

## **Pengaruh Kualitas Layanan dan Sarana Prasarana Laboratorium Komputer Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mata Kuliah Aplikasi Komputer Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Bhinneka PGRI)**

**Hana Unnisa<sup>1</sup>, Dr. Imam Sukwatus Suja'i M., Si<sup>2</sup>.**

<sup>1</sup>Fakultas Sosial & Humaniora, Universitas Bhinneka PGRI

[unnisahana@gmail.com](mailto:unnisahana@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Sosial & Humaniora, Universitas Bhinneka PGRI

[doktorsujai@gmail.com](mailto:doktorsujai@gmail.com)

### **Abstract**

*This study aims to determine: (1) the quality of services and computer lab infrastructure at the University of Bhinneka PGRI, (2) student satisfaction at the University of Bhinneka PGRI, (3) the influence of the quality of services and computer lab infrastructure on student satisfaction at the University of Bhinneka PGRI. The type of research used in this research is associative research with a quantitative approach method. The research subjects were University of Bhinneka PGRI students totaling 58 people and using the Random Sampling technique. Data collection techniques were carried out through a questionnaire. Data analysis used quantitative descriptive analysis and inferential analysis through multiple linear regression analysis. The results showed that the quality of service in the category is quite good, namely with a percentage of 62.1%, infrastructure facilities are in a fairly good category with a percentage of 69% and student satisfaction is in the category of not good, with a percentage of 41%. The results of inferential statistical analysis showed the value of  $f_{count} (36,186) > f_{table} (3,165)$  at the significance level. Based on these results, it can be concluded that the quality of service and computer lab infrastructure has a significant effect on student satisfaction.*

**Keywords:** *The Quality of Services, infrastructure facilities, Computer Lab, Satisfaction*

### **1. PENDAHULUAN**

Pembangunan di bidang pendidikan ialah proses investasi manusia yang memegang peranan penting dalam kerangka pembangunan global atau nasional yang komprehensif. Sarana dan prasarana pendidikan harus mendukung proses belajar mengajar semaksimal mungkin, sehingga peserta didik dapat mengikuti proses pembelajaran dengan nyaman tanpa hambatan, karena banyak lembaga pendidikan yang masih memiliki fasilitas belajar yang kurang memadai oleh karena itu proses belajar mengajar dilakukan

seadanya. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu komponen utama dan penting yang menunjang terselenggaranya proses pembelajaran.

Qomar (2007) seperti yang dikutip oleh (Rahmayanti, 2019) mengemukakan bahwa kurangnya fasilitas pendidikan dalam proses pendidikan akan menyebabkan kegagalan proses pendidikan. Jaminan kualitas proses pembelajaran dapat diukur melalui kepuasan pelanggan pengguna jasa. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan berarti perasaan senang, nyaman, gembira dsb. Oleh

karena itu sudah terepenuhi keinginan hatinya. Sedangkan Kotler (1997: 36) seperti yang dikutip di (Sugiarti dkk., 2017) menyatakan bahwa kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dialami konsumen ketika membandingkan harapan produk dengan hasil yang diperoleh dari produk tersebut.

Kepuasan ialah penilaian konsumen terhadap layanan yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada tingkat yang menyenangkan baik itu di bawah maupun di atas harapan, kepuasan juga ialah respon pengguna untuk memenuhi permintaan. Kepuasan mahasiswa ialah perasaan secara psikologis seseorang tentang hasil atau pelayanan yang diharapkan. Agar dapat dikatakan berkualitas maka sarana dan prasarana harus dirawat dan dijaga. Pemeliharaan sarana dan prasarana menjadi tanggung jawab satuan pendidikan yang bersangkutan serta dilakukan secara berkala dan berkesinambungan.

