



Pengaruh *e-Service Quality* dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan e-Akademik

Yenny Maya Dora^{*1}, Nisrina Putri Asmar²

^{1,2}Universitas Widyatama, Indonesia

E-mail: yenny.maya@widyatama.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2023-01-15 Revised: 2023-02-22 Published: 2023-03-01	The rapid development of Information Technology today has an impact on daily activities. Various conveniences can be felt by users of Information Technology. Higher Education as a provider of educational services is not left behind in using Information Technology as a supporting facility for service activities for lecturers, teaching staff and students as well as students' parents. Once the role of Information Technology supports academic activities, it results in high expectations from related parties for the services and facilities provided. So this research was conducted to determine the effect of <i>e-Service Quality</i> and Facilities on Student Satisfaction with users of <i>e-academic</i> services. This type of research is descriptive research with a quantitative approach. The number of samples for this study were 90 students who were active in college. Data was collected by distributing questionnaires online using the Google form. The data obtained was analyzed using SPSS 26.0. The results showed that partially <i>E Service Quality</i> had a positive and significant effect on student satisfaction using <i>e-academic</i> . And facilities have a positive and significant effect on student satisfaction using <i>e-academic</i> . While simultaneously, satisfaction of the <i>e-Service Quality</i> variable and the facility variable have a positive and significant effect on student satisfaction using <i>e-academic</i> . So that better <i>e-Service Quality</i> and the facilities provided by the university will certainly affect student satisfaction in using <i>e-academic</i> .
Keywords: <i>e-academic</i> ; <i>e-Service Quality</i> ; Facilities; <i>Student Satisfaction</i> .	

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2023-01-15 Direvisi: 2023-02-22 Dipublikasi: 2023-03-01	Pesatnya perkembangan Teknologi Informasi saat ini sangat berdampak kepada kegiatan sehari-hari. Berbagai kemudahan dapat dirasakan oleh para pengguna Teknologi Informasi. Perguruan Tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan tidak ketinggalan menggunakan Teknologi Informasi sebagai sarana penunjang untuk kegiatan layanan bagi para dosen, tenaga pendidik dan mahasiswa serta orang tua mahasiswa. Begitu berperannya Teknologi Informasi menunjang kegiatan akademik, berakibat pada tingginya harapan dari pihak terkait atas layanan dan fasilitas yang diberikan. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh <i>e-Service Quality</i> dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan e-akademik. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel untuk penelitian ini sebanyak 90 mahasiswa yang aktif kuliah. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner secara online menggunakan google form. Data yang didapat dianalisis menggunakan SPSS 26.0. Hasil penelitian didapat bahwa secara parsial <i>E Service Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa yang menggunakan <i>e-akademik</i> . Dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa yang menggunakan <i>e-akademik</i> . Sedangkan secara bersama-sama variabel <i>e-Service Quality</i> dan variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pengguna <i>e-akademik</i> . Sehingga semakin baik <i>e-Service Quality</i> dan fasilitas yang diberikan oleh pihak universitas pastinya akan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa dalam menggunakan <i>e-akademik</i>
Kata kunci: <i>e-academic</i> ; <i>e-Service Quality</i> ; Fasilitas; Kepuasan Mahasiswa.	

I. PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi informasi yang semakin pesat merupakan dampak dari adanya Globalisasi, sehingga mempengaruhi kehidupan masyarakat di Indonesia saat ini. Informasi kini menjadi hal yang mudah untuk di akses, dengan adanya internet dan gadget semua hal bisa dilakukan dengan mudah. Menurut Asosiasi

Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2022 pengguna internet di Indonesia mencapai kurang lebih 77% dari jumlah masyarakat, atau sekitar 210 juta jiwa.

