



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE GICI PONDOKGEDE

Fajar Sodik Alamsyah¹, Rizal Bakti²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

fajarsodiqalamsyah33@gmail.com¹, rizalbakti73@gmail.com²

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE GICI Pondokgede. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *Insidental Sampling*. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara serempak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede. Variabel fasilitas secara parsial variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede. Adapun variabel lokasi secara parsial variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 64,2% faktor-faktor kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi sedangkan sisanya 35,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Mahasiswa.

Absract

The purpose of this study is to determine and analyze the Effect of Service Quality, Facilities, and Location on Student Satisfaction at STIE GICI Pondokgede. The type of research used is explanatory research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The sampling technique is carried out by incidental sampling. The results of the F test showed that simultaneously the variables of service quality, facilities, and location simultaneously had an effect and significantly on student satisfaction at STIE GICI Pondokgede. The results of the t test showed that the variable of service quality partially had a significant effect on student satisfaction at STIE GICI Pondokgede. The facility variable partially did not have a significant effect on student satisfaction at STIE GICI Pondokgede. The location variable partially has a significant effect on student satisfaction at STIE GICI Pondokgede. Meanwhile, the results of the coefficient of determination test showed that 64.2% of student satisfaction factors could be explained by the Quality of Service, Facilities and Location while the remaining 35.8% was explained by other factors that were not studied in this study. The dominant variable affects student satisfaction at STIE GICI Pondokgede.

Keywords: Service Quality, Facilities, Location, Student Satisfaction.

(*) *Corresponding Author* : Fajar Sodik Alamsyah¹, fajarsodiqalamsyah33@gmail.com¹, 081585756936

INTRODUCTION

Pada era perkembangan pendidikan masa kini, persaingan suatu pendidikan bertambah semakin ketat dan memberikan keunggulan-keunggulan masing masing diantaranya ialah kepuasan pelanggan, maka dengan demikian hal ini menuntut para pelaku pendidikan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap mahasiswa mahasiswi supaya pendidikan tersebut dapat bersaing dengan para pelaku pendidikan lainnya sehingga dapat mencapai tujuan pendidikannya, yaitu memberikan pelayanan yang baik. Untuk dapat memenangkan persaingan ini pelaku pendidikan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan cara memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan maka pelaku pendidikan akan mendapatkan saran dan masukan terhadap pendidikannya sebagai dasar merancang strategi untuk memberikan pelayanan yang baik dan dapat bersaing dengan pendidikan lainnya.

Kualitas pelayanan yang diberikan STIE GICI Business School merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan, hal ini berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan akan kuliah di STIE GICI, pelayanan yang diberikan berhubungan, kecepatan, kemudahan, keramahtamahan. Kualitas Pelayanan (service quality) yang baik akan berdampak terhadap minat masyarakat untuk datang dan kuliah di STIE GICI, akan tetapi dalam kenyataannya STIE GICI belum memberikan pelayanan yang baik hal ini bisa dilihat dari data yang ada di tabel 1.1 di halaman berikutnya, dari tabel itu terlihat adanya penurunan atau kenaikan jumlah mahasiswa yang kuliah di STIE GICI.

Fasilitas adalah sarana prasarana yang disediakan perusahaan terhadap konsumen yang dapat digunakan untuk kepentingan sehari-hari. Konsumen pada zaman sekarang ini merupakan konsumen yang sangat kritis terhadap uang yang akan mereka gunakan sehingga mereka berhati-hati dalam membelanjakan uang tersebut. Sehingga mereka mempertimbangan berbagai macam faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa Pendidikan. Fasilitas mejadi sebuah pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihannya. Semakin banyak fasilitas yang diberikan atau disediakan pihak STIE GICI business school, maka semakin puas pelanggan yang dirasakan dan ia akan terus memilih dan memprioritaskan perusahaan tersebut berdasarkan persepsi yang ia dapat terhadap fasilitas yang tersedia. Fasilitas merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan dan mempertahankan para pembeli. Kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan akan meningkatkan kepuasan konsumen dan memberikan nilai tambah bagi perusahaan.

