

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KAMPUS TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN**

**(STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNIRA MALANG)**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA**



**UNIVERSITAS ISLAM  
RADEN RAHMAT**

Disusun oleh  
**Eko Cahyono**  
**(1761201857)**

**UNIVERSITAS ISLAM  
RADEN RAHMAT**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT  
MALANG  
2024**

**HALAMAN JUDUL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KAMPUS TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN**

**(STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNIRA MALANG)**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA**



Disusun oleh  
**Eko Cahyono**  
**(1761201857)**

**UNIVERSITAS ISLAM  
RADEN RAHMAT**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT  
MALANG  
2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM RADEN RAHMAT

UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS *Inspiring, Excellent, Humble*

### TANDA PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan  
Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Unira Malang)  
Disusun oleh : Eko Cahyono  
NIM : 1761201057  
Prodi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan di depan tim penguji

Malang, 17 Mei 2024

Mengetahui dan menyetujui.

Kaprodi,

**Adita Nafisa S.E., M.M.**  
NIDN. 17240068802

Pembimbing,

**Sinollah S.Sos., M.A.B.**  
NIDN. 0720057401

UNIVERSITAS ISLAM  
**RADEN RAHMAT**

Lantai II, Gedung K.H. Mahmud Zubaidi, Jalan Raya Mojosari 02, Kepanjen – Malang Jawa Timur  
Telp. (0341) 300099 – Kode POS. 65163 Email: [radenrahmat@uniramalang.ac.id](mailto:radenrahmat@uniramalang.ac.id) Website: <http://www.uniramalang.ac.id>

## HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

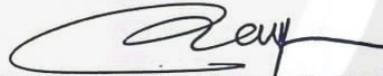
### TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI, PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG:

NAMA : Eko cahyono  
NIM : 1761201057  
HARI : Selasa  
TANGGAL : 16 juli 2024  
JUDUL : Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan konsumen ( studi kasus pada mahasiswa unira malang)

### DINYATAKAN LULUS

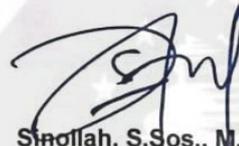
#### MAJELIS PENGUJI



Dr. M. Yusuf Azwar Anas, S.E., M.M  
NIDN. 0713047901



Ismi Iftikad, S.Pd., M.M.Sc., M.Ec  
NIDN. 0704048907



Sinollah, S.Sos., M.AB  
NIDN. 0720057401

MENGESAHKAN,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Raden Rahmat Malang  
Dekan,



Dr. M. Yusuf Azwar Anas, S.E., M.M  
NIDN. 0713047901

*“ Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidup saya yaitu orang tua saya, Ayahanda Sarnam tercinta dan Almh. Ibunda Temu tersayang, Serta Istriku Hidayati dan Anakku Mohammad Rafasya Aditya. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat, dan doa terbaik yang tidak pernah berhenti diberikan kepadaku. Aku selamanya bersyukur dengan keberadaan orangtua dalam penyemangat hidupku ”*

UNIVERSITAS ISLAM  
RADEN RAHMAT

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003 Pasal 25 ayat (2) yang berbunyi: lulusan Perguruan Tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi atau vokasi terbukti melakukan penjiplakan maka gelar akan dicabut dan Pasal 70 yang berbunyi: lulusan Perguruan Tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Malang, 15 Mei 2024

Yang menyatakan



  
Eko Cahyono

**ABSTRAKSI**

**Cahyono, Eko. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Unira Malang)*. Skripsi. Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Raden Rahmat Malang. (Pembimbing: Sinollah S.Sos., M.A.B.)**

Perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan diwajibkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal yang mampu menciptakan kepuasan kepada mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau dan mengkaji secara mendalam terkait kualitas pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode *ex post facto* dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif pada penelitian yang memiliki wujud nilai angka dan cara analisis memakai statistik bentuk deskriptif, dengan subjek penelitian mahasiswa strata 1 Universitas Islam Raden Rahmat Malang. Hasil penelitian menunjukkan 1) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, 2) terdapat pengaruh fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa, 3) terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa.