Angka pengguna internet di Indonesia semakin meningkat pesat dikarenakan adanya Pandemi Covid-19, sebelum pandemic Covid-19 pengguna internet di Indonesia hanya 175 juta

jiwa, hal ini dikarenakan segala jenis kegiatan dialihkan secara daring atau online, seperti kegiatan belajar mengajar, berbelanja, bekerja, dan lain lain. Dunia Pendidikan pun merasakan dampak dari Pandemi Covid 19 ini, tetapi dengan adanya teknologi hal tersebut bisa dengan mudah diatasi, kegiatan belajar mengajar bisa berjalan dengan lancar karena adanya teknologi bernama *Teleconference*, dari Pendidikan Sekolah Dasar hingga Perguruan Tinggi belajar dengan menggunakan teknologi tersebut. Perguruan Tinggi sebagai Lembaga Pendidikan tinggi sangat menjunjung tinggi terhadap kepentingan Civitas Akademik nya yang terdiri dari mahasiswa, dosen (tenaga pengajar), dan karyawan. Demi kelancaran kepentingan civitas akademika dan untuk mencapai tujuan keberhasilan universitas, universitas harus menyediakan layanan dan fasilitas yang efektif dan efisien, seperti hal nya layanan akademik universitas.

Dalam upaya untuk meningkatkan layanan akademik di universitas, teknologi informasi sangatlah dibutuhkan dan didukung dengan adanya sistem informasi. Beberapa universitas mengembangkan teknologi informasi menjadi sistem informasi akademik yang dapat diakses oleh civitas akademika secara online atau daring. Sistem informasi akademik adalah suatu sistem yang dibuat untuk mempermudah kegiatan administrasi akademik di kampus, yang mana kesemuanya diatur secara daring (online). Beberapa contoh kegiatan yang bersifat administratif di kampus adalah Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB), penyusunan kurikulum jadwal kuliah, mengisi Kartu Rencana Studi (KRS), mengisi nilai (untuk dosen), mengelola data dosen, karyawan, dan juga mahasiswa, dsb. Universitas Widyatama sendiri memiliki sistem informasi akademik yang bernama SIAKAD Widyatama, yang mana terdapat beberapa fitur di dalamnya seperti profil mahasiswa, jadwal, administrasi, hasil studi, pengisian KRS, dan informasi seputar perkuliahan, dsb. Meskipun Universitas Widyatama juga sudah menyediakan layanan sistem informasi akademik namun masih ada beberapa kendala dalam penggunaannya yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Widyatama.

Beberapa masalah yang dihadapi oleh mahasiswa yaitu terjadinya error pada saat pengisian KRS yang mana mata kuliah yang ingin diambil tidak muncul, kemudian nilai yang ada di transkrip kosong padahal di semester sebelumnya sudah di input dan menyebabkan jumlah IPK berkurang, dan juga sering terjadi error jika

diakses oleh banyak pengguna pada waktu yang sama seperti di awal semester pada saat pengisian KRS. Hal-hal tersebut yang mempengaruhi kelancaran pada aktivitas atau kegiatan mahasiswa dalam menggunakan layanan e-Akademik Universitas Widyatama.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu dari (Septiani, Arribe and Diansyah, 2020) dengan “ Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual”, menyatakan bahwa variabel *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan secara simultan variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Universitas Widyatama khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis, program studi manajemen merupakan salah satu institusi yang bergerak di bidang Pendidikan formal dan dapat dipandang sebagai perusahaan yang melayani konsumen atau yang dimaksud dengan mahasiswa. Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa melalui akademik berupa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan juga *tangibles*. Kualitas layanan harus dinilai dari sudut pandang mahasiswa, karena kepuasan dari mahasiswa lah yang dapat dijadikan acuan sebagai perbaikan yang baik dalam meningkatkan citra perguruan tinggi di tengah publik.

Berdasarkan pemikiran diatas peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh *E-Service Quality* dan Fasilitas terhadap kepuasan Mahasiswa Pengguna layanan E-Akademik di Universitas Widyatama (Prodi Manajemen 2019).