Lokasi yang mudah dijangkau dan memudahkan konsumen untuk kelokasi, lokasi yang strategis juga mampu meningkatkan penjualan jasa atau produk yang kita jual, dan lokasi yang dekat dengan keramaian akan mempengaruhi kepuasan dari para konsumen dan menjadikan nilai tambah bagi perusahaan.

Kepuasan menjadi salah satu ukuran dari konsumen yang akan kuliah di STIE GICI, kepuasan ini menjadi nilai yang sangat penting dalam meninjau mutu dari sebuah perguruan tinggi maupun lembaga pendidikan lainnya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, kenyamanan seseorang dikarenakan telah mendapatkan apa yang diinginkan. Tetapi menurut beberapa informasi yang didapat nilai kepuasan di STIE GICI ini rendah, maka dengan demikian tingkat kepuasan ini harus di tingkatkan supaya bisa menjadi nilai tambah untuk perguruan tinggi ini. Kampus STIE GICI *Business School* Pondokgede, juga melakukan berbagai cara untuk menarik para mahasiswa. Namun demikian hasilnya belum secara optimal dirasakan dimana tingkat kepuasan yang ada masih belum menunjukkan hasil yang signifikan sesuai dengan apa yang diharapkan. Kalau pun ada kenaikan itu masih dibawah target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu dikaji kembali faktor faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan Mahasiswa dikampus STIE GICI Pondokgede.

Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Analisis regresi ganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih (X_1), (X_2), (X_3)..... (X_n) . Guna menguji pengaruh beberapa variabel bebas dengan variabel terikat dapat digunakan model matematika sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Mahasiswa
a = Intersep
b₁...b₃ = Koefisien Regresi X₁, X₂, X₃
X₁ = Kualitas Pelayanan
X₂ = Fasilitas
X₃ = Lokasi
e = Standar error

RESULTS & DISCUSSION

Results

Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat sejauh mana suatu alat pengukur itu bisa mengukur apa yang ingin diukur. Guna melihat valid atau tidaknya sebuah data maka kolom yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation*.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

NO	Item	rhitung	Simpulan
1	X1.1	0,686	Valid
2	X1.2	0,59	Valid
3	X1.3	0,559	Valid
4	X1.4	0,677	Valid
5	X1.5	0,617	Valid
6	X1.6	0,645	Valid
7	X1.7	0,648	Valid
8	X1.8	0,701	Valid
9	X1.9	0,531	Valid
10	X1.10	0,656	Valid

Data tabel di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} lebih > 0.3 sehingga dapat disimpulkan seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas

NO	Item	rhitung	Simpulan
1	X2.1	0,694	Valid
2	X2.2	0,415	Valid
3	X2.3	0,556	Valid
4	X2.4	0,53	Valid
5	X2.5	0,56	Valid
6	X2.6	0,587	Valid
7	X2.7	0,465	Valid
8	X2.8	0,658	Valid
9	X2.9	0,403	Valid
10	X2.10	0,683	Valid
11	X2.11	0,469	Valid

12	X2.12	0,426	Valid
----	-------	-------	-------

Data tabel di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} lebih > 0.3 sehingga dapat disimpulkan seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi

NO	Item	r_{hitung}	Simpulan
1	X3.1	0,785	Valid
2	X3.2	0,714	Valid
3	X3.3	0,433	Valid
4	X3.4	0,807	Valid
5	X3.5	0,621	Valid
6	X3.6	0,671	Valid
7	X3.7	0,787	Valid
8	X3.8	0,678	Valid
9	X3.9	0,627	Valid
10	X3.10	0,399	Valid

Data tabel di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} lebih > 0.3 sehingga dapat disimpulkan seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa

NO	Item	r_{hitung}	Simpulan
1	Y1.1	0,678	Valid
2	Y1.2	0,798	Valid
3	Y1.3	0,674	Valid
4	Y1.4	0,572	Valid
5	Y1.5	0,451	Valid
6	Y1.6	0,627	Valid
7	Y1.7	0,774	Valid
8	Y1.8	0,805	Valid
9	Y1.9	0,618	Valid
10	Y1.10	0,426	Valid
11	Y1.11	0,548	Valid

Data tabel di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} lebih > 0.3 sehingga dapat disimpulkan seluruh item dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan bila alat pengukur tersebut digunakan berkali-kali untuk mengukur gejala yang sama.

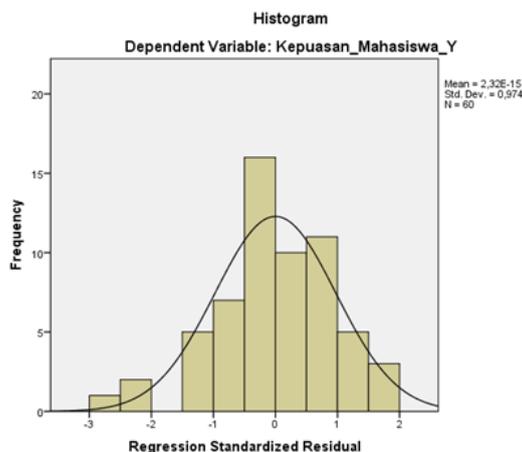
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

NO	Item	Cronbach α	Simpulan
1	Kualitas Pelayanan	0,888	Reliabel
2	Fasilitas	0,857	Reliabel
3	Lokasi	0,897	Reliabel
4	Kepuasan Mahasiswa	0,899	Reliabel

Data tabel di atas menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach Alpha* yang tertera dalam Tabel *Reability Statistics* hasil perhitungan masing-masing variabel lebih > 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrumen penelitian ini handal (*reliabel*) dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

4.3. Uji Asumsi Klasik

Uji ini wajib dilakukan sebelum seseorang melakukan analisis regresi linier berganda. Adapun uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi: (1) uji normalitas, (2) uji multikolinieritas dan (3) uji heteroskedastisitas. Hasilnya penulis sampaikan di bawah ini.



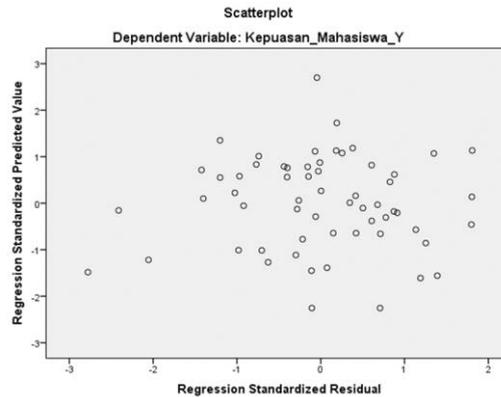
Gambar 1. Uji Normalitas

Pada gambar histogram diatas, terlihat bahwa variable berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan oleh gambar histogram tidak miring kekanan maupun kekiri sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan mahasiswa.

Tabel 7. Uji Multikolinieritas

VARIABEL	COLLINEARITY STATISTICS			
	TOLERANCE		VIF	
	HASIL	SIMPULAN	HASIL	SIMPULAN
Kualitas Pelayanan (X1)	0,256	> 0,10	3,901	< 10
Fasilitas (X2)	0,941	> 0,10	1,062	< 10
Lokasi (X2)	0,261	> 0,10	3,824	< 10

Pada tabel diatas, menunjukkan bahwa semua nilai *tolerance* > 0,10 serta nilai *VIF* < 10 yang berarti variable tidak terjadi multikolinieritas.



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas Scater Plot

Grafik Scatterplot di atas memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y.

