

# ANALISIS PERBANDINGAN

## KEPUASAN MAHASISWA ADMINISTRASI NEGARA UNIVERSITAS TIDAR TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN GEDUNG POTROBANGSAN DAN GEDUNG SIDOTOPO<sup>1</sup>

### COMPARATIVE ANALYSIS OF TIDAR UNIVERSITY STATE ADMINISTRATION STUDENT SATISFACTION WITH THE FACILITIES AND SERVICES OF THE POTROBANGSAN BUILDING AND THE SIDOTOPO BUILDING

Hanifah Eka Ramadhanti<sup>2</sup>, Rizka Idfi Kusumaresti<sup>3</sup>, Ibrahim Kholilulloh<sup>4</sup>

Email: : [1krizkaidfi@gmail.com](mailto:1krizkaidfi@gmail.com), [2hanifahra520@gmail.com](mailto:2hanifahra520@gmail.com), [3ibrhmkh123@gmail.com](mailto:3ibrhmkh123@gmail.com)

#### ABSTRACT

*This study aims to determine the satisfaction of Tidar University students of the Faculty of Social and Political Sciences in implementing the existing facilities in the Old Building (Potrobangsan) and the New Building (Sidotopo). Broadly speaking, the facilities in the new building are more complete, but can Fisipi be able to provide excellent service, and students as consumers can feel satisfied with the services and facilities provided. The data obtained in this study came from observations of researchers in the field and the results of interviews with the Head of Administration of the Faculty of Social and Political Sciences. The target of this research is Social Sciences students who have used and experienced the services of the Old and New Buildings, namely students in semester 3 and above. The results of this study indicate that students satisfied with the services and facilities provided in the old and new buildings are more satisfied with the new building. Although there are several complaints from the surrounding environment that are not yet supportive, such as public places, restaurants, which are relatively few in the new building, and the mobilization of activities that are not as busy as in the old building.*

**Keywords:** Satisfaction, Fisip, Potrobangsan, Sidotopo

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rasa kepuasan dari mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar dalam pelaksanaan fasilitas yang ada di Gedung Lama (Potrobangsan) dan Gedung Baru (Sidotopo). Secara garis besar dan kasat mata fasilitas yang ada di gedung baru lebih lengkap, namun hal tersebut apakah mampu Fisip memberikan pelayanan yang prima dan mahasiswa sebagai konsumen

---

<sup>1</sup> Diterima 5 Juli 2023. Direvisi 23 Oktober 2023

<sup>2,3,4</sup> Universitas Tidar, Magelang

dapat merasakan puas akan pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Data yang didapatkan dalam penelitian ini berasal dari pengamatan para peneliti dilapangan dan hasil wawancara pada Kepala Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sasaran penelitian ini kepada mahasiswa Fisip yang telah menggunakan dan merasakan pelayanan Gedung Lama dan Gedung Baru yaitu mahasiswa semester 3 keatas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rasa kepuasan mahasiswa akan pelayanan dan fasilitas yang disediakan di gedung lama dan gedung baru lebih puas terhadap gedung baru. Walaupun terdapat beberapa keluhan lingkungan sekitar yang belum mendukung seperti tempat umum rumah makan yang terbilang masih sedikit di gedung baru dan mobilisasi aktivitasnya yang belum seramai di gedung lama..

**Kata Kunci:** *kepuasan, Fisip, Potrobangsang, Sidotopo*

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan dan fasilitas merupakan indikator sebagai penentu rasa kepuasan dan kenyamanan orang yang berada disuatu tempat yang menyuguhkan pelayanan dan fasilitas tersebut. Menurut Kotler (Laksana, 2018:85) pelayanan adalah suatu tindakan yang ditawarkan kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menimbulkan rasa kepemilikan. Sedangkan fasilitas merupakan barang yang digunakan untuk mendukung suatu pelayanan agar mencapai tujuan dan mencapai pelayanan yang prima. Indikator pelayanan yang prima tercermin dalam transparansi sebuah tempat dalam pelaksanaan pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Sehingga pihak yang menggunakan pelayanan dan fasilitas tempat tersebut mudah mengakses sekalipun yang pertama kali merasakannya.

Dalam pelaksanaan pelayanan dan fasilitas yang disuguhkan salah satunya terdapat di perguruan tinggi. Perguruan tinggi menjadi salah satu pendidikan formal di tingkat yang paling tinggi dalam sistem pendidikan nasional,

memegang peran penting sebagai perbaikan kualitas SDM Indonesia melalui pengajarannya, penelitian, dan pengabdian masyarakat sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Khususnya di perguruan tinggi, fasilitas dan kenyamanan menjadi kunci kenyamanan dan kepuasan mahasiswa sebagai konsumen kepuasan dan kenyamanan dari para mahasiswa berpengaruh pada kesiapan dan kelancaran pembelajaran mahasiswa.