Salah satu sarana dan prasarana belajar yang digunakan pada mata kuliah Aplikasi Komputer di Universitas Bhinneka PGRI Tulungagung yang penting keberadaannya adalah Lab Komputer. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, didapati sarana dan prasarana pembelajaran Aplikasi Komputer yang ada di Universitas Bhinneka PGRI Tulungagung tergolong dalam kategori belum cukup untuk mendukung proses belajar mengajar mata kuliah Aplikasi Komputer. Hal ini dapat dilihat dari sarana dan prasarana dalam mata kuliah Aplikasi Komputer yaitu salah satunya yaitu komputer yang ada di Lab Komputer kurang lebih masih 15 unit komputer dalam satu ruangan. Sementara dalam proses pembelajaran mata kuliah Aplikasi Komputer jumlah mahasiswa dalam satu kelas berkisar 20-40 mahasiswa. Seringkali terlihat pada saat proses pembelajaran mata kuliah Aplikasi Komputer beberapa mahasiswa yang tidak mendapatkan komputer guna untuk mengikuti pembelajaran mata kuliah tersebut.

Kualitas layanan ialah suatu konsep yang abstrak dan sulit dipahami yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa perlu adanya banyak pemahaman dan kemampuan untuk memberikan pelayanan terhadap kebutuhan

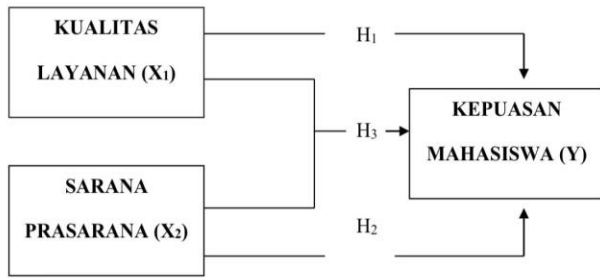
mahasiswa (Kurbani, 2017). Oleh karena itu baik tidaknya kualitas layanan bukanlah dilihat dari sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi mahasiswa. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa sebagai pengguna Lab Komputer.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa tentang kualitas layanan yang diberikan seperti di bagian lab komputer masih ada beberapa yang kurang diantaranya yaitu seperti pada waktu komputer ada masalah petugas layanan lab komputer tidak cepat dan tanggap atau tidak langsung datang pada saat mahasiswa mengalami masalah tentang komputer pada saat yang digunakannya hal tersebut membuat mahasiswa harus menunggu lumayan lama agar akses komputer bisa kembali normal dan hal tersebut bisa membuat mahasiswa ketinggalan materi sewaktu perkuliahan berlangsung.

Tujuan kegiatan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa program studi pendidikan ekonomi di Universitas Bhinneka PGRI.
2. Untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana lab komputer terhadap kepuasan mahasiswa program studi pendidikan ekonomi di Universitas Bhinneka PGRI.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan dan sarana prasarana lab komputer terhadap kepuasan mahasiswa program studi pendidikan ekonomi di Universitas Bhinneka PGRI.

Rencana pemecahan masalah dalam penelitian ini yaitu dapat dilihat dalam kerangka berfikir di bawah ini.



Gambar 2.1: Kerangka Berfikir

Guna mendukung penelitian ini, peneliti beracuan terhadap penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh peneliti yang sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu diantaranya:

1. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Ika Sugiarti, Bayu Cahyoadi, dan Eka Yuliana Sari pada tahun 2017 dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan dan Sarana Prasarana Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi Angkatan 2013 di STKIP PGRI Tulungaung.”

Persamaan penelitian yang terdahulu dengan penelitian ini yakni menggunakan variabel bebas yakni kualitas layanan ( $X_1$ ) dan menggunakan variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Perbedaannya penelitian terdahulu menggunakan variabel bebas ( $X_2$ ) yaitu sarana prasarana perpustakaan sedangkan penelitian ini menggunakan sarana prasarana lab komputer.

Pada penelitian ini dan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji t dan uji f. Dengan menyatakan kesimpulan bahwa secara parsial ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa prodi pendidikan ekonomi angkatan tahun 2013 di STKIP PGRI Tulungagung dan juga secara parsial ada pengaruh yang signifikan sarana dan prasarana perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa prodi pendidikan ekonomi angkatan tahun 2013 di STKIP PGRI Tulungagung. (Sugiarti et al., 2017)

## KAJIAN LITERAUR

### a. Kepuasan Konsumen (Mahasiswa)

Kepuasan mahasiswa ialah perasaan secara psikologis seseorang tentang hasil atau pelayanan yang diharapkan. Kotler dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009:192) seperti yang dikutip di (Undari, 2015) menyatakan “Kepuasan ialah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan”. Kepuasan dapat dilihat dari respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal (atau standar kinerja tertentu) dengan kinerja nyata produk yang dirasakan setelah pemerolehan produk dan jasa. (Triono, 2012). Menurut Lupiyoadi seperti yang dikutip di (Triono, 2012) ada lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, biaya, harga, emosi. Adapun indikator kepuasan konsumen menurut Irawan (2008) seperti yang dikutip di Irawati & Syahrial (2015) yaitu: Perasaan puas, selalu memakai produk, akan merekomendasikan kepada orang lain, Terpenuhinya harapan konsumen setelah membeli produk.