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif, dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuisioner, dan sumber data yang digunakan adalah data primer berupa kuisioner dan data sekunder berupa studi Pustaka dan referensi dari penelitian-penelitian sebelumnya. Berdasarkan data jumlah mahasiswa jurusan manajemen angkatan 2019 Universitas Widyatama berjumlah 668 orang yang mana merupakan populasi dari penelitian ini, dan untuk memudahkan peneliti maka rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin:

$$n = \frac{N}{1+N (\epsilon)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimal
N = Jumlah sampel keseluruhan
(e) 2 = Batas toleransi kesalahan (error tolerance), persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel (1%, 5%, atau 10%) (KURNIAWAN, 2014)

$$n = \frac{668}{1+668 (10\%)^2} = 86,97$$

Berdasarkan perhitungan yang telah diperoleh, dalam penelitian ini ukuran sampel yang menjadi responden sebesar 86,97 atau dibulatkan menjadi 90 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis menggunakan bantuan computer dengan software spss 26. Pengujian dalam penelitian ini adalah pengujian analisis data, asumsi klasik, dan regresi linear berganda.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Tabel 1. Frekuensi dan Persentase Variabel *e-Service Quality* (X1)

Kategori	Responden	
	F	%
SS	296	33
S	341	38
N	93	10,3
TS	121	13,4
STS	49	5,3
Jumlah	900	100

Sumber: Data diolah, 2022

Keterangan:

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa *e-Service Quality* yang disediakan layanan e- akademik sudah baik, dimana terlihat 71% responden menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan yang tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 18,7%, sementara yang memilih netral ada sebanyak 10,3%.

Tabel 2. Frekuensi dan Persentase Variabel Fasilitas (X2)

Kategori	Responden	
	F	%
SS	166	31
S	212	39,4
N	60	11,1

TS	69	13
STS	30	5,5
Jumlah	537	100

Sumber: Data diolah, 2022

Keterangan:

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa fasilitas yang disediakan layanan e- akademik sudah baik, dimana terlihat 70,4% responden menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan yang tidak setuju dan juga sangat tidak setuju sebanyak 18,5%, sementara yang memilih netral ada sebanyak 11,1%.

Tabel 3. Frekuensi dan Persentase Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Kategori	Responden	
	F	%
SS	176	32,5
S	205	38
N	55	10,1
TS	69	13
STS	35	6,4
Jumlah	540	100

Sumber: Data diolah, 2022

Keterangan:

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan e- akademik dan fasilitas sudah baik, dimana terlihat 70,5% responden menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan yang tidak setuju dan juga sangat tidak setuju sebanyak 19,4%, sementara yang memilih netral ada sebanyak 10,1%.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel *e-Service Quality*

Pertanyaan (Q)	Koefisien Korelasi (R Hitung)	Nilai batas (R kritis)	Status
1	0,869	0,205	Valid
2	0,858	0,205	Valid
3	0,822	0,205	Valid
4	0,778	0,205	Valid
5	0,725	0,205	Valid
6	0,817	0,205	Valid

7	0,779	0,205	Valid
8	0,826	0,205	Valid
9	0,781	0,205	Valid
10	0,806	0,205	Valid

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel uji validitas di atas dapat diketahui pada kolom skor menunjukkan bahwa semua pertanyaan-pertanyaan tersebut menunjukkan nilai *r* hitung *Pearson Correlation* lebih besar dari *r* tabel sebesar 0,205 (valid).

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Faslitas

Pertanyaan (Q)	Koefisien Korelasi (R hitung)	Nilai Batas (R Kritis)	Status
1	0,801	0,205	Valid
2	0,802	0,205	Valid
3	0,811	0,205	Valid
4	0,802	0,205	Valid
5	0,780	0,205	Valid
6	0,812	0,205	Valid
7	0,828	0,205	Valid

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel uji validitas di atas dapat diketahui pada kolom skor menunjukkan bahwa semua pertanyaan-pertanyaan tersebut menunjukkan nilai *r* hitung *Pearson Correlation* lebih besar dari *r* tabel sebesar 0,205 (valid).

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa

Pertanyaan (Q)	Koefisien Korelasi (R hitung)	Nilai Batas (R Kritis)	Status
1	0,784	0,205	Valid
2	0,812	0,205	Valid
3	0,714	0,205	Valid
4	0,848	0,205	Valid
5	0,812	0,205	Valid
6	0,850	0,205	Valid

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel uji validitas di atas dapat diketahui pada kolom skor menunjukkan bahwa semua pertanyaan-pertanyaan tersebut menunjukkan nilai *r* hitung *Pearson Correlation* lebih besar dari *r* tabel sebesar 0,205 (valid).

