

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORETIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Kepuasan Mahasiswa**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan mahasiswa adalah evaluasi dan persepsi positif yang dimiliki oleh mahasiswa terhadap pengalaman mereka dalam lingkungan pendidikan, seperti di universitas atau perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa mencerminkan sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan berbagai aspek dari pengalaman mereka dalam konteks pendidikan, merujuk pada teori kepuasan konsumen yang berarti adanya kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi semua kebutuhan yang dibutuhkan pengguna pelayanan khususnya di perkuliahan (Tjiptono, 2017).

Kepuasan mahasiswa sering kali terkait dengan kualitas pengajaran. Faktor-faktor seperti kompetensi dosen, metode pengajaran, dan kejelasan penyampaian materi kuliah dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa juga dapat terkait dengan fasilitas dan infrastruktur yang tersedia di kampus, termasuk ruang kuliah, perpustakaan, laboratorium, dan fasilitas olahraga. Kepuasan mahasiswa sering kali terkait dengan layanan dan dukungan yang mereka terima dari institusi, termasuk dorongan akademik dan bimbingan karier, layanan kesehatan, dan layanan keuangan (Engel, 2015).

Kepuasan mahasiswa adalah aspek penting dalam evaluasi kualitas pendidikan tinggi dan dapat memengaruhi prestise dan daya tarik sebuah universitas atau perguruan tinggi. Institusi pendidikan sering mengumpulkan umpan balik dari mahasiswa melalui survei kepuasan mahasiswa untuk memahami perasaan dan kebutuhan mahasiswa dan meningkatkan pengalaman pendidikan mereka (Bhakti, 2018).

Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah rasa puas mereka terhadap kualitas informasi pendidikan. Pelayanan informasi pendidikan mencakup segala hal yang berkaitan dengan penyediaan informasi yang relevan

dan diperlukan bagi mahasiswa selama studi mereka di universitas atau perguruan tinggi. Mahasiswa perlu memiliki akses mudah ke berbagai informasi yang mereka butuhkan, termasuk informasi mengenai jadwal kuliah, kurikulum, persyaratan akademik, panduan studi, dan informasi administratif lainnya. Kepuasan mahasiswa ada kaitannya dengan mata kuliah sistem informasi bisnis dan komunikasi bisnis yang menjelaskan ruang lingkup kepuasan secara umum.

#### **2.1.1.2 Faktor-faktor Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan mahasiswa dalam lingkungan pendidikan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mencakup aspek akademik, sosial, dan administratif. Berikut adalah beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kompetensi dan metode pengajaran dosen, kejelasan materi pembelajaran, serta dukungan yang diberikan dalam proses belajar-mengajar. Ketersediaan fasilitas, seperti ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, dan teknologi, dapat memengaruhi pengalaman mahasiswa. Relevansi dan keberagaman mata kuliah, serta fleksibilitas dalam pemilihan kursus. Layanan akademik seperti bimbingan akademik, pendaftaran kursus, dan pemberian nasihat karier. Ketersediaan, kejelasan, dan akses mudah terhadap informasi tentang jadwal, kurikulum, dan persyaratan akademik. Akses terhadap sumber daya pendidikan, termasuk buku, jurnal, dan fasilitas teknologi, serta ketersediaan dana atau beasiswa. Hubungan dengan sesama mahasiswa, dosen, dan staf kampus dapat berdampak pada kepuasan sosial mahasiswa (Lili, 2017).

Faktor lainya adalah kemampuan untuk menjaga keseimbangan antara pekerjaan akademik dan kehidupan sosial dan rekreasi. Efisiensi dalam hal prosedur administratif, seperti pendaftaran, pembayaran, dan pengarsipan. Fasilitas olahraga, klub mahasiswa, dan kegiatan ekstrakurikuler yang memengaruhi pengalaman mahasiswa di luar kelas. Layanan dukungan emosional, psikologis, dan konseling yang disediakan untuk mahasiswa. Kualitas makanan yang disediakan di kantin atau fasilitas makan kampus. Kesempatan untuk magang, peluang riset, dan dukungan dalam perencanaan karier. Aksesibilitas kampus dan sarana transportasi umum yang memengaruhi

kemudahan perjalanan mahasiswa. Biaya pendidikan dan ketersediaan dukungan finansial, seperti beasiswa atau bantuan keuangan (Lili, 2017).