Pada penelitian ini indikator yang digunakan sebagai berikut: perasaan puas, selalu memakai produk, dan terpenuhinya harapan konsumen setelah membeli produk.

### b. Kualitas Layanan

Menurut Kurbani (2016) kualitas (*Quality*) ialah sesuatu yang dinamis terus bergerak, jika bergerak maju dikatakan ada peningkatan mutu, jika bergerak mundur dikatakan mutunya menurun.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan yang

memenuhi penilaian subyektif pelanggan terhadap jasa, persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh. Kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pengguna”. Indikator untuk kualitas layanan penelitian ini menerapkan konsep lima dimensi. Kelima dimensi dijelaskan Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Jasfar (2005:51) seperti yang dikutip di Undari (2015) sebagai berikut:

1. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
2. *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan, pengetahuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
3. *Tangibles* (bentuk fisik), tersedianya fasilitas fisik perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.
4. *Empathy* (empati), yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu.

Dari indikator kualitas layanan tersebut maka yang digunakan pada penelitian ini yaitu: *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bentuk fisik), *Empathy* (empati), *Reliability* (kehandalan).

### c. Sarana Prasarana Lab Komputer

Dalam Permendiknas RI Nomor 40 Tahun 2008 Pasal 1, dijelaskan yang dimaksud

dengan sarana ialah perlengkapan pembelajaran yang dapat dipindah-pindah, sedangkan prasarana ialah fasilitas dasar untuk menjalankan suatu instansi. Jadi kaitannya dengan laboratorium komputer, yang termasuk sarana antara lain perabot seperti kursi dan meja peserta didik, kursi dan meja guru; peralatan pendidikan seperti komputer, printer, scanner, titik akses internet, Local Area Network (LAN), stabilizer, dan modul praktik; media pendidikan seperti papan tulis; dan perlengkapan lain seperti kotak kontak, jam dinding dan tempat sampah. Adapun yang termasuk prasarana ialah ruangan laboratorium komputer itu sendiri dengan persyaratan menampung minimum setengah rombongan belajar.

Pengukuran variabel sarana dan prasarana pembelajaran dalam penelitian ini meliputi 6 indikator menurut Aunurrahman (2010) seperti yang dikutip di Jannah & Sontani (2018) yaitu sebagai berikut:

1. Penataan gedung
2. Kuantitas dan kualitas ruang kelas
3. Keberfungsian lab komputer
4. Keberfungsian fasilitas kelas dan laboratorium
5. Ketersediaan buku-buku pelajaran
6. Optimalisasi media/alat bantu

Penentuan standar laboratorium komputer mengacu dari analisis yang dijelaskan dalam lampiran Permen No. 40 Tahun 2008 tentang Standar Sarana Prasarana Perguruan Tinggi. Penjelasan tersebut ialah sebagai berikut:

1. Ruang laboratorium komputer
2. Ruang laboratorium komputer dapat menampung minimum setengah rombongan belajar.
3. Rasio minimum ruang laboratorium komputer ialah 3 m<sup>2</sup> /peserta didik. Luas minimum laboratorium ialah 64 m<sup>2</sup> termasuk luas ruang penyimpanan dan perbaikan 16 m<sup>2</sup>. Lebar minimum ruang laboratorium komputer ialah 8 m.
4. Kelengkapan perabot lab komputer (meja, kursi mahasiswa dan dosen)
5. Kelengkapan peralatan dan media pendidikan di lab komputer (komputer,

printer, scanner, stabilizer, LAN, modul praktik, dan papan tulis) (Bachrudin, 2011)

Dari lima pernyataan tersebut maka yang akan dikadikan indikator oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, anggapan sementara tersebut ialah:

- H<sub>1</sub>: Ada pengaruh kualitas layanan lab komputer secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Ekonomi di Universitas Bhinneka PGRI.
- H<sub>2</sub>: Ada pengaruh sarana prasarana lab komputer secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Ekonomi di Universitas Bhinneka PGRI.
- H<sub>3</sub>: Ada pengaruh kualitas layanan dan sarana prasarana lab komputer secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Ekonomi di Universitas Bhinneka PGRI.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian asosiatif dengan metode pendekatan kuantitatif.