Dalam penelitian ini akan mengambil tempat di dua tempat Gedung Sidotopo (gedung baru) dan Gedung Protobangsang (Gedung lama) Universitas Tidar yang akan diteliti perihal kepuasan dari mahasiswa yang menggunakan dua gedung tersebut. Gedung Sidotopo (gedung baru) sendiri memiliki luas 5 hektar 10 m<sup>2</sup> yang merupakan tanah hibah dari Pemkot Magelang kepada Universitas Tidar sebagai perwujudan pengembangan pendidikan di wilayah Magelang. Subjek yang dipakai dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Administrasi Negara yang telah menggunakan kedua gedung tersebut. Yaitu mahasiswa Administrasi

Negara dari semester 3 keatas. Alasan mahasiswa Administrasi Negara sebagai subjek penelitian karena Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik merupakan fakultas yang menggunakan gedung Protobangsan (gedung lama) dan dipindahkan dari segi administrasinya ke gedung Sidotopo (gedung baru). Dan program studi Administrasi Negara menjadi salah satu bagian dari fakultas tersebut. Sebelumnya juga telah banyak dilakukan penelitian terkait kepuasan pelayanan di berbagai industri jasa seperti RS, bank, perguruan tinggi, bengkel dan lain sebagainya menggunakan metode service quality. Diharapkan hasil dari penelitian ini mampu menjawab dan mendapatkan data dalam segi fasilitas dan pelayanan yang akan terlebih dahulu diperbaiki. Sehingga para mahasiswa mampu mendapatkan pelayanan dan fasilitas yang optimal.

Menurut pengamatan penulis, didapatkan fakta lapangan fasilitas dan daftar karyawan yang ada di Gedung Protobangsan (Gedung Lama) dan Gedung Sidotopo (Gedung Baru), yaitu antara lain :

#### **Gedung Protobangsan (Gedung Lama)**

1. Ruang Kelas sejumlah tiga
2. Ruang Tata Usaha
3. Ruang Dekan
4. Ruang Lab Administrasi Negara, Hukum, Ilmu Komunikasi
5. Ruang Dosen Administrasi Negara, Hukum, Ilmu Komunikasi
6. Petugas Kebersihan sejumlah 2 orang
7. Petugas Keamanan sejumlah 2 orang

8. Petugas parkir merangkap dengan petugas keamanan

#### **Gedung Sidotopo (Gedung Baru)**

1. Lantai Basement : Tempat Parkir Mahasiswa dan Tempat Parkir Dosen Karyawan

2. Lantai 1 : Mushola, Ruang Tata Usaha Fisipol, Ruang Dosen Ilkom, Ruang Janitor, Ruang Studio Ilkom, Ruang Lab Kujur Sekjur Ilkom

3. Lantai 2 : Ruang rapat, Ruang Lab Ilkom, Ruang Wakil Dekan, Ruang Dekan, Ruang Dosen Ilkom, Ruang Dosen Hukum, Ruang Kujur AN,

4. lantai 3 : Ruang rapat, Ruang Dosen AN, Ruang Lab AN, Ruang Kelas F.S.FS.3.02, Ruang Kelas F.S.FS.3.01,

5. Lantai 4 : Ruang Kelas FS.04.04, Ruang Kelas FS.04.03, Ruang Dosen HI

6. Yang terdapat di setiap lantai, Lantai 1 ke atas : Pintu Darurat, toilet, dapur, ruang membersihkan pel.

7. Ruang Kelas ditambah dengan ruang kelas di Gedung Protobangsan (Gedung Lama)

8. Lift dan Tangga

9. Petugas Kebersihan sejumlah 4 orang

10. Petugas Keamanan sejumlah 5 orang

11. Tendik sejumlah 13 orang

12. Dosen sejumlah 55 orang

13. Petugas Parkir sejumlah 1 orang

Dalam uraian diatas terdapat perbedaan dalam fasilitas dan jumlah karyawan antara Gedung Protobangsan (Gedung Lama) dan Gedung Sidotopo (Gedung Baru). Penulis menyimpulkan terdapat perbedaan yang mencolok antara gedung Protobangsan (Gedung Lama) dan Gedung Sidotopo (Gedung Baru) antara lain :

1. Gedung Protobangsan (gedung lama) memiliki jumlah ruang kelas 3 sedangkan Gedung Sidotopo sejumlah 9 kelas.

2. Gedung Protobangsan (gedung lama) tidak memiliki kamar mandi sendiri untuk khusus yang ada di gedung Fisipol sedangkan Gedung Sidotopo (Gedung Baru) memiliki kamar mandi di setiap lantainya.