4.4. Hasil Uji Hipotesis

1. Persamaan Regresi Linier Berganda

Hasil perhitungan dan pengolahan data dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science (SPSS)*, didapat pada *Coefficients* dari tabel tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

**Tabel 8. Hasil Uji Regresi Berganda
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Toleranc e	VIF
(Constant)	9,653	5,322		1,814	,075		
1 Kualitsa_Pelayan_X1	,519	,171	,468	3,037	,004	,256	3,901
Fasilitas_X2	-,037	,085	-,035	-,434	,666	,941	1,062
Lokasi_X3	,425	,174	,372	2,439	,018	,261	3,824

Berdasarkan tabel di atas, model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 9,653 + 0,519 X1 - 0.037 X2 + 0.425 X3$$

Model persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebaga berikut:

- Jika variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi dianggap nol maka variabel kepuasan mahasiswa hanya sebesar 9,653.
- Jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu satuan. Sementara variabel fasilitas dan lokasi diasumsikan tetap maka kepuasan mahasiswa akan mengalami kenaikan sebesar 0,519 satuan.
- Jika variabel fasilitas mengalami kenaikan satu satuan, sementara variabel kualitas pelayanan dan lokasi diasumsikan tetap maka kepuasan mahasiswa akan mengalami penurunan sebesar 0,037 satuan.

- d. Jika variabel lokasi mengalami kenaikan satu satuan sementara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas diasumsikan tetap maka kepuasan mahasiswa akan mengalami kenaikan sebesar 0,425 satuan.

2. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau dikenal dengan Uji Simultan bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh semua variabel bebas (*independent*) dalam hal kualitas pelayanan, kepercayaan mahasiswa dan gaya hidup secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya (*dependent*). Adapun

Tabel 10. Hasil Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1476,136	3	492,045	36,199	,000 ^b
Residual	761,198	56	13,593		
Total	2237,333	59			

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Fhitung yang diolah dengan menggunakan SPSS adalah 36,199. Sementara itu nilai Ftabel yang dilihat pada tabel nilai-nilai untuk distribusi F adalah 2,76. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa nilai Fhitung = 36,199 > dari Ftabel = 2,76. Ini berarti bahwa variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede.

3. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Uji t atau lebih dikenal dengan nama Uji Parsial. Jika Uji F bertujuan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama, maka Uji t ini bertujuan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya secara parsial atau sendiri sendiri. Jadi dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa serta pengaruh lokasi terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede. Hasil Uji t penelitian ini dapat dilihat pada tabel *Coefficients* di atas yaitu dengan melihat nilai t maupun signya. Guna lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 11. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Variabel	t		Sig		Kesimpulan
	thitung	ttabel	Hasil	$\alpha = 5\%$	
Kualitas Pelayanan	3,037	> 1,670	0,004	< 0,05	Berpengaruh
Fasilitas	-0,434	> 1,670	0,666	< 0,05	Tidak Berpengaruh
Lokasi	2,439	> 1,670	0,018	< 0,05	Berpengaruh

Guna menentukan H0 maupun H1 yang ditolak atau diterima maka nilai thitung di atas dapat dibandingkan dengan nilai ttabel signifikan 5% ($\alpha = 0,05$). Nilai ttabel pada tingkat signifikan 5% ($\alpha = 0,05$) adalah 1,670. Dengan membandingkan thitung dan ttabel maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede karena thitung (3,037) > ttabel (1,670) serta nilai signifikannya dibawah 0,05.
- Secara parsial fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede karena thitung (-0,0434) < ttabel (1,670) serta nilai signifikannya diatas 0,05
- Secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede karena thitung (2,439) > ttabel (1,670) serta nilai signifikannya dibawah 0,05.

1. Koefisien Determinasi

Langkah terakhir yang harus dilakukan adalah melakukan Uji Koefisien Determinasi setelah variabel independen dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede, maka untuk melihat seberapa besar pengaruhnya dapat dilihat pada Tabel Model Summary hasil perhitungan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Sciene* (SPSS), seperti terlihat di bawah ini.