**Kata kunci: kualitas layanan, fasilitas kampus, kepuasan konsumen**



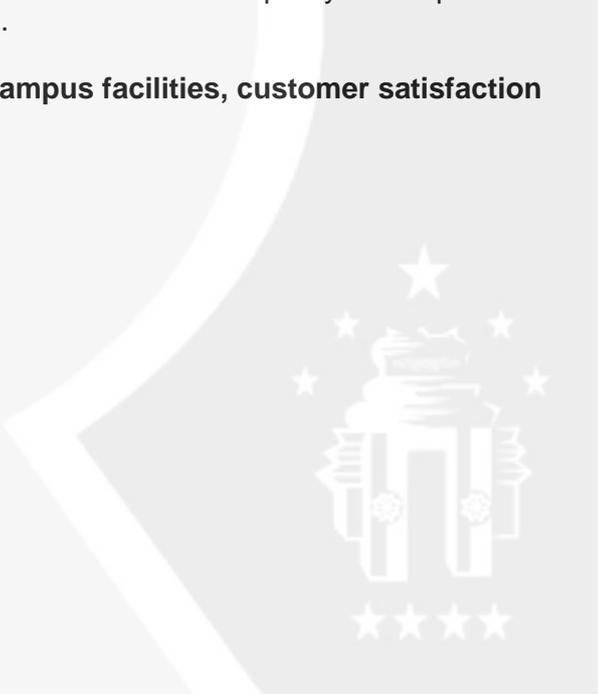
UNIVERSITAS ISLAM  
**RADEN RAHMAT**

**ABSTRACT**

**Cahyono, Eko. 2024. *The Influence of Service Quality and Campus Facilities on Consumer Satisfaction (Case Study of Unira Malang Students)*. Thesis. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Raden Rahmat Islamic University, Malang. (Supervisor: Sinollah S.Sos., M.A.B.)**

Universities as institutions providing educational services are required to provide maximum services that can create satisfaction for students. This research aims to review and examine in depth the quality of campus services and facilities on student satisfaction. This research uses an ex post facto method with a quantitative approach. A quantitative approach to research that takes the form of numerical values and the analysis method uses descriptive statistics, with the research subjects being undergraduate students at the Universitas Islam Raden Rahmat Malang. The research results show 1) there is an influence of service quality on student satisfaction, 2) there is an influence of campus facilities on student satisfaction, 3) there is an influence of the quality of campus services and facilities on student satisfaction.

**Key words: service quality, campus facilities, customer satisfaction**



UNIVERSITAS ISLAM  
**RADEN RAHMAT**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Mahasiswa UNIRA Malang)”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian laporan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, semangat, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak K.H. Imron Rosyadi Hamid, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Islam Raden Rahmat yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada mahasiswa yang melaksanakan skripsi.
2. Bapak Yusuf Azwar Anas, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengarahkan dan mendukung saya dalam melaksanakan skripsi.
3. Ibu Adita Nafisa, S.E., M.M selaku Ketua Progam Studi Manajemen yang telah memberi arahan dan dukungan terhadap pelaksanaan skripsi sehingga berjalan dengan lancar.
4. Bapak Sinollah S.Sos., M.A.B. selaku pembimbing yang telah memberikan seluruh tenaga, ilmu, fikiran, persetujuannya untuk membimbing, dan membantu menyelesaikan penyusunan penelitian pada skripsi saya dari awal hingga akhir.

5. Bapak/ibu penguji yang telah memberikan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan kepada saya.
6. Bapak/Ibu dosen Universitas Islam Raden Rahmat yang telah memberikan dedikasinya untuk menyalurkan ilmunya selama perkuliahan.
7. Civitas akademika Universitas Islam Raden Rahmat Malang yang telah memberikan izin, bantuan dan ikut berperan dalam penelitian skripsi yang saya lakukan.
8. Kepada istriku Hidayati tercinta dan anakku Mohammad Rafasya Aditya tersayang, terima kasih atas segala dukungan dan pengertiannya selama ayah (penulis) mengenyamb bangku kuliah hingga menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Sujud dan terima kasih yang dalam saya persembahkan kepada orang tua Bapak Sarnam dan Almh. Ibu Temu tercinta, atas dukungan dan semangat yang diberikan kepada saya, serta do'a sehingga saya dapat melaksanakan skripsi dengan lancar.
10. Teman-teman mahasiswa seperjuangan di Prodi Manajemen Universitas Islam Raden Rahmat Malang yang selalu menyemangati satu sama lain.  
Serta tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak atas dukungan, do'a dan bantuannya yang belum sempat kami cantumkan nama dalam laporan skripsi ini.

