

## ANALISIS PENGARUH BIAYA UKT DAN KUALITAS PELAYANAN FASILITAS KAMPUS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

Laisal Kaffi<sup>1</sup>, Mohammad Hikmal Maulana<sup>2</sup>, Trimono<sup>3</sup>

Sains Data, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: [23083010055@student.upnjatim.ac.id](mailto:23083010055@student.upnjatim.ac.id)<sup>1</sup>, [23083010053@student.upnjatim.ac.id](mailto:23083010053@student.upnjatim.ac.id)<sup>2</sup>,  
[trimono.stat@upnjatim.ac.id](mailto:trimono.stat@upnjatim.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator utama dalam mengevaluasi kualitas layanan di perguruan tinggi. Di UPN Veteran Jatim, terdapat isu terkait dengan biaya UKT (Uang Kuliah Tunggal) yang berdampak pada kondisi finansial mahasiswa. Selain itu, kualitas pelayanan fasilitas kampus juga menjadi faktor penentu dalam menciptakan pengalaman belajar yang memuaskan. Namun, masih terdapat kekhawatiran mengenai seberapa besar pengaruh kedua faktor ini terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh biaya Uang Kuliah Tunggal (UKT) dan kualitas pelayanan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat dengan menyebar kuesioner kepada audiens yang memenuhi kriteria utama, yakni Mahasiswa UPN Veteran Jatim. Menggunakan metode Regresi Linear Berganda Dummy. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kampus berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan Uang Kuliah Tunggal (UKT) tidak berpengaruh signifikan.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan; Fasilitas Kampus; UKT; Kepuasan Mahasiswa

### Abstract

*Student satisfaction is a key indicator in evaluating service quality in higher education. At UPN Veteran East Java, there are issues related to the UKT (Single Tuition Fee) fees that have an impact on the financial condition of students. In addition, the service quality of campus facilities is also a determining factor in creating a satisfying learning experience. However, there are still concerns about how much influence these two factors have on student satisfaction. This study aims to analyze the effect of the Single Tuition Fee (UKT) and the quality of service of campus facilities on student satisfaction at the National Development University "Veteran" East Java. This study uses primary data obtained by distributing questionnaires to audiences who meet the main criteria, namely UPN Veteran East Java students. Using the Dummy Multiple Linear Regression method with a sample of 65 students. The results show that the quality of campus services has a significant effect on student satisfaction, while the Single Tuition Fee (UKT) has no significant effect.*

**Keywords** : Service Quality; Campus Facilities; UKT; Student Satisfaction

### Article History

Received: desember 2024

Reviewed: desember 2024

Published: desember 2024

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/Sindoro.v1i2.365

**Copyright : Author**

**Publish by : Trigonometri**



This work is licensed under  
a [Creative Commons  
Attribution-NonCommercial  
4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

## 1. Pendahuluan

Perguruan tinggi adalah bagian dari sistem pendidikan tinggi yang berperan dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, mereka bertanggung jawab atas kemajuan negara karena

kemajuan suatu negara ditentukan oleh pendidikan. Dengan demikian, pendidikan dapat dianggap sebagai fondasi bagi suatu negara [2]. Perguruan tinggi, sebagai sektor strategis, diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi yang mampu bersaing dalam pasar kerja domestik dan internasional.

Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan layanan dan jasa yang diberikan oleh institusi pendidikan tinggi adalah kunci untuk bersaing dalam dunia pendidikan tinggi di era globalisasi saat ini. Dalam sistem pendidikan tinggi, kepuasan siswa adalah salah satu indikator penting yang menunjukkan keberhasilan organisasi dalam menyediakan pendidikan berkualitas tinggi [6].

Kualitas layanan adalah strategi utama bisnis atau spesifikasi yang menghasilkan barang dan jasa yang membuat pelanggan mudah memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Ini dapat dicapai melalui layanan yang baik, cepat, teliti, dan akurat. Perguruan tinggi dapat memberi mahasiswa pengalaman yang positif, cepat, teliti, dan akurat. Pada akhirnya, ini akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Selain Kualitas layanan, Program Uang Kuliah Tunggal (UKT) juga berperan penting dalam indikator kepuasan mahasiswa.

