



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE GICI BUSINESS SCHOOL DEPOK

Mei Iswandi¹, Destya Annisa Putri²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, Depok

meiiswandi623@gmail.com¹, destyaputri01@gmail.com²

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE GICI *Business School* Depok. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Accidental sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 50,4 % faktor-faktor kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sedangkan sisanya 49,6 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (51.217) > F_{tabel} (2,700)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (6.986)$, variabel fasilitas menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (2.259)$, dimana $t_{tabel} (1,98397)$ maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE GICI *Business School* Depok. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Mahasiswa

Abstract

The purpose of this study is to determine and analyze the Effect of Service Quality and Facilities on Student Satisfaction at STIE GICI Business School Depok. The type of research used is explanatory research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection is done by Accidental sampling. The sample amounted to 100 respondents, using multiple linear regression analysis. The results of the regression test showed that 50.4% of student satisfaction factors could be explained by the Quality of Service and Facilities while the remaining 49.6% was explained by other factors not studied in this study. While the results of the F test show that simultaneously the variables of Service Quality and Facilities simultaneously have a positive and significant effect on student satisfaction with the results of the analysis, namely the Fcalculate value $(51,217) > Ftable (2,700)$. The results of the t test show that the service quality variable shows the results of the tcount analysis $(6,986)$, the facility variable shows the results of the tcount analysis $(2,259)$, where the $ttable (1,98397)$ then partially the two variables have a positive and significant effect on Student Satisfaction at STIE GICI Business School Depok. The dominant variable affecting student satisfaction is the quality of service.

Keywords : Service Quality, Facilities, Student Satisfaction

INTRODUCTION

Kampus adalah daerah lingkungan bangunan utama perguruan tinggi (universitas, akademi) tempat semua kegiatan belajar-mengajar dan administrasi berlangsung. Secara harafiah, kampus merupakan tempat untuk mengembangkan pendidikan. Pendidikan terbagi dalam 2 (dua) bidang, yaitu pendidikan akademik dan pendidikan non akademik dimana keduanya memiliki persamaan unsur yaitu merupakan sebuah kegiatan belajar-mengajar. Pendidikan akademik merupakan suatu kegiatan belajar-mengajar yang mengacu kepada hal ilmiah, sedangkan pendidikan non akademik merupakan suatu kegiatan belajar-mengajar yang mengacu kepada pengembangan potensi dan bakat di luar hal ilmiah.

Sebuah kampus yang baik adalah kampus yang dapat menciptakan suasana lingkungan yang kondusif, fasilitas yang baik, serta hubungan yang baik dengan dunia luar. Berbagai permasalahan tingkat kepuasan mahasiswa dikelompokkan ke dalam beberapa dimensi, seperti: pelayanan, fasilitas, kebijakan, dan kepemimpinan. Pelayanan yang baik sebuah keharusan agar mahasiswa merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan.

Operasional akademik erat kaitannya dengan fasilitas yang ada pada sebuah perguruan tinggi. Dukungan fasilitas memberikan kontribusi besar terhadap operasional yang dilakukan. Fasilitas lengkap membantu dalam kegiatan akademik dan proses pembelajaran akan semakin mudah dengan fasilitas lengkap pada perguruan tinggi. Akses internet, komputer, LCD Proyektor, beasiswa, gedung kuliah, dan sarana merupakan bentuk-bentuk fasilitas yang memberikan kontribusi terhadap kegiatan mahasiswa. Kelengkapan fasilitas pendukung proses akademik pada perguruan tinggi tidak selalu berada pada taraf maksimal. Kenyataan pada beberapa perguruan tinggi masih ditemukan minimnya fasilitas, baik dari sarana prasarana maupun program-program pendukung kegiatan akademik.

STIE GICI *Business School* Depok sebagai lembaga pendidikan yang dimana mahasiswanya belum terlalu banyak yang belajar disana. Karena salah satu faktor yang menjadi minat mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi adalah adanya kualitas pelayanan dimana pelayanan yang diberikan STIE GICI *Business School* Depok ini masih banyak kekurangan. Jika pelayanan yang diberikan baik maka mahasiswa akan merasa senang, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang maka mahasiswa akan merasa kecewa. Selain kualitas pelayanan, Kampus STIE GICI *Business School* Depok memiliki berbagai fasilitas seperti ruang kelas, rooftop, kantin, mushola dan perpustakaan untuk menunjang dan memudahkan selama proses pendidikan. Tapi, fasilitas yang ada di STIE GICI *Business School* Depok masih tergolong terbatas. Namun, kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas belum diketahui secara pasti. Sehingga diperlukan adanya penelitian mengenai hal ini.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa STIE Gici Business School Depok”.

