

Analisis Faktor Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Wilayah Daerah Dilihat dari Kualitas Pelayanan (Studi Multisitus di PTS Kabupaten Tulungagung)

Vitriani Suprihatin^{a*}, Tutut Suryaningsih^b

^a Mahasiswa/Universitas Bhinneka PGRI, Indonesia

^b Dosen/Universitas Bhinneka PGRI, Indonesia

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 09-07-2025

Revised : 27-07-2025

Accepted : 02-08-2025

Keywords: *Multisite Study, Private Universities, Service Quality, Student Satisfaction*

Kata Kunci: *Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, Multisitus, Perguruan Tinggi Swasta*

Corresponding Author:

vitriania1303@gmail.com*

DOI: <https://doi.org/10.62335>

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors influencing student satisfaction at private universities in the Tulungagung Regency area, viewed from the perspective of service quality. The research was conducted as a multisite study involving three institutions: Bhinneka PGRI University, Hutama Abdi Husada Health College, and Tulungagung University. The background of this research stems from various student complaints regarding staff responsiveness, damaged facilities, and suboptimal academic services. The study employed a qualitative approach using a multisite case study method. The analyzed service quality factors include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that students still face several issues related to campus services, particularly in facility provision and staff attitudes. Nevertheless, some students expressed satisfaction with certain aspects such as scholarship programs, self-development activities, and faculty support. The study concludes that improving both service quality and facility availability is essential to enhance student satisfaction in private higher education institutions.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa perguruan tinggi swasta di wilayah Kabupaten Tulungagung ditinjau dari kualitas pelayanan. Studi ini dilakukan secara multisitus di tiga institusi, yaitu Universitas Bhinneka PGRI, STIKES Hutama Abdi Husada Tulungagung, dan Universitas Tulungagung. Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya berbagai keluhan mahasiswa terhadap responsivitas staf, kerusakan fasilitas, serta layanan akademik yang

dinilai belum optimal. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus multisitus. Faktor-faktor kualitas pelayanan yang dianalisis meliputi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa masih menghadapi berbagai permasalahan dalam pelayanan kampus, baik dari sisi fasilitas maupun sikap staf. Meskipun demikian, sebagian mahasiswa tetap menyatakan kepuasan terhadap beberapa aspek, seperti program beasiswa, kegiatan pengembangan diri, dan pelayanan dosen. Penelitian ini menyimpulkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas secara menyeluruh untuk menunjang kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi swasta.

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan suatu sarana yang digunakan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang selanjutnya dapat menciptakan masa depan yang lebih baik dan menjadi lulusan yang terbaik untuk suatu bangsa (Qalbi & Mariani, 2022). Pemerintah juga mewajibkan anak-anak untuk melakukan sekolah atau belajar selama 12 tahun, namun tidak hanya itu pemerintah juga memberikan fasilitas berupa pendidikan lanjut pada jenjang perguruan tinggi. Banyak masyarakat yang tidak mau bergabung dalam perguruan tinggi karena di sisi lain karena harganya mahal, padahal pemerintah sudah memberikan banyak beasiswa, tidak hanya untuk tingkat anak sekolah namun juga beasiswa yang tidak sedikit tentunya.

Perguruan tinggi merupakan suatu hal yang terpenting untuk perkembangan sosial dan ekonomi individu sebuah bangsa, dimana perguruan tinggi ini bukan hanya diseminasi untuk perkembangan dunia melalui inovasi dan kreativitas namun juga tempat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan. (Syamsudin & Ludang, 2022). Pada saat ini semakin banyak perguruan tinggi baru baik perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta, yang bersaing untuk menjadi satu perguruan tinggi terbaik dan menjadi perguruan tinggi yang kompetitif. Persaingan tersebut bisa berupa peningkatan mutu pendidikan. Setiap lembaga itu harus bisa menjamin kepuasan pelayanan dari setiap mahasiswa, dengan adanya pelayanan yang terbaik maka itu dapat menjadi suatu gambaran keunggulan sebuah perguruan tinggi tersebut, jika pelayanan yang diberikan sudah baik maka lembaga pendidikan tersebut dapat dikatakan baik juga, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk maka lembaga pendidikan tersebut dapat dikatakan buruk juga.