Tabel 12. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,812 ^a	,660	,642	3,687

Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0,642 atau 64,2%. Ini berarti bahwa variabel independen berupa kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen kepuasan mahasiswa STIE GICI Pondokgede sebesar 64,2% sedangkan sisanya 35,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

DISCUSSION

Sesuai dengan latar belakang yang telah disampaikan diawal dimana saat ini masih ditemukan kendala di STIE GICI Pondokgede khususnya mengenai kepuasan mahasiswa sehingga perlu dilakukan penelitian diantaranya dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi. Dari tiga variabel independen yang di gunakan, terdapat dua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE GICI Pondokgede yaitu kualitas pelayanan dan lokasi. Sedangkan variabel independen lainnya yaitu fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan STIE GICI Pondokgede terhadap mahasiswa sangat baik dan sesuai apa yang di harapkan oleh mahasiswa dengan kualitas pelayanan yang diberikan merupakan salah satu cara untuk memuaskan mahasiswa dan menjadi nilai kepuasan mahasiswa terhadap apa yang diterima dan dirasakan.

Tidak berpengaruhnya secara signifikan variabel fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede kemungkinan besar disebabkan karena fasilitas yang ada kurang memadai dan sesuai bagi mahasiswa misalnya warna cat ruangan kurang terang atau buku di perpustakaan kurang lengkap, lalu tidak berpengaruh secara signifikan variabel fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede, kemungkinan juga disebabkan karena mahasiswa memang tidak berkepentingan atas variabel fasilitas dimana mahasiswa mungkin lebih memperhatikan atas variabel lainnya di bandingkan variabel fasilitas. Bagi mahasiswa STIE GICI Pondokgede fasilitas tidak begitu penting, bagi mereka yang jauh lebih penting adalah kualitas pelayanan dan lokasi.

Namun pihak STIE GICI Pondokgede sebaiknya mengevaluasi fasilitas yang diberikan. Hal ini menjadi sangat penting karena variabel ini secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede dan memperbaiki fasilitas yang diberikan terhadap mahasiswa di STIE GICI Pondokgede. Karena, fasilitas merupakan tingkat keunggulan yang di harapkan untuk memenuhi tingkat kepuasan mahasiswa. Jika fasilitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang di harapkan, maka kepuasan mahasiswa STIE GICI Pondokgede juga akan meningkat.

Sedangkan pengaruh lokasi terhadap kepuasan mahasiswa, lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE GICI Pondokgede, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemilihan lokasi yang strategis, aman, nyaman dan mudah dijangkau merupakan faktor penentu terhadap kepuasan mahasiswa. (Indrasurya 2019) mengemukakan bahwa lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang atau jasa yang mementingkan segi ekonominya.

Dengan demikian, maka dapat dikatakan tingginya kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara otomatis akan meningkatkan kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede. Oleh sebab itu, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, STIE GICI Pondokgede mampu menganalisa dan meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi untuk menciptakan kepuasan mahasiswa, sehingga akan bertahan dan loyal terhadap STIE GICI Pondokgede.

CONCLUSION

Sesuai dengan uraian-uraian di atas serta hasil analisis dan interpretasi data yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut :

1. Secara serempak kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede.
2. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede.
3. Secara parsial fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede.
4. Secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede.