Table 7. Hasil Uji reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha	Nilai Bebas	Status
<i>e-Service Quality</i>	0,939	0,60	Reliabel
Fasilitas	0,888	0,60	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa	0,890	0,60	Reliabel

Berdasarkan uji reliabilitas dengan metode Alpha Cronbach, maka diperoleh hasil bahwa nilai Alpha Cronbach untuk semua variabel berada di atas 0,60 sehingga semua variabel dapat digunakan sebagai alat ukur variabel. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kuesioner tersebut reliabel dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian ini.

Tabel 8. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.20013968
	Most Extreme Differences	Absolute
	Positive	.067
	Negative	-.089
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.074 ^c

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

Sumber: Data diolah, 2022

Dari Uji Normalitas menggunakan metode kolmogorov Smirnov didapatkan hasil signifikansi dari uji normalitas 0,07 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa uji tes pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.

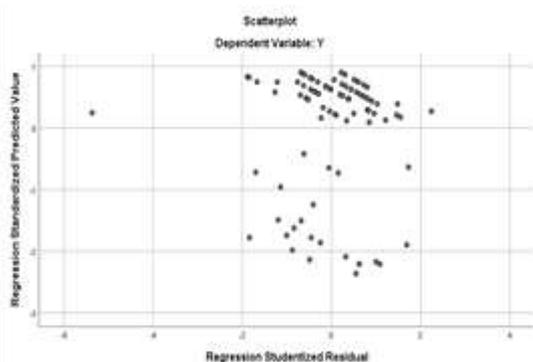
Table 9. Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a				Collinearity Statistics			
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF		
							B	Std. Error
(Constant)	.722	.982	.735	.464				
1	X1	.194	.057	.320	3.389	.001	.183	5.477
	X2	.646	.097	.627	6.650	.000	.183	5.477

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan table 6 diketahui bahwa nilai VIF variabel *e-Service Quality* (X1) dan variabel Fasilitas (X2) adalah $5.477 < 10$ dan nilai tolerance value $0,183 > 0,1$ maka data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.



Gambar 1. Grafik Scatterplot (Uji Heterokedastisita)

Dengan melihat grafik scatterplot di atas, terlihat titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

Table 10. Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.927 ^a	.859	.855	2.22528	2.189

a. Predictors: (Constant), X2, X1
b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil tabel uji autokorelasi diketahui untuk nilai Durbin-Watson sebesar 2.189 dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5% (0,05) dengan jumlah sampel sebanyak 90 dan jumlah variabel independen sebanyak 2 (K = 2), maka diperoleh nilai DU sebesar 1,7026, dan nilai DW sebesar 2.189 lebih kecil dari batas atas dU atau (4-dU) = 4 - 1,7026 = 2,2974. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

Table 11. Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1						
	Regression	2616.085	2	1308.043	264.150	.000 ^b
	Residual	430.815	87	4.952		
	Total	3046.900	89			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data diolah, 2022

Nilai Sig. pada tabel diatas sebesar 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa model regresi

linear berganda layak digunakan untuk dapat menjelaskan Pengaruh *e-Service Quality* dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan e-Akademik.

Table 12. Uji Parsial (Uji t)

Model	Coefficients ^a				t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.			Tolerance	VIF
	(Constant)	.722	.982	.735	.464			
1	X1	.194	.057	.320	3.389	.001	.183	5.477
	X2	.646	.097	.627	6.650	.000	.183	5.477

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah, 2022

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 0,722 + 0,194X_1 + 0,646X_2$$

Keterangan:

Y = Variabel Kepuasan mahasiswa

a = Konstanta

b1, b2= Koefisien regresi variabel independent

X1 = Variabel *e-Service Quality*

X2 = Variabel Fasilitas

Pada variabel X1 (*e-Service Quality*) diperoleh nilai Sig. sebesar 0,001 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel *e-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa. Pada variabel X2 (Fasilitas) diperoleh nilai Sig. sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan juga bahwa Variabel Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa

Table 13. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.927 ^a	.859	.855	2.22528	2.189

a. Predictors: (Constant), X2, X1
b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah, 2022

Nilai R Square = 0,859 artinya kontribusi variabel *e-Service Quality* dan Fasilitas terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa sebesar 85,9%; sedangkan sisanya 14,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut. Dengan kata lain, sebesar 85,9% variabel Kepuasan Maha-

siswa dapat dijelaskan oleh variabel *e-Service Quality* dan Fasilitas.

