

**PENGARUH LAYANAN AKADEMIK DAN LINGKUNGAN KAMPUS  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI  
S1 AKUNTANSI UNIVERSITAS PAMULANG**

***EFFECT OF ACADEMIC SERVICES AND THE CAMPUS ENVIRONMENT ON  
BACHELOR OF ACCOUNTING STUDENT SATISFACTION,  
UNIVERSITY OF PAMULANG***

**Prima Sadewa**

*Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang Tangerang Selatan  
email : primasadewa@gmail.com*

**ABSTRACT**

*The purpose of this study are (1) To determine the effect of academic services on student satisfaction, (2) To determine the effect of campus environment on student satisfaction, and (3) To determine the effect of academic services and campus environment together on student satisfaction. This research is a research that uses a quantitative approach. Furthermore, this research is an experimental research. Data collection techniques are in the form of tests and questionnaires. Data analysis methods in this research are data quality test, classic assumption test, regression test and hypothesis test. The results in this study are as follows: (1) there is an influence of academic services on student satisfaction, (2) there is an effect of academic services on student satisfaction, (3) there is an influence of academic services and campus environment together on student satisfaction.*

**Keywords : academic services, environment, student satisfaction**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, (2) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kampus terhadap kepuasan mahasiswa, dan (3) Untuk mengetahui pengaruh layanan akademik dan lingkungan kampus secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Lebih lanjut, penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data berupa angket. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji regresi dan uji hipotesis. Hasil dalam penelitian ini sebagai berikut: (1) terdapat pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, (2) terdapat pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, (3) terdapat pengaruh layanan akademik dan lingkungan kampus secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa.

**Kata Kunci : layanan akademik, lingkungan, kepuasan mahasiswa.**

**PENDAHULUAN**

Perguruan Tinggi merupakan sebuah institusi yang sengaja dirancang untuk melaksanakan pendidikan. Perguruan Tinggi sebagai pusat pendidikan harus mampu melaksanakan fungsi pendidikan secara optimal yaitu mengembangkan kemampuan, meningkatkan mutu pendidikan dan martabat bangsa Indonesia. Pendidikan tinggi adalah pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi dari pada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah.

### **Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Pamulang.
2. Mengetahui pengaruh lingkungan kampus terhadap kepuasan mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Pamulang.
3. Mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara layanan akademik dan lingkungan kampus terhadap kepuasan mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Pamulang.

### **Layanan Akademik**

Menurut Pakpahan dalam Tuerah et al (2015), “Kualitas layanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau mahasiswa dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan mahasiswa”, sedangkan menurut Lupiyoadi dalam Tuerah et al (2015), “Kualitas layanan akademik adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan atau mahasiswa sejauh mana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan mahasiswa”, dapat disintesis kualitas layanan akademik merupakan tingkat perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan untuk memenuhi kepuasan mahasiswa.

Menurut Sugiyanti dalam Mahmud (2012), menyatakan bahwa perguruan tinggi bersifat layanan jasa terdapat atribut yang harus mendapat perhatian dalam perbaikan kualitas jasa, (1) ketepatan waktu pelayanan, (2) akurasi pelayanan, (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan, (4) tanggung jawab, (5) kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya, (6) kemudahan mendapatkan pelayanan, (7) variasi model pelayanan, seperti pola – pola baru serta features dari pelayanan dan lain – lain, (8) pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penangan permintaan khusus atau sebagainya, (9) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, (10) atribut pendukung lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC dan lain – lain.

### **Lingkungan Kampus**

Purwanto (2014) mengatakan lingkungan meliputi semua kondisi dalam dunia yang mempengaruhi tingkah laku kita, pertumbuhan, perkembangan manusia. Hamalik

(2014) menyatakan bahwa antara individu dan lingkungan terjalin proses interaksi atau saling mempengaruhi satu dengan lainnya.