Malang, April 2024

Eko Cahyono

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kajian Empiris.....	9
2.2. Kajian Teori.....	17
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	29
2.4. Kerangka Pemikiran.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Rancangan Penelitian.....	33
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.3. Variabel Penelitian.....	34
3.4. Populasi dan Sampel.....	37
3.5. Instrumen Penelitian.....	38
3.6. Uji Instrumen.....	39
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.8. Analisis Uji Asumsi Klasik.....	42
3.9. Teknik Analisis Data.....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
4.3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	53
4.4. Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	55
4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58
4.6. Hasil Uji Hipotesis.....	61
4.7. Pembahasan.....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran.....	71
<b>Daftar Pustaka</b> .....	<b>72</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Hal
2.1	: Model hipotesis.....	32
3.1	: Desain penelitian .....	33
4.1	: Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	60



UNIVERSITAS ISLAM  
**RADEN RAHMAT**

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Hal
2.1	: Perbandingan peneliti terdahulu .....	15
2.2	: Perbandingan peneliti terdahulu (lanjutan).....	16
3.1	: Skor kuisisioner penelitian.....	39
4.1	: Deskripsi Hasil Skor Empirik .....	54
4.2	: Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	55
4.3	: Hasil Uji Validitas Fasilitas Kampus .....	56
4.4	: Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa .....	56
4.5	: Hasil Uji Reliabilitas .....	57
4.6	: Uji Normalitas .....	58
4.7	: Hasil Uji Multikolinearitas .....	59
4.8	: Hasil Analisis Linier Berganda .....	61
4.9	: Hasil Uji t (Parsial) .....	62
4.10	: Hasil Uji F (Simultan) .....	63
4.11	: Hasil Uji R <sup>2</sup> (Koefisien Determinasi) .....	64



UNIVERSITAS ISLAM  
RADEN RAHMAT

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Keterangan	Hal
1	: Riwayat Hidup .....	77
2	: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	78
3	: Kuisisioner penelitian .....	79
4	: Data Hasil Penelitian .....	81
5	: Frekuensi Jawaban Responden .....	88
6	: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	89
7	: Hasil Uji Regresi .....	95
8	: Hasil Uji Asumsi Klasik .....	96
9	: Dokumentasi .....	97

r

UNIVERSITAS ISLAM  
RADEN RAHMAT

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perguruan Tinggi sebagai suatu lembaga penyedia jasa pendidikan diwajibkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal yang mampu menciptakan kepuasan serta loyalitas bagi pengguna jasanya, yang kemudian otomatis memberikan kemajuan kepada Perguruan Tinggi tersebut. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, serta membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan (Tjiptono, 2019).

Apabila kita berbicara tentang persaingan, maka berlaku hukum siapa yang pandai memoles dan mengemas diri itulah yang akan dilirik dan dipinang oleh konsumen. Salah satu cara mengemas diri adalah membenahi tampilan fisik. Penampilan gedung, tempat pelayanan administrasi yang nyaman, ruangan perkuliahan yang representatif, dukungan teknologi canggih, kelengkapan buku dipergustakaan, maupun kenyamanan dalam ruangan baca, ada sarana ibadah yang mencukupi, dan lain-lain. Kesemuanya ini dapat mempengaruhi calon mahasiswa dalam memilih sebuah perguruan tinggi (Kurbani, 2017).

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga penyelenggaraan pendidikan tinggi yang turut serta dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan adalah salah satu industri paling penting dan memainkan peran penting dalam pembangunan nasional (Dib & Alnazer, 2018) dan ekonomi (Kundi & Khan, 2018). Seperti halnya pendidikan, institusi pendidikan juga memainkan

peran penting (Kundi & Khan, 2018). Perguruan tinggi memiliki peran dalam pengembangan ekonomi, sosial, dan budaya (Keshavarzi & Ahmadi, 2018) (Mohammadi & Mohammadi, 2018). Untuk itu, perguruan tinggi mempunyai tanggung jawab bagi kemajuan suatu bangsa. Hal ini dikarenakan majunya suatu bangsa ditentukan oleh pendidikan, maka dari itu pendidikan dapat dikatakan sebagai fondasi bagi suatu negara (Kurbani, 2017). Perguruan tinggi sekarang dihadapkan pada keputusan yang sulit selain mereka harus tetap bersaing dengan perguruan tinggi negeri ia juga harus bersaing dengan perguruan tinggi swasta lainnya yang sekarang saling berlomba menawarkan produk-produk pendidikan yang semakin kompetitif. Hal ini akan berpengaruh pada penurunan jumlah mahasiswa pada suatu lembaga perguruan tinggi swasta tertentu (Kurbani, 2017).