Program Uang Kuliah Tunggal (UKT) sedang dilaksanakan di Indonesia dengan tujuan membangun sistem pendanaan pendidikan yang lebih adil dan adil. Namun, mahasiswa sering mengalami masalah dengan nilai UKT, yang dianggap tidak proporsional dengan standar fasilitas yang ditawarkan. Pengaduan mengenai keadaan fasilitas kampus, termasuk ruang kelas, laboratorium, dan infrastruktur pendukung lainnya, juga disampaikan di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Siswa yang membayar UKT dalam kategori tinggi adalah sumber utama keluhan ini, yang berkontribusi pada pendapat yang buruk tentang kebijakan pembiayaan pendidikan.

Untuk meringankan beban keuangan pendidikan siswa, skema UKT diatur oleh Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) No. 55 Tahun 2013. Menurut pasal 5 peraturan tersebut, dimulai dengan tahun akademik 2013–2014, perguruan tinggi negeri dilarang memungut biaya kuliah atau biaya lainnya dari mahasiswa baru yang mendaftar pada program sarjana (S1) dan diploma, selain UKT. Meskipun kebijakan ini dimaksudkan untuk meringankan beban mahasiswa, namun telah banyak dikritik selama penerapannya karena dianggap memberatkan mereka. Kebijakan UKT juga dikritik oleh mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur.

Studi ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh biaya pendidikan melalui skema Uang Kuliah Tunggal (UKT) dan kualitas layanan kampus terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menjadi relevan mengingat berbagai keluhan mahasiswa terkait nilai UKT yang dianggap tidak sebanding dengan fasilitas yang disediakan, serta pentingnya kualitas layanan kampus dalam menciptakan pengalaman belajar yang optimal.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai hubungan antara biaya pendidikan dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Selain itu, temuan studi ini dapat menjadi referensi bagi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan memperbaiki sistem pembiayaan yang lebih inklusif di masa depan.

## **2. Tinjauan Pustaka**

Kepuasan mahasiswa menjadi salah satu aspek utama dalam mengukur keberhasilan lembaga pendidikan tinggi. Kualitas layanan akademik dan biaya pendidikan memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa [9]. Penelitian yang dilakukan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini mengungkap bahwa meskipun keduanya berpengaruh positif, tingkat pengaruhnya tergolong rendah. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, pendekatan Total Quality Management (TQM) diusulkan sebagai strategi untuk memperbaiki mutu layanan akademik. Sementara itu kualitas layanan dan biaya pendidikan memiliki dampak yang signifikan pada tingkat kepuasan mereka [8], menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa melibatkan berbagai dimensi yang saling berkaitan.

Kebijakan Uang Kuliah Tunggal (UKT) menjadi salah satu topik penting dalam dunia pendidikan tinggi. Kebijakan UKT menggunakan sistem pembagian biaya yang proporsional berdasarkan situasi keuangan keluarga dalam upaya meringankan beban siswa. Namun, studi yang dilakukan di Universitas Riau menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa tentang kualitas

layanan pendidikan tidak jauh ditingkatkan dengan penggunaan UKT [7]. Sebenarnya, dibandingkan dengan mahasiswa non-UKT, kelompok mahasiswa dengan kategori UKT tinggi menganggap layanan yang mereka terima lebih rendah. Hal ini disebabkan oleh kurang optimalnya alokasi dana operasional kampus, yang berdampak negatif pada kualitas layanan dan fasilitas pendidikan [4].

kepuasan mahasiswa secara signifikan dipengaruhi oleh kaliber layanan dan fasilitas kampus. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan nilai R Square yang disesuaikan sebesar 70,4%, atau 0,704 yang mengindikasikan bahwa kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fasilitas kampus [4].

Penelitian ini mengkaji bagaimana kepuasan mahasiswa di UPN Veteran Jawa Timur dipengaruhi oleh Biaya Kuliah Tunggal (UKT) dan kaliber layanan fasilitas kampus dengan menggunakan metode Regresi Linear Berganda Dummy. Menurut temuan penelitian, kepuasan mahasiswa secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan fasilitas kampus, tetapi tidak oleh biaya UKT.

