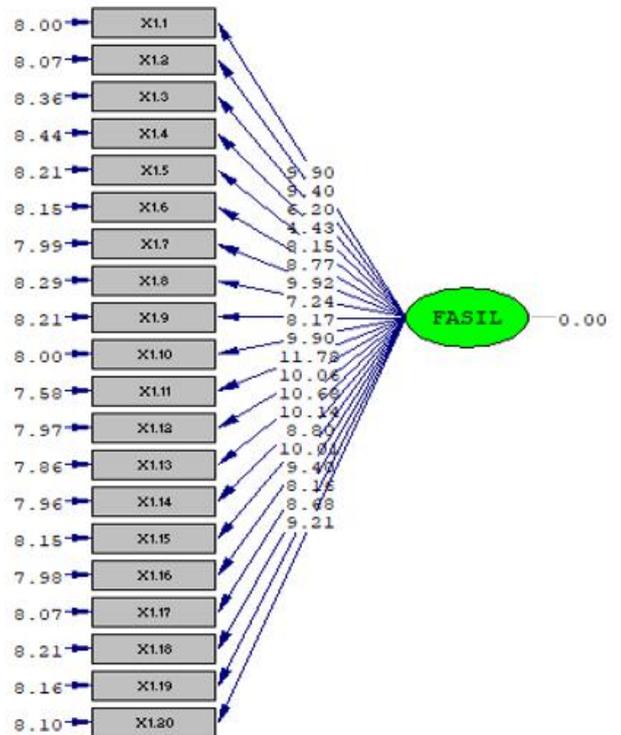
Gambar 1. Responden menurut fakultas



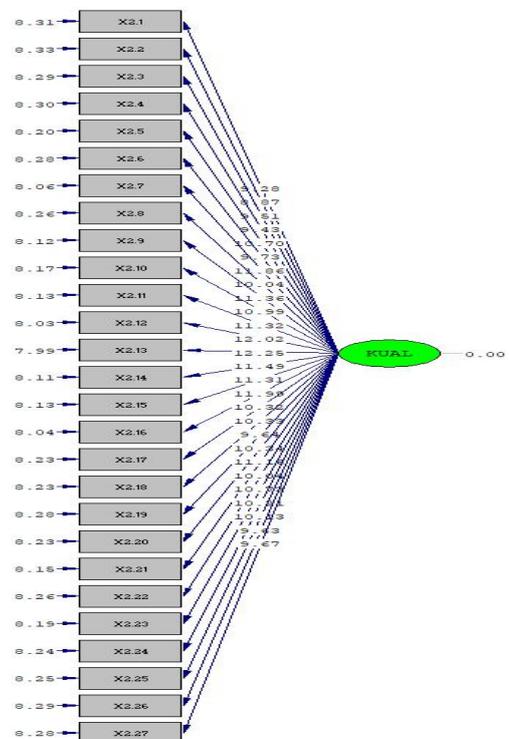
Gambar 2. Responden menurut angkatan

Responden menurut fakultas didominasi oleh fakultas ekonomi dan dan bisnis dan terendah oleh fakultas hukum. Sedangkan responden menurut angkatan didominasi oleh mahasiswa angkatan 2018 dan terendah angkatan 2017.

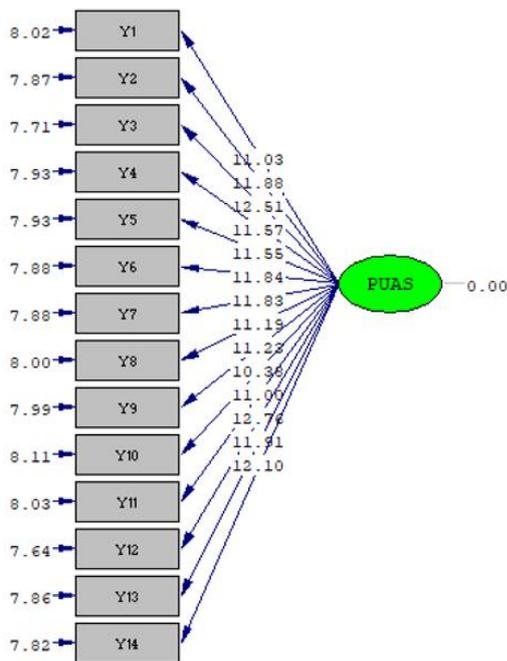
Model pengukuran variabel (CFA) dilakukan dengan satu persatu pada setiap variabel penelitian. Pengujian CFA terhadap variabel fasilitas, kualitas dan kepuasan.



