

STUDENT SATISFACTION LEVEL ANALYSIS OF LEARNING FACILITIES AT THE FACULTY OF TEACHER TRAINING AND EDUCATION (FKIP) UNIVERSITY OF RIAU

Refiyandi Muhammad¹, Sumarno², Hardisem Syabrus³

Email : Refiyandimuhammad2@gmail.com¹, sumarno.s@lecturer.unri.ac.id²,
hardisem.syabrus@gmail.com³
Phone number: 082384076001

*Economic Education Study Program
Department of Social Science Education
Faculty of Teacher Training and Education
University of Riau*

Abstract: *This study aims to determine the level of satisfaction of FKIP students with learning facilities at FKIP University of Riau. The population used in this study were FKIP University of Riau students class 2017, 2018, and 2019. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires using a Likert scale. Samples were taken as many as 361 students from 3753 students, using the Slovin formula to determine the number of samples used. The collected data is then tabulated and analyzed using the method Importance Performance Analysis (IPA). The results showed that the average value of the attribute suitability level was 58.59% from 100%. From the level of suitability of these attributes, it can be concluded that the FKIP University of Riau students were not satisfied with the learning facilities at the FKIP University of Riau.*

Key words: *Student Satisfaction, Learning Facilities*

ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN MAHASISWA TERHADAP FASILITAS PEMBELAJARAN DI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN (FKIP) UNIVERSITAS RIAU

Refiyandi Muhammad¹, Sumarno², Hardisem Syabrus³

Email : Refiyandimuhammad2@gmail.com¹, sumarno.s@lecturer.unri.ac.id²,
hardisem.syabrus@gmail.com³
Nomor Hp: 082384076001

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa FKIP terhadap fasilitas pembelajaran di FKIP Universitas Riau. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa FKIP Universitas Riau angkatan 2017, 2018, dan 2019. Teknik Pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala likert. Sampel yang diambil sebanyak 361 mahasiswa dari 3753 mahasiswa, dengan menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan. Data yang terkumpul kemudian ditabulasi dan dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata tingkat kesesuaian atribut sebesar 58,59% dari 100%. Dari tingkat kesesuaian atribut tersebut dapat disimpulkan bahwa mahasiswa FKIP Universitas Riau kurang puas terhadap fasilitas pembelajaran di FKIP Universitas Riau.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Fasilitas Pembelajaran

PENDAHULUAN

Tjiptono (2004) menyatakan bahwa perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan supaya akuntabel dan bermutu dituntut untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Sebagai industri jasa perguruan tinggi harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Menurut Adie (2017) kepuasan mahasiswa merupakan unsur yang paling penting untuk menjadi perhatian, karena mahasiswa merupakan subjek yang paling berperan dalam eksistensi perguruan tinggi. Tanpa adanya mahasiswa, perguruan tinggi pun tidak akan ada. Perguruan tinggi harus memberikan kepuasan terhadap mahasiswa agar mahasiswa tidak lari ke perguruan tinggi pesaing. Untuk menjaga kepuasan konsumen, maka harus dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas baik dari segi pelayanan maupun kelengkapan fasilitasnya yang memang harus disesuaikan dengan kebutuhan konsumen (Ghina, 2018).

Menurut Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia (Permenristekdikti RI) nomor 44 tahun 2015 tentang SN Dikti pasal 32 menyatakan bahwa standar sarana pembelajaran paling sedikit terdiri atas: perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku, sarana teknologi informasi dan komunikasi, instrumentasi eksperimen, sarana olahraga, sarana fasilitas umum, bahan habis pakai, dan sarana pemeliharaan, keselamatan, dan keamanan. Sedangkan pasal 35 menyatakan bahwa standar prasarana pembelajaran paling sedikit terdiri atas: lahan, ruang kelas, perpustakaan, laboratorium/studio/bengkel kerja/unit produksi, tempat olahraga, ruang berkesenian. Ruang unit kegiatan mahasiswa, fasilitas umum yang meliputi: jalan, air, listrik, jaringan komunikasi suara, dan data.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Heriyanto dan Hendrian (2019) dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa Prodi PAB terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang sebesar 77,28%. Interpretasi yang didapat dengan mencari interval skor persen berdasarkan skala Likert menyatakan 77,28% termasuk dalam kategori sangat puas. Tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 14,00% dalam kategori tinggi, 79,00% kategori sedang, dan 7,00% dalam kategori rendah. Tingkat kepuasan mahasiswa Prodi PAB terhadap pelayanan teknologi dan sistem informasi PTKB di Tangerang untuk dimensi tangible sebesar 79,51%, dimensi reliability sebesar 76,82%, dimensi responsiveness sebesar 77,17%, dimensi assurance 77,42%, dan untuk dimensi empathy sebesar 75,56%.

Selama ini Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) selalu berusaha untuk memberikan pelayanan pendidikan yang sebaik-baiknya kepada mahasiswa yang dibinanya, sehingga mahasiswa dapat memberikan respon yang baik. Salah satu pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) yaitu perbaikan fasilitas perkuliahan seperti perbaikan ruang kelas, pengadaan AC dan infocus di beberapa program studi. Namun, tidak dapat dipungkiri masih terdapat beberapa kekurangan yang menimbulkan ketidakpuasan dari mahasiswa sebagai konsumen.

Permasalahan yang masih di rasakan oleh mahasiswa seperti: pendingin ruangan yang terkadang tidak berfungsi dengan baik atau tidak menyala saat proses pembelajaran sedang berlangsung, terkendalanya pemakaian infocus dikarenakan sedikitnya jumlah infocus yang ada, kursi belajar yang dirasa masih kurang jumlah membuat mahasiswa harus mengambil kursi dari kelas lain yang sedang kosong, toilet

kurang terawat kebersihannya, peralatan labor PMIPA kurang lengkap yang membuat praktikum terbatas, tempat parkir terlalu sempit, Musholla untuk perempuan perlu diperluas, pendidikan bahasa jepang tidak memiliki ruang laboratorium.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Pembelajaran di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau.”

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau pada bulan februari 2021. Populasi penelitian ini yaitu Mahasiswa FKIP Universitas Riau angkatan 2017, 2018, dan 2019 sebanyak 3.753 orang. Sedangkan pengambilan sampel menggunakan rumus dari Slovin didapat sampel sebanyak 361 orang. Instrumen dalam penelitian menggunakan kuisioner. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner yang dibagikan melalui bantuan google form. Data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif. Analisis yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

HASIL PENELITIAN

Analisis Tingkat Kesesuaian Atribut Kenyataan dan Harapan Mahasiswa

Tabel. 1. Tingkat Kesesuaian Atribut Seluruh Program Studi FKIP Universitas Riau

No	Pernyataan	Kenyataan		Harapan		Tingkat Kesesuaian (Tki)(%)	Gap (P-I)	Prioritas
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata			
1	Kursi kuliah	930	2,58	1696	4,70	54,90	-2,12	13
2	Meja kuliah	994	2,75	1725	4,78	57,82	-2,02	17
3	Pendingin ruangan/AC	844	2,34	1702	4,71	49,65	-2,38	4
4	Pendingin ruangan/Kipas Angin	753	2,09	1710	4,74	44,09	-2,65	3
5	Penerang ruangan/lampu	877	2,43	1729	4,79	50,78	-2,36	5
6	LCD Projector	728	2,02	1707	4,73	42,70	-2,71	2
7	Screen Projector	995	2,76	1625	4,50	57,85	-1,75	47
8	Papan tulis	1026	2,84	1671	4,63	59,62	-1,79	46
9	Buku bacaan	1034	2,86	1744	4,83	59,49	-1,97	18
10	Buku elektronik	999	2,77	1607	4,45	58,42	-1,68	50
11	Skripsi	1045	2,89	1711	4,74	61,15	-1,84	44
12	Jurnal online	1007	2,79	1554	4,30	58,82	-1,52	51

	mahasiswa							
13	Portal Akademik	946	2,62	1722	4,77	55,00	-2,15	12
14	WIFI/Internet	1089	3,02	1722	4,77	63,31	-1,75	48
15	Luas lahan	1068	2,96	1728	4,79	61,88	-1,83	45
16	Kondisi lahan	1025	2,84	1714	4,75	59,87	-1,91	32
17	Luas ruangan (ruang kelas)	1024	2,84	1712	4,74	59,88	-1,91	31
18	Kapasitas mahasiswa (ruang kelas)	1003	2,78	1698	4,70	59,14	-1,93	24
19	Kecerahan ruangan (ruang kelas)	915	2,53	1714	4,75	53,45	-2,21	10
20	Kondisi ruangan (ruang kelas)	899	2,49	1699	4,71	52,98	-2,22	9
21	Luas ruangan (perpustakaan)	1033	2,86	1713	4,75	60,37	-1,88	39
22	Kapasitas mahasiswa (perpustakaan)	1041	2,88	1725	4,78	60,42	-1,89	37
23	Kecerahan ruangan (perpustakaan)	1036	2,87	1727	4,78	60,06	-1,91	33
24	Kondisi ruangan (perpustakaan)	1052	2,91	1727	4,78	60,99	-1,87	42
25	Luas ruangan (laboratorium)	1043	2,89	1717	4,76	60,82	-1,87	41
26	Kapasitas mahasiswa (laboratorium)	1039	2,88	1722	4,77	60,41	-1,89	36
27	Kecerahan ruangan (laboratorium)	1048	2,90	1733	4,80	60,54	-1,90	35
28	Kondisi ruangan (laboratorium)	1041	2,88	1728	4,79	60,31	-1,90	34
29	Lapangan sepakbola	947	2,62	1710	4,74	55,44	-2,11	15
30	Lapangan bola voli	913	2,53	1695	4,70	53,93	-2,17	11

31	Lapangan basket	863	2,39	1705	4,72	50,68	-2,33	6
32	Lapangan tenis	955	2,65	1693	4,69	56,48	-2,04	16
33	Lapangan takraw	941	2,61	1701	4,71	55,39	-2,11	14
34	Lapangan badminton	886	2,45	1702	4,71	52,12	-2,26	8
35	Luas Panggung seni	1025	2,84	1717	4,76	59,77	-1,92	29
36	Kecerahan panggung seni	1008	2,79	1706	4,73	59,15	-1,93	25
37	Kondisi panggung seni	1020	2,83	1717	4,76	59,48	-1,93	26
38	Luas ruangan (ruang unit kegiatan mahasiswa)	1017	2,82	1720	4,76	59,20	-1,95	21
39	Kecerahan ruangan (ruang unit kegiatan mahasiswa)	1015	2,81	1719	4,76	59,11	-1,95	20
40	Kondisi ruangan (ruang unit kegiatan mahasiswa)	1017	2,82	1725	4,78	59,02	-1,96	19
41	Luas ruangan (microteaching)	1037	2,87	1717	4,76	60,47	-1,88	40
42	Kapasitas mahasiswa (microteaching)	1054	2,92	1725	4,78	61,17	-1,86	43
43	Kecerahan ruangan (microteaching)	1029	2,85	1727	4,78	59,65	-1,93	28
44	Kondisi ruangan (microteaching)	1025	2,84	1723	4,77	59,56	-1,93	27
45	Luas ruangan (mushala)	1332	3,69	1731	4,80	77,04	-1,11	55
46	Kapasitas Jamaah (mushala)	1253	3,47	1765	4,89	71,07	-1,42	52

47	Kecerahan ruangan (mushala)	1361	3,77	1765	4,89	77,20	-1,12	54
48	Kondisi ruangan (mushala)	1375	3,81	1768	4,90	77,86	-1,09	56
49	Luas ruangan (ruang serbaguna)	1012	2,80	1701	4,71	59,56	-1,91	30
50	Kapasitas Mahasiswa (ruang serbaguna)	999	2,77	1696	4,70	59,01	-1,93	23
51	Kecerahan ruangan (ruang serbaguna)	1004	2,78	1703	4,72	59,02	-1,94	22
52	Kondisi ruangan (ruang serbaguna)	1023	2,83	1702	4,71	60,18	-1,88	38
53	Jalan (fasilitas umum)	870	2,41	1707	4,73	51,03	-2,32	7
54	Air (fasilitas umum)	1083	3,00	1692	4,69	60,12	-1,69	49
55	Listrik (fasilitas umum)	1263	3,50	1704	4,72	61,57	-1,22	53
56	WC (fasilitas umum)	712	1,97	1709	4,73	42,08	-2,76	1
Jumlah		56573		95727				
Rata-rata			2,80		4,74	58,59		

Sumber: Data Olahan Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 1 harapan mahasiswa lebih tinggi daripada kenyataan yang dialami, hal tersebut bisa dilihat dari perbandingan skor atribut kenyataan dan skor atribut harapan mahasiswa. Jumlah skor atribut kenyataan adalah 56.573 dengan rata-rata 2,80 sedangkan jumlah skor atribut harapan adalah 95.727 dengan rata-rata 4,74 dan rata-rata tingkat kesesuaian skor atribut kenyataan dan skor atribut harapan berada dibawah 100% yaitu 58,59%.

Supranto (2006) menyatakan bahwa apabila kinerja dibawah harapan pelanggan maka pelanggan merasa tidak puas, jika kinerja sesuai harapan pelanggan maka pelanggan merasa puas, dan apabila kinerja melebihi harapan pelanggan maka pelanggan merasa sangat puas. Hal tersebut bisa diperinci dengan nilai 0%-32% pelanggan sangat tidak puas, 33%-65% pelanggan tidak puas, dan 66%-99% pelanggan kurang puas. Jadi jika tingkat kesesuaian = 100 berarti pelanggan merasa puas, dan jika tingkat kesesuaian > 100 berarti pelanggan merasa sangat puas.

Dengan demikian bisa diambil kesimpulan bahwa mahasiswa FKIP Universitas

Riau tidak puas dengan fasilitas pembelajaran di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau.

Berikut peneliti menampilkan tabel distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Riau:

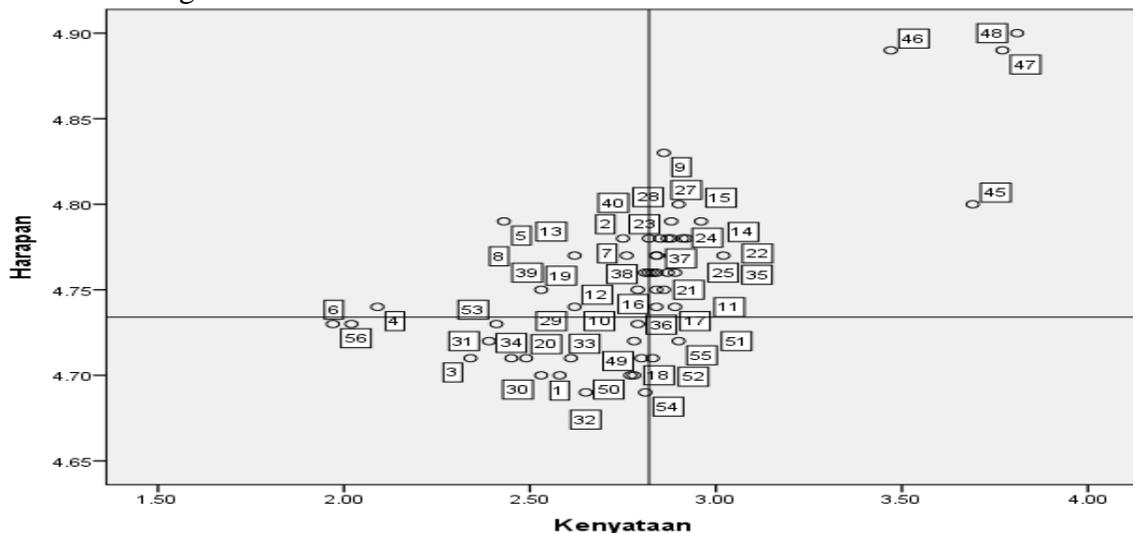
Tabel. 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Riau

No	Tingkat Kesesuaian	Kategori Kepuasan	Frekuensi	Persentase
1	0%-32%	Sangat Tidak Puas	0	0
2	33%-65%	Tidak Puas	277	77%
3	66-99%	Kurang Puas	84	23%
4	100%	Puas	0	0
Jumlah Mahasiswa			361	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa responden yang berjumlah 361 mahasiswa FKIP Universitas Riau, dari tabel tersebut didapatkan bahwa mahasiswa yang berada pada kategori sangat tidak puas terhadap fasilitas pembelajaran berjumlah 0, mahasiswa yang berada pada kategori tidak puas terhadap fasilitas pembelajaran berjumlah 277 mahasiswa, sedangkan mahasiswa yang berada pada kategori kurang puas terhadap fasilitas pembelajaran berjumlah 84 mahasiswa, dan mahasiswa yang berada pada kategori puas terhadap fasilitas pembelajaran berjumlah 0. Hal ini dibuktikan dengan diagram kartesius berikut ini:

Gambar. 1. Diagram Kartesius



Sumber: Data Olahan Penelitian 2021

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 1 didapatkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian (Tki) sebesar 58,59%. Atribut-atribut yang berada dibawah rata-rata tingkat kesesuaian antara lain: kursi kuliah tingkat kesesuaian nya sebesar 54,90% dan gap nya sebesar -2,12 prioritas 13, meja kuliah tingkat kesesuaian nya sebesar 57,82% dan gap nya sebesar -2,02 dengan prioritas 17, pendingin ruangan/AC tingkat kesesuaian nya sebesar 49,65% dan gap nya sebesar -2,38 dengan prioritas 4, pendingin ruangan/kipas angin tingkat

kesesuaian nya sebesar 44,09% dan gap nya sebesar -2,65 dengan prioritas 3, penerang ruangan/lampu tingkat kesesuaian nya sebesar 50,78% dan gap nya sebesar -2,36 dengan prioritas 5, *LCD projector* tingkat kesesuaian nya sebesar 42,70% dan gap nya sebesar -2,71 dengan prioritas 2, *Screen projector* tingkat kesesuaian nya sebesar 57,85% dan gap nya sebesar -1,75 dengan prioritas 47, buku elektronik tingkat kesesuaian nya sebesar 58,42% dan gap nya sebesar -1,68 dengan prioritas 50, portal akademik tingkat kesesuaian nya sebesar 55,00% dan gap nya sebesar -2,15 dengan prioritas 12, kecerahan ruangan (ruang kelas) tingkat kesesuaian nya sebesar 53,45% dan gap nya sebesar -2,21 dengan prioritas 10, kondisi ruangan (ruang kelas) tingkat kesesuaian nya sebesar 52,98% dan gap nya sebesar -2,22 dengan prioritas 9, lapangan sepakbola tingkat kesesuaian nya sebesar 55,44% dan gap nya sebesar -2,11 dengan prioritas 15, lapangan bola voli tingkat kesesuaian nya sebesar 53,93% dan gap nya sebesar -2,17 dengan prioritas 11, lapangan bola basket tingkat kesesuaian nya sebesar 50,68% dan gap nya sebesar -2,33 dengan prioritas 6, lapangan tenis tingkat kesesuaian nya sebesar 56,48% dan gap nya sebesar -2,04 dengan prioritas 16, lapangan takraw tingkat kesesuaian nya sebesar 55,39% dan gap nya sebesar -2,11 dengan prioritas 14, lapangan badminton tingkat kesesuaian nya sebesar 52,12% dan gap nya sebesar -2,26 dengan prioritas 8, luas panggung seni tingkat kesesuaian nya sebesar 59,77% dan gap nya sebesar -1,92 dengan prioritas 29, jalan (fasilitas umum) tingkat kesesuaian nya sebesar 51,03% dan gap nya sebesar -2,32 dengan prioritas 7, WC (fasilitas umum) tingkat kesesuaian nya sebesar 42,08% dan gap nya sebesar -2,76 dengan prioritas 1.

Sedangkan atribut yang berada diatas rata-rata tingkat kesesuaian antara lain: papan tulis tingkat kesesuaian nya sebesar 59,62% dan gap nya sebesar -1,79 dengan prioritas 46, buku bacaan tingkat kesesuaian nya sebesar 59,49% dan gap nya sebesar -1,97 dengan prioritas 18, skripsi tingkat kesesuaian nya sebesar 61,15% dan gap nya sebesar -1,84 dengan prioritas 44, jurnal online mahasiswa tingkat kesesuaian nya sebesar 58,82% dan gap nya sebesar -1,52 dengan prioritas 51, WIFI/internet tingkat kesesuaian nya sebesar 63,31% dan gap nya sebesar -1,75 dengan prioritas 48, luas lahan tingkat kesesuaian nya sebesar 61,88% dan gap nya sebesar -1,83 dengan prioritas 45, kondisi lahan tingkat kesesuaian nya sebesar 59,87% dan gap nya sebesar -1,91 dengan prioritas 32, luas ruangan (ruang kelas) tingkat kesesuaian nya sebesar 59,88% dan gap nya sebesar -1,91 dengan prioritas 31, kapasitas mahasiswa (ruang kelas) tingkat kesesuaian nya sebesar 59,14% dan gap nya sebesar --1,93 dengan prioritas 24, luas ruangan (perpustakaan) tingkat kesesuaian nya sebesar 60,37% dan gap nya sebesar -1,88 dengan prioritas 39, kapasitas mahasiswa (perpustakaan) tingkat kesesuaian nya sebesar 60,42% dan gap nya sebesar -1,89 dengan prioritas 37, kecerahan ruangan (perpustakaan) tingkat kesesuaian nya sebesar 60,06% dan gap nya sebesar -1,91 dengan prioritas 33, kondisi ruangan (perpustakaan) tingkat kesesuaian nya sebesar 60,99% dan gap nya sebesar -1,87 dengan prioritas 42, Luas ruangan (laboratorium) tingkat kesesuaian nya sebesar 60,82% dan gap nya sebesar -1,87 dengan prioritas 41, kapasitas mahasiswa (laboratorium) tingkat kesesuaian nya sebesar 60,41% dan gap nya sebesar -1,89 dengan prioritas 36, kecerahan ruangan (laboratorium) tingkat kesesuaian nya sebesar 60,54% dan gap nya sebesar -1,90 dengan prioritas 35, kondisi ruangan (laboratorium) tingkat kesesuaian nya sebesar 60,31% dan gap nya sebesar -1,90 dengan prioritas 34, luas panggung seni tingkat kesesuaian nya sebesar 59,77% dan gap nya sebesar -1,92 dengan prioritas 29, kecerahan panggung seni tingkat kesesuaian nya sebesar 59,15% dan gap nya sebesar -1,93 dengan prioritas 25, kondisi panggung seni tingkat kesesuaian nya sebesar 59,48% dan gap nya sebesar -1,93 dengan prioritas 26,

luas ruangan (ruang unit kegiatan mahasiswa) tingkat kesesuaiannya sebesar 59,20% dan gapnya sebesar -1,95 dengan prioritas 21, kecerahan ruangan (ruang unit kegiatan mahasiswa) tingkat kesesuaiannya sebesar 59,11% dan gapnya sebesar -1,95 dengan prioritas 20, kondisi ruangan (ruang unit kegiatan mahasiswa) tingkat kesesuaiannya sebesar 59,02% dan gapnya sebesar -1,96 dengan prioritas 19, luas ruangan (microteaching) tingkat kesesuaiannya sebesar 60,47% dan gapnya sebesar -1,88 dengan prioritas 40, kapasitas mahasiswa (microteaching) tingkat kesesuaiannya sebesar 61,17% dan gapnya sebesar -1,86 dengan prioritas 43, kecerahan ruangan (microteaching) tingkat kesesuaiannya sebesar 59,65% dan gapnya sebesar -1,93 dengan prioritas 38, kondisi ruangan (microteaching) tingkat kesesuaiannya sebesar 59,56% dan gapnya sebesar -1,93 dengan prioritas 27, luas ruangan (mushala) tingkat kesesuaiannya sebesar 77,04% dan gapnya sebesar -1,11 dengan prioritas 55, kapasitas jamaah (mushala) tingkat kesesuaiannya sebesar 71,07% dan gapnya sebesar -1,42 dengan prioritas 52, kecerahan ruangan (mushala) tingkat kesesuaiannya sebesar 77,20% dan gapnya sebesar -1,12 dengan prioritas 54, kondisi ruangan (mushala) tingkat kesesuaiannya sebesar 77,86% dan gapnya sebesar -1,09 dengan prioritas 56.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan:

1. Secara umum mahasiswa FKIP Universitas Riau tidak puas dengan fasilitas pembelajaran yang ada di FKIP Universitas Riau, hal ini dibuktikan dengan nilai Tingkat Kesesuaian (Tki) sebesar 58,59% dari 100%.
2. Dilihat dari jumlah responden yang menempati kategori tingkat kesesuaian antara lain:
 - a. Sangat tidak puas tidak ada responden yang menempati kategori ini
 - b. Tidak puas berjumlah 277 responden yang menempati kategori ini
 - c. Kurang puas 84 responden yang menempati kategori ini
 - d. Puas tidak ada responden yang menempati kategori ini

REKOMENDASI

Saran yang dapat penulis berikan pada penelitian ini bisa dilihat pada gambar 1 pada kuadran A (kiri atas) bahwa terdapat atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa tetapi pada kenyataan yang dialami belum sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. hendaknya pihak FKIP Universitas Riau dapat lebih memperhatikan kualitas fasilitas pembelajaran disetiap program studi yang berada di FKIP Universitas Riau. Pada kuadran B (kanan atas) terdapat atribut yang sudah menunjukkan kualitas fasilitas pembelajaran pada posisi baik dan hal ini harus dipertahankan agar merasa puas.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat menambah atribut-atribut pernyataan dan menggunakan metode lain selain IPA (*Importance Performance Analysis*)

DAFTAR PUSTAKA

- Hanifa, Ghina, Sri Ulfa Sentosa, dan Armiami. 2018. Pengaruh Persepsi Tentang Sarana Prasarana Perkuliahan dan Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang). *EcoGen* 1 (4,5). Universitas Negeri Padang. Padang.
- Heriyanto dan Hendrian Yonata. 2019. Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Buddha Terhadap Pelayanan Teknologi dan Sistem Informasi Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha di Tangerang. *Jurnal Vijjacariya* 6 (2). STABN Sriwijaya, STAB Dharma Widya. Banten.
- Kurbani, Adie. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 13 (4). Universitas PGRI Palembang. Palembang.
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia (Permenristekdikti RI) nomor 44 tahun 2015 pasal 32 tentang SN Dikti standar sarana dan prasarana pembelajaran.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.