Hal ini sangat mengingatk akhir-akhir ini kualitas layanan, kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Tjiptono, 2018). Pendidikan perguruan tinggi sering mendapatkan sorotan dan kritikan dari berbagai pihak karena dianggap memiliki kinerja yang buruk. Misalnya, staf akademik dan dosen yang sering tidak hadir, pelayanan yang tidak ramah dan fasilitas belajar yang tidak memuaskan bahkan kekurangan kualitas tenaga pengajar yang kompeten dalam memberikan mata kuliah, keadaan ini semakin diperparah dengan diskriminasi dari pihak universitas terhadap fakultas-fakultas tertentu dalam lingkup universitas itu sendiri (Handayani, 2020).

Kualitas pelayanan adalah suatu strategi dasar bisnis atau spesifikasi yang menghasilkan barang dan jasa yang membuat konsumen secara mudah terpenuhi kebutuhan dan kepentingannya Melalui layanan yang baik, cepat, teliti, dan akurat dapat menciptakan kepuasan (Handayani, 2020). Memberikan layanan yang dapat memberikan kepuasan bukanlah hal yang mudah, sering

juga ditemukan masalah pada pelaksanaan yang membuat konsumen tidak nyaman. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen di tentukan oleh kualitas barang atau jasa yg dikehendaki, sehingga kualitas layanan menjadi prioritas utama bagi setiap lembaga pendidikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing lembaga pendidikan tersebut. Dikarenakan konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian dan realisasi jasa tersebut (Handayani, 2020).

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan (Daradjat, 2018). Sedangkan menurut Subroto (2018) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Menurut Tjiptono (2019) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi konsumen dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata konsumen. Menurut Tjiptono (2019) indikator fasilitas ada enam, yaitu pertimbangan, perencanaan ruangan, perlengkapan/perabotan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, dan unsur pendukung.

Penelitian Frisdiantara dan Graha (2018), menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dan terakhir Sukandi (2018) menyatakan hasil dari penelitian bahwa hubungan antara fasilitas yang diberikan pihak universitas dengan kepuasan mahasiswa ternyata hanya sebagian kecil yang menganggap adanya hubungan. Penelitian dari Hanifa (2018) menyatakan terdapat pengaruh signifikan positif antara persepsi mahasiswa tentang sarana

prasarana perkuliahan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa. Di dalam penelitian selanjutnya dari Iradawati (2018) menyatakan hasil bahwa variabel independen yang terdiri dari kualitas layanan administrasi, fisik kampus secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa.

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin *satis* (artinya cukup baik, memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Suharno dan Retnoningsih (2018) mengungkapkan kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya. Kepuasan merupakan sebuah tingkatan dari perasaan seorang baik senang atau tidak setelah mendapatkan hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya Oliver (2018). Kotler (2017) Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk/jasa yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Hal ini senada dengan Rustami (2019) yang mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetensi pendidik. Jika kinerja di bawah harapan maka konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang. Tujuan utama layanan adalah tercapainya kepuasan konsumen yang ditandai pemberian apresiasi baik dari konsumen (Handayani, 2020).

Pelayanan akademik yang bertujuan memperoleh kepuasan mahasiswa bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan dan ketidak berhasilan memuaskan sebagian besar mahasiswa. Seringkali program untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa membutuhkan biaya yang sangat besar, sedangkan dengan keterbatasan yang ada di Universitas Islam Raden Rahmat Malang harus dapat mengalakkan program guna meningkatkan kepuasan mahasiswa. Pelayanan akademik mulai dari melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT), pengambilan kartu hasil studi (KHS), kartu rencana studi (KRS) dan memberikan informasi lainnya. Untuk fasilitas pendidikan mulai dari ruang kelas yang nyaman dan aman, laboratorium komputer yang memadai, ruang perpustakaan yg tertata rapi dan bersih, serta ruang mushola yang nyaman.