3. Gedung Protobangsan (gedung lama), antara kelas dan ruang dosen tidak berada di satu gedung karena letaknya terpisah oleh mushola dan tempat parkir sedangkan Gedung Sidotopo antar ruangnya hanya terpisah oleh lantai.

Untuk lebih mengetahui bagaimana kepuasan terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan, peneliti melakukan penelitian lebih lanjut dengan beberapa sampel yang diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas Di kedua gedung tersebut. Dan juga Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kepuasan yang dirasakan mahasiswa Administrasi Negara terhadap fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Gedung Protobangsan (Gedung Lama) dan Gedung Sidotopo (Gedung Baru).

## 1. LATAR BELAKANG TEORITIS

### 1.1 Kepuasan

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007: 177) Kepuasan adalah respons emosional yang timbul pada seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Sementara itu, kepuasan

pelanggan adalah evaluasi yang dilakukan setelah pembelian, di mana produk yang dipilih minimal memenuhi harapan pelanggan atau bahkan melebihinya.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan reaksi emosional yang ditunjukkan oleh pelanggan setelah menggunakan produk atau melakukan pembelian. Kepuasan pelanggan mencerminkan penilaian subjektif pelanggan terhadap sejauh mana produk tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

### 1.2 Indikator Kepuasan

Menurut Zeithaml et al. (2003), ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen:

a) Fitur produk dan layanan. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh evaluasi mereka terhadap fitur-fitur yang disediakan oleh produk atau layanan. Konsumen melakukan perbandingan antara fitur-fitur yang ditawarkan oleh berbagai produk atau layanan.

b) Emosi konsumen. Perasaan konsumen juga mempengaruhi persepsi mereka terhadap kepuasan terhadap produk atau layanan. Perasaan yang dialami konsumen saat menggunakan produk atau layanan dapat mempengaruhi kepuasan mereka.

c) Atribut keberhasilan atau kegagalan layanan. Atribut-atribut yang dimiliki oleh layanan dapat mempengaruhi persepsi kepuasan konsumen. Ketika konsumen mengalami kejutan dengan hasil yang mereka peroleh, mereka cenderung mencari alasan di baliknya,

dan hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.

d) Persepsi atas keadilan. Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap keadilan dan kewajaran. Konsumen membandingkan perlakuan yang mereka terima dengan perlakuan yang diberikan kepada konsumen lain, termasuk harga dan kualitas layanan. Persepsi tentang keadilan merupakan faktor penting dalam persepsi konsumen terhadap kepuasan produk atau layanan.

e) Pengaruh dari orang lain. Selain pengaruh perasaan dan persepsi pribadi, kepuasan konsumen juga dapat dipengaruhi oleh pengalaman, perilaku, dan pandangan orang lain seperti anggota keluarga atau konsumen lainnya. Hal-hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

### 1.3 Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata "service" yang mengacu pada tindakan melayani. Pelayanan adalah segala tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat abstrak dan tidak berdampak pada kepemilikan (Kotler, 2012: 356). Terkait dengan jasa yang diberikan, pelayanan merupakan proses pemberian layanan kepada pengguna jasa dengan tujuan memberikan kesan dan persepsi positif.

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Fandy Tjiptono, 2006), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dikenal sebagai SERVQUAL, sebagai berikut:

a. Keandalan (Reliability): Keandalan mencerminkan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara konsisten, memuaskan, dan dapat dipercaya.

b. Daya tanggap (Responsiveness): Daya tanggap mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan secara cepat dan responsif yang membantu pelanggan. Ini melibatkan memberikan informasi, responsif dalam pelayanan, keinginan untuk membantu, dan kesiapan dalam menanggapi permintaan.

c. Jaminan (Assurance): Jaminan merupakan faktor penting dalam mengukur kepuasan pelanggan karena menciptakan kepercayaan. Jaminan pelayanan memberikan rasa aman, kebebasan dari risiko, dan kepastian dalam pengalaman dan perilaku pegawai.

d. Empati (Empathy): Dimensi empati melibatkan perhatian, kepedulian, komunikasi yang baik, dan kemudahan akses komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan.

e. Berwujud (Tangible): Berwujud mengacu pada fasilitas fisik seperti peralatan dan media komunikasi yang tersedia dalam penyediaan pelayanan.