REFERENCES

- Adella G. Situmorang, 2017. "Pengaruh Profitabilitas, Debt to Equity Ratio, Firm Size, Growth, dan Cash Ratio terhadap Dividend Payout Ratio pada Sektor Barang Konsumsi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2011 - 2014", *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.5 No.3.
- Afandi. (2018). *BAB II LANDASAN TEORI 2.1. Definisi dan pengertian Manajemen*. 30–47.
- Andhini, N. F. (2017). Pengertian kualitas pelayanan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Anwar, N, H., & Iqbal. 2015. "Effect of Leadership Style on Employee Performance". *Arabian Journal of Business and Management Review* Volume 5 Issues 5.
- Armistead dan Clark. (2020). *Ii, B A B Pelayanan, A Kualitas Pelayanan, Pengertian Kualitas*. 56–57.
- Indra Lutfi Sofyan, A. P. & H. S. N. (2019). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1–12.
- Indrasurya, B. (2007). (2019). *bab ii Tinjauan Pustaka Manajemen Pemasaran, 10-48*. 10–48.
- Jargalsaikhan, B. E., Ganbaatar, N., Urtnasan, M., Uranbileg, N., Begzsuren, D., Patil, K. R., Mahajan, U. B., Unger, B. S., Goyal, S. N., Belemkar, S., Surana, S. J., Ojha, S., Patil, C. R., Mansouri, M. T., Hemmati, A. A., Naghizadeh, B., Mard, S. A., Rezaie, A., Ghorbanzadeh, B., ... Yuanita, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung. *Molecules*, 9(1), 148–162.
- Jaya, I. 2018. Karakteristik Morfologi dan Anatomi Tanaman Jambu Biji (*Psidium guajava* L.) di Taman Buah Mekarsari Bogor. [Skripsi]. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Jaya, S. (2018). *Analisis faktor-faktor kepuasan konsumen pada rumah makan Geprek Benu di Bandar Lampung*. 13–53.
- Malau (2018). (2020). *PENGARUH BRAND TRUST, KUALITAS PRODUK DAN PERSONAL*

- SELLING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN YAKULT (Pada Konsumen Padepokan Tari Langen Kusuma Ponorogo)*. 8–30.
- Noviana. (2015). Pengaruh Kompetensi Dosen dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP UNS Universitas Sebelas Maret.
- Panglipur, B. (2019). *Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Rina Mitra Raharja Cabang Cirendeu*. 28.
- Putra, R. A. A., Muhardi, M., & Sofiah, P. (2017). Pengertian Pengelolaan. *Prosiding Manajemen*, 379, 251–258. Ii, B. A. B., & Teoritis, A. L. (2020). *Bab 2 Pengertian Pemasaran*.
- Putri, K & Nurcaya, I. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(8), 247815.
- Putri, R. (2018). Pengaruh harga, promosi terhadap kepuasan konsumen toko sepatu di malang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Rachman, T. (2018). No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 10–27.
- Raharjo, A. (2019). *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet Di Kecamatan Gajahmungkur Semarang*. 1–80.
- Reyes. (2018). Indikator Pelayanan Publik. *Kualitas Pelayanan*, 3(1), 1–26. file:///C:/Users/Hp/Downloads/BAB II (1).pdf
- Robby Fauji, & Syifa Pramudita Faddila. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Johar Futsal Karawang. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 5(2), 35–56.
- Safitri. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah di STIE GICI *Business School* Jakarta.
- Sakinah, S. (2018). Pengaruh Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Woless Chips. In *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)* (Vol. 1, Issue 4).
- Sofar Silaen. 2018. Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. Bogor: IN MEDIA
- Stefani, F. (2018). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta). *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 53(9), 1689–1699.
- Sudaryono. 2017. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugawara, E., & Nikaido, H. (2017). Tugas Akhir Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Servis Bengkel Pt. Bengawan Abadi Motor (Nasmoco Solo Baru).
- Sugiyono, & Susanto, A. 2015. Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel (Teori dan Aplikasi untuk Analisis Data Penelitian). Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Susilo, (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE GICI *Business School*. Jakarta
- Widyatama, S. (2018). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- william dan Tiurniari Purba. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi*,
- William, S. J. (2021). Pengertian Pemasaran menurut para ahli. *Ilmu Ekonomi ID*, 1. Menurut Penelitian Tobing dan Hidayat (2012) Pemasaran dengan menggunakan digital marketing memiliki hubungan yang sangat terikat dengan implementasi pemasaran bisnis dengan memperhatikan manajemen hubungan konsumen.