### a. Kepuasan Konsumen (Mahasiswa)

Menurut Philip Kotler seperti yang dikutip di Rahmawati (2016) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

### b. Kualitas Layanan

Menurut Wijaya (2011:11) seperti yang dikutip di Wahyuningsih & Wartuningsih (2018) pengertian kualitas, yaitu sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan atau konsumen. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.

### c. Sarana Prasarana Lab Komputer

Sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan untuk pelaksanaan kegiatan pendidikan dan kegiatan penunjangnya. Sedangkan prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya suatu proses pendidikan atau pengajaran disuatu lembaga pendidikan, seperti gedung, ruang kelas, halaman, kebun sekolah, jalan menuju sekolah, dan sebagainya. Adapun sarana dan prasarana yang menjadi perhatian peneliti yaitu lab komputer.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan dan sarana prasarana lab komputer.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi yang sudah mengampu mata kuliah Aplikasi Komputer di Universitas Bhinneka PGRI. Dengan total populasi sebanyak 137 mahasiswa.

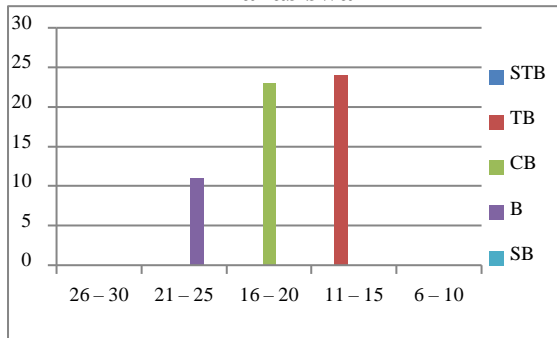
Dengan menggunakan pendekatan *Slovin* maka dapat diketahui jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Pada pendidikan ekonomi tahun angkatan 2016 dan 2017 jumlah populasi sebanyak 137 mahasiswa dan tingkat kesalahan 10%. Sehingga dapat diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 58 mahasiswa.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah angket atau koesioner. Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis angket tertutup yaitu kuisisioner yang disusun dengan menyediakan jawaban sehingga responden hanya perlu memberi tanda ceklist (√) pada jawaban yang tersedia berdasarkan dengan keadaan yang sebenarnya. (Sugiyono, 2011)

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan uji t dan uji f. Uji t dengan rumus  $t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$  Ghozali (2016) sedangkan uji f dengan rumus  $F_{hitung} = \frac{R^2(n-m-1)}{m(1-R^2)}$  (Riduwan, 2011, hal 142).

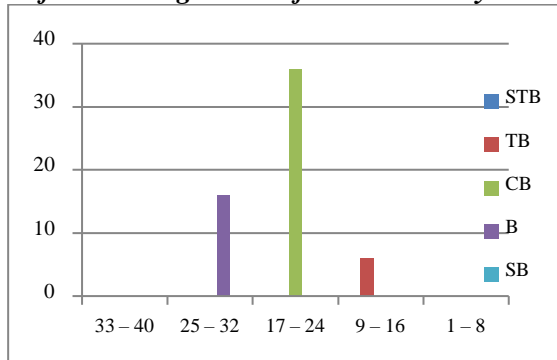
## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Grafik 4.1 Diagram Grafik Kepuasan Mahasiswa**



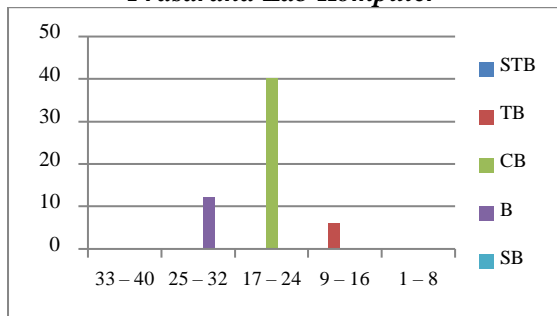
Berdasarkan grafik distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terdiri dari 6 item pernyataan kebanyakan mahasiswa menjawab dengan skor 11-15 yang kemungkinan mahasiswa tidak puas hanya saja ada beberapa mahasiswa yang kepuasannya sudah puas.

**Grafik 4.2 Diagram Grafik Kualitas Layanan**



Berdasarkan grafik distribusi frekuensi kualitas layanan terdiri dari 10 item pernyataan dapat dijelaskan bahwa kebanyakan menjawab dengan skor 17-24, yang kemungkinan kualitas layanan menurut mahasiswa cukup baik.

**Grafik 4.3 Diagram Grafik Sarana Prasarana Lab Komputer**



Berdasarkan grafik distribusi frekuensi sarana prasarana lab komputer terdiri dari 10 item pernyataan dapat dijelaskan bahwa kebanyakan mahasiswa menjawab dengan skor 17-24, kemungkinan sarana prasarana lab komputer bagi mahasiswa cukup baik akan tetapi belum begitu lengkap.

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. Kepuasan mahasiswa pernyataan no 1 sampai dengan soal no 6, karena semua pernyataan mempunyai nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$ . Dimana nilai  $R_{tabel}$  didapat dari jumlah responden uji coba yaitu 58 dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai 0,258. Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk semua instrument kepuasan mahasiswa valid.

Semua butir pernyataan instrumen kualitas layanan pernyataan no 7 sampai dengan soal no 16, karena semua pernyataan mempunyai nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$ . Dimana nilai  $R_{tabel}$  didapat dari jumlah responden uji coba yaitu 58 dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai 0,258. Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk semua instrumen kualitas layanan valid.

Pernyataan instrumen sarana prasarana lab komputer pernyataan no 17 sampai dengan soal no 26, karena semua pernyataan mempunyai nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$ . Dimana nilai  $R_{tabel}$  didapat dari jumlah responden uji coba yaitu 58 dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai 0,258. Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk semua instrumen sarana prasarana lab komputer valid.

Pengujian hipotesis ini menggunakan uji t dan uji F. Untuk uji t, pengambilan keputusan menggunakan angka pembanding  $t_{tabel}$ . Besarnya nilai  $t_{tabel}$  untuk taraf signifikan 5% sebesar 2,004. Kriteria pengujian jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dari tabel uji t dapat ditarik kesimpulan  $t_{hitung} 8,377 >$  nilai  $t_{tabel} 2,004$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif

dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan untuk sarana prasarana lab komputer terhadap kepuasan mahasiswa dari tabel uji t dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai thitung  $2,922 > t_{tabel}$   $2,004$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan pengaruh positif dan signifikan sarana prasarana perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kriteria pengujian untuk uji simultan (F) yaitu :jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dari tabel uji F dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai  $F_{hitung}$  ( $36,186$ )  $>$  nilai  $F_{tabel}$  ( $3,165$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan dan sarana prasarana lab komputer terhadap kepuasan mahasiswa.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk menunjukkan berapa besar persentase variabel bebas (kualitas layanan dan sarana prasarana lab komputer) secara bersama-sama menerangkan variansi variabel terikat (kepuasan mahasiswa). Untuk mengetahui hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) melalui perhitungan menggunakan bantuan SPSS 16,0 *for windows*. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat dalam output SPSS, yaitu pada tabel *Model Summary* kolom *R Square*. Dari tabel diatas menunjukkan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar  $0,552$  atau  $55,2\%$ . Jadi dapat dikatakan bahwa  $55,2\%$  kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas layanan dan sarana prasarana lab komputer. Sedangkan sisanya  $44,8\%$  dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini secara parsial ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa program studi pendidikan ekonomi angkatan tahun 2016-2017 di Universitas Bhineka PGRI. Penelitian

tersebut relevan hasilnya dengan penelitian yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa, untuk meningkatkan kepuasan peserta didik pada Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makasar, maka harus meningkatkan pelayanan (Darmini, 2015). Penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Rahmayanti, 2019)

Penelitian ini secara parsial ada pengaruh yang signifikan sarana prasarana lab komputer terhadap kualitas layanan program studi pendidikan ekonomi angkatan tahun 2016-2017 di Universitas Bhinneka PGRI. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa, hal ini didukung dengan penelitian yang menyebutkan bahwa adanya fasilitas sarana prasarana yang merupakan prediktor yang positif terhadap kepuasan Ponpes YASIN Kudus.

#### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas layanan dan sarana prasarana lab komputer terhadap kepuasan mahasiswa, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diantara variabel kualitas layanan dan sarana prasarana lab komputer secara serentak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa program studi pendidikan ekonomi Universitas Bhinneka PGRI tahun angkatan 2016 & 2017. Berdasarkan hasil analisis kategorisasi di atas menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan dan sarana prasarana lab komputer mahasiswa program studi pendidikan ekonomi Universitas Bhinneka PGRI tahun angkatan 2016 & 2017 dengan 24 responden berada pada kategori tidak baik dengan presentase sebesar  $41\%$ , 23 responden berada pada kategori cukup baik dengan presentase  $40\%$ , dan 11 responden berada pada kategori baik dengan presentase

11%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sarana dan prasarana lab komputer berada dalam kategori tidak baik yakni 41%.

Berdasarkan hasil analisis data bahwa  $f_{hitung}$  (36.186) >  $f_{tabel}$  (3.165) dan tingkat signifikan  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan dan sarana prasarana lab komputer secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa program studi pendidikan ekonomi Universitas Bhinneka PGRI tahun angkatan 2016 & 2017.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan dan referensi dalam penelitian selanjutnya tentang besarnya pengaruh kualitas layanan dan sarana prasarana perpustakaan dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa. Untuk peneliti selanjutnya diusulkan untuk mencari variabel lain yang bisa meningkatkan kepuasan mahasiswa selain dari kualitas layanan dan sarana prasarana lab komputer seperti pengaruh kreativitas pendidik terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Setelah penelitian ini petugas pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sarana dan prasarana disarankan agar petugas pelayanan memperhatikan keadaan sarana dan prasarana yang ada di lab komputer dengan cara merawat dan menjaga agar dapat digunakandengan baik dan nyaman serta melakukan pengadaan fasilitas di lab komputer yang kurang/belum ada.

Setelah penelitian ini petugas pelayanan secara sistematis lebihbertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhanagar mahasiswa merasa nyaman dalam penggunaan sarana dan prasarana di lab komputer.

## 6. REFERENSI

- Bachrudin. (2011). *Sarana Dan Prasarana Laboratorium Komputer Program Keahlian Teknik Komputer Jaringan Di SMK Piri 1Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2016). Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, 103.
- Irawati, & Syahrial, H. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Modem Smartfren pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 1(2), 17–30.
- Jannah, S. N., & Sontani, U. T. (2018). Sarana dan Prasarana Pembelajaran Sebagai Faktor Determinan Terhadap Motivasi Belajar Siswa. *Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 3(1), 63–70. <https://doi.org/10.17509/jpm.v3i1.9457>
- Kurbani, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas PGRI Palembang. *Ekonomi*, 22–35.
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4), 23.
- Rahmawati. (2016). Manajemen Pemasaran. In T. Fitriastuti & Kiswanto (Ed.), *University Mulawarman*.
- Rahmayanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar. In *Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar* (Vol. 8, Nomor 5).
- Sugiarti, I., Cahyoadi, B., & Sari, E. Y. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Sarana Prasarana Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi Angkatan 2013 di STKIP PGRI Tulungagung. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 2(2), 75–87.
- Sugiyono (2011). Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. In *Bandung:Alfabeta*.
- Triono, M. J. (2012). *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang*.
- Undari, D. (2015). *Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Terhadap Pelayanan*



*Perpustakaan Di Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Semarang.*

Wahyuningsih, A., & Wartiningsih, E. (2018).  
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Pengaruh Kepuasan Konsumenn Pengguna  
Trasnportasi Umum Transjakarta (Studi  
Kasus Pada Mahasiswa Administrasi  
Niaga Politeknik Negeri Jakarta).  
*Epigram*, 15(1),17–26.  
<https://doi.org/10.32722/epi.v15i1.1213>