### 1.4 Fasilitas

Fasilitas adalah semua hal yang disediakan oleh penyedia jasa dengan tujuan memberikan kepuasan maksimal kepada konsumen. Hal ini mencakup penampilan, kemampuan sarana dan prasarana, serta kondisi lingkungan sekitar yang memperlihatkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Selain itu, fasilitas juga mencakup berbagai jenis alat, benda, perlengkapan,

uang, dan ruang tempat kerja (Lupiyoadi, 2013: 148).

Mudie dan Pirrie yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014: 161) menyatakan bahwa ada beberapa unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa, yaitu:

a. Pertimbangan/perencanaan spasial melibatkan aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna, dan elemen lainnya yang dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk mempengaruhi respons intelektual maupun emosional dari pengguna atau orang yang melihatnya.

b. Perencanaan ruang melibatkan perencanaan interior dan arsitektur, termasuk penempatan peralatan dan perlengkapannya di dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan faktor-faktor lainnya. Contohnya, dalam penempatan ruang tunggu, diperlukan pertimbangan terhadap kapasitas ruangan serta penempatan perabotan atau perlengkapan tambahan yang diperlukan.

c. Perlengkapan/perabotan memiliki peran penting sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, berfungsi sebagai hiasan, atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang oleh pelanggan.

d. Tata cahaya dan warna meliputi pemilihan warna dalam pengecatan ruangan dan pengaturan pencahayaan yang sesuai dengan aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan serta menciptakan suasana yang diinginkan. Penggunaan warna dapat meningkatkan efisiensi, menciptakan kesan yang menyenangkan, dan mengurangi risiko kecelakaan. Dalam pemilihan warna

untuk fasilitas jasa, perlu dipertimbangkan efek emosional yang dihasilkan oleh warna tersebut.

e. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis: Aspek penting dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan lambang atau tanda yang digunakan untuk tujuan tertentu.

## **B. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada kajian ini menggunakan paradigma penelitian kuantitatif (*Quantitative Research*). Menggunakan ini untuk menjawab pertanyaan dari kuesioner yang disebar lewat Google Form. Pertanyaan didalamnya tentunya tentang nilai kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan pelayanan. Pada sampel Didapatkan sampel sebesar 90 mahasiswa yang digunakan dalam penelitian ini.

Peneliti dalam menyusun angket dengan metode penelitian komparatif independen dimana penelitian ini membandingkan sesuatu yang dengan sampel yang berbeda yaitu pada fasilitas dan pelayanan pada gedung Sidotopo dan Gedung Potrobangsang. Kemudian dianalisis dengan alat uji statistic menggunakan program komputer yaitu SPSS.

Pada penelitian ini juga digunakan metode studi literatur dengan menggunakan penelitian terdahulu dan buku-buku tentang teori yang terkait penelitian ini. Lokasi penelitian ini dilakukan di lingkungan Universitas Tidar, tepatnya pada Gedung lama Fisipol daerah Potrobangsang dan Gedung baru Fisipol di daerah Sidotopo.

Sistematika ini karena dianggap sebagai pendekatan yang paling cocok untuk kajian “**Analisis** Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Administrasi Negara Universitas Tidar terhadap fasilitas dan pelayanan Gedung Potrobangsari dan Gedung Sidotopo”.

### **Penelitian Terdahulu**

Melihat dari penelitian Ana Hidayati, Prodi Ilmu Farmasi, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, 2014, dengan judul tesis “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Di Fakultas Farmasi Universitas X Yogyakarta”. Didapatkan kesimpulan yang didapat adalah:

*“a. Secara umum pelayanan yang diberikan oleh karyawan, laboran dan dosen belum ideal bagi mahasiswa dan belum memberikan kepuasan bagi mahasiswa.*

*b. Nilai gap dari karyawan pada pelayanan pendidikan pada dimensi Berwujud (tangibles) dengan nilai gap -0,90, Keandalan (reliability) dengan nilai gap - 0,90, Jaminan (assurance) nilai gap -0,90, Empati (empathy) dengan nilai gap -1,10 dan Daya Tanggap (responsiveness) dengan nilai gap - 1,10.*

*c. Nilai gap dari laboran pada pelayanan pendidikan pada dimensi Keandalan (reliability) dengan nilai gap -0,70, Daya Tanggap (responsiveness) dengan nilai gap - 0,90, kemudian diikuti dimensi Jaminan (assurance) dengan nilai gap -0,90, Berwujud (tangibles) dengan nilai gap -0,90 dan Empati (empathy) dengan nilai gap - 1,00.*

*d. Nilai gap dari dosen pada pelayanan pendidikan pada dimensi Daya Tanggap (responsiveness) dengan nilai gap -0,70, kemudian diikuti dimensi Empati (empathy) dengan nilai gap -0,70, Keandalan*

