



Pengaruh Fasilitas dan Layanan Komunikasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar

Hilma Harmen

hilmaharmen@unimed.ac.id

Universitas Negeri Medan

Beresman Siburian

bereamansiburian@gmail.com

Universitas Negeri Medan

Dora Pitaloka

dorapitaloka47@gmail.com

Universitas Negeri Medan

Diana Dongoran

dianadongoran48@gmail.com

Universitas Negeri Medan

Bella Amelia

bellaamelia1609@gmail.com

Universitas Negeri Medan

Korespondensi penulis : *bereamansiburian@gmail.com*

Abstract *This study aims to evaluate the influence of facilities and communication services on student satisfaction in educational institutions. Through quantitative analysis, this research highlights the importance of facilities and communication services in shaping a satisfying learning experience for students. The sample in this study consisted of 89 students from the 2023 cohort at Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar. This research employs a quantitative method by collecting data through observation and questionnaires distributed to willing participants. The data were analyzed using SPSS. The results of the study indicate that the facilities variable has a positive and significant influence on satisfaction, and the communication services variable also affects satisfaction.*

Keywords: *Facilities, Communication Services, Satisfaction*

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh fasilitas dan layanan komunikasi terhadap kepuasan mahasiswa di institusi pendidikan. Melalui analisis kuantitatif, penelitian ini menyoroti pentingnya fasilitas dan layanan komunikasi dalam membentuk pengalaman belajar yang memuaskan bagi mahasiswa. Sampel pada penelitian ini 89 mahasiswa Stambuk 2023 Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui observasi dan kuesioner yang dibagikan kepada sampel yang bersedia berpartisipasi. Data dianalisis menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel

fasilitas memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan, serta variabel layanan komunikasi juga mempengaruhi kepuasan..

Kata kunci: Fasilitas, Layanan Komunikasi, Kepuasan

PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi merupakan salah satu aspek kunci dalam pembangunan masyarakat yang berkelanjutan. Perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk mendapatkan pengetahuan akademis, tetapi juga sebagai wadah untuk pengembangan pribadi dan profesional mahasiswa. Dalam konteks ini, penting dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap lingkungan belajar mereka, termasuk fasilitas dan layanan komunikasi yang disediakan oleh perguruan tinggi. (Maulidiah et al., 2023)

Universitas HKBP Nommensen di Pematangsiantar, sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi yang berpengaruh di wilayah ini, terus berkomitmen untuk meningkatkan pengalaman belajar mahasiswanya. Dalam upaya ini, pihak universitas telah berinvestasi dalam pengembangan infrastruktur dan pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa secara holistik.

Namun, dalam mengukur keberhasilan upaya ini, sangat penting untuk memahami sejauh mana fasilitas-fasilitas yang disediakan dan layanan komunikasi yang diberikan memengaruhi kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah pengetahuan tersebut dengan mengidentifikasi pengaruh fasilitas serta layanan komunikasi terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar.

Penelitian ini diharapkan bisa memberi pemahaman tentang bagaimana aspek-aspek konkret seperti fasilitas fisik, aksesibilitas, kenyamanan, serta layanan komunikasi administratif dan akademis berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa serta perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dari fasilitas dan layanan yang mereka sediakan, serta memberikan masukan bagi kebijakan efektif untuk meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa (Alana & Putro, 2020)

Pentingnya memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa tidak hanya relevan secara internal bagi Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar, tetapi juga memiliki implikasi yang lebih luas dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia. Kepuasan mahasiswa tidak hanya mencerminkan kualitas pendidikan yang disediakan oleh sebuah universitas, tetapi juga dapat memengaruhi daya tarik universitas dalam menarik calon mahasiswa baru dan menjaga loyalitas alumni. Oleh sebab itu, pengertian faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa bisa membantu universitas dalam memperkuat posisinya dalam persaingan global di dunia pendidikan tinggi. (Dedy & Alfandi, 2022)