B. Pembahasan

1. Pendapat positif mahasiswa pengguna layanan e-akademik terhadap *e-Service Quality*, fasilitas dan kepuasan. (H1)

Berdasarkan deskripsi variabel penelitian dapat diketahui bahwa pendapat mahasiswa mengenai layanan e-akademik terhadap *e-Service Quality* (X1), fasilitas (X2) dan kepuasan (Y) sudah baik, hal itu berdasarkan hasil dari kuisisioner yang menyatakan bahwa sebanyak 71% responden setuju dengan pernyataan mengenai *e-Service Quality* yang disediakan layanan e-akademik dan sebanyak 70,4% responden menyatakan setuju dengan fasilitas yang disediakan oleh layanan e-akademik, serta sebanyak 70,5% responden sudah merasa puas dengan layanan e-akademik.

2. Pengaruh *e-Service Quality* terhadap kepuasan mahasiswa (H2)

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diketahui nilai T hitung sebesar 3,389 dengan probabilitas signifikansi sebesar 0,001. Terlihat bahwa nilai probabilitas signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi atau $0,001 < 0,05$ dan hasil ini menunjukkan bahwa variabel *e-Service Quality* (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa (Y), Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa hipotesis 1 (H1) yang menyatakan bahwa *e-Service Quality* (X1) diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) terbukti dan dapat diterima. Hal ini memiliki makna bahwa *e-Service Quality* yang disediakan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa pengguna layanan e-akademik. Hal tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Verriana and Anshori, 2018) yang mana kualitas layanan berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

3. Pengaruh Fasilitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa (H3)

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diketahui nilai T hitung sebesar 264.150 dengan probabilitas signifikansi sebesar 0,000. Terlihat bahwa nilai probabilitas signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 atau $\text{Sig} < 0,05$ dan hasil ini menunjukkan bahwa

variabel Fasilitas (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Ini juga berarti Hipotesis 2 (H2) yang menyatakan bahwa Fasilitas (X2) diduga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) terbukti atau dapat diterima. Hal ini memiliki makna bahwa Fasilitas layanan yang disediakan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hal tersebut sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Khoirunnisa, 2019) yang mana terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