Mangkunegara (2010) menjelaskan bahwa lingkungan kerja atau kondisi kerja adalah semua aspek fisik kerja, psikologis kerja, dan peraturan-peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja. Lingkungan sekolah dibedakan atas dua kelompok, yaitu lingkungan fisik dan lingkungan sosial. Lingkungan pendidikan adalah seperangkat kondisi eksternal yang dirancang untuk membantu seseorang dalam proses pembelajaran. Kondisi tersebutlah yang kemudian disebutkan dengan lingkungan kampus.

Dimiyati dan Mudjiono (2013) mengemukakan bahwa prasarana pembelajaran meliputi gedung, ruang belajar, lapangan olahraga, ruang ibadah, ruang kesenian dan peralatan olahraga. Sedangkan sarana pembelajaran meliputi buku pelajaran, buku bacaan, alat dan fasilitas laboratorium dan berbagai media pembelajaran yang lain.

Lingkungan fisik sekolah juga diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 49 Tahun 2014 bagian ketujuh yang merupakan kriteria minimal tentang sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan isi dan proses pembelajaran dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran lulusan.

Kampus sebagai lingkungan tempat mahasiswa belajar tentu akan mewarnai masing-masing individu baik antara mahasiswa dengan mahasiswa, dosen dengan mahasiswa maupun mahasiswa dengan staf akademik. Pada proses belajar-mengajar terjadi proses interaksi dengan adanya komunikasi antara dosen (pengajar) dengan mahasiswa (pelajar) sehingga terpadunya dua kegiatan, yakni kegiatan mengajar (usaha dosen) dengan kegiatan belajar (tugas mahasiswa) yang berdaya guna dalam mencapai tujuan pembelajaran. Sudjana (2014) mengatakan ada tiga pola komunikasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan interaksi dinamis antara dosen dengan mahasiswa, yaitu sebagai berikut.

- a. Komunikasi sebagai aksi atau komunikasi satu arah
- b. Komunikasi sebagai interaksi atau komunikasi dua arah
- c. Komunikasi banyak arah atau komunikasi sebagai transaksi

### **Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin "satis" yang artinya cukup baik atau memadai sedangkan kata "facio" memiliki arti melakukan atau membuat.

Menurut Oliver yang dikutip oleh Supranto (2011) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Sopiatin (2010), “Kepuasan mahasiswa merupakan suatu sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar”, maksudnya yaitu perguruan tinggi memberikan jasa karena adanya kesesuaian antara yang harapan dan kebutuhan dengan kenyataan yang diterima oleh mahasiswa.

Menurut Arambewela dan Hall dalam Tuerah et al (2015), “Kepuasan mahasiswa adalah tujuan utama setiap Universitas. Mahasiswa yang merasa puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing yang akan menghasilkan komunikasi dalam bentuk *positive word of mouth*, retensi dan loyalitas mahasiswa”, Kepuasan mahasiswa dapat menjadikan suatu kekuatan dalam memberikan daya tarik kepada yang calon mahasiswa atau masyarakat, respon yang baik dari mahasiswa dapat memberikan dampak positif untuk institusi atau perguruan tinggi yang diunggulkannya.

Menurut Berry dan Parasuraman (Alma, 2005) terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

1. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu, konsisten, dan sesuai kebutuhan mahasiswa.
2. Daya tanggap, kesedian personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah.
3. Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji perguruan tinggi terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya.
4. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.

5. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian jenis asosiatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menggambarkan dalam menganalisis dalam mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi Universitas Pamulang. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 10.241 mahasiswa s1 akuntansi. Penentuan sampel penelitian dilakukan menggunakan rumus Slovin didapatkan sampel sebanyak 385 mahasiswa. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling isidental yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/isidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data.

### **Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan angket dan pengukuran skala likert. Penyusunan instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan 4 tahapan yaitu 1) menyusun indikator dari variabel penelitian, 2) menyusun kisi-kisi instrumen, 3) melakukan uji coba instrumen, dan 4) melakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen.