METHODS

Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian Kuantitatif asosiatif. Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, Sugiyono (2018:11). Penelitian ini berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik untuk mengukur serta mendapatkan hasil penelitian melalui kuesioner. Jenis data penelitian ini menggunakan data primer dengan Teknik wawancara, dokumentasi dan observasi lapangan. Penelitian ini dilaksanakan di STIE Gici Jl Raya Citayam Depok

RESULTS & DISCUSSION

Results

Uji Kualitas Data

Langkah selanjutnya yang dilakukan setelah mengetahui berbagai tanggapan atas responden adalah melakukan uji kualitas data. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah berbagai item pernyataan atau indikator yang digunakan tersebut valid atau tidak serta reliabel atau tidak. Hal ini penting karena salah satu syarat bahwa sebuah data dapat dilakukan uji hipotesis adalah harus valid dan reliabel. Dibawah ini disajikan hasil uji kualitas data berupa uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

NO	PERYATAAN	Rhitung	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Kualitas_Pelayanan X1.1	0,454	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
2	Kualitas_Pelayanan X1.2	0,482	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
3	Kualitas_Pelayanan X1.3	0,639	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
4	Kualitas_Pelayanan X1.4	0,712	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
5	Kualitas_Pelayanan X1.5	0,530	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
6	Kualitas_Pelayanan X1.6	0,736	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
7	Kualitas_Pelayanan X1.7	0,603	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
8	Kualitas_Pelayanan X1.8	0,538	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
9	Kualitas_Pelayanan X1.9	0,361	Valid	Karena nilai rhitung >0,3

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan nilai 0,3 sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan tentang variabel kualitas pelayanan tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas

NO	PERYATAAN	rhitung	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Fasilitas X2.1	0,470	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
2	Fasilitas X2.2	0,469	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
3	Fasilitas X2.3	0,411	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
4	Fasilitas X2.4	0,460	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
5	Fasilitas X2.5	0,370	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
6	Fasilitas X2.6	0,307	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
7	Fasilitas X2.7	0,518	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
8	Fasilitas X2.8	0,479	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
9	Fasilitas X2.9	0,355	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
10	Fasilitas X2.10	0,325	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
11	Fasilitas X2.11	0,387	Valid	Karena nilai rhitung >0,3

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan nilai 0,3 sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan tentang variabel Fasilitas tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa

NO	PERYATAAN	rhitung	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Kepuasan_Mahasiswa Y.1	0,482	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
2	Kepuasan_Mahasiswa Y.2	0,406	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
3	Kepuasan_Mahasiswa Y.3	0,679	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
4	Kepuasan_Mahasiswa Y.4	0,601	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
5	Kepuasan_Mahasiswa Y.5	0,594	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
6	Kepuasan_Mahasiswa Y.6	0,610	Valid	Karena nilai rhitung >0,3

7	Kepuasan_Mahasiswa Y.7	0,775	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
8	Kepuasan_Mahasiswa Y.8	0,727	Valid	Karena nilai rhitung >0,3
9	Kepuasan_Mahasiswa Y.9	0,382	Valid	Karena nilai rhitung >0,3

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan nilai 0,3 sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan tentang variabel Kepuasan Mahasiswa tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

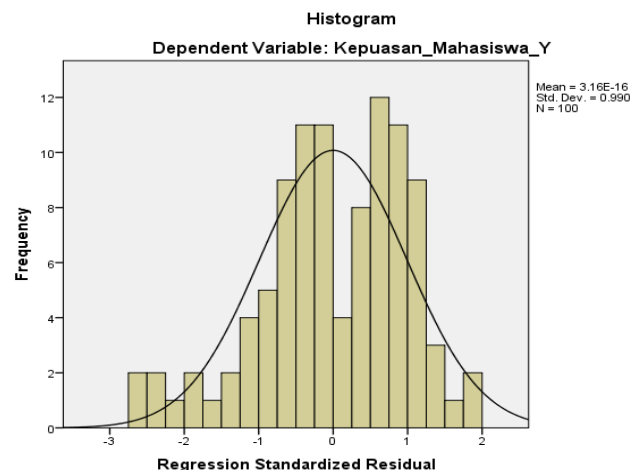
NO	VARIABEL	Cronbach α	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Kualitas Pelayanan	0.846	Reliabel	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$
2	Fasilitas	0.758	Reliabel	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$
3	Kepuasan Mahasiswa	0.857	Reliabel	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$

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

Hasil Uji Asumsi Klasik

Setelah melakukan uji kualitas data dan semua data yang dihasilkan layak untuk digunakan dalam uji selanjutnya maka yang perlu dilakukan adalah uji asumsi klasik. Uji ini wajib dilakukan sebelum seseorang melakukan analisis regresi linier berganda. Adapun uji klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi: (1) uji normalitas, (2) uji multikolinieritas dan (3) uji heteroskedastisitas.

1. Hasil Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Pada output SPSS, lihat diagram *Histogram*: jika membentuk lengkung kurve normal maka residual dinyatakan normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

Tabel 5. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.91973877
	Absolute	.085
Most Extreme Differences	Positive	-.085
	Negative	.853
Kolmogorov-Smirnov Z		.461
Asymp. Sig. (2-tailed)		100

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel output di atas, diketahui bahwa nilai signifikan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,461 > 0,05$, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dengan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

2. Uji Multikolinieritas

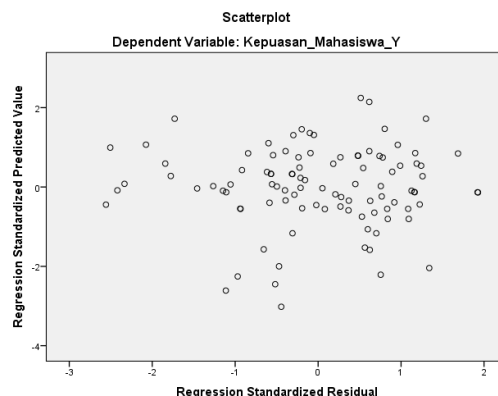
Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat apakah terdapat korelasi antara variabel bebas atau tidak. Multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika nilai tolerance $> 0,1$ atau $VIF < 10$. Di bawah ini disampaikan hasil uji multikolinieritas dengan melihat *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)* nya

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)

VARIABEL	COLLINEARITY STATISTICS			
	TOLERANCE		VIF	
	HASIL	SIMPULAN	HASIL	SIMPULAN
Kualitas Pelayanan	.696	$> 0,1$	1.437	< 10
Fasilitas	.696	$> 0,1$	1.437	< 10

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai *tolerance* variabel independen yang ada diatas 0,1 serta nilai *VIF* variabel independennya semua dibawah 10 yang berarti bawah tidak terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Heteroskidastisitas Dengan Pendekatan Grafik

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. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak

digunakan untuk memprediksi kepuasan mahasiswa berdasarkan masukan variabel independennya.

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Glejser

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.258	2.022		1.117	.267
Kualitas_Pelayanan_X1	.001	.052	.002	.019	.985
Fasilitas_x2	.021	.055	.045	.373	.710

a. Dependent Variable: ABS_RES_1

Tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat signifikansi dari Kualitas Pelayanan (X_1) adalah sebesar 0,985, Fasilitas (X_2) Sebesar 0,710, Jumlah tersebut lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Uji Hipotesis

Setelah semua data dinyatakan layak untuk dilakukan uji selanjutnya, maka langkah terakhir yang dilakukan adalah melakukan uji hipotesis. Uji ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah sekaligus dugaan sementara atas jawaban rumusan masalah tersebut yang tertuang dalam hipotesis. Beberapa hal yang termasuk ke dalam uji hipotesis ini antara lain persamaan regresi, uji F (uji simultan), koefisien determinasi (R^2) dan uji t (uji parsial).

1. Persamaan Regresi Linier Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.153	3.474		.332	.741		
Kualitas_Pelayanan_X1	.620	.089	.593	6.986	.000	.696	1.437
Fasilitas_x2	.214	.095	.192	2.259	.026	.696	1.437

a. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa_Y

Melihat nilai *Unstandardized Coefficients Beta* di atas, maka dapat ditentukan persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan dari penelitian ini, sebagai berikut:

$$Y = 1,153 + 0,620 X_1 + 0,214 X_2$$

Yang berarti bahwa:

- Konstanta sebesar 1,153 yang berarti jika variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dianggap nol maka variabel kepuasan mahasiswa hanya sebesar 1,153.
- Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,620 yang berarti jika variabel Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan satu-satuan sementara variabel Fasilitas diasumsikan tetap maka Kepuasan mahasiswa akan mengalami kenaikan sebesar 0,620.
- Koefisien regresi variabel Fasilitas sebesar 0,214 yang berarti jika variabel Fasilitas mengalami kenaikan satu-satuan sementara variabel Kualitas Pelayanan diasumsikan tetap maka Kepuasan Mahasiswa akan mengalami kenaikan sebesar 0,214.

2. Hasil Uji Simultan

Tabel 9. Hasil uji simultan

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1606.289	2	803.145	51.217	.000 ^b
Residual	1521.071	97	15.681		
Total	3127.360	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa_Y

b. Predictors: (Constant), Fasilitas_x2, Kualitas_Pelayanan_X1

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} yang diolah dengan menggunakan SPSS adalah sebesar 51,217 Sementara itu nilai F_{tabel} yang dilihat pada Tabel Nilai-nilai Untuk Distribusi F adalah 2,700. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa nilai $F_{hitung} = 51,217 >$ dari $F_{tabel} = 2,700$ Ini berarti bahwa variabel independen yang terdiri dari Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok..