Gambar 3. Pengukuran variabel fasilitas



Gambar 4. Pengukuran variabel kualitas



Gambar 5. Pengukuran variabel kepuasan

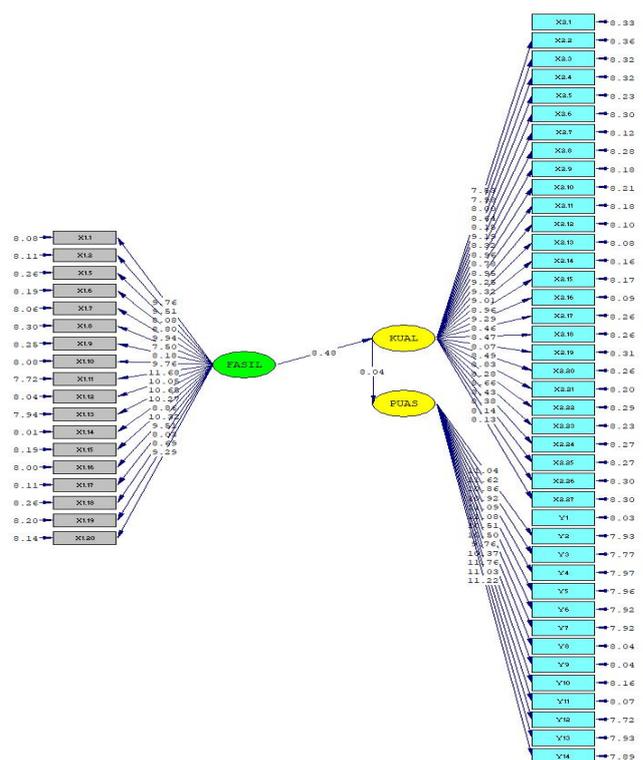
Semua nilai t-hitung dari ketiga pengukuran menunjukkan lebih besar dari nilai t-tabel yaitu lebih dari 1,96. Sehingga semua instrumen dinyatakan signifikan mendukung masing-masing instrumen.

Setelah pengukuran CFA, tahap selanjutnya yaitu uji kecocokan model dengan kriteria SLF > 0,50. Dalam uji kecocokan model ini, terdapat 3 hubungan yang tidak memenuhi syarat yaitu hubungan antara fasilitas dengan kepuasan, hubungan fasilitas dalam indikator x1.3 dan x1.4 yang tidak memenuhi syarat > 0,50. Karena tidak memenuhi syarat maka model harus di modifikasi atau dilakukan penghapusan.