**Tabel 1.** Kisi-Kisi Umum Hubungan antara Sumber Data, Metode, dan Instrumen Penelitian.

| <b>Variabel penelitian</b> | <b>Sumber data</b> | <b>Metode</b>     | <b>Instrumen</b> |
|----------------------------|--------------------|-------------------|------------------|
| Layanan akademik           | Mahasiswa          | Penyebaran angket | Angket           |
| Lingkungan kampus          | Mahasiswa          | Penyebaran angket | Angket           |
| Kepuasan mahasiswa         | Mahasiswa          | Penyebaran angket | Angket           |

## Uji Kualitas Instrumen

### Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengujian terhadap 385 responden didapat bahwa semua pertanyaan dikatakan valid, karena koefisien korelasi atau rhitung  $>$  rtabel. Pada pengujian pertama yaitu uji validitas untuk instrumen layanan akademik (X1) dengan jumlah pernyataan sebanyak 10 butir. Uji validitas untuk variabel lingkungan kampus (X2) dengan jumlah pernyataan sebanyak 28 butir. Uji validitas untuk variabel kepuasan mahasiswa (Y) dengan jumlah pertanyaan sebanyak 10 butir.

### Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas untuk layanan akademik, lingkungan kampus, dan kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel           | Cronbach's Alpha | N of Item | Ket      |
|--------------------|------------------|-----------|----------|
| Layanan Akademik   | 0,839            | 10        | Reliabel |
| Lingkungan Kampus  | 0,894            | 28        | Reliabel |
| Kepuasan Mahasiswa | 0,748            | 10        | Reliabel |

### Uji Regresi Berganda

Adalah hubungan fungsional untuk menguji hipotesis dan menyatakan kejelasan tentang kekuatan variabel penentu yaitu kepuasan mahasiswa. Karena variabel independen yang digunakan dalam penelitian memiliki lebih dari satu variabel, maka peneliti menggunakan analisis regresi berganda dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = 1,352 + 0,048X_1 + 0,386X_2 + e$$

Dimana

Y : Kepuasan Mahasiswa

X1 : Layanan Akademik

X2 : Lingkungan Kampus

e : Kesalahan residu (error)

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengaruh variabel independen layanan

akademik ( $X_1$ ) dan lingkungan kampus ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) sebesar 85% sedangkan sisanya sebesar 15% ( $100\% - 85\% = 15\%$ ) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain di luar dari variabel yang diteliti.

## Uji T

Pada dasarnya, uji T digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dengan taraf signifikan sebesar 5% dan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n-2$ .

**Tabel 3. Hasil Uji t**

| Model             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients<br>Beta | t      | Sig. |
|-------------------|-----------------------------|------------|-----------------------------------|--------|------|
|                   | B                           | Std. Error |                                   |        |      |
| 1 (Constant)      | 1.352                       | .797       |                                   | -1.698 | .090 |
| Layanan Akademik  | .048                        | .022       | .052                              | 2.190  | .029 |
| Lingkungan Kampus | .386                        | .010       | .951                              | 39.761 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS

Berdasarkan dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan pengaruh yang signifikan. Variabel layanan akademik dengan nilai t-hitung sebesar  $2,190 > 1,966$  t- tabel, atau nilai signifikan sebesar  $0,029$  ( $sig < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yang berarti layanan akademik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel lingkungan kampus dengan nilai t-hitung sebesar  $39,761 > 1,966$  t- tabel, atau nilai signifikan sebesar  $0,000$  ( $sig < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima yang berarti lingkungan kampus berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

## Uji F

Uji statistik menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel

dependen atau terikat. Uji statistik F digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05 (Ghozali,2005:84).