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 ^a	.514	.504	3.960

a. Predictors: (Constant), Fasilitas_x2, Kualitas_Pelayanan_X1

b. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa_Y

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0,504 atau 50,4 %. Ini berarti bahwa variabel independen Kualitas Pelayanan dan Fasilitas bersama-sama mempengaruhi variabel dependen Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok, sebesar 50,4 %. sedangkan sisanya sebesar 49,6 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini, misalnya Promosi, Harga dan lain sebagainya

4. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Langkah terakhir yang harus dilakukan adalah melakukan Uji t atau yang 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.

Tabel 11. Hasil Uji t (Uji Parsial)

VARIABEL	T		sig.		KESIMPULAN
	t-hitung	t-tabel	Hasil	a = 5%	
Kualitas Pelayanan	6.986	1,98397	.001	< 0,05	Berpengaruh Signifikan
Fasilitas	2.259	1,98397	.026	< 0,05	Berpengaruh Signifikan

Guna menentukan H_0 maupun H_1 yang ditolak atau diterima maka nilai t_{hitung} di atas dapat

dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) adalah 1,98397, Dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok, karena t_{hitung} (6.986) > t_{tabel} (1,98397) serta nilai signifikansinya di bawah 0,05.
2. Secara parsial Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok, karena t_{hitung} (2.259) > t_{tabel} (1,98397) serta nilai signifikansinya di bawah 0,05

DISCUSSION

Sesuai dengan latar belakang yang telah disampaikan diawal dimana sampai saat ini masih ditemui permasalahan di Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok. khususnya mengenai Kepuasan Mahasiswa, sehingga perlu melakukan penelitian diantaranya menggunakan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas maka permasalahan tersebut setidaknya mulai terjawab. Dari kedua variabel tersebut dikatakan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok. Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya tentunya hal ini akan lebih menguatkan penelitian tersebut dimana ada beberapa faktor yang ditambahkan pada penelitian ini diantaranya adalah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas.

Dari variabel independent Kualitas Pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini, terdapat indepen yang berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok, hal ini juga didukung oleh Susilo (2017). Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI *Business School*, Alamsyah (2022), Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE Gici Pondok Gede, terakhir sejalan dengan Safitri (2014), Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah di STIE Gici *Business School* Jakarta. Dengan demikian penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok

Dari variabel independent Fasilitas yang digunakan dalam penelitian ini, terdapat indepen yang berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok, hal ini juga dukung oleh Susilo (2017). Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI *Business School*, Alamsyah (2022), Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE Gici Pondok Gede. Dengan demikian penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

CONCLUSION

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

1. Secara serempak Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.
2. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.
3. Secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok

REFERENCES

- Abdullah, T., & F. Tantri. (2019). Manajemen Pemasaran. Cetakan Kedelapan. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- 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.
- Aditama, A., R. (2020). Pengantar Manajemen, Teori & Aplikasi. Cetakan Pertama. Malang: AE Publishing.

- Alamsyah., Sodiq. F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Gici Pondok Gede.
- Anggraini, C., & Panjaitan, W., S. (2017). Pemasaran Jasa. Surabaya: Jakad Media Publising.
- Angriani, M. (2019). Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas: Studi Kasus Atas Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Karakteristik Pekerjaan. Cetakan Pertama. Gorontalo: CV. Athra Samudra.
- Anwar, N, H., & Iqbal. (2015). "Effect of Leadership Style on Employee Performance". Arabian Journal of Business and Management Review Volume 5 Issues 5.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Jakarta, Salemba Empat.
- Napitupulu, S., T. Nirwana, & T, Riduan. (2021). Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis Dengan Teori-Teori Para Ahli. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Atalya Rileni Sudeco.
- Safitri., Ayu. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap kepuasan Mahasiswa Kuliah di STIE GICI *Business School* Jakarta.
- Sofar., Silaen. (2018). Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. Bogor: IN MEDIA
- Sudaryono. (2017). Metodologi Penelitian. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Supomo, R. (2018). Pengantar Manajemen. Cetakan Pertama. Bandung: Yrama Widya.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono & Susanto, A. (2015). Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel (Teori dan Aplikasi untuk analisis Data Penelitian) : Bandung: CV Alfabeta.
- Susilo., Herman. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE GICI *Business School*.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia, Diana (2015) Pelanggan Puas? Tak Cukup !.Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offse.