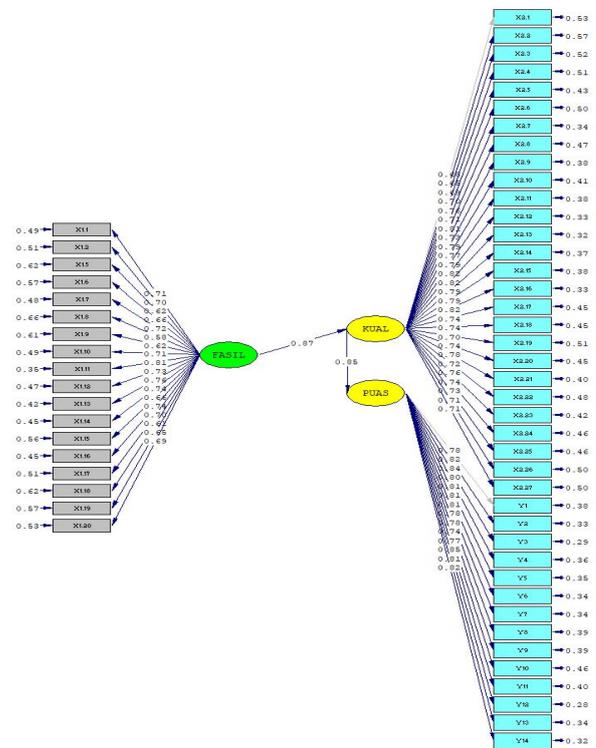
Uji kecocokan keseluruhan model dengan melihat nilai chi square test, GFI, AGFI, NFI, NNFI dan CFI, sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Goodness of Fit

GoF	Hasil uji	Ket
Chi-square	3854,68 (p= 0,000)	Kurang baik
GFI	0,53	Kurang baik
RSMEA	0,096	Kurang baik
NNFI	0,94	Baik ( <i>Good fit</i> )
NFI	0,92	Baik ( <i>Good fit</i> )
AGFI	0,49	Kurang baik
IFI	0,94	Baik ( <i>Good fit</i> )
RFI	0,91	Baik ( <i>Good fit</i> )
CFI	0,94	Baik ( <i>Good fit</i> )
CN	50,61	Kurang baik



Gambar 6. Uji kecocokan keseluruhan model



Gambar 7. Path diagram *standardized solution*

Tabel 3. Path diagram *t-value*

Pengaruh variabel	Std. coef	t-value	Ket
Fasilitas ke kualitas	0,87	8,48	sign
Kualitas ke kepuasan	0,85	8,04	Sign

Gambar 7 dan Tabel 8 didapat kecocokan model pengukuran dengan mengukur validitas dan reliabilitasnya. Validitas baik jika LF > 0,05 dan SLF > 0,50. Reliabilitas baik jika CR > 0,70 dan VE > 0,50.

$$CR = \frac{(\sum \text{std.loading})^2}{(\sum \text{std.loading})^2 + \sum e_i}$$

$$VE = \frac{\sum \text{std.loading}^2}{\sum \text{std.loading}^2 + \sum e_i}$$

Tabel 4. Hasil analisis persamaan struktural

Variabel laten	CR	VE
Fasilitas	0.94	0.47
Kualitas	0.97	0.57
Kepuasan	0.96	0.64

Dari tabel diatas diperoleh hubungan fasilitas kampus (x1) terhadap kualitas pelayanan (x2), hubungan kualitas pelayanan (x2) terhadap kepuasan (y) menghasilkan hubungan yang signifikan.

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Fasilitas kampus tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa, tetapi melalui variabel kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi perantaranya
- Fasilitas kampus berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan.
- Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ghazali, Imam. & Fuad. (2008). *Structural Equation Modeling*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Apriyani, L., Kencana, E. N., & Harini, L. P. I. (2017). Model Persamaan Struktural Tingkat Kepuasan Pasien pada Kualitas Layanan Rawat Inap. *E-Jurnal Matematika*, 6(3), 168-175.
- Pasaribu, A., Matondang, N., & Syahputri, K. (2013). Pendekatan Structural Equation Modeling untuk Menganalisis Kepuasan Pelanggan di PT Telkomsel Sumbagut. *Jurnal Teknik Industri USU*, 3(3), 219464.
- Riadi. E. (2018). *Statistik SEM Dengan LISREL*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamin, S. (2014). *Rahasia Olah Data Lisrel*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lupiyoadi & Hamdani. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml dan Bitner, M. J. 2013. *Service Marketing, Sixth Edition*. Mc Graw Hill. America.
- Usman, D. (2014). *Panduan Lengkap Struktural Equation Modeling*. Semarang: Lentera Ilmu.
- Bahri. S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap Dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi offset.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.