Permintaan akan pendidikan tinggi terus meningkat seiring dengan pertumbuhan populasi dan perubahan sosial-ekonomi di seluruh dunia. Dengan semakin banyaknya mahasiswa yang memilih untuk melanjutkan pendidikan mereka, persaingan antar perguruan tinggi juga semakin ketat. Dalam lingkungan yang kompetitif ini, perguruan tinggi perlu memperhatikan tidak hanya kualitas akademik tetapi juga fasilitas dan layanan non-akademik yang mereka tawarkan sebagai bagian dari pengalaman mahasiswa. (Suyatno & Hastuti, 2022)

Fasilitas fisik, seperti bangunan perkuliahan, perpustakaan, laboratorium, dan fasilitas olahraga, memiliki dampak yang signifikan terhadap pengalaman belajar mahasiswa. Fasilitas yang

modern, nyaman, dan memadai dapat meningkatkan produktivitas akademik mahasiswa serta memberikan lingkungan yang mendukung pembelajaran dan pertumbuhan pribadi. Di sisi lain, fasilitas yang kurang memadai atau tidak terawat dapat menghambat kemampuan perguruan tinggi untuk menarik dan mempertahankan mahasiswa.(William & Purba, 2020)

Selain fasilitas fisik, layanan komunikasi juga jadi faktor penting untuk membentuk kepuasan mahasiswa. Layanan akademik sert non-akademik, seperti bimbingan akademik, dukungan karir, layanan kesehatan, dan fasilitas administrasi, dapat berkontribusi secara signifikan terhadap kesejahteraan dan kesuksesan mahasiswa. Perguruan tinggi yang mampu memberikan layanan yang responsif, ramah, dan berkualitas akan membangun hubungan yang kuat dengan mahasiswa dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap institusi.(Lisdiana et al., 2023)

Mahasiswa saat ini memiliki harapan yang tinggi terhadap pengalaman mereka selama masa kuliah. Mereka menginginkan tidak hanya pendidikan yang berkualitas tetapi juga lingkungan belajar yang memotivasi, inklusif, dan memenuhi kebutuhan mereka secara holistik. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu terus berinovasi dalam menyediakan fasilitas dan layanan yang sesuai dengan perkembangan zaman dan ekspektasi mahasiswa.(Prasetyo et al., 2021)

Dalam menghadapi tantangan yang kompleks ini, evaluasi terhadap fasilitas dan layanan komunikasi menjadi krusial. Perguruan tinggi perlu secara terus-menerus memantau dan mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa serta mengidentifikasi area-area di mana perbaikan diperlukan. Dengan pendekatan yang proaktif terhadap perbaikan berkelanjutan, perguruan tinggi dapat memastikan bahwa mereka tetap relevan dan kompetitif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa masa kini dan mendatang.(Nurmala et al., 2022)

Penelitian ini juga memiliki nilai strategis dalam menginformasikan pengelolaan sumber daya dan alokasi anggaran di Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana fasilitas serta layanan komunikasi yang disediakan memengaruhi kepuasan mahasiswa, universitas dapat mengalokasikan sumber daya mereka dengan lebih efisien untuk meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa. Ini dapat mencakup investasi lebih lanjut dalam perbaikan infrastruktur yang kritis atau peningkatan layanan komunikasi tertentu yang diidentifikasi sebagai area yang perlu perbaikan.(Kurniawan & Soliha, 2022)

Penting untuk menekankan bahwa penelitian ini bukan hanya tentang mengejar kepuasan mahasiswa sebagai tujuan akhir, tetapi juga tentang memperbaiki kualitas pendidikan secara keseluruhan. Dengan meningkatkan kepuasan mahasiswa, universitas tidak hanya menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik bagi mahasiswa saat ini, tetapi juga berkontribusi pada pembangunan masa depan masyarakat yang didorong oleh pengetahuan dan inovasi. Dengan demikian, penelitian ini mempunyai dampak yang jauh lebih luas dari sekedar memenuhi kebutuhan internal universitas, tetapi juga terkait dengan peran universitas dalam pembangunan sosial dan ekonomi secara lebih luas.(Wulandari et al., 2022)