Studi ini menggabungkan biaya UKT dan kualitas layanan dalam satu analisis, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung melihat kedua faktor ini secara independen. Untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap, penelitian ini juga mencakup variabel dummy seperti jenis kelamin, kelompok UKT, dan jalur penerimaan mahasiswa. Sebaliknya, sebuah studi Universitas Riau menemukan bahwa persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan tidak jauh ditingkatkan oleh kebijakan UKT, terutama bagi mereka yang memiliki kategori UKT tinggi

Penelitian ini juga berbeda dengan studi sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Nofriavani [4], yang hanya mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa tanpa memasukkan aspek finansial seperti Biaya UKT. Dengan demikian, penelitian ini memperluas cakupan analisis melalui penggunaan variabel numerik dan dummy, mencakup jalur penerimaan mahasiswa, golongan UKT, serta jenis kelamin

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatan yang menggabungkan variabel numerik dan dummy untuk menilai berbagai aspek yang mempengaruhi kepuasan siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun biaya UKT tidak memiliki dampak yang jelas terhadap kepuasan mahasiswa, kualitas layanan fasilitas kampus adalah faktor utama yang melakukannya. Penelitian ini memberikan wawasan strategis bahwa meningkatkan kepuasan mahasiswa sebaiknya difokuskan pada peningkatan kualitas layanan kampus, bukan hanya mengandalkan kebijakan biaya pendidikan. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan dasar yang kuat bagi pengelola perguruan tinggi untuk meningkatkan daya saing dengan memberikan layanan pendidikan dan fasilitas kampus yang lebih berkualitas.

### **3. Metodologi**

Penelitian dilakukan di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini disusun secara rinci untuk memastikan bahwa setiap tahapan diukur dan relevan dengan tujuan penelitian. Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan:

#### **3.1 Deskripsi Data dan Sumber Data**

Penelitian ini adalah untuk menunjukkan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dengan menggunakan pendekatan asosiasi kausal dan kuantitatif. Hubungan kausal memiliki sebab-akibat. Dalam penelitian ini, ada dua variabel: variabel independen (yang mempengaruhi) dan variabel dependent (yang dipengaruhi). Metode penelitian kuantitatif memeriksa bagaimana data angka dan variabel berinteraksi satu sama lain. Sampel yang digunakan berjumlah 65 dari jumlah seluruh Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Teknik Pengumpulan data dengan menyebar kuesioner kepada audiens yang memenuhi kriteria utama, yakni Mahasiswa UPN Veteran Jawa timur.

#### **3.2 Tahapan Penelitian**

##### **3.2.1 Diskusi**

###### **1. Diskusi keterbatasan dalam menentukan instrumen**

Pengumpulan data dapat mempengaruhi hasil penelitian karena instrumen yang tidak valid atau tidak dapat dipertanggungjawabkan dapat menghasilkan data yang tidak akurat dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Sangat penting untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan valid dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, kami mengumpulkan data melalui media formulir Google yang dibagikan kepada mahasiswa UPN Veteran di Jawa Timur.

## **2. Diskusi keterbatasan dalam pemilihan sampel penelitian**

Penelitian ini terbatas pada 65 responden, sehingga hasilnya tidak dapat diterapkan pada populasi yang lebih luas. Beberapa alasan untuk pembatasan jumlah sampel ini adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan Sumber daya  
Pengumpulan data membutuhkan banyak waktu, tenaga, dan uang. Keterbatasan sumber daya adalah salah satu faktor utama yang membatasi jumlah sampel yang dapat dikumpulkan dalam penelitian ini.
2. Fokus pada Studi Eksplorasi  
Studi eksplorasi bertujuan untuk memahami hubungan awal antara variabel, dengan sampel kecil dianggap cukup untuk mendapatkan pemahaman awal. Untuk validasi dan generalisasi hasil, penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan sampel yang lebih besar.

Untuk menjamin validitas hasil, beberapa prosedur telah dilakukan untuk mengurangi ukuran sampel yang digunakan:

1. Penggunaan Analisis Statistik yang Tepat: Untuk menjamin keakuratan hasil, metode statistik yang sesuai dengan sampel kecil, seperti pengujian asumsi regresi, digunakan.
2. Pelaporan Transparan: Dalam diskusi, keterbatasan sampel ini dijelaskan secara jelas, sehingga pembaca dapat memahami luasnya dan keterbatasan generalisasi hasil penelitian.