Seperti penelitian yang dilakukan Oleh (Syamsudin & Ludang, 2022) dengan judul Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa STIE Sampit, dengan hasil dari

penelitian ini secara langsung menunjukkan bahwa Kualitas SDM, Teknologi Informasi dan Budaya Ormanisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manajemen Perubahan. Kualitas SDM, dan Budaya Ormanisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit, Teknologi Informasi berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Manajemen Perubahan Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit, dan secara tidak langsung Kualitas SDM, Teknologi Informasi dan Budaya Ormanisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Sampit melalui Manajemen Perubahan.

Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga yang terdiri atas Bukti Langsung (*tangibles*). Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empaty*), dengan tujuan dapat memahami dan mengetahui keinginan dari masyarakat pengguna jasa pendidikan khususnya pada perguruan tinggi swasta seperti yang dikutip oleh .(Anwar & Wahab, 2020).

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada ketiga universitas banyak mahasiswa yang sudah merasa puas sebenarnya, namun masih banyak juga mahasiswa yang mengeluhkan terkait fasilitas dan juga pelayanan yang ada dikampus, seperti adanya beberapa fasilitas yang rusak seperti kursi, AC, wifi, dan juga laboratorium yang belum lengkap alatnya. Pada sisi pelayanan mahasiswa sering mengeluhkan staf yang kurang responsif dan juga merasa kurang didengar pada saat mengeluhkan masalah dan mendapat bantuan.

Berdasarkan latar belakang tersebut , penelitian ini berjudul “Analisis faktor kepuasan mahasiswa perguruan tinggi swasta diwilayah daerah dilihat dari kualitas pelayanan (studi Multisitius di PTS Kabupaten Tulungagung)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor kepuasan mahasiswa perguruan tinggi swasta yang dilihat dari kualitas pelayanan dari PTS di kabupaten Tulungagung.

Kepuasan konsumen merupakan penilaian terkait keistimewaan produk atau jasa yang memberikan tingkat kenyamanan dan kesenangan konsumen yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi seseorang.(Pranata & Musnaini, 2023), sedangkan menurut Arifin et al.,(2023) kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dapat terjadi dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan , sehingga perusahaan dapat meningkatkan pendapatan dan mendapatkan pasar yang lebih luas lagi.

Kepuasan mahasiswa merujuk pada perasaan senang, puas dan lega mahasiswa perguruan tinggi terhadap apa yang mereka butuhkan selama masa studinya. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau sikap mahasiswa terhadap seluruh elemen layanan pendidikan tinggi yang diterimanya karena telah memenuhi harapannya.(Sains,

2024).

Kepuasan pelanggan (mahasiswa) adalah kesesuaian harapan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi tempat mereka kuliah. Sopiatin (Nuraini et al., 2022).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan penilaian seseorang terhadap kenyamanan dan kesenangan seseorang mengkonsumsi barang atau jasa yang disediakan oleh perusahaan tersebut, hal ini sangat penting dalam meningkatkan pendapatan usaha tersebut.

Mahasiswa merupakan seseorang yang menempuh pendidikan di perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta, untuk menyusun tujuan dan menata kehidupan (Silvalorensa et al., 2021).

Menurut Yusuf (2012) mahasiswa merupakan seseorang yang berusia 18-25 tahun yang dapat disebut dengan remaja akhir sampai dewasa awal, tugas pembinaan usia siswa ini adalah untuk mengatur kedudukan kehidupan sehari-hari.

Menurut Siswoyo (2007) yang dikutip dalam (Silvalorensa et al., 2021) mahasiswa merupakan girang yang menempuh pendidikan pada jenjang perguruan tinggi negeri maupun swasta serta berbagai instansi yang setingkat dengan perguruan tinggi. Mahasiswa dianggap memiliki wawasan dan aktivitas cepat. Dasar penalaran dan tindakan cepat dan tepat merupakan karakteristik alami pada setiap siswa

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merupakan seseorang yang merupakan remaja akhir yang sedang menempuh pendidikan pada jenjang perguruan tinggi.

Menurut Anwar & Wahab (2020) terdapat 5 dimensi yang menentukan kepuasan konsumen: (1) Bukti langsung (*Tangibles*); Merupakan kemampuan perusahaan yang menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (Suriana & Ramli, 2021). Pada hal ini perusahaan menunjukkan atau menampilkan seperti kemampuan sarana dan prasarana, serta keadaan lingkungan yang dapat didaftarkan agar perusahaan dapat memberikan layanan yang baik. (2) Ketanggapan (*Responsiveness*); Merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan dan juga respon permintaan konsumen dengan baik dan tepat waktu (Wijayanti et al., 2023). (3) Keandalan (*Reliability*); Merupakan suatu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik berupa barang atau jasa yang sesuai dengan yang dijanjikan, tepercaya dan cermat dan juga konsisten (Nofriavani et al., 2022). (4) Jaminan (*Assurance*); Merupakan suatu kemampuan karyawan dalam memberikan kepercayaan terhadap janji yang telah diberikan kepada pelanggan (Nofriavani et al., 2022). (5) Empati (*Empaty*); Empati yaitu merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individu kepada konsumen, memahami kebutuhan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki perhatian dan

pengetahuan terkait pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta memilih pengoperasian waktu yang baik (Suriana & Ramli, 2021).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam memilih kampus: 1) Citra kampus, 2) Kualitas pelayanan, 3) Fasilitas pendidikan; Fasilitas adalah sarana untuk memenuhi kebutuhan publik. Sebagai salah satu perguruan tinggi swasta, fasilitas menjadi faktor yang menunjang keberhasilan dalam proses perkuliahan serta dapat mempengaruhi daya pikat mahasiswa. Karena dengan fasilitas yang nyaman semua kegiatan perkuliahan akan berjalan dengan baik. Indikator fasilitas perkuliahan mencakup kondisi ruang perkuliahan, ruang baca dan koleksi buku, 4) Biaya perguruan tinggi; Biaya merupakan indikator terpenting dalam menunjang pendidikan. Karena dengan biaya tersebut seseorang dapat melanjutkan pendidikannya. Untuk perguruan tinggi swasta telah memutuskan bahwa biaya kuliah dilihat dari program studi yang dipilih, dan pendapatan orang tua mahasiswa. Indikator dalam biaya meliputi: biaya UKT (Uang Kuliah Tunggal) dan Beasiswa, 5) Faktor sosial; Faktor sosial adalah suatu tindakan yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang berdasarkan kebiasaan yang dilakukan. Adapun indikator pada faktor yang sosial meliputi: keinginan orang tua, ajakan teman, lokasi perkuliahan, dan ajakan teman dan keinginan pribadi.

METODE

Penelitian merupakan cara ilmiah dalam mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisis deskriptif dalam sebuah penelitian yaitu menggambarkan dan menjabarkan peristiwa fenomena dan situasi sosial yang diteliti, analisis ini dimaknai dan menginterpretasikan serta membandingkan data penelitian (Waruwu, 2023).

Menurut Creswell (2016) penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami yang oleh setiap individu atau kelompok dianggap dari masalah sosial atau kemanusiaan, pada proses penelitian ini sangat penting mulai dari mengajukan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif, dan menafsirkan data

Penelitian ini dilakukan di kampus Universitas Bhinneka PGRI yang ber alamat Jl. Mayor Sujadi No.7, Manggis, Plosokandang, Kec. Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66229

Tempat penelitian kedua dilakukan di kampus STIKES Hutama Abdi Husada Tulungagung. Yang ber alamat Kedung Indah, Kedungwaru, Kec. Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur.

Dan tempat penelitian ketiga dilakukan di Universitas Tulungagung yang terletak di Jalan Ki Mangunsarkoro, Beji, Tulungagung

Responden yang diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 15 mahasiswa yang terdiri dari 5 mahasiswa dari Universitas Bhinneka PGRI, 5 mahasiswa dari STIKes Utama Abdi Husada Tulungagung, dan 5 mahasiswa dari Universitas Tulungagung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Kampus

Pada sebuah instansi fasilitas merupakan faktor penting yang harus dimiliki, karena hal tersebut selain dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa tersebut hal tersebut dapat meningkatkan motivasi belajar mahasiswa. Fasilitas merupakan salah satu butik langsung yaitu perusahaan mampu dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan (Suriana & Ramli, 2021). Pada fasilitas yang baik yang dimaksud yaitu seperti tempat pelayanan yang nyaman dan memadahi dengan tempat yang nyaman seperti tempat yang bersih maka siapapun akan merasa nyaman ditempat tersebut, dan jika tempat memadahi seperti peralatan yang ada lengkap dan dalam keadaan baik maka seseorang akan merasa nyaman dan akan mempengaruhi kepuasan mereka.

Fasilitas merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan publik, fasilitas juga merupakan faktor penunjang keberhasilan dalam proses perkuliahan serta dapat mempengaruhi daya pikat mahasiswa itu sendiri dengan fasilitas yang baik maka proses pembelajaran akan berjalan dengan baik (Qalbi & Mariani, 2022). Namun banyak mahasiswa yang mengeluhkan tentang kurangnya fasilitas yang disediakan. Seperti kurang nyamannya kelas, berapa kursi ada yang rusak, dan masih banyak lagi yang menjadi permasalahan mengenai fasilitas yang disediakan, tentunya dengan kurangnya fasilitas yang diberikan oleh pihak kampus tentunya akan berdampak pada pembelajaran kepada mahasiswa. Maka dari itu mahasiswa berharap untuk segera diperbaiki supaya dapat menunjang pembelajaran supaya bisa maksimal.

Pelayanan Akademik dan Non-Akademik

Pelayanan merupakan satu hal terpenting dalam menentukan kepuasan seorang pelanggan, dengan pelayanan yang baik maka seorang pelanggan akan senang dan merasa terbantu dalam mengatasi kesulitan yang dihadapi. Pada pelayanan dikampus itu sangat penting dalam memberikan pelayanan terutama dalam bidang akademik dan juga dalam bidang non-akademik, hal tersebut dapat membantu para mahasiswa dalam mendapatkan informasi dan juga bantuan dalam mengatasi kendala dan juga kesulitan yang dihadapi oleh mahasiswa.

Seperti yang dikatakan oleh (Suardika & Indriani, 2023) responsif merupakan keinginan staf atau karyawan dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang responsif. Karyawan harus mempunyai kemampuan dan kesiapan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa sehingga setiap karyawan

dituntut untuk memiliki keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan mahasiswa. Proses antara penyelesaian masalah mahasiswa dan responsivitas petugas terkait dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, tindakan yang cepat dan tepat ketika seorang mahasiswa mengalami masalah dengan administrasi akademiknya.

Seringkali mahasiswa yang mendapatkan kesulitan dalam melakukan atau mencari informasi terkait akademis dan non akademik yang ada di perguruan tinggi tersebut, namun tidak banyak mahasiswa mengatakan bahwa mereka juga kesulitan dalam mendapatkan pelayanan yang ada di kampus, mereka merasa staf kurang maksimal dalam memberikan pelayanan bahkan ada yang tidak peduli dalam melayani mahasiswa, dan bahkan beberapa responden mengatakan keluhannya mengenai sistem informasi yang diberikan terkadang lambat diperbarui kadang juga informasi yang penting sering terlambat disampaikan melalui saluran resmi sehingga hal tersebut dapat membingungkan mahasiswa dalam mendapatkan informasi akademik. Seharusnya pihak perguruan tinggi harus bisa memperbaiki beberapa hal mengenai informasi yang harus diberikan kepada mahasiswa, sehingga mahasiswa tidak kebingungan dan tidak tertinggal informasi mengenai informasi akademik

Ketepatan Waktu dan Profesionalitas Tenaga Pendidik

Ketepatan waktu merupakan suatu hal yang penting dalam sebuah perusahaan sehingga seseorang dapat disebut profesional dan disiplin dalam menjalankan sebuah pekerjaan. Seseorang disebut profesional jika seseorang tersebut selain dari tepat waktu seseorang tersebut dapat mengemban tanggung jawab dengan baik,. Seperti dalam sebuah perguruan tinggi dosen dapat dikatakan profesional jika dosen tersebut dapat bertanggung jawab dengan baik dalam sebuah pembelajaran di kelas seperti mengajar dengan kemampuan yang diampu, memberikan tugas dengan sesuai , datang tepat waktu , jika memang berhalangan maka dosen dapat memberikan informasi sebelumnya.

Profesionalisme dapat dilihat dalam kualitas pengajaran menurut (Roni & Atmaja, 2024) dosen dapat dianggap mampu menyampaikan materi kuliah dengan jelas, terstruktur, dan efektif. Metode pengajaran yang melibatkan diskusi aktif serta pengajaran berbasis masalah yang nyata sangat dihargai, karena hal tersebut dapat membuat mahasiswa menjadi mudah untuk memahami materi dengan baik dan dapat terlibat langsung dalam proses pembelajaran jadi mahasiswa dapat mendapatkan banyak pengalaman.

Namun tidak semua dosen berperilaku seperti itu, seperti banyak yang dikeluhkan oleh mahasiswa jika masih ada banyak dosen yang datang tidak tepat waktu dan suka membatalkan kelas tanpa ada alasan yang jelas , terkadang juga ada dosen yang sering bercerita diluar pembahasan matakuliah sehingga waktu yang harusnya untuk belajar dan membahas materi malah habis untuk bercerita diluar pembelajaran. Sikap dosen seperti inilah yang harus dirubah sehingga dosen dapat dikatakan profesional oleh mahasiswa,

karena sikap profesional dosen dapat mempengaruhi keberhasilan pembelajaran.