Literatur Review

Kepuasan

Kepuasan mahasiswa merupakan kepuasan yang di rasakan oleh mahasiswa terhadap pengalaman mereka selama masa studi di perguruan tinggi atau lembaga pendidikan tertentu. Ini mencakup evaluasi mahasiswa terhadap kualitas pendidikan, fasilitas fisik, kualitas layanan,

lingkungan belajar, serta dukungan akademik dan non-akademik yang mereka terima selama studi mereka.(Maulidiah et al., 2023)

Aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan mahasiswa meliputi kualitas pengajaran dan pembelajaran, di mana mahasiswa menilai keefektifan metode pengajaran, kejelasan materi, dan dukungan dari dosen dan staf akademik. Faktor lainnya termasuk fasilitas fisik, seperti bangunan perkuliahan, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas olahraga, yang memunyai peran penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan memadai.(Alana & Putro, 2020)

Selain itu, layanan komunikasi juga berperan dalam kepuasan mahasiswa, seperti responsifitas staf administrasi, kemudahan akses ke informasi dan layanan pendukung, serta dukungan konseling dan karir yang diberikan kepada mahasiswa. Faktor-faktor ini, bersama dengan aspek sosial dan ekstrakurikuler, seperti kegiatan kemahasiswaan dan kesempatan untuk berpartisipasi dalam organisasi dan acara kampus, juga dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa.

Evaluasi kepuasan mahasiswa dapat dilakukan melalui survei kepuasan, wawancara, atau umpan balik langsung dari mahasiswa. Perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya berusaha untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai bagian dari upaya mereka untuk memberikan pengalaman pendidikan yang berkualitas dan mempersiapkan mahasiswa untuk sukses di masa depan. Mahasiswa yang merasa puas dengan pengalaman mereka cenderung menjadi duta merek yang baik bagi institusi mereka, sementara kepuasan yang rendah dapat berdampak negatif pada citra dan reputasi lembaga pendidikan tersebut. Oleh sebab itu, penting untuk lembaga pendidikan dalam memantau dan meningkatkan pengalaman mahasiswa mereka untuk memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa masa kini dan mendatang.(Septianing & Farida, 2021)