### **3.2.2 Teknis Analisis Data**

#### **1. Merumuskan Variabel**

Variabel digunakan dalam penelitian ini, yang dikategorikan menjadi variabel dependen dan independen. Berikut adalah penjelasan tentang setiap variabel yang digunakan:

##### **1. Variabel Dependen**

Y : Kepuasan Mahasiswa, variabel Kepuasan Mahasiswa merupakan indikator utama yang menunjukkan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan akademik dan fasilitas kampus. Untuk mengukur kepuasan siswa, Variabel ini diukur dalam interval dengan skala tertentu dengan skala 1-20, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

##### **2. Variabel Independen**

X1: Biaya UKT Mahasiswa, Variabel ini mengukur jumlah Uang Kuliah Tunggal (UKT) yang dibayarkan oleh siswa. Data ini menunjukkan tanggung jawab keuangan siswa yang mungkin memengaruhi tingkat kepuasan mereka dengan layanan pendidikan.

X2: Kualitas Pelayanan Fasilitas Kampus, Variabel ini mengukur persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan yang disediakan oleh fasilitas kampus, seperti perpustakaan, laboratorium, ruang kelas, dan layanan administrasi. Variabel ini diukur dalam interval dengan skala tertentu dengan skala 1-10, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan kualitas layanan yang lebih baik.

D3: Cara Mahasiswa Diterima di UPN Veteran Jawa Timur, Jalur penerimaan siswa ditunjukkan oleh variabel dummy ini, yang terdiri dari tiga kategori utama yaitu SNBP (Seleksi Nasional Berdasarkan Prestasi), SNBT ( Seleksi Mahasiswa Berbasis Tes) dan jalur Mandiri. Dua kategori akan digunakan sebagai variabel dummy dalam analisis regresi, dan satu kategori akan digunakan sebagai baseline.

D4: Golongan UKT , Variabel ini menunjukkan tingkatan golongan UKT mahasiswa berdasarkan kategorisasi. Golongan Rendah dari 1-3, Sedang dari 4-5 dan Tinggi dari 6-7. Selama proses analisis, variabel ini juga diubah menjadi variabel dummy, dan satu golongan digunakan sebagai baseline.

D5: Jenis Kelamin, Variabel ini menunjukkan jenis kelamin mahasiswa yang terdiri dari dua kategori Laki-Laki dan Perempuan. Selama proses analisis, variabel ini diubah menjadi dummy, di mana baseline adalah salah satu kategori.

## 2. Asumsi Klasik

### Regresi linear Berganda metode Dummy

Tujuan menggunakan regresi berganda dummy adalah memprediksi besarnya nilai variabel terganggu atas dasar satu atau lebih variabel bebas, di mana satu atau lebih variabel bebas yang digunakan bersifat dummy [5]. Persamaan regresi linear berganda metode dummy dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 D_3 + \beta_4 D_4 + \beta_5 D_5 + \varepsilon$$

Y : Variabel dependen.

$\beta_0$  : Konstanta (intersep).

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_n$  : Koefisien regresi yang mengukur pengaruh setiap variabel bebas terhadap Y.

$X_1, X_2, \dots, X_n$  : Variabel numerik.

$D_3, D_4, \dots, D_n$  : Variabel dummy.

$\varepsilon$  : *Error term* (residual).

### Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan pada model regresi untuk mengetahui apakah ada perbedaan varians antara pengamatan residual [2]. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah ada ketidaksamaan varian dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Ini juga dilakukan untuk mengetahui apakah ada ketidaknyamanan varian dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi. Karena data *crosssection* menggabungkan data dari berbagai ukuran kecil, sedang, dan besar, biasanya terdapat situasi heteroskedastisitas [3].

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan apakah ada korelasi antara variabel independen dalam model regresi [3]. Uji multikolinearitas dilakukan untuk menentukan apakah ada korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel independen dalam model regresi. Pengujian ini dapat dilakukan dengan melihat nilai toleransi dan nilai faktor variasi inflasi (VIF). Nilai VIF atau faktor variasi inflasi difokuskan.

1. Multikolinearitas tidak ditemukan jika nilai VIF kurang dari 10 atau nilai toleransi lebih dari 0,01.
2. Multikolinearitas ditunjukkan dengan nilai VIF lebih dari 10 atau toleransi kurang dari 0,01.
3. Multikolinearitas terjadi ketika koefisien korelasi masing-masing variabel bebas lebih besar dari 0,8. Sebaliknya, ketika koefisien korelasi masing-masing variabel bebas lebih rendah dari 0,8, maka tidak ada multikolinearitas.

### Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk menentukan apakah data dalam model regresi variabel pengganggu, residual, atau distribusi normal. Untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal, analisis plot probabilitas normal dan uji statistik menggunakan nilai *skewness* dari statistik deskriptif digunakan [4]. Pengambilan keputusan dilakukan dengan cara uji statistik, menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1 Hasil Analisis Data

##### 4.1.1 Hasil Regresi linear Berganda metode Dummy

OLS Regression Results						
=====						
Dep. Variable:	Kepuasan		R-squared:	0.774		
Model:	OLS		Adj. R-squared:	0.738		
Method:	Least Squares		F-statistic:	21.55		
Date:	Tue, 24 Dec 2024		Prob (F-statistic):	2.72e-12		
Time:	12:35:28		Log-Likelihood:	-99.406		
No. Observations:	52		AIC:	214.8		
Df Residuals:	44		BIC:	230.4		
Df Model:	7					
Covariance Type:	nonrobust					
=====						
	coef	std err	t	P> t	[0.025	0.975]
-----						
const	-0.1566	1.786	-0.088	0.931	-3.756	3.442
Biaya_UKT	1.003e-07	3.22e-07	0.312	0.757	-5.49e-07	7.49e-07
Kualitas_Pelayanan	1.8258	0.166	10.981	0.000	1.491	2.161
Jenis_Kelamin_Perempuan	0.4247	0.562	0.756	0.454	-0.708	1.557
Jalur_Diterima_SNBP	2.2074	0.815	2.708	0.010	0.565	3.850
Jalur_Diterima_SNBT	1.2138	0.695	1.746	0.088	-0.188	2.615
Golongan_UKT_Cat_Sedang	0.6678	1.051	0.635	0.528	-1.450	2.786
Golongan_UKT_Cat_Tinggi	-0.5345	1.514	-0.353	0.726	-3.586	2.517

Gambar 4.1.1 (Hasil Regresi OLS)

Berdasarkan Gambar 4.1 persamaan regresi yang dihasilkan adalah :

$$Y = -0,1566 + 1,003 \times 10^{-7} X_1 + 1,825 X_2 + 0,424 D_3 + 2,207 D_4 + 1,213 D_5 + 0,667 D_6 - 0,534 D_7$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas maka :

1. Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa adalah -0,1566, jika semua variabel independen memiliki nilai nol. Ini tidak praktis karena nilai nol untuk variabel seperti biaya UKT atau kualitas pelayanan biasanya tidak realistis dalam situasi seperti ini dikarenakan
  1. Biaya UKT (X1) Tidak mungkin 0 dalam konteks pembayaran .
  2. Kualitas Pelayanan (X2) Nol juga tidak realistis karena ini adalah variabel persepsi dengan skala tertentu (1-10).
  3. Dummy Variables (*Dummies*): Kondisi biasanya menunjukkan kategori dasar atau baseline ketika semua dummy variabel bernilai nol.

Nilai konstanta hanyalah titik anchor dalam model regresi daripada prediksi langsung yang relevan dalam situasi nyata.

2. Kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar  $1,003 \times 10^{-7}$  dengan setiap peningkatan 1 rupiah pada Biaya UKT. Peningkatan ini tidak signifikan dalam hal pengaruh terhadap kepuasan karena skalanya kecil.
3. Kepuasan siswa meningkat sebesar 1,8258 satuan setiap peningkatan 1 satuan dalam kualitas pelayanan. Koefisien ini dianggap signifikan ( $p < 0,05$ ).

4. Tingkat kepuasan mahasiswa perempuan cenderung lebih tinggi sebesar 0,4247 satuan dibandingkan mahasiswa laki-laki; namun, temuan ini tidak signifikan ( $p > 0,05$ ).
5. Tingkat kepuasan mahasiswa dengan jalur SNBP cenderung lebih tinggi sebesar 2,2074 satuan dibandingkan dengan mahasiswa dari jalur lain; hasil ini signifikan ( $p < 0,05$ ).
6. Tingkat kepuasan mahasiswa dengan jalur SNBT cenderung lebih tinggi sebesar 1,2138 satuan dibandingkan dengan mahasiswa dari jalur lain; hasil ini mendekati tingkat signifikan ( $0,088 < 0,05$ ).
7. Tingkat kepuasan mahasiswa dengan golongan UKT sedang sebesar 0,6678 satuan lebih tinggi daripada mahasiswa dengan golongan UKT rendah; namun, temuan ini tidak signifikan ( $p > 0,05$ ).
8. Mahasiswa dengan UKT rendah memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah sebesar 0,5345 satuan dibandingkan dengan mahasiswa dengan UKT tinggi; namun, temuan ini tidak signifikan ( $p > 0,05$ ).