Rasa Aman dan Kepercayaan Terhadap Kebijakan Kampus

Jaminan terbukti sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik jaminan yang diberikan maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan mahasiswa. Kampus juga harus memiliki sumber daya manusia yang terlatih dengan kualitas yang tinggi. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan kecepatan dan ketepatan berbagai masalah yang harus dihadapi oleh mahasiswa (Suardika & Indriani, 2023)

Dengan memberikan rasa aman dan percaya, setiap pelanggan selalu merasa kepuasan tersendiri. Yaitu dengan memberikan kepercayaan terhadap janji yang telah diberikan kepada pelanggan. Pada sebuah perguruan tinggi staf kampus membangun kepercayaan kepada mahasiswa itu merupakan hal yang sangat penting supaya mahasiswa tersebut dapat percaya terhadap bantuan yang dibutuhkan oleh mahasiswa jika suatu saat terdapat kendala pada satu perkuliahan.

Seperti hasil wawancara beberapa mahasiswa merasa aman dengan sistem dan kebijakan yang diberikan oleh kampus, namun tidak banyak mahasiswa juga merasakan kurang aman dan percaya terhadap kebijakan yang diberikan terutama jika kebijakan tersebut diberikan terlalu mendadak kepada mahasiswa, sehingga mahasiswa mengalami beberapa kebingungan karena adanya informasi yang mendadak tersebut, selain itu belum lagi jika sistem yang diberikan kampus seperti SIAKAD sering *error*, maka dari itu staf juga harus cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan memberikan perbaikan kepada sistem agar mahasiswa dapat dimudahkan. Dengan itu mahasiswa berharap terdapat transparansi dalam pengambilan kebijakan, serta keterlibatan mahasiswa dalam proses penyusunan kebijakan yang berdampak langsung pada mereka.

Peran Kampus Dalam Mendengarkan Keluhan Mahasiswa

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada mahasiswa, memahami kebutuhan, serta kemudahan untuk dihubungi (Anwar & Wahab, 2020). Staf pelayanan harus bisa memberikan informasi dan juga bisa mendengarkan keluhan dan saran dari mahasiswa, memahami kebutuhan mahasiswa, memiliki disiplin waktu yang tinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun sederhana, keramahan petugas merupakan satu hal yang penting.

Keluhan merupakan hal yang paling sering terjadi ketika apa yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan, tidak hanya itu hal yang sering dikeluhkan yaitu dengan kendala yang sering dialami oleh pelanggan. Pada perguruan tinggi banyak sekali hal dikeluhkan oleh mahasiswa, keluhan tersebut dapat berpengaruh ke dalam kepuasan mahasiswa dan kenyamanan mahasiswa.

Banyak mahasiswa yang menyampaikan dalam hasil wawancara yaitu tidak sedikit mahasiswa menyampaikan keluhan dan kendala mereka kepada staf kampus atau tenaga

pendidik mereka merasa kurang didengar dan kurang dibantu dalam kendala mereka terkadang ada juga yang tidak ditanggapi, sehingga mahasiswa mengalami kebingungan dalam mendapatkan solusi dalam kendala tersebut. Terkadang tidak banyak juga beberapa staf memberikan pelayan dengan memilih milih mahasiswa yang disedang mengalami keluhan. Sedangkan untuk pelayanan mereka harus menyamaratakan tanpa memilih siapa mahasiswa tersebut, sehingga mahasiswa dapat terbantu.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, mulai dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga dapat disimpulkan bahwa: Kualitas kepuasan mahasiswa pada dasarnya dipengaruhi oleh 5 dimensi yaitu bukti langsung, ketanggapan, keandalan, jaminan, dan empati. Berdasarkan hasil penelitian sebenarnya mahasiswa merasakan cukup puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh kampus, meskipun masih terdapat kekurangan seperti AC yang kurang berfungsi secara optimal, dan alat laboratorium yang perlu adanya pembaharuan, sedangkan pada pelayanan akademik dan non-akademik, mahasiswa sudah cukup terbantu namun masih terdapat kurang responnya staf dan masih terdapatnya keterlambatan informasi. Untuk profesional dosen sebenarnya banyak yang mengatakan profesional namun masih banyak juga dosen yang kurang disiplin terhadap waktu dan sulit untuk dihubungi maka dapat mempengaruhi rasa percaya dan aman mahasiswa terhadap sistem akademik yang sedang berjalan. Selain itu mahasiswa merasakan bahwa kurangnya didengar ketika menyampaikan keluhan dan perhatian terhadap mahasiswa yang memiliki kebutuhan khusus,