Kepuasan mahasiswa dapat sangat bervariasi tergantung pada sejauh mana faktor-faktor ini memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa. Oleh karena itu, institusi pendidikan sering bekerja keras untuk meningkatkan berbagai aspek tersebut guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan kualitas pendidikan mereka.

### **2.1.1.3 Indikator Pengukuran Kepuasan Mahasiswa**

Di bawah ini merupakan indikator kepuasan mahasiswa adalah keandalan yang berkaitan dengan sejauh mana institusi pendidikan dapat memberikan pelayanan yang dapat diandalkan, sesuai dengan yang dijanjikan, dan konsisten. Hal ini mencakup kebijakan yang konsisten dari pimpinan, kompetensi dosen, dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Kampus Perguruan Tinggi siap mendengarkan dan mengatasi keluhan dan masalah mahasiswa yang berkaitan dengan masalah akademik atau Kampus Perguruan Tinggi. Respons yang cepat dan efisien terhadap permasalahan mahasiswa dapat meningkatkan kepuasan. Kepastian adalah jaminan layanan yang diberikan oleh Kampus Perguruan Tinggi kepada mahasiswa. Kepercayaan terhadap janji-janji Kampus Perguruan Tinggi adalah kunci dalam memberikan rasa kepastian kepada mahasiswa. Empati adalah kemampuan personil Kampus Perguruan Tinggi untuk memahami dan merasakan kebutuhan mahasiswa, serta berusaha untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Ini mencerminkan kemampuan Kampus Perguruan Tinggi untuk mendekati dan merespons kebutuhan mahasiswa secara empatik. Berwujud adalah aspek fisik Kampus Perguruan Tinggi yang memengaruhi pengalaman mahasiswa, termasuk kondisi bangunan, kebersihan lingkungan, fasilitas seperti laboratorium dan perpustakaan, serta berbagai fasilitas fisik yang dapat mendukung pembelajaran.

Penerapan konsep-konsep ini dalam praktik pendidikan dapat membantu institusi pendidikan dalam meningkatkan kualitas layanan mereka dan, akibatnya, meningkatkan kepuasan mahasiswa. Melalui pemahaman yang mendalam tentang

kebutuhan dan ekspektasi mahasiswa, institusi pendidikan dapat bekerja untuk mencapai keunggulan dalam pelayanan pendidikan mereka.

## **2.1.2 Kualitas Informasi Perkuliahan**

### **2.1.2.1 Pengertian Kualitas Informasi Perkuliahan**

Kualitas informasi perkuliahan adalah sejauh mana informasi yang disampaikan dalam konteks perkuliahan dianggap baik dan bermanfaat oleh mahasiswa. Kualitas informasi perkuliahan memiliki dampak besar pada pengalaman belajar mahasiswa dan hasil akademik mereka. Informasi yang disampaikan harus relevan dengan mata kuliah atau topik yang dibahas. Mahasiswa perlu melihat bagaimana informasi tersebut dapat diterapkan dalam pemahaman mereka terhadap materi kuliah (Amalia, 2016).

Kualitas informasi perkuliahan adalah sebagai alat dalam mencapai tujuan pendidikan yang efektif. Informasi yang baik dapat membantu mahasiswa memahami konsep, mengembangkan keterampilan, dan meningkatkan pemahaman mereka tentang mata kuliah. Oleh karena itu, universitas dan dosen perlu bekerja untuk memastikan kualitas informasi perkuliahan yang tinggi guna mendukung pengalaman belajar yang baik bagi mahasiswa (Buana, 2018).

Kualitas informasi perkuliahan adalah sejauh mana informasi yang disampaikan dalam konteks perkuliahan dianggap baik dan bermanfaat oleh mahasiswa. Kualitas informasi perkuliahan mencakup kejelasan, relevansi, ketepatan, dan berbagai faktor lain yang dapat memengaruhi pemahaman dan penerimaan mahasiswa terhadap materi perkuliahan. Tujuan utama dari kualitas informasi perkuliahan adalah untuk memastikan bahwa mahasiswa memperoleh pemahaman yang mendalam tentang materi kuliah dan dapat mengaplikasikannya dalam konteks akademik dan kehidupan sehari-hari mereka. Peningkatan kualitas informasi perkuliahan dapat mendukung keberhasilan pendidikan dan pencapaian tujuan pembelajaran mahasiswa (Hanadia, 2017).

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi perkuliahan memiliki tujuan utama untuk memastikan bahwa mahasiswa memperoleh pemahaman yang mendalam tentang materi kuliah dan dapat mengaplikasikannya dalam konteks

akademik dan kehidupan sehari-hari mereka. Dalam konteks pendidikan, kualitas informasi perkuliahan adalah landasan penting dalam memfasilitasi pembelajaran yang efektif. Dengan informasi yang baik dan berkualitas, mahasiswa dapat mengembangkan pemahaman yang kuat tentang topik yang dibahas, serta keterampilan dan pengetahuan yang dapat mereka terapkan dalam berbagai situasi. Kualitas informasi perkuliahan sangat berkaitan sekali dengan mata kuliah komunikasi bisnis yang berhubungan dengan ruang lingkup informasi.

#### **2.1.2.2 Faktor-faktor Kualitas Informasi Perkuliahan**

Kualitas informasi perkuliahan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, baik yang berasal dari dosen, materi perkuliahan, maupun faktor-faktor lain dalam lingkungan pembelajaran. Faktor yang memengaruhi kualitas informasi perkuliahan adalah kemampuan dosen dalam memahami dan menguasai materi perkuliahan adalah faktor penting. Dosen yang kompeten dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan akurat, kemampuan dosen untuk berkomunikasi dengan baik adalah faktor penting. Dosen harus mampu menjelaskan konsep dengan jelas dan merespons pertanyaan mahasiswa dengan baik, pemanfaatan teknologi dalam perkuliahan dapat memengaruhi kualitas informasi. Penggunaan multimedia, *platform e-learning*, dan alat-alat digital lainnya dapat meningkatkan pengalaman belajar, kondisi ruang kelas, fasilitas laboratorium, dan lingkungan belajar fisik lainnya dapat memengaruhi kualitas informasi perkuliahan, kebijakan yang diterapkan oleh institusi atau program studi, seperti jadwal perkuliahan yang teratur dan perencanaan kurikulum, dapat memengaruhi kualitas informasi perkuliahan, respons dosen terhadap pertanyaan dan masalah mahasiswa, serta kemampuan untuk menciptakan interaksi positif dalam kelas, juga memengaruhi kualitas informasi perkuliahan, penggunaan evaluasi dari mahasiswa dan umpan balik untuk meningkatkan kualitas informasi perkuliahan adalah langkah penting dalam pengembangan pembelajaran (Amalia, 2016)..

### **2.1.2.3 Indikator Pengukuran Kualitas Informasi Perkuliahan**

Indikator kualitas informasi perkuliahan adalah parameter atau tanda yang digunakan untuk mengukur atau menilai sejauh mana informasi dianggap baik, akurat, relevan, dan bermanfaat. Indikator-indikator ini membantu dalam mengidentifikasi kualitas informasi dalam berbagai konteks. Indikator kualitas informasi yang umumnya digunakan adalah keakuratan dimana sejauh mana informasi tersebut benar dan bebas dari kesalahan atau ketidakpastian. Kepastian adalah tingkat keyakinan yang terkait dengan informasi. Informasi yang lebih pasti cenderung lebih berkualitas. Relevansi adalah sejauh mana informasi tersebut relevan dengan tujuan atau pertanyaan yang sedang dihadapi. Informasi yang tidak relevan mungkin tidak memiliki nilai. Kedalaman dan Ketelitian adalah informasi yang berkualitas sering kali memberikan gambaran yang mendalam tentang subjek atau topik tertentu. Kejelasan adalah kemampuan informasi untuk disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh audiens. Kekomprensifan adalah informasi yang komprehensif memberikan gambaran yang lengkap dan mendalam tentang subjek tertentu. Kehandalan adalah sejauh mana informasi tersebut dapat diandalkan dan dipercayai. Informasi yang dapat diverifikasi lebih diandalkan. Aksesibilitas adalah sejauh mana informasi tersebut mudah diakses oleh mereka yang membutuhkannya. Usia dan Relevansi Waktu adalah informasi yang berkualitas harus sesuai dengan konteks waktu yang relevan. Informasi yang sudah usang atau tidak terkini mungkin kehilangan nilai. Sumber dan Referensi adalah identifikasi sumber informasi yang jelas dan referensi yang relevan adalah tanda kualitas informasi. Konsistensi adalah informasi yang konsisten dan tidak bertentangan dengan informasi lainnya adalah tanda kualitas (Amalia, 2016).

### **2.1.3 Sarana Prasarana**

#### **2.1.3.1 Pengertian Sarana Prasarana**

Sarana dan prasarana kampus merujuk kepada fasilitas, bangunan, dan infrastruktur yang tersedia di lingkungan kampus universitas atau perguruan

tinggi. Sarana dan prasarana ini dirancang untuk mendukung kegiatan pendidikan, penelitian, dan kehidupan mahasiswa di kampus (Aedi, 2019).

Sarana dan prasarana kampus adalah bagian integral dari pengalaman mahasiswa di perguruan tinggi, dan mereka dapat memengaruhi kualitas pembelajaran dan kehidupan kampus. Fasilitas yang baik dan nyaman dapat menciptakan lingkungan belajar yang mendukung, memotivasi, dan meningkatkan kesejahteraan mahasiswa (Barnawi, 2017).

Sarana dan prasarana yang baik dapat menciptakan lingkungan pembelajaran yang memotivasi dan memungkinkan mahasiswa untuk berkembang dengan baik secara akademik, sosial, dan pribadi. Oleh karena itu, institusi pendidikan sering kali berinvestasi dalam pengembangan dan pemeliharaan fasilitas kampus guna mendukung pengalaman mahasiswa yang positif (Indrawan, 2015).

Sarana dan prasarana kampus memiliki peran penting dalam pengalaman mahasiswa di perguruan tinggi. Fasilitas yang memadai, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas, dapat berdampak signifikan pada kualitas pendidikan dan kehidupan kampus (Matin, 2017).

Maka dapat disimpulkan bahwa sarana merujuk pada segala macam benda, alat, atau fasilitas yang digunakan untuk mendukung atau melengkapi kegiatan atau tujuan tertentu. Ini termasuk segala jenis perangkat keras, alat, atau fasilitas yang digunakan dalam berbagai lingkungan. Misalnya, dalam konteks pendidikan, sarana dapat mencakup ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, dan komputer. Prasarana merujuk pada fasilitas fisik dan struktur yang mendukung fungsi dan operasi sistem atau organisasi. Prasarana dapat mencakup infrastruktur fisik seperti jalan, jembatan, saluran air, listrik, komunikasi, dan lain sebagainya yang digunakan untuk mendukung aktivitas masyarakat, perekonomian, dan perkembangan wilayah. Sarana prasarana berkaitan dengan mata kuliah pelayanan prima yang menyediakan berbagai aspek yang dibutuhkan oleh mahasiswa melalui pelayanan yang prima khususnya menyediakan sarana prasarana yang lengkap.

### **2.1.3.2 Faktor-faktor Sarana Prasarana**

Faktor-faktor yang memengaruhi atau harus dipertimbangkan dalam perencanaan dan pengelolaan sarana dan prasarana (infrastruktur dan fasilitas) dalam berbagai konteks termasuk pendidikan, bisnis, transportasi, dan sektor lainnya. Berikut adalah beberapa faktor utama yang perlu dipertimbangkan adalah Kebutuhan Pengguna adalah memahami dan merespons kebutuhan pengguna atau pemangku kepentingan. Ini dapat melibatkan wawancara, survei, atau konsultasi dengan yang akan menggunakan sarana dan prasarana untuk memahami apa yang dibutuhkan. Anggaran atau sumber daya keuangan yang tersedia sangat mempengaruhi perencanaan dan pengembangan sarana dan prasarana. Dalam bisnis atau proyek infrastruktur, anggaran harus dikelola secara efisien. Lokasi fisik tempat sarana dan prasarana akan dibangun sangat penting. Faktor-faktor seperti aksesibilitas, dekatnya dengan pasar atau konsumen, dan aspek geografis lainnya harus dipertimbangkan. Kualitas Konstruksi adalah pemilihan material dan teknik konstruksi yang akan digunakan untuk memastikan ketahanan, daya tahan, dan kualitas keseluruhan sarana dan prasarana. Dalam banyak kasus, proyek sarana dan prasarana harus mematuhi regulasi dan peraturan yang ada. Izin perlu diperoleh, dan prosedur hukum dan administratif harus diikuti. Dalam proyek-proyek yang dapat memengaruhi lingkungan, faktor-faktor lingkungan seperti dampak lingkungan, pemulihan, dan keberlanjutan harus dipertimbangkan. Untuk menjalankan dan merawat sarana dan prasarana, perlu ada personil yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang sesuai. Keamanan dan keselamatan pengguna sarana dan prasarana harus diperhatikan. Ini melibatkan perancangan yang meminimalkan risiko dan pemeliharaan yang teratur. Teknologi yang digunakan dalam sarana dan prasarana, seperti peralatan, sistem kontrol, dan teknologi lainnya, harus dipertimbangkan dan diperbarui sesuai kebutuhan. Sarana dan prasarana perlu dirancang dengan pemikiran jangka panjang. Pengembangan dan perubahan yang mungkin terjadi di masa depan harus dipertimbangkan. Proyek-proyek sarana dan prasarana memerlukan manajemen proyek yang baik, termasuk perencanaan, pengendalian, dan pelaporan yang efisien. Perawatan dan



pemeliharaan berkala penting untuk memastikan sarana dan prasarana tetap beroperasi dan berfungsi dengan baik.

Faktor-faktor di atas adalah beberapa pertimbangan penting dalam perencanaan, pembangunan, dan pengelolaan sarana dan prasarana di berbagai sektor. Pengelolaan yang efisien dan pemahaman mendalam tentang kebutuhan pengguna adalah kunci keberhasilan dalam menciptakan sarana dan prasarana yang berkualitas.

### **2.1.3.3 Indikator Pengukuran Sarana Prasarana**

Pengukuran variabel sarana dan prasarana belajar yang mencakup 6 indikator tersebut merupakan cara untuk menilai kualitas fasilitas dan infrastruktur di lingkungan pembelajaran. Indikator-indikator ini memberikan gambaran tentang sejauh mana sarana dan prasarana tersebut dapat mendukung proses belajar-mengajar. Indikator sarana prasarana diukur melalui Penataan Gedung Kampus Perguruan Tinggi yang mencakup penilaian terhadap tata letak dan kebersihan bangunan Kampus Perguruan Tinggi. Penataan yang baik dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi proses belajar. Kuantitas dan Kualitas Ruang Kelas mengukur jumlah ruang kelas yang tersedia dan kualitasnya. Ruang kelas yang memadai dan berkualitas tinggi dapat mempengaruhi kenyamanan dan efektivitas pembelajaran. Keberfungsian Perpustakaan yang berfungsi dengan baik adalah sumber daya yang sangat berharga dalam pendidikan. Ini mencakup ketersediaan buku, jurnal, akses internet, dan layanan lainnya. Keberfungsian Fasilitas Kelas dan Laboratorium yang berfungsi baik adalah penting untuk pembelajaran praktis. Ini mencakup kelengkapan dan perawatan peralatan di laboratorium. Ketersediaan buku pelajaran yang sesuai dengan kurikulum dan materi pelajaran sangat penting. Buku-buku yang mutakhir dan relevan dapat mendukung pemahaman mahasiswa. Optimalisasi Media/Alat Bantu adalah penggunaan media pembelajaran dan alat bantu teknologi yang optimal dapat memperkaya pengalaman belajar. Ini mencakup penggunaan proyektor, komputer, perangkat lunak edukasi, dan sumber daya digital lainnya.

Mengukur variabel sarana dan prasarana belajar dengan indikator-indikator ini membantu institusi pendidikan atau pihak berwenang dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas lingkungan pembelajaran. Kualitas sarana dan prasarana yang baik dapat membantu menciptakan pengalaman belajar yang lebih baik bagi mahasiswa dan mendukung pencapaian tujuan pendidikan.

## 2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian ini dipilih berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya, penulis memilih hasil penelitian yang relevan dengan judul penelitian ini, yaitu:

**Tabel 1**  
**Hasil Penelitian Yang Relevan**

No.	Nama Peneliti/tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	(Sitanggang, 2021)	<i>Relationship between Total Personal Quality, Service Quality and Student Satisfaction on Higher Education System</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Total Kualitas Sistem Perkuliahan: Temuan bahwa total kualitas sistem perkuliahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa adalah indikasi yang penting. Hal ini menunjukkan bahwa sejauh mana sistem perkuliahan berfungsi dengan baik, seperti proses pembelajaran, fasilitas, dan sumber daya yang tersedia, memiliki dampak besar pada kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, universitas dapat berfokus pada peningkatan dan pengoptimalan sistem perkuliahan mereka untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.</li> <li>2. Kualitas Layanan: Temuan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa juga sangat penting. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh universitas kepada mahasiswa, seperti layanan administrasi, konseling, dan dukungan akademik, berkontribusi positif</li> </ol>

			terhadap kepuasan mahasiswa. Universitas dapat memperkuat upaya mereka dalam memberikan layanan yang ramah, responsif, dan berkualitas tinggi kepada mahasiswa.
2	(Kholidah, 2020)	<i>Application of Facility and Infrastructure Management in Improving Student Satisfaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelolaan sarana dan prasarana mampu meningkatkan pelaksanaan proses pendidikan secara efektif</li> <li>2. Pelaksanaan pengelolaan sarana dan prasarana dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa secara signifikan</li> </ol>
3	(Rozabiyah, 2019)	Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pasca Sarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa</li> <li>2. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa</li> </ol>

Adapun perbedaan dan persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu:

**Tabel 2**  
**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang**

No.	Persamaan	
	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang
1	Sama meneliti kualitas sistem di sektor pendidikan dan kepuasan	Meneliti kualitas sistem perkuliahan dan kepuasan
2	Sama meneliti prasarana sektor pendidikan dan kepuasan	Meneliti sarana prasarana perkuliahan dan kepuasan
4	Sama meneliti Kualitas Informasi dan kepuasan mahasiswa	Meneliti Kualitas Informasi dan kepuasan mahasiswa
No.	Perbedaan	
	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang
1	Meneliti <i>Personal Quality</i>	Meneliti kualitas sistem perkuliahan dan sarana prasarana
2	Pengelolaan sarana dan prasarana mampu meningkatkan pelaksanaan proses pendidikan secara efektif	Meneliti kualitas sistem perkuliahan dan sarana prasarana
3	Meneliti kualitas layanan	Meneliti kualitas sistem perkuliahan dan sarana prasarana

Berdasarkan studi relevan yang tercantum di atas maka penelitian yang akan dilakukan memiliki persamaan dan perbedaan diantaranya, Persamaan dari

studi relevan tersebut yaitu sama-sama menggunakan kualitas sistem perkuliahan dan sarana prasarana serta kepuasan mahasiswa, adapun perbedaan dari studi relevan yaitu terletak pada subjek, tempat dan mata pelajaran yang berbeda.

### 2.3 Kerangka Berpikir

Mahasiswa sebagai konsumen dalam pendidikan tinggi juga memicu beberapa debat. Beberapa orang berpendapat bahwa fokus pada konsep konsumen dapat merendahkan nilai-nilai pendidikan dan mengabaikan aspek-aspek non-ekonomis dari pembelajaran. Namun, pengakuan peran mahasiswa sebagai konsumen tetap relevan dalam upaya meningkatkan kualitas dan akuntabilitas pendidikan tinggi.

Menurut (Kotler, 2019) mengemukakan teori yang menyatakan kuasan konsumen pertama *cognitive dissonance theory* adalah teori yang berkata bahwa konsumen berusaha menekan disonansi, yang artinya kesenjangan atau perbedaan antara ekspektasi asal kinerja produk barang atau jasa. Diskonfirmasi negatif terwujud waktu kinerja produk lebih jelek dibandingkan dengan ekspektasi konsumen. sebaliknya, akan positif Jika kinerja produk lebih indah daripada ekspektasi konsumen. Teori ini memandang kepuasan konsumen sebagai evaluasi yang menyampaikan yang akan terjadi dimana pengalaman atau kinerja yang dipersepsikan sebaiknya sama baiknya dengan yang dibutuhkan oleh konsumen. *Contrast theory* memiliki arti yang berbalikan menggunakan *cognitive dissonance theory*. Dimana di *contrast theory*, tak menekan disonansi tetapi justru memperbesar perbedaan antara ekspektasi dengan kinerja produk barang atau jasa. Jika kinerja produk yang dibeli konsumen melampaui ekspektasi, maka konsumen akan merasa puas.

Kepuasan mahasiswa adalah ukuran sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan pengalaman pendidikan mereka di sebuah institusi atau program. Hal ini mencakup berbagai aspek yang memengaruhi pengalaman belajar dan hidup mahasiswa selama masa studi mereka. Kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, dan tingkat kepuasan ini dapat berdampak pada motivasi, keterlibatan, dan hasil belajar mahasiswa, khususnya Mahasiswa Jalur SNBP

Universitas Siliwangi Angkatan 2023. Adapun faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kualitas informasi perkuliahan dan sarana prasarana. Kepuasan mahasiswa adalah evaluasi dan persepsi positif yang dimiliki oleh mahasiswa terhadap pengalaman mereka dalam lingkungan pendidikan, seperti di universitas atau perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa mencerminkan sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan berbagai aspek dari pengalaman mereka dalam konteks pendidikan, merujuk pada teori kepuasan konsumen yang berarti adanya kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi semua kebutuhan yang dibutuhkan pengguna pelayanan khususnya di perkuliahan (Tjiptono, 2017). Faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kualitas informasi perkuliahan dan sarana dan prasarana.

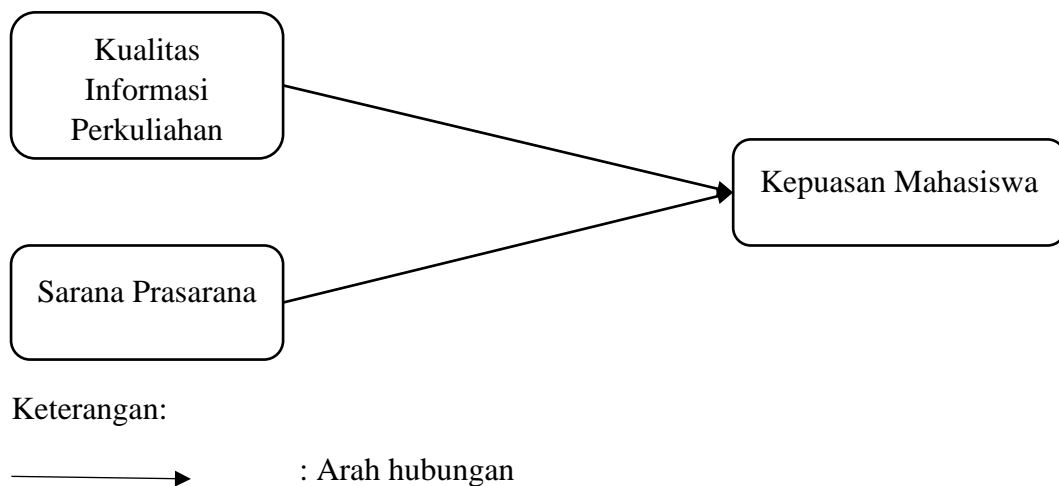
Kualitas informasi perkuliahan mengacu pada sejauh mana materi dan konten yang disajikan selama perkuliahan dapat memenuhi standar tertentu dalam mendukung proses pembelajaran mahasiswa. Kualitas informasi perkuliahan memiliki dampak besar terhadap pemahaman, keterampilan, dan pengembangan mahasiswa. Informasi perkuliahan dianggap berkualitas jika materi yang disajikan relevan dengan topik pembelajaran atau kurikulum mata kuliah. Relevansi ini dapat membantu mahasiswa memahami hubungan antara konsep-konsep yang diajarkan dan aplikasinya di dunia nyata. Kualitas informasi perkuliahan juga terkait dengan tingkat ketepatan dan keakuratan. Informasi yang benar dan akurat memberikan dasar yang kuat untuk pemahaman yang mendalam. Kualitas informasi perkuliahan yang tinggi cenderung berdampak positif terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas informasi yang baik membantu mahasiswa memahami materi lebih baik. Dengan pemahaman yang lebih mendalam, mahasiswa cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman belajar mereka. Kualitas informasi perkuliahan yang tinggi dapat membantu dalam pengembangan keterampilan dan pengetahuan mahasiswa. Peningkatan ini dapat memberikan kepuasan tambahan karena mahasiswa merasa lebih siap untuk menghadapi tantangan akademik dan profesional. Kualitas informasi perkuliahan adalah sebagai alat dalam mencapai tujuan pendidikan yang efektif. Informasi yang baik dapat membantu mahasiswa memahami konsep, mengembangkan keterampilan,

dan meningkatkan pemahaman mereka tentang mata kuliah. Oleh karena itu, universitas dan dosen perlu bekerja untuk memastikan kualitas informasi perkuliahan yang tinggi guna mendukung pengalaman belajar yang baik bagi mahasiswa (Buana, 2018).

Sarana dan prasarana kampus merujuk pada berbagai fasilitas dan infrastruktur yang tersedia di lingkungan kampus untuk mendukung kegiatan akademis, kehidupan mahasiswa, dan operasional institusi pendidikan. Sarana dan prasarana ini dapat mencakup berbagai hal, mulai dari bangunan perkuliahan hingga fasilitas olahraga. Sarana dan prasarana yang baik dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Fasilitas perkuliahan yang nyaman dan dilengkapi dengan teknologi modern dapat meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa. Ruang kelas yang baik, peralatan audio-visual yang memadai, dan fasilitas penunjang pembelajaran dapat memberikan kenyamanan dan meningkatkan kualitas pembelajaran. Perpustakaan yang lengkap, fasilitas teknologi informasi yang baik, dan laboratorium yang memadai memberikan mahasiswa akses yang mudah dan efisien ke informasi dan sumber daya yang mereka butuhkan untuk studi dan penelitian. Ketersediaan fasilitas olahraga dan rekreasi, seperti lapangan olahraga, kolam renang, atau pusat kebugaran, dapat meningkatkan kesejahteraan fisik dan mental mahasiswa. Kegiatan ini juga dapat menjadi saluran untuk meredakan stres dan meningkatkan semangat komunitas. Sarana dan prasarana kampus merujuk kepada fasilitas, bangunan, dan infrastruktur yang tersedia di lingkungan kampus universitas atau perguruan tinggi. Sarana dan prasarana ini dirancang untuk mendukung kegiatan pendidikan, penelitian, dan kehidupan mahasiswa di kampus (Aedi, 2019).

Meningkatkan kepuasan mahasiswa melalui kualitas informasi perkuliahan dan sarana prasarana memiliki dampak positif yang signifikan terhadap pengalaman belajar dan kehidupan mahasiswa secara keseluruhan. Mahasiswa yang merasa terlibat dan didukung lebih mungkin aktif terlibat dalam kegiatan akademis dan pengembangan diri. Kualitas informasi perkuliahan yang tinggi membantu meningkatkan kualitas pembelajaran. Fasilitas yang memadai mendukung proses belajar-mengajar dengan memberikan akses ke sumber daya

dan teknologi yang diperlukan. Sarana prasarana yang memadai dan kualitas informasi perkuliahan yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pembelajaran. Mahasiswa dapat dengan mudah mengakses informasi, melakukan penelitian, dan berpartisipasi dalam kegiatan akademis.



**Gambar 2**

### **Kerangka Konseptual**

#### **2.4 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis menurut Jhon (Creswell, 2015) merupakan “Pernyataan dalam penelitian dengan membuat prediksi atau dugaan tentang hasil hubungan diantara atribut atau ciri khusus.”

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, dapat dijelaskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H<sub>o1</sub> Kualitas Informasi Perkuliahan Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa
- H<sub>a1</sub> Kualitas Informasi Perkuliahan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa
- H<sub>o2</sub> Sarana Prasarana Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa
- H<sub>a2</sub> Sarana Prasarana Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

- $H_{o3}$     Kualitas Informasi Perkuliahan dan Sarana Prasarana Tidak Berpengaruh  
Signifikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa
- $H_{a3}$     Kualitas Informasi Perkuliahan dan Sarana Prasarana Berpengaruh  
Signifikan                    Terhadap                    Kepuasan                    Mahasiswa