#### Evaluasi Model :

1.  $R^2 = 0,774$  Model dapat menjelaskan 77.4% variabilitas dalam kepuasan mahasiswa.
2.  $Adj R^2 = 0.738$  Setelah memperhitungkan jumlah variabel independen, model masih cukup baik menjelaskan variabilitas data.
3.  $F$ -statistic ( $p = 2,72 \times 10^{-13}$ ) Model secara keseluruhan signifikan.

#### 4.1.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

##### Menggunakan Breusch-Pagan

```

Breusch-Pagan Test:
Lagrange Multiplier Statistic: 5.5474309692862
P-value: 0.5934691338113293
Tidak ada heteroskedastisitas (Gagal tolak H0).

```

Gambar 4.1.2

Hasil uji Breusch-Pagan menunjukkan bahwa model regresi yang dianalisis tidak menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas. Nilai statistik multiplier Lagrange sebesar 5.547 dan p-nilai sebesar 0.593 menunjukkan bahwa ini jauh lebih besar dari tingkat signifikansi 0.05. Oleh karena itu, hipotesis nol ( $H_0$ ) tidak dapat ditolak, yang menyatakan bahwa homoskedastisitas, atau varians residual, tetap konstan. Dengan kata lain, model regresi ini memenuhi asumsi homoskedastisitas. Oleh karena itu, estimasi koefisien yang dibuat oleh metode Ordinary Least Squares (OLS) dapat dianggap valid tanpa perlu melakukan koreksi tambahan. Salah satu contoh koreksi yang diperlukan adalah penerapan standar errors yang kuat.

#### 4.1.3 Hasil Uji Multikolinearitas

##### Menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF)

Variance Inflation Factor (VIF):				
	Variable	VIF	Interpretation	
0	Biaya_UKT	3.601818	Multikolinearitas moderat	
1	Kualitas_Pelayanan	3.601818	Multikolinearitas moderat	
Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance:				
	Variable	VIF	Interpretation	Tolerance
0	Biaya_UKT	3.601818	Multikolinearitas moderat	0.277638
1	Kualitas_Pelayanan	3.601818	Multikolinearitas moderat	0.277638

Gambar 4.1.3

Variabel Biaya UKT dan Kualitas Pelayanan masing-masing memiliki nilai VIF sebesar 3.601818, yang menunjukkan adanya multikolinearitas moderat, karena VIF berada dalam rentang 1–5. Multikolinearitas antar variabel independen tidak terlalu signifikan dan masih dapat diterima dalam model regresi, karena toleransi untuk kedua variabel adalah 0.277638, yang merupakan kebalikan dari nilai VIF.

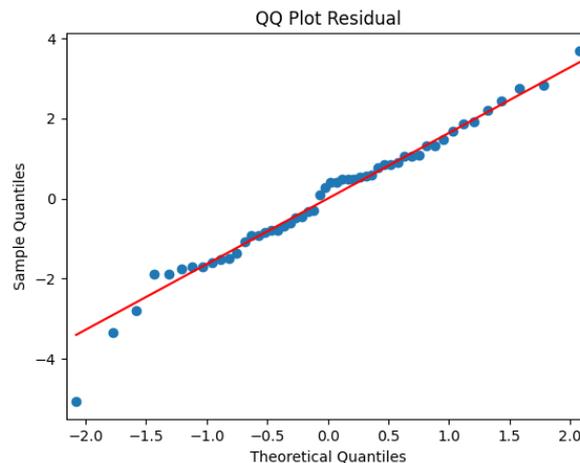
#### 4.1.4 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Uji *Shapiro-wilk*

Shapiro-Wilk Test:  
 Statistic: 0.9822490591784169  
 P-value: 0.6254340055336483  
 Residual mengikuti distribusi normal (Gagal tolak  $H_0$ ).

Gambar 4.1.4

Dengan tingkat signifikansi 0.05, uji Shapiro-Wilk menghasilkan statistik sebesar 0,982 dan nilai p sebesar 0,625. Ini menunjukkan bahwa tidak ada bukti yang cukup untuk menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) yang mengatakan bahwa residual model regresi mengikuti distribusi normal. Oleh karena itu, residual model regresi dapat dianggap berdistribusi normal.

#### Plot Visual Residual



Grafik 4.1.4

Meskipun ada sedikit deviasi pada bagian ekor, plot ini menunjukkan bahwa residual secara keseluruhan mendekati distribusi normal.

#### 4.2 Pembahasan

##### PENGARUH BIAYA UKT DAN KUALITAS PELAYANAN FASILITAS KAMPUS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Fasilitas Kampus ( $X_2$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan koefisien 1,8258 ( $p < 0,05$ ). Sementara itu, variabel Biaya UKT ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang sangat kecil, dengan koefisien 1,003e-07, dan tidak signifikan.

Selain itu, siswa dari jalur SNBP memiliki tingkat kepuasan yang signifikan lebih tinggi daripada siswa dari jalur lain, dengan koefisien 2,2074 ( $p < 0,05$ ). Siswa dari jalur SNBT, di sisi lain, memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi sebesar 1,2138 dibandingkan dengan siswa dari jalur lain, tetapi pengaruh ini tidak signifikan secara statistik ( $p = 0,088$ ). Kepuasan siswa tidak dipengaruhi secara signifikan oleh dummy variabel jenis kelamin dan golongan UKT ( $p > 0,05$ ).

Secara keseluruhan, faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kualitas pelayanan di kampus. Biaya UKT dan variabel kategori lainnya memiliki pengaruh yang tidak signifikan, jadi temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dapat secara signifikan ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan di kampus.

## 5. Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dengan koefisien regresi 1,8258 dan p-value  $< 0,05$ , kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kampus meningkatkan kepuasan siswa secara signifikan. Sebaliknya, biaya UKT tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Selain itu, siswa yang diterima melalui jalur SNBP memiliki tingkat kepuasan akademik yang lebih tinggi dibandingkan siswa dari jalur lain. Namun, pengaruh jalur SNBT, jenis kelamin, dan golongan UKT tidak signifikan. Temuan ini menekankan bahwa untuk meningkatkan kepuasan siswa, peningkatan pelayanan di fasilitas kampus seperti administrasi, perpustakaan, dan ruang kelas sangat penting. Peningkatan fasilitas dan layanan pendidikan serta kebijakan UKT yang adil dan transparan akan meningkatkan lingkungan akademik. Untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang kebahagiaan siswa, penelitian lebih lanjut dapat mencakup faktor sosial, psikologis, dan institusional.

## Daftar Referensi

- [1] Kurbani, Adie. "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas PGRI Palembang." vol.13, no 4 (2017): Jurnal Media Wahana Ekonomika, 4, Januari 2017, 2019-03-17, p. 1, <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/article/view/2701/2512>. Accessed 24 12 2024.
- [2] Juliandi A, Irfan, Manurung S. 2014. Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi. Medan: UMSU Press.
- [3] Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [4] Nofriavani, Winario, M., & Zakir, M. (2022, Desember). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KAMPUS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA ANGKATAN 2018-2021 DI INSTITUT TEKNOLOGI & BISNIS MASTER PEKANBARU*, 1.
- [5] Artaya, I Putu. *REGRESI LINIER BERGANDA metode DUMMY*, 2019, p. 1, <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.30936.75526>. Accessed 24 12 2024.
- [6] Andriani, Dessy. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru*, Jun 30, 2021, p. 28, <https://www.ejournal.anotero.org/index.php/bedelau/article/view/277/188>. Accessed 24 12 2024.

- [7] Sumarno. (2017). Dampak Biaya Kuliah Tunggal Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan. *Dampak Biaya Kuliah Tunggal Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan*, 4.
- [8] Sumaedi, S., Yuda Bakti, I. G. M., & Metasari, N. (2011). The Effect of Students' Perceived Service Quality and Perceived Price on Student Satisfaction. 5, 88 - 97.
- [9] Suhaylide, I. S. (2014). PENGARUH MUTU LAYANAN AKADEMIK DAN BIAYA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA. 11, 11.  
<https://ejournal.upi.edu/index.php/JAPSPs/article/view/6671>