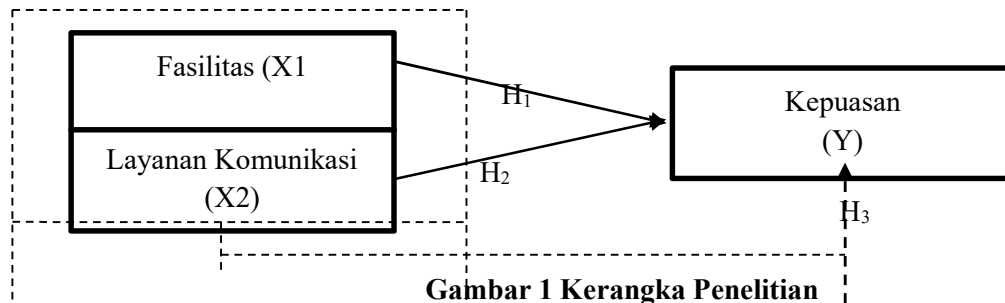
Fasilitas

Fasilitas merujuk pada segala bentuk sarana, prasarana, dan perlengkapan yang disediakan oleh suatu organisasi untuk mendukung aktivitas atau layanan yang mereka tawarkan. Dalam konteks institusi pendidikan, fasilitas mencakup beragam elemen yang mendukung proses belajar-mengajar dan kegiatan mahasiswa.(Suhardi et al., 2022). Fasilitas adalah segala bentuk sumber daya fisik, infrastruktur, atau pelayanan yang disediakan untuk mendukung aktivitas atau kegiatan tertentu. Dalam berbagai konteks, konsep fasilitas dapat mencakup berbagai hal, mulai dari bangunan dan ruang fisik, peralatan, layanan pendukung, hingga aksesibilitas dan kemudahan penggunaan. Secara umum, fasilitas bertujuan untuk memfasilitasi atau memudahkan pelaksanaan suatu tindakan, proses, atau kegiatan dengan memberikan akses yang diperlukan atau lingkungan yang mendukung. Contoh fasilitas meliputi gedung perkantoran, ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, fasilitas olahraga, transportasi umum, hingga layanan kesehatan dan keamanan. Dalam konteks bisnis, fasilitas juga bisa merujuk pada fasilitas produksi, gudang, atau tempat penyimpanan yang digunakan untuk memproduksi atau menyimpan barang atau layanan. Dengan demikian, konsep fasilitas sangat luas dan dapat bervariasi tergantung pada konteks dan kebutuhan spesifik dari suatu aktivitas atau proses.(Suyatno & Hastuti, 2022)

Layanan Komunikasi

Layanan komunikasi merujuk pada berbagai jenis layanan yang memungkinkan individu atau organisasi untuk bertukar informasi melalui berbagai media. Ini mencakup layanan telekomunikasi, seperti panggilan telepon dan pesan teks, serta layanan internet, termasuk email, media sosial, dan konferensi video. Layanan ini bisa disediakan oleh berbagai penyedia, termasuk

perusahaan telekomunikasi, penyedia layanan internet (ISP), dan platform digital. Layanan komunikasi penting untuk memfasilitasi komunikasi yang efektif dan efisien di era digital ini, baik untuk keperluan pribadi, bisnis, maupun pemerintahan. (William & Purba, 2020)



Hipotesis Penelitian

H₁ : Fasilitas memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar

H₂ : Diduga Layanan Komunikasi memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar

H₃ : Diduga Fasilitas dan Layanan Komunikasi memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar

Metode Penelitian

Model penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, pengumpulan data primer melalui survei menggunakan kuesioner. Populasi studi terdiri dari 838 Mahasiswa Stambuk 2023 di Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin karena populasi lebih dari 100 orang.

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d² = presisi yang diambil 10%

$$n = \frac{838}{838 \times 0.1^2 + 1}$$

$$= 89$$

Jadi, sampel dalam penelitian ini yaitu 89 orang.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner, sedangkan data tambahan berasal dari berbagai sumber seperti literatur dan penelitian terdahulu. Validitas dan reliabilitas data dievaluasi karena penggunaan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Analisis data kuantitatif menggunakan SPSS versi 26. (Ramdhan, 2021)

Hasil dan Pembahasan

Validitas adalah mengukur kecermatan instrumen. Uji validitas tujuannya adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2017).

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Data

Variabel	No	rhitung	rtabel	Keterangan
Fasilitas	X1.1	0,847	0,208	Valid
	X1.2	0,881	0,208	Valid
	X1.3	0,868	0,208	Valid
	X1.4	0,923	0,208	Valid
	X1.5	0,878	0,208	Valid
	X1.6	0,872	0,208	Valid
	X1.7	0,885	0,208	Valid
	X1.8	0,785	0,208	Valid
	X1.9	0,753	0,208	Valid
Layanan Komunikasi	X2.1	0,649	0,208	Valid
	X2.2	0,620	0,208	Valid
	X2.3	0,733	0,208	Valid
	X2.4	0,820	0,208	Valid
	X2.5	0,657	0,208	Valid
	X2.6	0,666	0,208	Valid
	X2.7	0,660	0,208	Valid
	X2.8	0,699	0,208	Valid
	X2.9	0,441	0,208	Valid
Kepuasan	Y.1	0,642	0,208	Valid
	Y.2	0,860	0,208	Valid
	Y.3	0,647	0,208	Valid
	Y.4	0,852	0,208	Valid
	Y.5	0,814	0,208	Valid
	Y.6	0,745	0,208	Valid
	Y.7	0,376	0,208	Valid
	Y.8	0,337	0,208	Valid
	Y.9	0,323	0,208	Valid

Berdasarkan hasil dari uji validitas diatas bahwa semua variabel nilai r hitung $>$ r tabel, hal ini menunjukkan bahwa butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang ingin diukur, atau dapat dikatakan pernyataan tersebut semuanya valid. Artinya semua item pertanyaan mampu mengukur variabel fasilitas, layanan komunikasi dan komunikasi

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai konsistensi apabila digunakan berkali-kali pada waktu berbeda-beda, tetapi hasilnya sama. Uji reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. *Taraf* signifikan digunakan 5%. Jika r hitung (r alpha) > r tabel, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Sugiyono (2017) menyebutkan bila r hitung (r alpha) > 0.600 maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Koefisien Alpha	Status
Fasilitas	0,954	0,600	Reliabel
Layanan Komunikasi	0,841	0,600	Reliabel
Kepuasan	0,821	0,600	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 2 tersebut dengan menggunakan ujistatistik Cronbach Alpha (α), menunjukan bahwa semua variabel memiliki Cronbach Alpha > 0,60. Hal tersebut menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel fasilitas, layanan komunikasi dan kepuasan tersebut adalah reliabel.

Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas data dikatakan normal, apabila nilai signifikan > 0,05 pada ($P > 0,05$). Sebaliknya, apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ($P < 0,05$) maka data dikatakan tidak normal (Sugiyono, 2017).

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.13217917
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.060
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel diketahui bahwa nilai signifikansinya sebesar 0,200. Karena tingkat signifikansi $0,200 > 0,05$. Maka model regresi yang digunakan tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016) tujuan uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.336	3.589			
	Fasilitas	.391	.182	.371	.535	1.869
	Layanan Komunikasi	.358	.128	.483	.535	1.869

a. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil pengujian multikolinieritas pada tabel 4 tersebut menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan sebagai prediktor model regresi menunjukkan nilai VIF yang cukup kecil, dimana semuanya berada dibawah 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,10. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2016) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual atau dari pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Data dikatakan homoskedastisitas atau bebas dari heteroskedastisitas jika signifikansi pada abs_res yang dihasilkan adalah lebih besar dari 0.05.

Tabel 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.103	1.943		-.053	.958
	Fasilitas	.033	.057	.123	.582	.564
	Layanan Komunikasi	.041	.074	.117	.556	.581

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 5 tersebut dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel lingkungan bisnis ($0.564 > 0,05$), variabel strategi operasi ($0,581 > 0,05$) semua menunjukkan nilai signifikan lebih dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa di dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.336	3.589		3.159	.003
	Fasilitas	.391	.182	.371	2.150	.039
	Layanan Komunikasi	.358	.128	.483	2.797	.009

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel 2, analisis regresi berganda menunjukkan keterkaitan serta dampak, atau kekurangan dampak, dari variabel independen terhadap variabel dependen, dengan persamaan regresi yang dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = 11,336 + 0,391X_1 + 0,358X_2$$

Uji Hipotesis

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

1. Bila nilai signifikan $t < 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Bila nilai signifikan $t > 0,05$ maka H_0 diterima, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 7. Hasil Uji Parsial

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11.336	3.589		3.159	.003
	Fasilitas	.391	.182	.371	2.150	.039
	Layanan Komunikasi	.358	.128	.483	2.797	.009

a. Dependent Variable: Kepuasan

Rumus t Tabel yaitu:

$Df = n - k$; alpha

Keterangan:

Df = degree of freedom

n = jumlah responden

k = jumlah variabel penelitian

$Df = 89 - 3$; 0.05

= 86 ; 0.05

= 1.663

Berdasarkan hasil pengujian parsial pada tabel 3 untuk uji t yaitu:

1. variabel fasilitas (X_1) menunjukkan nilai t hitung sebesar $2,150 > 1,663$ dengan tingkat signifikansi 0,039. Dikarenakan nilai t hitung 2,150 melebihi nilai t tabel 1,663 dan tingkat

signifikansi 0,039 kurang dari 0,05, maka hipotesis pertama diterima, menunjukkan bahwa fasilitas memiliki dampak terhadap kepuasan.

- variabel layanan komunikasi (X2), nilai t hitung adalah $2,797 > 1,663$ dengan tingkat signifikansi 0,009. Karena nilai t hitung 2,797 melebihi nilai t tabel 1,663 dan tingkat signifikansi 0,009 kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa layanan komunikasi memengaruhi kepuasan mahasiswa.

Uji Simultan

Pengujian secara simultan yaitu untuk melihat besarnya pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

Penguji hipotesis adalah:

Ho = Fasilitas dan Layanan Komunikasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan

Ha = Fasilitas dan Layanan Komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen dari suatu persamaan regresi. Pengambilan keputusan melalui program SPSS Statistik Parametrik sebagai berikut:(Ghozali, 2016)

- Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang lemah antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Tabel 8 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	488.608	2	244.304	23.716	.000 ^b
	Residual	412.043	86	10.301		
	Total	900.651	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Layanan Komunikasi, Fasilitas

Berdasarkan tabel 8 diperoleh nilai F hitung sebesar 23,716 dengan signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan nilai F tabel pada tingkat signifikansi 5% dengan persamaan:

$$F_{tabel} = n - k - 1 ; k$$

$$= 89 - 2 - 1 ; 2$$

$$= 86 ; 2$$

$$= 3,10$$

Berdasarkan hasil analisis dari tabel 4, didapatkan nilai F hitung sebesar $60,589 > 3.10$ dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi 0,000 lebih rendah dari ambang batas yang telah ditetapkan sebesar 0,05, dapat dinyatakan bahwa variabel independen, yaitu fasilitas dan layanan komunikasi secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia dari lembaga pendidikan, bersama dengan layanan komunikasi yang diberikan, secara kolektif memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengalaman belajar mereka.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.874 ^a	.764	.752	3.274
a. Predictors: (Constant), Layanan Komunikasi, Fasilitas				
b. Dependent Variable: Kepuasan				

Dari hasil analisis tabel 5, uji koefisien determinasi (R^2) yang disajikan melalui Adjusted R Square menunjukkan angka sebesar 0,752. Hal ini menunjukkan bahwa sekitar 75,2% dari variasi dalam variabel Kepuasan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Fasilitas (X1) dan Layanan Komunikasi (X2). Sementara itu, sekitar 24,8% dari variasi yang tersisa dalam variabel Kepuasan (Y) mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan

Fasilitas yang disediakan oleh sebuah perguruan tinggi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Fasilitas yang modern, nyaman, dan memadai dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif serta meningkatkan pengalaman mahasiswa secara keseluruhan. Misalnya, bangunan perkuliahan yang dilengkapi dengan fasilitas multimedia dan ruang diskusi. Selain itu, fasilitas seperti perpustakaan yang lengkap dengan koleksi buku dan sumber informasi digital, serta fasilitas olahraga dan rekreasi yang memadai, dapat membantu mahasiswa dalam menjaga keseimbangan antara akademik dan gaya hidup sehat. Dengan demikian, investasi dalam fasilitas yang memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa dapat berkontribusi secara positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap institusi perguruan tinggi tersebut. (Maryati & Husda, 2020)