**Tabel 4. Hasil Uji Statistik f**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |     |             |          |                   |
|--------------------|------------|----------------|-----|-------------|----------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F        | Sig.              |
| 1                  | Regression | 4440.872       | 2   | 2220.436    | 1086.286 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 780.832        | 382 | 2.044       |          |                   |
|                    | Total      | 5221.704       | 384 |             |          |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa  
 b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kampus, Layanan Akademik

Sumber: Data Primer yang diolah (2020)

Berdasarkan hasil uji statistik f pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa nilai f-hitung = 1086,286 > 3,87 = f-tabel dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel layanan akademik dan lingkungan kampus berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa dan hal ini juga menunjukkan bahwa H<sub>3</sub> diterima.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel layanan akademik memiliki t-hitung = 2,190 lebih besar dari t-tabel = 1,966 dan tingkat signifikansi sebesar 0,029 lebih kecil dari signifikansi 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) diterima. Artinya layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengaruh layanan akademik sangat berarti dalam memberikan kepuasan terhadap mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik harus selalu ditingkatkan agar mahasiswa yang membutuhkan layanan semakin puas. Diantaranya peningkatan layanan yang fleksibel, mudah, dan didukung oleh sarana serta fasilitas yang lengkap. Sehingga mahasiswa yang membutuhkan layanan semakin mudah, cepat, nyaman. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rahareng dan



Relawan (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

## 2. Pengaruh Lingkungan Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel lingkungan kampus memiliki  $t$ -hitung = 39,761 lebih besar dari  $t$ -tabel = 1,966 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari signifikansi 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama ( $H_2$ ) diterima. Artinya lingkungan kampus berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Lingkungan kampus yang kondusif sangat diharapkan mahasiswa selama kegiatan perkuliahan di kampus. Lingkungan fisik berupa sarana dan prasarana dan lingkungan sosial berupa hubungan mahasiswa dengan semua pegawai yang ada di kampus sangat menentukan kepuasan mahasiswa selama perkuliahan. Sehingga lingkungan kampus perlu terus ditingkatkan agar bisa menjamin mahasiswa semakin nyaman berada di kampus.

## 3. Pengaruh Layanan Akademik dan Lingkungan Kampus Secara Simultan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil uji statistik  $f$  menunjukkan bahwa nilai  $f$ -hitung = 1086,286 > 3,87 =  $f$ -tabel dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama ( $H_3$ ) diterima. Sehingga disimpulkan bahwa variabel layanan akademik dan lingkungan kampus berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengaruh layanan akademik dan lingkungan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa sangat besar yaitu 85%. Untuk itu perbaikan layanan akademik sangat perlu terus menerus ditingkatkan agar para mahasiswa semakin merasa puas atas layanan yang diterima. Begitu juga lingkungan kampus juga perlu terus menerus ditingkatkan agar para mahasiswa yang kuliah merasa nyaman dan senang berada di kampus.

## **KESIMPULAN**

1. Berdasarkan uji parsial untuk hipotesis pertama mengenai pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Menghasilkan bahwa layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Berdasarkan uji parsial untuk hipotesis kedua mengenai pengaruh lingkungan kampus terhadap kepuasan mahasiswa. Menghasilkan bahwa lingkungan kampus berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Berdasarkan uji simultan untuk hipotesis ketiga mengenai pengaruh layanan akademik dan lingkungan kampus terhadap kepuasan mahasiswa. Menghasilkan bahwa layanan akademik dan lingkungan kampus secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alma, Buchari. (2005). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa. Bandung: Alfabeta.
- Dimiyati dan Mudjiono. 2013. Belajar dan Pembelajaran. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hamalik, O. 2014. Kurikulum dan pembelajaran. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mahmud, Marzuki. (2012). Manajemen Mutu Perguruan Tinggi, Jakarta : Rajawali Pers.
- Mangkunegara, A. P. (2010). Perilaku dan budaya organisasi. Bandung: Rafika Aditama.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 49 Tahun 2014 tentang tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- Purwanto, N. (2014). Psikologi pendidikan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sopiatin, Popi. (2010). Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa. Bogor : Ghalia Indonesia
- Sudjana, Nana. 2014. Dasar-dasar proses belajar mengajar. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Supranto. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar Cet 4. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tuerah, F.F.R, L.Maneke, H.N.Tawas. (2015). Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Jurnal EMBA, 3(4) : 422-432