4. Pengaruh *e-Service Quality* dan fasilitas Pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa (H4)

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diketahui F hitung sebesar 18.150 dengan probabilitas signifikan sebesar 0,000. Terlihat bahwa nilai probabilitas signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 atau $\text{Sig} < 0,05$ dan hasil ini menunjukkan bahwa variabel *e-Service Quality*(X1) dan Fasilitas (X2) secara bersama (simultan) berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Ini berarti Hipotesis (H1) yang menyatakan bahwa *e-Service Quality* (X1) dan Fasilitas (X2) diduga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) terbukti atau dapat diterima. Hal ini memiliki makna bahwa semakin baik *e-Service Quality* dan Fasilitas yang disediakan memberikan pengaruh positif juga terhadap Kepuasan Mahasiswa. Penelitian diatas sama dengan penelitian terdahulu oleh (Heriyanto, 2017) bahwa Terjadi hubungan positif antara Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Terdapat pengaruh antara Pelayanan dan juga Fasilitas secara bersama-sama terhadap Kepuasan Mahasiswa STABN Sriwijaya sebesar 73,4%. Secara parsial terdapat pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa STABN Sriwijaya dan terdapat pengaruh signifikan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa STABN Sriwijaya.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan mahasiswa sebagai pengguna layanan e-akademik terhadap *e-Service Quality*, fasilitas dan kepuasan sudah baik. Tetapi masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki terutama terkait respon dari pihak akademik yang lama dan kehandalan aplikasi e-akademik ketika sedang digunakan agar tidak terjadi error dan harus mengisi kembali. Hal-hal ini yang berpengaruh pada kepuasan mahasiswa yang menggunakan layanan e-akademik
2. Variabel *e-Service Quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini memiliki makna bahwa *e-Service Quality* yang disediakan akan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa pengguna layanan e-akademik.
3. Variabel fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Hal ini memiliki makna bahwa Fasilitas layanan yang disediakan memberikan pengaruh positif juga terhadap kepuasan mahasiswa. Jadi semakin handal fasilitas yang mendukung kegiatan layanan e-akademik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan.
4. Variabel *e-Service Quality* dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini memiliki makna bahwa semakin baik *e-Service Quality* dan juga Fasilitas yang disediakan akan memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa yang menggunakan layanan e-akademik.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat dari hasil penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi untuk penelitiannya menggunakan variabel-variabel yang berbeda dengan yang dipeneliti teliti. Atau menggunakan obyek yang berbeda atau menambah/memperluas populasi penelitian.
2. Bagi pihak penyedia layanan e-akademik Universitas Widyatama lebih lagi meningkatkan layanannya terutama untuk menanggapi pertanyaan dan keluhan para mahasiswa. Cara yang dapat dilakukan:

- a) Menambah tim yang bertugas untuk merespon pertanyaan dan keluhan,
- b) Menetapkan jam operasi layanan.

3. Menampilkan pengumuman penting secara berkala (misal: 2 Minggu sekali) seperti: Biaya pendidikan, Jadwal perwalian, Jadwal Sidang, Jadwal Wisuda.

DAFTAR RUJUKAN

- Dimas Maulana Purwaka, 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekretariat Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen D3 Universitas Widyatama. P.2010.
- Filan Rival, 2022. Pengaruh Promosi Penjualan Dan *E-Service Quality* Terhadap Minat Beli Ulang Pada Bukalapak (Study Kasus Pada Konsumen Bukalapak Di Kota Bandung). (8.5.2017), Pp.2003–2005.
- Gupron, 2020. No Title. 1(1), Pp.337–348. <https://doi.org/10.38035/jmpis>.
- Heriyanto, 2017. Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten. *Jurnal Vijjacariya*, 4(1), Pp.1–14.
- Irham Rasid, 2018. Perancangan Aplikasi Layanan Akademik Berbasis Website. 63(2), Pp.1–3.
- Khoirunnisa, K., N.D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Pp.97–100.
- Kurniawan, A., 2014. *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Prof. Dr. Sugiyono, 2019. *Statistika Untuk Penelitian*.
- Rahmawita, M., Kartika, Y. And Megawati, 2021. Analisis Kualitas Layanan Opac Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual. *Jurnal Ilmiah Rekyasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, [Online] 4(1), Pp.67–72. Available At: <<http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/rmsi/article/view/5017>>.
- S, Z. And Bahrudin, M., 2016. Loyalitas Pelanggan.

- Septiani, Y., Arribe, E. And Diansyah, R., 2020. (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). 3(1), Pp.131-143.
- Suherman, E. And Sumarni, N., 2022. Efek Mediasi Kepuasan Mahasiswa Pada Pengaruh Kinerja Dosen Dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Loyalitas Mahasiswa (Studi Mahasiswa Kabupaten Karawang). Pp.538-548.
- Tina Rahmadayanti And Kholid Murtadlo, 2020. Pengaruh Efektivitas Media Sosial, Daya Tarik, Harga Tiket, Dan Fasilitas Pelayanan Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Di Curug Goa Jalmo Kabupaten Pasuruan. *Malia (Terakreditasi)*, 12(1), Pp.125-136. <https://doi.org/10.35891/ML.V12i1.2392>.
- Verriana, R.I. And Anshori, M.Y., 2018. Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Mahasiswa Universitas Nu Surabaya. *Accounting And Management Journal*, 1(1), Pp.63-79. <https://doi.org/10.33086/Amj.V1i1.73>.