*(reliability) dengan nilai gap - 19 0,80, Jaminan (assurance) dengan nilai gap -0,80, dan Berwujud (tangibles) dengan nilai gap - 1.0017.”*

## **C. RESULTS and DISCUSSION**

### **1. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Deskripsi lokasi penelitian dalam sebuah penelitian bertujuan untuk menggambarkan kondisi dan keadaan dari lokasi penelitian tersebut. Dalam konteks penelitian ini, akan dideskripsikan keadaan Gedung Fisipol yang digunakan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara di kampus lama yaitu Gedung Potrobangsari dan di kampus baru yaitu Gedung Sidotopo. Berikut beberapa penjelasan tentang lokasi Gedung Potrobangsari dan Gedung Sidotopo :

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan pada 2 tempat, yaitu ada di Gedung Potrobangsari Fisipol dan Gedung Sidotopo Fisipol. Gedung Potrobangsari beralamat Jl. Kapten Suparman 39 Potrobangsari, Kec. Magelang Utara, Jawa Tengah 56116 dan Gedung Sidotopo yang beralamat Jl. Barito 1.No.2. Area Sawah/Kebun, Kedungsari, Kec. Magelang Utara, Jawa Tengah 59155. Terdapat 774 mahasiswa Ilmu Administrasi Negara yang aktif kuliah Di Universitas Tidar

### **3. Sarana Prasarana**

Gedung Potrobangsari (Gedung Lama)

1. Ruang Kelas sejumlah tiga
2. Ruang Tata Usaha
3. Ruang Dekan

4. Ruang Lab Administrasi Negara, Hukum, Ilmu Komunikasi
5. Ruang Dosen Administrasi Negara, Hukum, Ilmu Komunikasi
6. Petugas Kebersihan sejumlah 2 orang
7. Petugas Keamanan sejumlah 2 orang
8. Petugas parkir merangkap dengan petugas keamanan Gedung Sidotopo (Gedung Baru)
  1. Lantai Basement : Tempat Parkir Mahasiswa dan Tempat Parkir Dosen Karyawan
  2. Lantai 1 : Mushola, Ruang Tata Usaha Fisipol, Ruang Dosen Ilkom, Ruang Janitor, Ruang Studio Ilkom, Ruang Lab Kajar Sekjur Ilkom
  3. Lantai 2 : Ruang rapat, Ruang Lab Ilkom, Ruang Wakil Dekan, Ruang Dekan, Ruang Dosen Ilkom, Ruang Dosen Hukum, Ruang Kajar AN,
  4. lantai 3 : Ruang rapat, Ruang Dosen AN, Ruang Lab AN, Ruang Kelas F.S.FS.3.02, Ruang Kelas F.S.FS.3.01,
  5. Lantai 4 : Ruang Kelas FS.04.04, Ruang Kelas FS.04.03, Ruang Dosen HI
6. Yang terdapat di setiap lantai, Lantai 1 keatas : Pintu Darurat, toilet, dapur, ruang membersihkan pel.
7. Ruang Kelas ditambah dengan ruang kelas di Gedung Protobangsan (Gedung Lama)
8. Lift dan Tangga
9. Petugas Kebersihan sejumlah 4 orang

10. Petugas Keamanan sejumlah 5 orang
11. Tendik sejumlah 13 orang
12. Dosen sejumlah 55 orang
13. Petugas Parkir sejumlah 1 orang

#### 4. Pengujian Data

##### a. Uji Validitas Data

Uji validitas merupakan metode yang digunakan untuk mengevaluasi ketepatan tiap butir atau item pada sebuah instrumen. Sebagai bagian dari uji coba instrumen, sebanyak 90 responden digunakan sebagai sampel dari populasi penelitian. Data yang dikumpulkan kemudian diolah menggunakan perangkat lunak SPSS. Perhitungan uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dan  $r$  tabel, yang dalam kasus ini menghasilkan angka 0,1726 atau setelah dibulatkan menjadi 0,173. Apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang ada di instrumen tersebut dianggap valid.

Berikut hasil dari uji validitas variabel mahasiswa pada Gedung Potrobangsan

| No | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|----|----------|---------|------------|
| 1. | 0,592    | 0,1726  | Valid      |
| 2. | 0,701    | 0,1726  | Valid      |
| 3. | 0,604    | 0,1726  | Valid      |
| 4. | 0,610    | 0,1726  | Valid      |
| 5. | 0,686    | 0,1726  | Valid      |
| 6. | 0,745    | 0,1726  | Valid      |
| 7. | 0,760    | 0,1726  | Valid      |
| 8. | 0,523    | 0,1726  | Valid      |
| 9. | 0,661    | 0,1726  | Valid      |
| 10 | 0,706    | 0,1726  | Valid      |



Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh nilai r hitung > r tabel (0,1726) per item variabel persepsi. Artinya terdapat variabel yang valid, yaitu yang r Hitungnya melebihi 0,1726 sebanyak 10 item yang valid .

Berikut hasil, uji validitas mahasiswa terhadap Gedung Sidotopo.

| No  | r Tabel | r Hitung | Keterangan |
|-----|---------|----------|------------|
| 1.  | 0,755   | 0,1726   | Valid      |
| 2.  | 0,695   | 0,1726   | Valid      |
| 3.  | 0,793   | 0,1726   | Valid      |
| 4.  | 0,701   | 0,1726   | Valid      |
| 5.  | 0,661   | 0,1726   | Valid      |
| 6.  | 0,710   | 0,1726   | Valid      |
| 7.  | 0,779   | 0,1726   | Valid      |
| 8.  | 0,650   | 0,1726   | Valid      |
| 9.  | 0,510   | 0,1726   | Valid      |
| 10. | 0,247   | 0,1726   | Valid      |

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh nilai r hitung > r tabel (0,1726) per item variabel persepsi. Artinya terdapat variabel yang valid, yaitu yang r Hitungnya melebihi 0,1726 sebanyak 10 item yang valid .

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan memiliki konsistensi sebagai alat ukur atau tidak. Hasilnya dihitung dari besarnya nilai

Alpha > r tabel = Konsisten

Alpha < t tabel = Tidak konsisten

1. Gedung Potrobangsari

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .849             | 10         |

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .849             | 10         |

2. Gedung Sidotopo

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .849             | 10         |

Dari hasil uji reliabilitas dari data Gedung potrobangsari dan Gedung Sidotopo didapatkan bahwa keduanya memiliki hasil yang konsisten karena nilai alpha dari uji reliabilitas dua variabel yaitu 0,849 > 0,1736 sehingga keduanya dapat dikatakan konsisten.

c. Uji Normalitas

Pengujian kepuasan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar terhadap fasilitas dan pelayanan Gedung Potrobangsari dan Gedung Sidotopo dilakukan Untuk menguji normalitas, digunakan metode uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan mengukur apakah nilai yang dihasilkan lebih kecil dari 0,05. Jika demikian, maka dapat disimpulkan bahwa persebaran datanya dianggap tidak normal. Sebaliknya, jika nilai yang dihasilkan lebih besar dari 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa persebarannya bersifat normal. Berikut adalah hasil dari uji normalitas tersebut:

- ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN MAHASISWA ADMINISTRASI NEGARA UNIVERSITAS TIDAR TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN GEDUNG POTROBANGSAN DAN GEDUNG SIDOTOPO •

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                  |                          | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| N                                |                          | 90                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean                     | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation           | 4.39690527              |
|                                  | Most Extreme Differences |                         |
|                                  | Absolute                 | .090                    |
|                                  | Positive                 | .059                    |
|                                  | Negative                 | -.090                   |
| Test Statistic                   |                          | .090                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                          | .072 <sup>c</sup>       |

- a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan nilai signifikansi pada tabel (Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,072 lebih besar dari  $\alpha$  (0.05). Diambil keputusan persebaran dari variabel berdistribusi dengan normal.

#### d. Uji Homogenitas

Dilakukan analisis homogenitas guna menentukan apakah sampel memiliki varian yang serupa atau berbeda. Pengujian homogenitas dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Untuk mengukur apakah hasil uji signifikansi (P-Value) bernilai kurang dari 0,05, kita dapat menyimpulkan bahwa varian data tersebut sama atau homogen. Namun, jika nilai P lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak sama atau tidak homogen. Berikut adalah hasil analisis homogenitas.

Berdasarkan Output SPSS

#### Paired Samples Correlations

|   | N  | Correlation | Sig. |
|---|----|-------------|------|
| Paired Samples 1: Protobangsan & Sidotopo | 90 | .425        | .000 |

tersebut, didapatkan hasil Sig (P Value) = 0,473. Hal ini menunjukkan bahwa nilai

$P > 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Varian dari Data tersebut adalah sama atau dapat dikatakan bahwa data tersebut homogen.

#### e. Pengujian Hipotesis

- Uji Komparatif Paired Sample Test

#### Paired Samples Statistics

|                                | Mean    | N  | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------------------------------|---------|----|----------------|-----------------|
| Paired Samples 1: Protobangsan | 27.2000 | 90 | 4.85798        | .51208          |
| Paired Samples 2: Sidotopo     | 30.8000 | 90 | 5.01279        | .52839          |

Uji Paired Sample T Test digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat perubahan yang signifikan antara sampel-sampel yang berpasangan. Hasil dari uji Paired Sample T Test ditentukan oleh nilai signifikansi yang diperoleh. Nilai ini kemudian digunakan untuk mengambil keputusan dalam penelitian

Berdasarkan hasil "Paired sample Statistics" diatas dapat didapatkan dengan data Potrobangsan yang berjumlah 90 responden mendapat rata-rata 27.2000 dan data Sidotopo yang berjumlah 90 responden mendapat rata-rata 30.8000. Sehingga lebih nilai kepuasan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar terhadap pelayanan dan fasilitas lebih banyak pada Gedung Sidotopo.

Dasar pengambilan keputusan

- Nilai signifikansi Sig < 0.05 menunjukkan tidak ada hubungan atau korelasi antar variabel.
- Nilai signifikansi Sig > 0.05 menunjukkan adanya hubungan atau korelasi antar variabel.

Diketahui nilai sig 0.000 < 0.05 sehingga tidak ada hubungan atau korelasi antara data variabel Potrobangsans dan Sidotopo.

|                |                          |      |        | Lower  | Upper  | t      | df     | Sig. (2-tailed) |   |       |
|----------------|--------------------------|------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------|---|-------|
| Paired Samples | Protobangsans - Sidotopo | Mean | 3.6000 | 5.2932 | 0.5579 | 4.7086 | 2.4913 | 6.452           | 8 | 0.000 |

Dasar pengambilan keputusan

- Ketika nilai signifikansi (2-tailed) < 0,05, hal ini mengindikasikan adanya perbedaan yang signifikan antara variabel awal dan variabel akhir. Dalam konteks ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari perlakuan yang diberikan pada masing-masing variabel.

- Sebaliknya, ketika nilai signifikansi (2-tailed) > 0,05, hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara variabel awal dan variabel akhir. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari perlakuan yang diberikan pada masing-masing variabel.

Diketahui hasil dari data hasil uji hipotesis komparatif paired samples test diatas dapat dihasilkan bahwa nilai

Sig.0.0000 > 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang nyata kepuasan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Universitas pada fasilitas dan pelayanan antara Gedung Potrobangsans dan Gedung Sidotopo.

Dengan melihat data dari uji hipotesis diatas kita bisa mendapatkan hasil jawaban hipotesis .

H0 : Tidak ada perbedaan kepuasan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar terhadap fasilitas dan pelayanan antara Gedung Potrobangsans dan Gedung Sidotopo

H1 : Terdapat perbedaan kepuasan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar terhadap fasilitas dan pelayanan antara Gedung Potrobangsans dan Gedung Sidotopo

Dengan melihat hasil dari uji komparatif paired sample test maka dapat didapatkan jawaban bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. dengan hipotesis terdapat perbedaan kepuasan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar terhadap fasilitas dan pelayanan antara Gedung Potrobangsans dan Gedung Sidotopo.

### 1. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa data kepuasan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar terhadap fasilitas dan pelayanan Gedung Potrobangsans dan Gedung Sidotopo memiliki perbedaan dimana data Gedung Sidotopo dan Gedung Potrobangsans memiliki rata-

rata data yang berbeda dimana Gedung Sidotopo sebanyak 30.800 dan 27.200 dari data Gedung Potobangsang yang dapat dilihat pada tabel "Paired Sample Statistics"

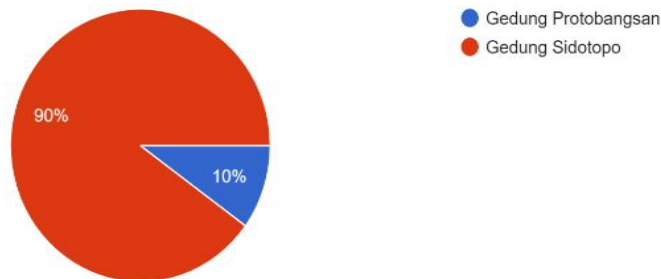
Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa data Gedung Sidotopo lebih tinggi daripada Gedung Potrobangsang sehingga menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara lebih tinggi pada Gedung Sidotopo. Hasil uji pada tabel "Paired Sample Test" juga didapatkan sig. (2-tailed)  $0.000 < 0.05$  yang berarti bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata data kepuasan mahasiswa pada Gedung Potrobangsang dan Gedung Sidotopo dimana perbedaan

tersebut data kepuasan mahasiswa lebih tinggi pada Gedung Sidotopo.