Maka secara keseluruhan, meskipun banyak mahasiswa merasa cukup puas dalam pelayanan yang ada di kampus, namun masih perlu peningkatan signifikan dalam aspek komunikasi, profesionalisme dosen, dan sistem informasi akademik supaya kualitas benar-benar mampu menunjang proses pembelajaran secara optimal.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah peneliti dapatkan, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut: 1) Bagi informan; Penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat oleh informan sebagai penambah ilmu pengetahuan mengenai faktor kepuasan mahasiswa dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh kampus, jika kualitas pelayanan dapat ditingkatkan, diharapkan mahasiswa sudah tidak bingung dan ragu dalam meminta bantuan kepada staf kampus jika memiliki kendala atau permasalahan, 2) Bagi kampus; (a) Pada Universitas Bhinneka diharapkan bisa meningkatkan pelayanan yang kurang dan juga meningkatkan dan memperbaiki fasilitas yang sekiranya sudah tidak dipakai dapat diperbarui dengan baik sehingga mahasiswa dapat dengan nyaman melakukan pembelajaran, (b) Pada STIKES Utama Abdi Husada Tulungagung,

diharapkan bisa lebih meningkatkan fasilitas yang ada , dan juga meningkatkan tingkat kepeduliannya terhadap pelayanan terutama ketika mahasiswa membutuhkan bantuan bisa dapat ditingkatkan lagi, (c) Pada Universitas Tulungagung, diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan bantuan kepada mahasiswa yang sedang mendapatkan kendala dan dengan mendengarkan keluhan mahasiswa tanpa membedakan antara mahasiswa satu dengan yang lainnya, 3) Bagi peneliti berikutnya; Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini, peneliti memberikan saran agar melakukan penelitian ini dengan lebih luas lagi untuk mengetahui kepuasan di kampus swasta yang ada di wilayah Tulungagung, sehingga skripsi ini dapat dikembangkan dengan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M., & Wahab, A. (2020). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pada Stimi Banjarmasin*. 13(2), 341–352.
- Nofriavani, Winario, M., Zakir, M., & Khairi, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi Institut Teknologi Dan Bisnis Master*. 1, 29–43.
- Nuraini, E., Belitung, P., & Kemahasiswaan, L. (2022). *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bidang Kemahasiswaan*. 3(2), 653–659.
- Pranata, D., & Musnaini. (2023). *Konsumen Dimediasi Citra Pada Universitas Swasta Di Kota Jambi (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Swasta Di Kota Jambi)*. 12(03), 754–768.
- Qalbi, N., & Mariani, A. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Memilih Kuliah Di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) Wilayah Makassar*. 10(1).
- Roni, S., & Atmaja, T. (2024). *Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Analysis Of Factors Influencing Student Satisfaction At Program Studi Manajemen , Fakultas Ekonomi Dan Bisnis , Universitas Potensi Utama Email : Ronie.Snr82@Gmail.Com*. X(2), 109–114.
- Sains, J. K. (2024). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Kuliah Di Kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju Analysis Of Factors That Influence The Level Of Student Satisfaction Studying At The Muhammadiyah University Mamuju Campus*. 7(2), 917–926. <https://doi.org/10.56338/Jks.V2i1.666>
- Silvialorensa, Dina Swi, Aini, Eka Qurrotul, & Khoirunnisa, S. (2021). *Perkembangan Peran Mahasiswa Universitas Islam Majapahit Terhadap Kegiatan Ekonomi Islam*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 179–189.

- Suardika, I. B., & Indriani, S. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tentang Kepuasan Mahasiswa*. 14(1), 29–33.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta,Cv.
- Suriana, I., & Ramli. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Analysis Of Factors Affecting Student Satisfaction With Services At The Balikpapan State Polytechnic Integrated*. 156–160.
- Syamsudin, A., & Ludang, Y. (2022). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa STIE Sampit*. 2022(14), 73–81.
- Waruwu, M. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif , Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. 7, 2896–2910.
- Wijayanti, F. A., Hudzaifah, H. M., Lisa, U. F., & Andalas, U. (2023). *Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan Akademik Di Program Studi Sarjana Kebidanan*. 6, 199–211.