Lembaga Universitas Islam Raden Rahmat Malang merupakan sebuah Perguruan Tinggi yang sebelumnya bernama Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiah. Hal ini dilakukan untuk mengakomodir tingginya minat masyarakat terhadap kampus ini. Saat masih bernama STIT. Namun dengan perubahan status menjadi Universitas pada tahun 2018, maka ada penambahan jurusan baru. Dari pihak kampus menjelaskan bahwa, masyarakat tidak perlu ragu meski di kampus ini masih banyak jurusan baru. Pihaknya memastikan jika dirinya akan menjaga kualitas dari segala aspek sehingga mahasiswa yang memilih jurusan di Universitas Islam Raden Rahmat Malang akan mendapatkan ilmu yang ditunjang sarana dan prasarana layaknya jurusan yang sudah lama.

Dari data survey terdapat jumlah mahasiswa Universitas Islam Raden Rahmat Malang dari tahun 2021-2022 mengalami peningkatan dan di tahun 2023 mengalami penurunan. Dalam penelitian ini peneliti ingin meneliti seluruh mahasiswa Universitas Islam Raden Rahmat Malang. Di harapkan dari pelayanan akademik dapat melayani mahasiswa dengan baik sehingga

mahasiswa dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Akademik tentunya harus tanggap, empati, handal dalam pelayanan dengan banyaknya jumlah mahasiswa setiap tahunnya. Fasilitas yang tersedia di kampus Universitas Islam Raden Rahmat Malang, dengan adanya fasilitas Kampus yang memadai dapat dijadikan sebagai pendukung mahasiswa dalam menambah minat semangat mahasiswa dalam belajar.

Berdasarkan observasi peneliti lakukan kepada mahasiswa di Universitas Islam Raden Rahmat, terdapat mahasiswa yang tidak puas terhadap pelayanan diberikan pihak akademik, mahasiswa merasakan pelayanan kurang tanggap, info yang di berikan kurang akurat dan juga harus menunggu lama saat ingin bertemu dengan pegawai akademik, dan terdapat sebagian mahasiswa yang cukup puas terhadap fasilitas pendidikan yang diberikan oleh pihak kampus, mahasiswa merasakan fasilitas yang diberikan oleh pihak kampus dalam mendukung proses belajar mengajar kurang memadai, mulai dari pendingin ruangan yang kurang memadai, dan ruangan perpustakaan yg kurang tertata dengan rapi.

Mengingat kepuasan mahasiswa itu sangat penting, maka untuk menanggulangi belum optimalnya kepuasan mahasiswa. Kepuasan Mahasiswa hal yang penting dalam penerapan kinerja pegawai di Universitas Islam Raden Rahmat, dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan bagi mahasiswa dalam pengurusan administratif, tinggi rendahnya kinerja setiap pegawai dalam memberikan pelayanan akan memberikan rasa puas dan ketidakpuasan dikalangan mahasiswa yang dilayani. Berdasarkan penjabaran paparan tersebut, peneliti tertarik untuk meninjau dan mengkaji lebih dalam tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada mahasiswa UNIRA MALANG), hal ini yang menjadikannya

ketertarikan tersendiri bagi peneliti untuk mengkaji dan meneliti secara mendalam.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah yang telah dipaparkan pada bagian latar belakang maka disusunlah rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen (Studi kasus mahasiswa di UNIRA Malang)?
2. Apakah fasilitas kampus berpengaruh terhadap kepuasan (Studi kasus mahasiswa di UNIRA Malang)?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas kampus berpengaruh terhadap kepuasan (Studi kasus mahasiswa di UNIRA Malang)?

## **1.3. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan pada bagian sebelumnya, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen (Studi kasus mahasiswa di UNIRA Malang).
2. Untuk mengetahui kampus berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen (Studi kasus mahasiswa di UNIRA Malang).
3. Untuk mengetahui pelayanan dan fasilitas kampus berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen (Studi kasus mahasiswa di UNIRA Malang).

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

### 1. Manfaat Teoritis

Memberikan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu sumber daya manusia tentang capaian kinerja pegawai instansi pemerintah dalam bidang pendidikan tinggi serta melihat pengaruh yang terjadi dalam penerapan capaian kinerja tersebut.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Akademisi

Sebagai referensi dan informasi bagi yang memerlukan sumber data dalam melakukan penelitian terhadap akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dalam dunia pendidikan tinggi serta mengetahui kemampuan instansi tersebut dalam menciptakan kinerja pegawai yang baik.

#### b. Bagi Praktisi

Sebagai bahan evaluasi dan pengkajian terkait berhasil atau tidaknya diterapkan adanya capaian kinerja pegawai dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa.