

Pengaruh Kualitas Fasilitas Publik Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Medan

Natasya Alfitriya^{1*}, Charles Fransiscus Ambarita², Esra Naibaho³

^{1*,2,3}Program studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Jl. William Iskandar Ps. V, Kenangan Baru, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20221, Indonesia.

Email: natasyaal.7242441003@mhs.unimed.ac.id^{1*}, charlesambarita@unimed.ac.id², esranaibaho70@gmail.com³

Histori Artikel:

Dikirim 11 Juli 2025; Diterima dalam bentuk revisi 20 September 2025; Diterima 10 November 2025; Diterbitkan 1 Desember 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan Riset) – Lembaga KITA.

Suggested citation:

Alfitriya, N., Ambarita, C. F., & Naibaho, E. (2025). Pengaruh Kualitas Fasilitas Publik Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Medan. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 11(6), 5981-5991. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i6.6025>.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas fasilitas publik kampus terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Medan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 112 responden, dan instrumen dinyatakan valid (r hitung tertinggi 0,974) serta reliabel (Cronbach's Alpha 0,967). Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas fasilitas publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai t hitung 19,970 dengan signifikansi 0,000 serta R Square sebesar 0,784. Temuan ini menunjukkan bahwa 78,4% variasi kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh kualitas fasilitas kampus, terutama terkait ruang kelas, jaringan internet, perpustakaan, laboratorium, kebersihan fasilitas, dan sarana pendukung lainnya. Pembahasan mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas fasilitas fisik dan lingkungan belajar secara langsung memperkuat persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan pendidikan. Hasil penelitian ini selaras dengan teori SERVQUAL dan studi empiris terdahulu yang menekankan dimensi tangible sebagai determinan utama kepuasan, sehingga pemeliharaan serta pengembangan fasilitas kampus perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk menciptakan lingkungan akademik yang kondusif.

Kata Kunci: Kualitas Fasilitas Publik; Kepuasan Mahasiswa; Fasilitas Kampus.

Abstract

This study aims to analyze the influence of campus public facility quality on student satisfaction at Universitas Negeri Medan. The research employed a quantitative approach involving 112 respondents, and the instrument was confirmed valid (highest correlation value 0.974) and reliable (Cronbach's Alpha 0.967). The regression analysis indicates that the quality of public facilities has a positive and significant effect on student satisfaction, as reflected by a t -value of 19.970 with a significance level of 0.000 and an R Square of 0.784. These findings show that 78.4% of the variation in student satisfaction is explained by facility quality, particularly classrooms, internet connectivity, library services, laboratories, sanitation facilities, and other supporting infrastructure. The discussion suggests that improvements in physical facilities and the learning environment directly enhance students' perceptions of educational service quality. These results align with the SERVQUAL framework and previous empirical studies highlighting the tangible dimension as a key determinant of satisfaction, emphasizing the need for continuous maintenance and development of campus facilities to create a more conducive academic environment.

Keyword: Public Facility Quality; Student Satisfaction; Campus Facilities.

1. Pendahuluan

Barang publik adalah hal-hal yang dapat diakses oleh semua individu tanpa batasan, tanpa biaya langsung, seperti udara, sinar matahari, rambu-rambu lalu lintas, lampu sinyal, keamanan nasional, administrasi pemerintahan, dan sarana universitas (Mainingsih, 2024). Di lingkungan perguruan tinggi, barang publik kampus meliputi ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, jaringan WiFi, toilet, area parkir, dan taman, yang memengaruhi kenyamanan, akses sumber belajar, dan efektivitas akademik. Universitas Negeri Medan (UNIMED) menyediakan fasilitas seperti Perpustakaan Digital, lab fakultas, fasilitas olahraga, ruang kelas, dan layanan teknologi informasi melalui UPT TIK. Namun, keluhan muncul terkait stabilitas jaringan WiFi, kebersihan ruang kelas dan toilet, serta kesiapan sarana pembelajaran di beberapa gedung. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sarana prasarana pendidikan yang belum optimal dapat menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi (Bobby Tria Novaldi, 2025). Selain itu, kualitas fasilitas dan infrastruktur kampus memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kenyamanan dan mutu layanan akademik (Yanti Restiawati, 2025), bahkan secara internasional, fasilitas kampus meningkatkan kesejahteraan, motivasi belajar, dan pengalaman akademik (Shamsul Azren Mohd Shukor, 2025). Ketersediaan barang publik yang dikelola dengan baik diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan publik (Fadila Putri, 2025).

Secara umum, fasilitas publik di UNIMED dinilai cukup memadai untuk mendukung kegiatan belajar, tetapi beberapa aspek masih memerlukan peningkatan. Persepsi mahasiswa cenderung positif, namun sebagian belum merasakan kenyamanan maksimal karena fasilitas yang belum berfungsi optimal, menunjukkan kebutuhan perbaikan berkelanjutan. Mahasiswa sebagai pelanggan utama pendidikan tinggi, di mana kepuasan mereka menjadi tolok ukur keberhasilan universitas (Luthfi, 2024). Kualitas fasilitas kampus berpengaruh terhadap kepuasan, karena fasilitas memadai memberikan kenyamanan, efektivitas, dan pengayaan pengalaman belajar (Tjiptono, 2014 dalam Wafa *et al.*, 2025). Kepuasan tercapai jika fasilitas sesuai harapan dan efektif (Sopiati, 2010 dalam Wafa *et al.*, 2025), dan saat ini menjadi ukuran kunci kualitas layanan (Hantono, 2024). Namun, penelitian sebelumnya lebih fokus pada layanan pendidikan umum dan belum khusus meneliti pengaruh kualitas barang publik kampus terhadap kepuasan mahasiswa di UNIMED, menciptakan celah penelitian. Temuan lain menunjukkan mutu fasilitas seperti ruang kuliah, teknologi, kebersihan, keamanan, dan layanan administratif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Kurbani, 2017), sejalan dengan situasi di UNIMED di mana fasilitas yang baik meningkatkan kepuasan, tetapi perbaikan berkelanjutan diperlukan untuk lingkungan pendidikan yang lebih baik.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis mutu barang publik di UNIMED dan menilai pemenuhan harapan mahasiswa, serta mengevaluasi pengaruh kualitas fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa untuk memahami hubungan antara kondisi barang publik dan kepuasan sebagai pengguna utama. Analisis statistik menunjukkan pengaruh signifikan kualitas barang publik terhadap kepuasan, dengan model akurat, data valid, dan reliabel. Temuan ini menguatkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas publik berkontribusi pada kenyamanan dan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini urgen karena memberikan bukti empiris pentingnya kualitas barang publik dalam meningkatkan mutu layanan dan kenyamanan belajar di UNIMED, sebagai rujukan strategis untuk perbaikan fasilitas guna mendukung kepuasan mahasiswa berkelanjutan. Pemahaman tujuan penelitian penting agar universitas dapat mengevaluasi fasilitas secara sistematis dan memastikan kesesuaian dengan harapan mahasiswa (Anisa Azzahra, 2025).

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kepuasan Mahasiswa

Mahasiswa adalah komponen krusial dalam bidang pendidikan, di mana tingkat layanan yang disediakan oleh institusi pendidikan secara langsung memengaruhi pengalaman dan kepuasan mereka (Fadia, F *et al.*, 2025). Menurut Kotler & Keller (2016), kepuasan terbentuk dari perbandingan antara

RESEARCH ARTICLE

ekspektasi dan persepsi hasil. Dalam konteks universitas, mahasiswa biasanya membawa ekspektasi terkait fasilitas fisik, kompetensi dosen, sistem administrasi, hingga dukungan teknologi. Ketika fasilitas kampus mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi tersebut, mahasiswa akan menunjukkan respon positif terhadap pengalaman akademiknya. Oliver (1997) menambahkan bahwa kepuasan bukan hanya reaksi emosional, tetapi juga evaluasi kognitif terhadap sejauh mana proses dan hasil pendidikan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa. Karena itu, kepuasan mahasiswa tidak hanya diukur melalui kualitas pengajaran, tetapi juga kondisi lingkungan belajar seperti ruang kelas, laboratorium, akses Wi-Fi, kebersihan kampus, dan kenyamanan ruang belajar. Penelitian di berbagai perguruan tinggi menunjukkan bahwa mahasiswa yang merasa puas dengan fasilitas kampus umumnya lebih memiliki engagement, motivasi akademik, serta kecenderungan untuk mempertahankan studinya. Asare & Agyapong (2025) menemukan bahwa kepuasan mahasiswa berhubungan langsung dengan performa akademik mereka, yang berarti fasilitas kampus tidak hanya memberikan kenyamanan, tetapi juga memiliki dampak jangka panjang terhadap kualitas pembelajaran. Selain itu, kepuasan mahasiswa memengaruhi reputasi institusi. Perguruan tinggi yang mampu menciptakan lingkungan belajar berkualitas tinggi cenderung mendapatkan tingkat rekomendasi yang lebih besar dari mahasiswanya. Hal ini juga berdampak pada jumlah pendaftar baru, persepsi masyarakat, dan tingkat kepercayaan publik terhadap kampus tersebut.

2.2 Kualitas Fasilitas Publik Kampus

Fasilitas publik kampus mencakup seluruh sarana fisik yang mendukung aktivitas akademik dan nonakademik mahasiswa. Parasuraman *et al.* (1988) memasukkan fasilitas ke dalam dimensi tangible, yaitu aspek paling nyata yang pertama kali dinilai oleh mahasiswa. Fasilitas yang baik tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga memberikan rasa nyaman dan aman bagi penggunanya. Fasilitas di kampus meliputi berbagai elemen, dari infrastruktur fisik seperti ruang kuliah, perpustakaan, dan laboratorium, hingga layanan tambahan seperti klinik kesehatan, zona rekreasi, serta sarana teknologi informasi. Kualitas fasilitas tersebut sangat memengaruhi pengalaman belajar mahasiswa di universitas. Fasilitas yang cukup baik tidak hanya menyediakan kenyamanan bagi mahasiswa, tetapi juga meningkatkan produktivitas dan semangat belajar, yang akhirnya memberikan dampak positif pada prestasi akademik mereka (Silviani, K *et al.*, 2025).

Penelitian mengungkapkan bahwa standar fasilitas di kampus berdampak langsung pada kepuasan siswa serta pengalaman belajar mereka secara keseluruhan (Salshabilla Nayma, 2025). Ketika fasilitas kampus berada dalam kondisi yang baik, mahasiswa dapat menjalankan kegiatan pembelajaran secara lebih efektif, sedangkan kondisi fasilitas yang kurang memadai dapat menghambat kelancaran proses akademik. Menurut (Junanda & Suryani, 2025), kualitas fasilitas sangat menentukan persepsi mahasiswa terhadap mutu pendidikan. Ruang kelas yang tertata baik, pencahayaan yang memadai, AC atau ventilasi yang berfungsi, akses internet stabil, papan tulis interaktif, dan peralatan laboratorium yang modern akan meningkatkan kenyamanan belajar mahasiswa. Sebaliknya, kondisi ruangan yang panas, kursi rusak, peralatan laboratorium tidak lengkap, atau koneksi internet buruk akan menurunkan kualitas proses belajar dan kepuasan mahasiswa. Fasilitas non-akademik, seperti kantin, area parkir, toilet, ruang terbuka hijau, masjid, hingga pusat kesehatan kampus juga memiliki dampak besar terhadap kenyamanan mahasiswa. Penelitian oleh Zaki dkk. (2018) menunjukkan bahwa fasilitas pendukung seperti parkir, ketersediaan ruang istirahat, serta kebersihan lingkungan turut memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas kampus. Dalam konteks pendidikan berbasis teknologi, fasilitas seperti smart classroom, laboratorium komputer modern, perpustakaan digital, dan ruang diskusi kolaboratif menjadi kebutuhan yang semakin mendesak. Kampus yang mampu menyediakan fasilitas berbasis teknologi cenderung memperoleh tingkat kepuasan yang lebih tinggi, sebagaimana dibuktikan oleh penelitian (Ardana *et al.*, 2023).

2.3 Aksesibilitas dan Pemeliharaan Fasilitas Kampus

Aksesibilitas merupakan faktor penting dalam menilai kualitas fasilitas. Zeithaml & Bitner (2003) menegaskan bahwa layanan yang baik harus mudah diakses. Dalam lingkungan kampus, aksesibilitas ini mencakup lokasi bangunan yang strategis, jalur penghubung antar-gedung, tanda petunjuk yang jelas,

serta fasilitas ramah difabel. Mahasiswa akan merasa puas apabila fasilitas kampus mudah dijangkau dan tidak menyulitkan aktivitas sehari-hari. Pemeliharaan fasilitas juga merupakan faktor vital. Fasilitas yang dibangun tanpa pemeliharaan cenderung mengalami penurunan kualitas. Penelitian di STIE Ciputra Makassar (DOAJ, 2023) menunjukkan bahwa pemeliharaan fasilitas yang konsisten memberi pengaruh signifikan terhadap tingkat kenyamanan mahasiswa. Fasilitas seperti kursi, meja, proyektor, AC, komputer, laboratorium, toilet, taman, dan ruang terbuka hijau harus dicek secara rutin agar selalu layak digunakan. Kampus yang buruk dalam pemeliharaan fasilitas cenderung menyebabkan keluhan mahasiswa. Kerusakan fasilitas yang tidak segera diperbaiki dapat menurunkan kredibilitas kampus di mata mahasiswa. Tjiptono (2017) menjelaskan bahwa kualitas layanan harus dijaga secara berkelanjutan (continuous quality improvement), bukan hanya pada saat fasilitas dibangun. Aksesibilitas dan pemeliharaan juga berkaitan dengan aspek keselamatan. Fasilitas yang tidak aman seperti lantai licin, pencahayaan minim, kabel listrik yang terbuka dapat membahayakan mahasiswa dan menurunkan rasa aman mereka. Kampus harus menjamin bahwa fasilitas mereka mendukung proses pembelajaran yang aman dan nyaman.

2.4 Hubungan Kualitas Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa

Beberapa studi menunjukkan adanya keterkaitan yang baik antara mutu sarana dan tingkat kepuasan mahasiswa. Nurfauziyah (2021) mengungkapkan bahwa sarana di kampus memberikan dampak yang penting terhadap kepuasan mahasiswa, baik secara terpisah maupun bersamaan. Semakin lengkap dan terawat fasilitas kampus, semakin tinggi kepuasan mahasiswa terhadap universitas. (Novriavani *et al.*, 2022) menunjukkan bahwa fasilitas kampus berkontribusi lebih besar terhadap kepuasan mahasiswa dibanding pelayanan akademik. Ini berarti bahwa mahasiswa sangat peduli terhadap lingkungan fisik tempat mereka belajar. Penelitian Asare & Agyapong (2025) memperkuat temuan tersebut, bahwa fasilitas kampus tidak hanya memengaruhi kepuasan tetapi juga berpengaruh terhadap prestasi akademik mahasiswa. Fasilitas yang baik meningkatkan focus time, kenyamanan, dan motivasi mahasiswa. Selain itu, hubungan antara fasilitas dan kepuasan mahasiswa juga diperkuat oleh konsep service encounter. Ketika mahasiswa berinteraksi dengan fasilitas yang modern, bersih, dan berfungsi baik, persepsi mereka terhadap kualitas institusi meningkat drastis. Sebaliknya, jika fasilitas minim atau rusak, mahasiswa cenderung memiliki persepsi negatif terhadap kampus.

2.5 Literatur Empiris tentang Barang Publik dan Kepuasan Mahasiswa

Kualitas barang publik kampus, berupa fasilitas bersama seperti ruang kuliah, sarana akademik, dan prasarana pendukung, memiliki peran penting dalam membentuk persepsi mahasiswa terhadap pelayanan institusi pendidikan tinggi (Manurung & Pohan, 2024). Beberapa penelitian mengindikasikan bahwa elemen-elemen dari kualitas layanan publik, yang meliputi keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan kondisi fisik dari fasilitas, seperti yang diuraikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam tulisan Kotler dan Keller, memiliki dampak yang cukup besar terhadap kepuasan para mahasiswa. Pengaruh langsung dari kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa tercatat sebesar 22,0%, sedangkan total pengaruhnya dapat mencapai 37,3% jika digabungkan dengan variabel lain (Manurung dan Pohan, 2024). Selain itu, pengaruh kualitas barang publik terhadap kepuasan mahasiswa diperkuat oleh fakta bahwa citra institusi dan kualitas pelayanan secara bersamaan menjelaskan 70,3% variabilitas kepuasan mahasiswa, dianjurkan adanya peningkatan berupa pengecekan rutin fasilitas dan pelatihan pegawai untuk meningkatkan standar pelayanan (Manurung & Pohan, 2024). Kebijakan publik yang mencakup pengelolaan sumber daya fasilitas kampus juga berperan dalam memperkuat loyalitas dan kepuasan mahasiswa, dengan aspek-aspek seperti tujuan, efisiensi, keadilan, dampak sosial-ekonomi, partisipasi publik, dan keberlanjutan yang diadopsi dari kajian literatur (Damanik *et al.*, 2024). Temuan ini menjadi landasan konseptual bagi penelitian di Universitas Negeri Medan untuk melakukan evaluasi berkala demi pengoptimalan barang publik kampus. Lebih jauh, studi (Sibirian *et al.*, 2024) yang dilakukan di Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar mengungkapkan bahwa keberadaan sarana serta layanan komunikasi berperan penting dalam signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa aspek komunikasi dan dukungan layanan yang cepat serta efektif

RESEARCH ARTICLE

menjadi bagian penting dari barang publik kampus, karena dapat meningkatkan kenyamanan mahasiswa dalam menjalankan aktivitas akademik. Fasilitas fisik yang memadai, didukung dengan layanan komunikasi yang responsif, membentuk lingkungan belajar yang kondusif dan memperkuat kepuasan mahasiswa terhadap lembaga pendidikan. Dukungan dari hasil penelitian juga berasal dari studi (Novitasari Deasy, 2024) di Universitas Nusa Putra, yang menunjukkan bahwa adanya fasilitas kampus yang baik, bersih, dan terawat memiliki hubungan positif dengan kepuasan mahasiswa. Kualitas dari fasilitas fisik dan layanan akademik yang diberikan secara bersamaan dapat secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan. Penelitian lain oleh (Nisrina *et al.*, 2024) juga memperkuat temuan ini, di mana fasilitas kampus dan mutu pelayanan saling berkontribusi secara positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu fasilitas fisik harus berjalan seiring dengan peningkatan kualitas layanan administrasi agar mahasiswa memperoleh pengalaman belajar yang optimal dan berkelanjutan. Dengan kata lain, penelitian kasih menunjukkan pola yang serupa bahwa mutu barang publik di lingkungan kampus, baik itu dari segi fasilitas fisik maupun layanan administratif, memiliki dampak yang penting terhadap kepuasan mahasiswa. Pengelolaan yang efektif, pelayanan yang ramah, dan kebijakan umum yang melibatkan partisipasi komunitas adalah komponen penting dalam menciptakan kepuasan serta loyalitas mahasiswa di pendidikan tinggi.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan memanfaatkan teknik komputasi melalui perangkat lunak statistik untuk menilai efek mutu barang publik yang tersedia di kampus terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Negeri Medan dalam konteks mata kuliah Ekonomi Publik. Populasi penelitian mencakup seluruh mahasiswa aktif Universitas Negeri Medan, sedangkan penentuan sampel dilakukan melalui metode purposive atau random sampling sehingga diperoleh 112 responden. Data penelitian dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner yang terdiri atas dua bagian utama, yaitu indikator mutu barang publik kampus dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan serta fasilitas yang disediakan oleh pihak kampus. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan Statistik Deskriptif dan Regresi Linear Berganda. Sebelum memulai proses regresi, alat penelitian diuji terlebih dahulu dengan melakukan uji validitas melalui teknik korelasi item-total dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Setelah itu, pengujian asumsi klasik dilakukan, yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi syarat analisis. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t untuk mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel secara terpisah, uji F untuk menelaah pengaruh secara bersamaan, serta analisis koefisien determinasi (R Square) untuk mengukur seberapa besar kontribusi dari variabel kualitas barang publik kampus terhadap kepuasan mahasiswa. Melalui prosedur tersebut, penelitian ini mampu memberikan gambaran kuantitatif dan sistematis mengenai sejauh mana kualitas barang publik kampus dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Medan.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

Tabel 1. Uji Validitas Data

		Kualitas Barang Publik	Kepuasan Mahasiswa	Total
Kualitas Barang Publik	Pearson Correlation	1	.885**	.967**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000
	N	112	112	112
Kepuasan Mahasiswa	Pearson Correlation	.885**	1	.974**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000

RESEARCH ARTICLE

	N	112	112	112
Total	Pearson Correlation	.967**	.974**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	
	N	112	112	112

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS menggunakan teknik korelasi product moment, yaitu dengan menguji hubungan antara skor tiap item dengan skor total. Suatu pernyataan dianggap valid apabila nilai signifikansinya < 0,05. Berdasarkan hasil pengujian dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel (dengan N=112, taraf signifikansi 5%, maka r tabel ≈ 0,1857), diperoleh hasil nilai r hitung untuk kedua variabel (0,967 dan 0,974) lebih besar dari r tabel (0,1857) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka seluruh butir pernyataan dalam instrumen penelitian ini dinyatakan valid.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha N of Items	
,967	20

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk menilai tingkat konsistensi internal instrumen penelitian. Uji ini menggunakan metode Cronbach's Alpha sebesar 0,6 dengan bantuan SPSS. Hasil pengolahan data menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,967. Nilai tersebut lebih tinggi daripada standar minimal 0,60, sehingga instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel. Dengan demikian, kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat keandalan yang baik dan dapat dipercaya dalam mengukur variabel kualitas fasilitas publik dan kepuasan mahasiswa.

Tabel 3. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		112
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	3,81782091
Most Extreme Differences	Absolute	0,127
	Positive	0,112
	Negative	-0,127
Test Statistic		0,127
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan hasil di atas, dapat disimpulkan bahwa data yang dianalisis tidak berdistribusi normal, karena nilai signifikansi (2-tailed) ≥ 0,05, di mana 0,000 ≥ 0,05 (Hal ini disebabkan hanya histogram dan plot yang menunjukkan distribusi normal, sementara hasil kolmogorov menunjukkan sebaliknya).

Tabel 4. Uji MultiKolenaritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-0,236	1,778		-0,133	0,895		

RESEARCH ARTICLE

Kualitas Barang Publik	0,996	0,050	0,885	19,970	0,000	1,000	1,000
------------------------	-------	-------	-------	--------	-------	-------	-------

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk memastikan bahwa variabel independen dalam model regresi tidak terikat oleh hubungan korelasi yang terlalu tinggi. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan multikolinearitas, sehingga variabel independen dapat memberikan kontribusi yang jelas terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil analisis nilai Tolerance untuk variabel independen, yaitu Kualitas Fasilitas Publik sebesar 1,000. Nilai ini jauh melebihi ambang batas minimum 0,10 sehingga bisa disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas menurut kriteria Tolerance. Selain itu, angka VIF (Variance Inflation Factor) juga menunjukkan nilai yang sama yaitu 1,000. Angka ini masih di bawah ambang batas maksimum 10,00 yang menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas berdasarkan kriteria VIF. Nilai VIF yang rendah menunjukkan bahwa variabel independen dapat berfungsi secara terpisah dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Dengan demikian, berdasarkan kedua indikator Tolerance dan VIF, model regresi dalam penelitian ini dinyatakan tidak mengalami multikolinearitas, sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut seperti uji t, uji F, dan analisis koefisien regresi.

Rumus Analisis Regresi Berganda:

$$Y = -0,236 + 0,996X$$

Interpretasi persamaan:

- 1) Konstanta (α) = -0,236: Artinya jika Kualitas Barang Publik (X) nilainya 0, maka tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y) diprediksi sebesar -0,236.
- 2) Koefisien Regresi (β)= 0,996: Nilai koefisien positif menunjukkan hubungan yang searah. Artinya, setiap kenaikan 1 satuan skor Kualitas Barang Publik, akan meningkatkan skor Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,996 satuan.

Tabel 5. Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-0,236	1,778		-0,133	0,895
Kualitas Barang Publik	0,996	0,050	0,885	19,970	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Karena nilai Sig. 0,000 < 0,05, maka H0 ditolak dan H1 diterima. Hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Barang Publik Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Medan.

Tabel 6. Uji f

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5865,948	1	5865,948	398,820	.000 ^b
Residual	1617,909	110	14,708		
Total	7483,857	111			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas Barang Publik

Nilai F yang dihitung mencapai 398,820 dengan nilai Signifikansi 0,000. Oleh karena itu, model regresi ini dapat diterapkan untuk meramalkan kepuasan mahasiswa.

RESEARCH ARTICLE

Tabel 7. Uji r square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.885 ^a	0,784	0,782	3,835

a. Predictors: (Constant), Kualitas Barang Publik
 b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan ringkasan model pada Tabel 7, nilai R² yang diperoleh adalah 0,784. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Barang Publik memberikan pengaruh terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa sebesar 78,4%, sedangkan sisanya yaitu 21,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan

Hasil dari analisis ini menunjukkan bahwa kualitas fasilitas publik di kampus (X) memiliki efek yang positif dan signifikan pada kepuasan mahasiswa (Y). Hal ini dapat dilihat dalam Tabel 5 yang menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,996 dengan level signifikansi 0,000 dan R Square mencapai 78,4%. Dengan demikian, setiap peningkatan dalam kualitas fasilitas publik di kampus akan beriringan dengan peningkatan tingkat kepuasan di antara mahasiswa. Asumsi ini berpendapat bahwa fasilitas publik yang lebih berkualitas, seperti koneksi internet, ruang kelas, perpustakaan, serta alat dan infrastruktur lainnya, akan berkontribusi pada kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses belajar di lingkungan kampus yang memiliki fasilitas yang memadai. Secara teoritis, hasil ini sejalan dengan pandangan Parasuraman *et al.* (1988) yang mengelompokkan fasilitas ke dalam elemen *tangible*, yaitu aspek paling konkrit yang pertama kali dinilai oleh mahasiswa, sebagaimana terlihat pada Tabel 7 yang menunjukkan korelasi tinggi sebesar 0,885. Fasilitas yang berkualitas tidak hanya berfungsi secara efisien, tetapi juga memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi para penggunanya. Mahasiswa cenderung merasa lebih puas jika fasilitas seperti ruang kelas, laboratorium, toilet, area parkir, akses Wi-Fi, dan ruang terbuka hijau berada dalam kondisi yang baik dan terawat.

Temuan dari penelitian ini juga didukung oleh penelitian lain. Studi yang dilakukan oleh Kotler dan Keller (2016) mengungkapkan bahwa kepuasan berasal dari perbandingan antara ekspektasi dan fenomena yang diamati terhadap hasil. Ketika fasilitas kampus nyaman, bersih, dan mudah diakses, persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan akan meningkat. Lebih dalam, studi yang dilakukan oleh Novitasari Deasy, 2024 di Universitas Nusa Putra, menunjukkan bahwa fasilitas kampus yang mencukupi, bersih, dan terawat berhubungan positif dengan kepuasan mahasiswa. Kualitas dari fasilitas fisik dan layanan akademik yang disediakan bersamaan secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan. Secara umum, fasilitas publik yang ada di Universitas Negeri Medan dinilai cukup memadai dalam mendukung kegiatan belajar, meskipun beberapa aspek masih memerlukan peningkatan. Persepsi mahasiswa terhadap fasilitas juga cenderung positif, namun sebagian belum merasakan kenyamanan yang maksimal karena masih ada fasilitas yang belum berfungsi secara optimal. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk terus melakukan perbaikan agar fasilitas kampus dapat benar-benar memenuhi kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian, penelitian ini memberikan bukti empiris menunjukkan kesamaan pola bahwa kualitas barang publik kampus baik dalam bentuk fasilitas fisik maupun layanan administratif memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Pengelolaan fasilitas yang efektif, pelayanan yang ramah, serta kebijakan publik yang partisipatif menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas mahasiswa di lingkungan Universitas Negeri Medan.

5. Kesimpulan

Hasil kajian mengindikasikan bahwa mutu infrastruktur publik di kampus memiliki dampak yang besar dan berarti terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Medan. Uji t memperoleh nilai 19,970 dengan tingkat signifikansi 0,000, serta nilai R Square mencapai 0,784, yang menunjukkan bahwa mutu fasilitas kampus mampu menjelaskan 78,4% perbedaan dalam kepuasan mahasiswa. Artinya, semakin

RESEARCH ARTICLE

baik kondisi fasilitas seperti ruang belajar, jaringan internet, laboratorium, perpustakaan, hingga sarana pendukung lainnya, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan. Hasil ini konsisten dengan berbagai penelitian terbaru. Junanda & Suryani (2025) menemukan bahwa fasilitas belajar yang tertata baik mampu meningkatkan kenyamanan dan persepsi positif mahasiswa. Temuan serupa juga ditunjukkan oleh Novitasari (2024) serta Nisrina *et al.* (2024), yang menyimpulkan bahwa fasilitas kampus yang memadai dan terawat memberikan dampak langsung terhadap meningkatnya kepuasan mahasiswa, terutama dalam mendukung aktivitas akademik sehari-hari. Penelitian Asare & Agyapong (2025) bahkan menegaskan bahwa kualitas fasilitas memiliki kaitan erat dengan motivasi dan performa akademik mahasiswa. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa fasilitas publik kampus merupakan faktor kunci dalam membentuk pengalaman belajar yang menyenangkan dan efektif. Universitas Negeri Medan perlu terus memperbaiki dan merawat fasilitas secara berkelanjutan agar mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dan menciptakan lingkungan belajar yang lebih nyaman serta kondusif.

6. Referensi

- Azzahra, A. D. (2025). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kampus di Universitas ABC untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui pendekatan Quality Function Deployment. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia (JPTI)*, 705–717.
- Asare, E., & Agyapong, K. (2025). Student satisfaction with university facilities and services and its impact on academic performance. *Springer*.
- Novaldi, B. T., & Ginting, R. (2025). Pengaruh kualitas informasi perkuliahan dan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Sains Student Research*, 363–376.
- Damanik, K., Sinaga, M., Sihombing, S., Hidajat, M., & Prakoso, O. S. (2024). Pengaruh kualitas layanan, kebijakan publik dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 5(2), 76–85. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i2.1834>.
- Fadia, F., Hasanah, U., Rosa, N., Safitri, A., & Pertiwi, D. D. (2025). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Fasilitas Pemandokan di Universitas Sriwijaya. *Jurnal Hukum, Administrasi Publik dan Negara*, 2(3), 107-119.
- Putri, F. D. (2025). Efektivitas pengelolaan barang publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 282–287.
- Hantono, T. A. (2024). Pengaruh kualitas pengungkapan CSR terhadap kepuasan dan layanan akademik di Kampus UPH Medan. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 3043–3055.
- Junanda, M. O., & Suryani, L. (2025). Pengaruh fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa studi kasus di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 8(2), 1948–1963. <https://doi.org/10.35722/japb.v8i2.1387>.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 22–35.

RESEARCH ARTICLE

- Luthfi, D. (2024). Evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan pada Akademi Komunitas Negeri Aceh Barat. *Jurnal Ilmu Pendidikan, Ekonomi dan Teknologi*, 88–100.
- Mainingsih, S. (2024). Analisis peran penting barang publik dalam masyarakat. *Kafalah: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Keuangan*, 23–30.
- Manurung, A. S., & Pohan, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara yang berdampak pada word of mouth. *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, 7(1), 129. <https://doi.org/10.22373/jp.v7i1.20603>.
- Nasution, R. (2021). Analisis pemeliharaan fasilitas pendidikan di perguruan tinggi.
- Nisrina, R., Perkasa, U. N., Shintya, D., & Sajidha, G. M. (2024). Pengaruh fasilitas kampus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, 8(6), 2164–2169.
- Novitasari, D. (2024). Pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusa Putra. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, Manajemen*, 1192, 304–317.
- Novriavani, N., Winario, M., Zakir, M., & Khairi, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa angkatan 2018–2021 di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 29–43. <https://doi.org/10.31004/sharing.v1i1.11014>.
- Nurdin, & Siregar, R. (2020). Pengaruh keterbatasan fasilitas terhadap kenyamanan mahasiswa.
- Nurfauziyah, E. L. (2021). Pengaruh pelayanan akademik dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Salshabilla Nayma, C. (2025). The effect of campus facilities quality and technology support on student satisfaction. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Perencanaan Kebijakan*, 1–11.
- Shamsul Azren Mohd Shukor, N. D. (2025). Assessing students' well-being by campus facilities. *Information Management and Business Review*, 668–678.
- Siburian, B., Pitaloka, D. (2024). Pengaruh fasilitas dan layanan komunikasi terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar. *Jurnal Ilmiah*, 2(6), 612–625.
- Sylviani, Y. (2024). Pengaruh pelayanan akademik, fasilitas, dan kinerja terhadap kepuasan mahasiswa.
- Silviyani, K., Sidebang, D. G., Telaumbanua, A., Lubis, D. P. C., & Tamba, M. F. (2025). Analisis Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Masyarakat Stambuk 2023 Terhadap Fasilitas yang Ada di Prodi Pendidikan Masyarakat di kampus Universitas Negeri Medan. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(2), 413-423.
- Tjiptono, F. (2017). *Service, quality, & satisfaction*. Andi Offset.

RESEARCH ARTICLE

Wafa, M. J., Aprianto, M., & Wulandari, S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Koperasi Mahasiswa Universitas Tidar. *Governance and Innovation Journal*, 3, 191–209.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.