Namun demikian, penting juga untuk diingat bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya ditentukan oleh keberadaan fasilitas fisik semata, tetapi juga oleh kualitas pengelolaan dan pemanfaatan fasilitas tersebut. Faktor seperti kebersihan, perawatan, dan aksesibilitas fasilitas dapat memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap nilai dan manfaat yang mereka dapatkan dari lingkungan belajar mereka. Oleh SEBAB itu, penting bagi perguruan tinggi untuk tidak hanya membangun fasilitas yang memadai, tetapi juga untuk mengelola fasilitas tersebut dengan baik dan memberikan perhatian yang cukup terhadap pemeliharaan dan peningkatan kontinu. Dengan demikian, pengaruh fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa dapat maksimal saat fasilitas tersebut dikelola dan dimanfaatkan secara efektif untuk mendukung tujuan pendidikan dan kesejahteraan mahasiswa. (Septianing & Farida, 2021)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Hal ini berarti, semakin baik fasilitas, maka kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat

Pengaruh Layanan Komunikasi Terhadap Kepuasan

Pengaruh layanan komunikasi terhadap kepuasan mahasiswa sangat penting dalam menciptakan pengalaman akademik yang positif dan produktif. Komunikasi yang efektif antara dosen, staf administrasi, dan mahasiswa membantu menciptakan lingkungan belajar yang lebih terorganisir dan

mendukung. Informasi yang jelas mengenai jadwal kuliah, materi pelajaran, dan tugas-tugas akademik mengurangi kebingungan dan stres di kalangan mahasiswa, sehingga mereka dapat fokus pada studi mereka. Respons cepat terhadap pertanyaan dan kekhawatiran mahasiswa menunjukkan bahwa universitas peduli terhadap kesejahteraan dan kebutuhan akademik mereka, yang meningkatkan rasa dihargai dan didukung.

Empati dan keterlibatan dalam interaksi komunikasi, baik melalui email, platform e-learning, atau pertemuan tatap muka, juga meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan menunjukkan bahwa staf pengajar memahami tantangan yang mereka hadapi. Konsistensi dalam pesan yang disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi (seperti situs web universitas, media sosial, dan platform pengumuman) membantu mahasiswa tetap terinformasi dan mengurangi kebingungan yang mungkin timbul dari informasi yang bertentangan.

Selain itu, personalisasi dalam komunikasi, seperti penyesuaian bimbingan akademik berdasarkan kebutuhan individual mahasiswa, menunjukkan bahwa universitas menghargai setiap mahasiswa sebagai individu. Penggunaan teknologi modern, seperti portal mahasiswa dan aplikasi mobile, juga mempermudah akses informasi dan layanan kampus, meningkatkan kenyamanan dan efisiensi.

Transparansi dalam komunikasi, termasuk penjelasan yang jelas mengenai kebijakan akademik, biaya kuliah, dan prosedur administrasi, juga penting untuk membangun kepercayaan dan hubungan positif dengan mahasiswa. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara universitas dan mahasiswa berhubungan erat dengan tingkat kepuasan mahasiswa, yang dapat berkontribusi pada retensi mahasiswa yang lebih tinggi dan keberhasilan akademik yang lebih baik. (Septianing & Farida, 2021)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hal ini berarti semakin tinggi layanan komunikasi kepuasan akan meningkat

Pengaruh Fasilitas dan Layanan Komunikasi Terhadap Kepuasan

Pengaruh fasilitas dan layanan komunikasi terhadap kepuasan mahasiswa merupakan faktor krusial dalam membentuk persepsi mahasiswa terhadap pengalaman mereka di perguruan tinggi. Fasilitas yang modern, fungsional, dan memadai, bersama dengan layanan komunikasi yang responsif, ramah, dan berkualitas, dapat secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap institusi mereka. Misalnya, fasilitas fisik seperti bangunan perkuliahan yang dilengkapi dengan teknologi terkini dan ruang studi yang nyaman dapat meningkatkan kenyamanan dan efektivitas belajar mahasiswa. Di sisi lain, layanan komunikasi yang baik, seperti dukungan akademik yang tersedia, proses pendaftaran yang mudah, dan komunikasi yang jelas, dapat membantu mahasiswa merasa didukung dan dihargai oleh institusi mereka. (Nurmala et al., 2022)

Lebih lanjut, pengaruh positif fasilitas dan layanan komunikasi terhadap kepuasan mahasiswa juga dapat memiliki dampak yang luas bagi reputasi dan daya saing perguruan tinggi. Mahasiswa yang merasa puas dengan lingkungan belajar dan pelayanan yang mereka terima cenderung menjadi duta merek yang baik bagi institusi mereka, memberikan rekomendasi kepada calon mahasiswa potensial, dan meningkatkan citra perguruan tinggi. Sebaliknya, ketidakpuasan mahasiswa dapat menyebabkan dampak negatif, seperti penurunan jumlah pendaftar dan reputasi yang tercoreng. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu secara terus-menerus memantau dan meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan mereka agar tetap relevan dan kompetitif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa masa kini dan mendatang. Dengan demikian, pengembangan strategi yang berorientasi pada

peningkatan fasilitas dan layanan komunikasi merupakan langkah krusial dalam menciptakan lingkungan belajar yang memuaskan dan berkelanjutan bagi mahasiswa. (Lisdiana et al., 2023)
Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel fasilitas dan layanan komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Kesimpulan

Kesimpulan mengenai pengaruh fasilitas dan layanan komunikasi terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar menunjukkan bahwa kedua faktor ini memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Fasilitas yang memadai, seperti ruang kelas yang nyaman, perpustakaan yang lengkap, laboratorium yang canggih, dan akses internet yang baik, memberikan dukungan fisik yang dibutuhkan mahasiswa untuk belajar secara efektif. Di sisi lain, layanan komunikasi, termasuk komunikasi yang efektif, respons cepat terhadap kebutuhan mahasiswa, dukungan administratif yang efisien, dan interaksi yang empatik dari staf dan dosen, meningkatkan pengalaman akademik secara keseluruhan.

Fasilitas yang baik memastikan bahwa mahasiswa memiliki lingkungan yang kondusif untuk belajar, sementara layanan berkualitas memastikan bahwa mereka merasa didukung dan dihargai oleh universitas. Kedua elemen ini saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman pendidikan yang positif. Penelitian empiris di universitas tersebut mungkin menunjukkan bahwa peningkatan dalam fasilitas dan layanan secara langsung berkontribusi pada kepuasan yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan retensi mahasiswa dan prestasi akademik. Dengan demikian, Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar perlu terus berinvestasi dalam perbaikan fasilitas dan peningkatan layanan komunikasi untuk memastikan kepuasan mahasiswa yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 5(2), 180–194.
- Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan di sari ater hot springs resort ciater. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 18–25.
- Fadillah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125–139.
- Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 348–358.
- Lisdiana, I., Prasetyo, I., & Hartati, C. S. (2023). Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 50–63.
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada holiday hotel di kota batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 20–27.

- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737.
- Nurmala, N., Sullaida, S., & Damanhur, D. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 23(2), 73–78.
- Prasetyo, M. D., Susanto, S., & Maharani, B. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Pada Pelanggan Barbershop Pojur Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), 23–32.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Septianing, A. D., & Farida, N. (2021). Pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan Terhadap niat berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung (Studi obyek wisata Goa Kreo Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 781–792.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41.
- Suyatno, R., & Hastuti, M. A. S. W. (2022). PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (Studi pada Wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung). *Jurnal Edueco*, 5(2), 133–142.
- William, W., & Purba, T. (2020). Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mazda di kota batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1).
- Wulandari, A., Cakranegara, P. A., Widjajanti, W. W., & Vergara, A. Y. L. (2022). Pengaruh fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(11), 5339–5344.