Gedung Sidotopo merupakan gedung baru dari Universitas Tidar yang dipakai oleh beberapa jurusan termasuk jurusan Ilmu Administrasi Negara dimana sebelumnya mahasiswa Ilmu Administrasi Negara memiliki Gedung Potrobangsang sehingga tentunya terdapat perbedaan pada fasilitas dan pelayanan antara dua gedung tersebut dan dari penelitian mahasiswa lebih puas pada fasilitas dan pelayanan pada Gedung Sidotopo. Pada sampel penelitian yang berjumlah 90 terdapat pertanyaan untuk memilih fasilitas dan pelayanan yang lebih baik antara kedua gedung dan didapatkan hasil sebagai berikut:

Gambar 1

Secara Keseluruhan Fasilitas dan Pelayanan lebih baik di 90 jawaban



Sumber: Hasil Olah data Peneliti (2023)

Dari data diagram diatas didapatkan sebanyak 90% mahasiswa atau sebanyak 81 mahasiswa lebih

memilih Gedung Sidotopo yang memiliki fasilitas dan pelayanan yang lebih baik sehingga memberikan kepuasan bagi mahasiswa Ilmu

Administrasi Negara yang menggunakan Gedung Sidotopo. Juga terdapat 10% mahasiswa yang memilih Fasilitas dan pelayanan Gedung Potrobangsari lebih baik sehingga memberikan kepuasan.

Dari data dan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa data Gedung Sidotopo memiliki fasilitas dan pelayanan yang lebih baik daripada Gedung Potrobangsari karena jika dilihat dari dokumentasi serta observasi disana fasilitas dan pelayanan memang lebih baik daripada Gedung Potrobangsari. Namun data diatas menunjukkan bahwa ada mahasiswa yang lebih memilih Gedung Potrobangsari lebih baik daripada Gedung Sidotopo walaupun sedikit namun hal ini juga menunjukkan bahwa masih ada hal-hal yang kurang dari pelayanan dan fasilitas Gedung Sidotopo salah satunya yaitu tidak ada perpustakaan, jalan akses ke Gedung Sidotopo yang masih sepi dengan toko-toko untuk membantu kuliah mahasiswa seperti toko fotokopi, toko makanan dan lain-lainnya serta kurangnya tempat tunggu dalam gedung seperti gazebo.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut bahwa perbandingan kepuasan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar memiliki perbedaan yang cukup signifikan dimana rata-rata data menunjukkan kepuasan lebih tinggi pada Gedung Sidotopo. Dengan melihat hasil dari uji hipotesis yang menunjukkan

rata-rata data Gedung Sidotopo lebih tinggi daripada Gedung Potrobangsari yaitu  $30.8000 > 27.2000$  sehingga dengan melihat. Walaupun begitu terdapat survey yang menunjukkan bahwa beberapa mahasiswa lebih memilih fasilitas dan pelayanan Gedung Potrobangsari lebih baik dari Gedung Sidotopo karena beberapa fasilitas dan pelayanan yang tidak ada di Gedung Sidotopo.

Karena itu terdapat saran dengan menambah fasilitas dan pelayanan pada gedung Sidotopo maupun Gedung Sidotopo seperti kantin, gazebo, perpustakaan dan lainnya. Terutama pada Gedung Sidotopo karena memiliki akses yang kurang optimal, sehingga menambah fasilitas dan pelayanan sangat diperlukan untuk Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar.

#### REFERENSI

- Abdullah, Sukirno, Annisa, & dkk. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Nominal. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, II*(1).
- Ana Hidayat, (2014), "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Di Fakultas Farmasi Universitas X Yogyakarta", Tesis, Jurusan Ilmu Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Gajah Mada Yogyakarta
- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas dan

- Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Semarak*, 1(1), 108-115
- Azwar, Ahmaad..(2018). Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.Jakarta : Rineka Cipta
- Daryanto & Ismanto Setyobudi. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Diana Rahmawati, 2013, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa” Universitas Negeri Yogyakarta
- Kotler, & Keller. (2012). *Marketing Management*. . Prentice Hall Newyork.
- Kurbani, A. (2019). Pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa kuliah pada universitas PGRI palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4).
- Muhson, Ali. "Teknik analisis kuantitatif." *Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta* (2006): 183-196.
- Noornissa Sarah Ginanjar ,Dkk. 2020 “Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE PGRI Sukabumi”. STIE PGRI Sukabumi
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52-65.
- Rambat, L. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Salemba, Jakarta.
- Sunaengsih, C. (2016). Pengaruh media pembelajaran terhadap mutu pembelajaran pada sekolah dasar terakreditasi A. *Mimbar sekolah dasar*, 3(2), 183-190.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V.A. Bitner, Mary J. Gremler, Dwayne D.(2003), Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm, International Edition, 3th Edition. New York : McGraw Hill Companies. Inc.