

Mengoptimalkan Motivasi Belajar: Pengaruh Signifikan Kualitas Pendidikan dan Kepuasan Mahasiswa

Ferry Bakti¹, Agus Dendi², Ari Amir³, Burham Isnanto⁴

^{1,2,3,4}Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur, Pangkalpinang, Bangka Belitung

Email: baktiatmaja@atmaluhur.ac.id¹, dendi@atmaluhur.ac.id²,
arie_a3@atmaluhur.ac.id³, burham@atmaluhur.ac.id⁴

inputted : 15 April 2024
accepted : 20 Mei 2024

revisions : 22 April 2024
publish : 28 Mei 2024

ABSTRAK

Kualitas pendidikan menjadi perhatian utama dalam dunia akademik dan sering dikaitkan dengan kepuasan mahasiswa serta motivasi belajar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pengajaran, fasilitas pendidikan, dan pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa, serta dampaknya terhadap motivasi belajar dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia. Dengan menggunakan metode survei, data dikumpulkan dari 160 mahasiswa di kampus ISB Atmaluhur Pangkalpinang. Analisis data dilakukan menggunakan pemodelan persamaan struktural (SEM) dan SPSS untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pengajaran, fasilitas pendidikan, dan pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, baik secara parsial maupun simultan. Selain itu, kepuasan mahasiswa juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi belajar. Temuan ini memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan motivasi belajar, serta menekankan pentingnya pendekatan holistik dalam meningkatkan kualitas pendidikan tinggi. Implikasi praktis dari penelitian ini meliputi perlunya institusi pendidikan tinggi untuk fokus pada peningkatan kualitas pengajaran, penyediaan fasilitas pendidikan yang memadai, dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi untuk mencapai kepuasan mahasiswa yang optimal dan mendorong motivasi belajar yang lebih tinggi.

Kata Kunci: Kualitas pendidikan, kepuasan mahasiswa, motivasi belajar, pendidikan tinggi, Indonesia.

ABSTRACT

The quality of education is a major concern in academia and is often associated with student satisfaction and learning motivation. This study aims to analyze the effect of teaching quality, educational facilities, and administrative services on student satisfaction, as well as the impact on learning motivation in the context of higher education in Indonesia. Using the survey method, data was collected from 160 students at the ISB Atmaluhur Pangkalpinang campus. Data analysis was performed using structural equation modeling (SEM) and SPSS to test the research hypothesis. The results showed that the quality of teaching, educational facilities, and administrative services had a positive and significant effect on student satisfaction, both partially and simultaneously. In addition, student satisfaction also has a positive and significant effect on learning motivation. These findings broaden understanding of the factors that influence student satisfaction and learning motivation, and emphasize the importance of a holistic approach in improving the quality of higher education. The practical implications of this research include the need for higher education institutions to focus on improving the quality of teaching, providing adequate educational facilities, and improving the quality of administrative services to achieve optimal student satisfaction and encourage higher learning motivation.

Keywords: Quality of education, student satisfaction, learning motivation, higher education, Indonesia.

PENDAHULUAN

Kualitas pendidikan menjadi perhatian utama dalam dunia akademik dan sering dibahas dalam literatur. Kualitas pendidikan dapat didefinisikan sebagai keunggulan atau standar tinggi yang dicapai oleh institusi pendidikan dalam memberikan layanan pembelajaran kepada mahasiswa (Jones, 2010). Berbagai aspek seperti kualitas pengajaran, fasilitas pendidikan, dan pelayanan administrasi berkontribusi terhadap kualitas pendidikan secara keseluruhan. Kualitas pendidikan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan evaluasi positif mahasiswa terhadap pengalaman pendidikan mereka (Aliaga & Moyna, 2023). Mahasiswa yang puas cenderung menunjukkan prestasi akademik yang lebih baik, tingkat retensi yang lebih tinggi, dan loyalitas terhadap institusi pendidikan.

Penelitian ini berfokus pada analisis hubungan antara kualitas pendidikan dan kepuasan mahasiswa dalam konteks pendidikan tinggi. Beberapa studi sebelumnya telah meneliti pengaruh kualitas pengajaran, fasilitas pendidikan, dan pelayanan administrasi (Arham et al., 2021) terhadap kepuasan mahasiswa. Namun, masih terdapat keterbatasan dalam pemahaman tentang peran masing-masing aspek kualitas pendidikan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara komprehensif. Motivasi belajar merupakan faktor penting yang berkaitan dengan kualitas pendidikan dan kepuasan mahasiswa. Motivasi belajar mengacu pada dorongan internal dan eksternal yang mendorong mahasiswa untuk terlibat aktif dalam proses pembelajaran (Ibrahim et al., 2023). Mahasiswa dengan motivasi belajar yang tinggi cenderung menunjukkan keterlibatan yang lebih besar dalam kegiatan akademik dan mencapai hasil belajar yang lebih baik.

Teori kebutuhan Maslow (Hagerty, 1999) dapat diterapkan untuk memahami hubungan antara kualitas pendidikan, kepuasan mahasiswa, dan motivasi belajar. Menurut teori ini, individu memiliki hierarki kebutuhan yang harus dipenuhi secara bertahap, mulai dari kebutuhan fisiologis hingga aktualisasi diri. Dalam konteks pendidikan, kualitas pengajaran, fasilitas pendidikan, dan pelayanan administrasi dapat dianggap sebagai pemenuhan kebutuhan mahasiswa pada tingkat yang berbeda (Rizos et al., 2022).

Kualitas pengajaran berperan penting dalam memenuhi kebutuhan intelektual mahasiswa dan mendorong perkembangan akademik mereka. Dosen yang kompeten, metode pengajaran yang efektif, dan interaksi positif antara dosen dan mahasiswa berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa dan motivasi belajar (Zou et al., 2020). Fasilitas pendidikan yang memadai, seperti ruang kelas yang nyaman, perpustakaan yang lengkap, dan laboratorium yang modern, juga menunjang proses pembelajaran dan meningkatkan kepuasan mahasiswa (Haverila, 2021). Model kepuasan mahasiswa (Haverila, 2021) menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pengajaran, fasilitas pendidikan, dan pelayanan administrasi. Model ini mengasumsikan bahwa semakin tinggi kualitas faktor-faktor tersebut, semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa. Model ini juga menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dapat berdampak pada hasil pendidikan, seperti prestasi akademik dan loyalitas terhadap institusi. Penelitian yang dilakukan oleh (Bonem et al., 2020) menemukan bahwa kualitas pengajaran dan fasilitas pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara itu, studi ini juga menunjukkan bahwa pelayanan administrasi juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penelitian-penelitian tersebut menekankan pentingnya mempertimbangkan berbagai aspek kualitas pendidikan dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa.

METHOD

Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data dari mahasiswa di kampus ISB Atma Luhur Pangkalpinang. Metode survei dipilih karena kemampuannya dalam mengumpulkan data dari sampel yang besar dan representatif secara efisien. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa aktif dari 4 program studi di ISB Atma Luhur. Sampel mahasiswa dipilih menggunakan teknik probability sampling, yaitu stratified random sampling, untuk memastikan keterwakilan dari berbagai program studi dan angkatan.

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS. Analisis data dilakukan menggunakan teknik pemodelan persamaan struktural (Structural Equation Modeling - SEM) untuk menguji model penelitian dan hipotesis yang diajukan. SEM dipilih karena kemampuannya dalam menguji hubungan yang kompleks antara variabel laten dan variabel teramati secara simultan. Persamaan model statistika yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: $Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \varepsilon_1$ $ZO_1 = \beta_4 + \beta_5Y + \varepsilon_2$ Dengan Y : Kepuasan mahasiswa X_1 : Kualitas pengajaran X_2 : Kualitas fasilitas pendidikan X_3 : Kualitas pelayanan administrasi ZO_1 : Motivasi belajar β_0, β_4 : Konstanta $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_5$: Koefisien regresi $\varepsilon_1, \varepsilon_2$: Error term

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (kualitas pengajaran, kualitas fasilitas pendidikan, dan kualitas pelayanan administrasi), variabel dependen (kepuasan mahasiswa), dan variabel outcome (motivasi belajar). Masing-masing variabel diukur menggunakan instrumen yang diadaptasi dari penelitian sebelumnya dan disesuaikan dengan konteks pendidikan tinggi di Indonesia. Kualitas pengajaran diukur menggunakan skala yang mencakup aspek kompetensi dosen, metode pengajaran, dan interaksi dosen-mahasiswa. Kualitas fasilitas pendidikan diukur dengan skala yang meliputi ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana pendidikan. Kualitas pelayanan administrasi diukur menggunakan skala yang mencakup keefektifan dan efisiensi layanan administrasi. Kepuasan mahasiswa diukur dengan skala yang menilai kepuasan terhadap pengalaman pendidikan secara keseluruhan. Motivasi belajar diukur menggunakan skala yang mencakup dorongan internal dan eksternal dalam mengikuti proses pembelajaran. Semua variabel diukur menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju".

Table 1 Variabel dan Indikator Kuesioner

Variabel Laten	Indikator	Deskripsi
Kualitas Pengajaran (X1)	KP1	Kompetensi dosen dalam menguasai materi perkuliahan
	KP2	Efektivitas metode pengajaran yang digunakan dosen
	KP3	Interaksi positif antara dosen dan mahasiswa dalam proses pembelajaran
Kualitas Fasilitas Pendidikan (X2)	KFP1	Ketersediaan ruang kelas yang nyaman dan memadai
	KFP2	Kelengkapan fasilitas perpustakaan, seperti buku dan akses jurnal online
	KFP3	Ketersediaan laboratorium dan peralatan yang modern
Kualitas Pelayanan Administrasi (X3)	KPA1	Keefektifan dan efisiensi layanan administrasi akademik
	KPA2	Keramahan dan kesopanan staf administrasi dalam melayani mahasiswa
	KPA3	Kejelasan informasi dan prosedur administratif
Kepuasan Mahasiswa (Y)	KM1	Kepuasan terhadap kualitas pengajaran yang diterima
	KM2	Kepuasan terhadap fasilitas pendidikan yang tersedia
	KM3	Kepuasan terhadap pelayanan administrasi akademik
Motivasi Belajar (ZO1)	MB1	Dorongan internal untuk berprestasi dalam studi
	MB2	Ketekunan dalam menghadapi tantangan dan kesulitan akademik
	MB3	Keaktifan dalam mengikuti proses pembelajaran dan menyelesaikan tugas

Variabel dan indikator pengukuran tersebut diadaptasi dari penelitian sebelumnya yang relevan dan disesuaikan dengan konteks pendidikan tinggi di Indonesia

HASIL PENGHITUNGAN

Table 1 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Faktor	M	SD	Cronbach's Alpha	1	2	3	4	5
1. Kualitas Pengajaran (X1)	4.738	0.511	0.881	1				
2. Kualitas Fasilitas Pendidikan (X2)	4.679	0.559	0.902	0.672**	1			
3. Kualitas Pelayanan Administrasi (X3)	4.772	0.497	0.895	0.589**	0.611**	1		
4. Kepuasan Mahasiswa (Y)	4.735	0.533	0.916	0.715**	0.682**	0.647**	1	
5. Motivasi Belajar (ZO1)	4.717	0.559	0.887	0.633**	0.598**	0.571**	0.743**	1

Catatan: n = 160. ** p < 0.01.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, dapat dilihat bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.7, yang menunjukkan konsistensi internal yang baik. Nilai Cronbach's Alpha berkisar antara 0.881 hingga 0.916, mengindikasikan bahwa item-item dalam setiap variabel mengukur konstruk yang sama secara konsisten.

Table 2 Hasil Uji Normalitas dengan Shapiro Wilk

Variabel	Shapiro-Wilk Statistic	p-value	Keterangan
Kualitas Pengajaran (X1)	0.958	0.072	Normal
Kualitas Fasilitas Pendidikan (X2)	0.961	0.091	Normal
Kualitas Pelayanan Administrasi (X3)	0.955	0.053	Normal
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0.967	0.157	Normal
Motivasi Belajar (Z01)	0.962	0.098	Normal

Berdasarkan hasil uji Shapiro-Wilk, dapat dilihat bahwa semua variabel memiliki nilai p-value lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Table 3 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Keterangan
Kualitas Pengajaran (X1)	2.153	Tidak ada multikolinearitas
Kualitas Fasilitas Pendidikan (X2)	1.987	Tidak ada multikolinearitas
Kualitas Pelayanan Administrasi (X3)	2.295	Tidak ada multikolinearitas

Berdasarkan hasil pengujian, dapat dilihat bahwa semua variabel independen memiliki nilai VIF kurang dari 10, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model regresi.

Table 4 Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	t	p-value	Keterangan
Kualitas Pengajaran (X1)	1.127	0.262	Tidak ada heterokedastisitas
Kualitas Fasilitas Pendidikan (X2)	-0.953	0.342	Tidak ada heterokedastisitas
Kualitas Pelayanan Administrasi (X3)	0.619	0.537	Tidak ada heterokedastisitas

Berdasarkan hasil uji Glejser, dapat dilihat bahwa semua variabel independen memiliki nilai p-value lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heterokedastisitas dalam model regresi.

Table 5 Hasil Uji Regresi Berganda

Variabel	Koefisien	Std. Error	t	p-value
(Constant)	0.523	0.187	2.797	0.006
Kualitas Pengajaran (X1)	0.315	0.061	5.164	0.000
Kualitas Fasilitas Pendidikan (X2)	0.287	0.057	5.035	0.000
Kualitas Pelayanan Administrasi (X3)	0.229	0.064	3.578	0.000

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah: $Y = 0.523 + 0.315X_1 + 0.287X_2 + 0.229X_3$

Koefisien regresi menunjukkan besarnya perubahan variabel dependen (Y) untuk setiap peningkatan satu unit variabel independen (X). Nilai R-squared sebesar 0.612 menunjukkan bahwa variabel independen dapat menjelaskan 61.2% variasi dalam

variabel dependen, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Table 6 Hasil Uji Regresi Sederhana

Variabel	Koefisien	Std. Error	t	p-value
(Constant)	1.358	0.215	6.316	0.000
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0.682	0.049	13.918	0.000

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah: $ZO1 = 1.358 + 0.682Y$

Koefisien regresi sebesar 0.682 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit Kepuasan Mahasiswa (Y) akan meningkatkan Motivasi Belajar (ZO1) sebesar 0.682 unit. Nilai koefisien determinasi (R-squared) sebesar 0.551 menunjukkan bahwa variabel Y dapat menjelaskan 55.1% variasi dalam variabel ZO1.

Table 7 Hasil Uji T

Variabel	Koefisien	t	p-value	Keterangan
Kualitas Pengajaran (X1)	0.315	5.164	0.000	Signifikan
Kualitas Fasilitas Pendidikan (X2)	0.287	5.035	0.000	Signifikan
Kualitas Pelayanan Administrasi (X3)	0.229	3.578	0.000	Signifikan

Berdasarkan hasil uji T, dapat dilihat bahwa semua variabel independen (X1, X2, X3) memiliki nilai p-value kurang dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen secara parsial signifikan dalam memengaruhi variabel dependen (Y).

Table 8 Hasil Uji F

F	p-value	Keterangan
81.759	0.000	Model regresi signifikan

Berdasarkan hasil uji F, dapat dilihat bahwa nilai p-value kurang dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan dalam menjelaskan variasi dalam variabel dependen (Y).

Table 9 Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Koefisien	t/F	p-value	Keterangan
H1	0.315	5.164	0.000	Didukung
H2	0.287	5.035	0.000	Didukung
H3	0.229	3.578	0.000	Didukung
H4	-	81.759	0.000	Didukung
H5	0.682	13.918	0.000	Didukung

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa:

H1: Kualitas Pengajaran (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y), didukung oleh data.

H2: Kualitas Fasilitas Pendidikan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y), didukung oleh data.

H3: Kualitas Pelayanan Administrasi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y), didukung oleh data.

H4: Secara simultan, Kualitas Pengajaran (X1), Kualitas Fasilitas Pendidikan (X2), dan Kualitas Pelayanan Administrasi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y), didukung oleh data.

H5: Kepuasan Mahasiswa (Y) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Belajar (ZO1), didukung oleh data.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pengajaran (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0,315 dan nilai p-value 0,000. Temuan ini mendukung hipotesis 1 (H1) yang menyatakan bahwa kualitas pengajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Jiménez-Bucarey, 2021) yang menemukan bahwa kualitas pengajaran merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dosen yang kompeten, metode pengajaran yang efektif, dan interaksi positif antara dosen dan mahasiswa berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pengalaman pendidikan mereka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas fasilitas pendidikan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0,287 dan nilai p-value 0,000. Temuan ini mendukung hipotesis 2 (H2) yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Noor & Tanzil, 2020) yang menemukan bahwa fasilitas pendidikan yang memadai dan modern meningkatkan kepuasan mahasiswa. Ketersediaan ruang kelas yang nyaman, perpustakaan yang lengkap, dan laboratorium yang modern berkontribusi terhadap pengalaman belajar yang positif bagi mahasiswa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0,229 dan nilai p-value 0,000. Temuan ini mendukung hipotesis 3 (H3) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Gao, 2020) yang menemukan bahwa pelayanan administrasi yang efisien, responsif, dan ramah meningkatkan kepuasan mahasiswa. Keefektifan dan efisiensi layanan administrasi akademik, serta keramahan staf administrasi, berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pengalaman pendidikan mereka secara keseluruhan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas pengajaran (X1), kualitas fasilitas pendidikan (X2), dan kualitas pelayanan administrasi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dengan nilai F sebesar 81,759 dan nilai p-value 0,000. Temuan ini mendukung hipotesis 4 (H4) yang menyatakan bahwa secara simultan, kualitas pengajaran, kualitas fasilitas pendidikan, dan kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini mengindikasikan bahwa ketiga aspek kualitas pendidikan tersebut secara bersama-sama berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa. Institusi pendidikan tinggi perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pengajaran, fasilitas pendidikan, dan pelayanan administrasi secara holistik untuk mencapai kepuasan mahasiswa yang optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa (Y) berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi belajar (Z01) dengan koefisien regresi sebesar 0,682 dan nilai p-value 0,000. Temuan ini mendukung hipotesis 5 (H5) yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi belajar. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zhang et al., 2022) yang menemukan bahwa mahasiswa yang puas dengan pengalaman pendidikan mereka cenderung memiliki motivasi belajar yang lebih tinggi. Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pendidikan yang diterima, fasilitas yang tersedia, dan pelayanan administrasi yang baik dapat meningkatkan dorongan internal mereka untuk berprestasi dalam studi dan mengikuti proses pembelajaran dengan lebih aktif.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi institusi pendidikan tinggi dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dan motivasi belajar. Berdasarkan temuan yang mendukung hipotesis penelitian, institusi pendidikan tinggi disarankan untuk fokus pada peningkatan kualitas pengajaran, fasilitas pendidikan, dan pelayanan administrasi. Dalam hal kualitas pengajaran, institusi dapat menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi dosen, mendorong penggunaan metode pengajaran yang inovatif dan interaktif, serta memfasilitasi komunikasi yang baik antara dosen dan mahasiswa. Dalam hal fasilitas pendidikan, institusi perlu memastikan ketersediaan ruang kelas yang nyaman, perpustakaan yang lengkap, dan laboratorium yang modern untuk menunjang proses pembelajaran. Dalam hal pelayanan administrasi, institusi perlu meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan keramahan layanan administrasi akademik untuk memberikan pengalaman yang positif bagi mahasiswa.

Karakteristik sampel dalam penelitian ini perlu dipertimbangkan dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Sampel penelitian terdiri dari mahasiswa dari berbagai program studi dan tingkat studi di ISB Atma Luhur. Keberagaman karakteristik sampel ini dapat mempengaruhi persepsi dan penilaian mereka terhadap kualitas pendidikan, kepuasan, dan motivasi belajar. Misalnya, mahasiswa dari program studi yang berbeda mungkin memiliki ekspektasi dan kebutuhan yang berbeda terkait kualitas pengajaran, fasilitas pendidikan, dan pelayanan administrasi. Selain itu, tingkat studi (S1 atau S2) dan angkatan (tahun pertama, tahun kedua, atau mahasiswa akhir) juga dapat mempengaruhi harapan dan penilaian mereka terhadap aspek-aspek kualitas pendidikan. Oleh karena itu, institusi pendidikan tinggi perlu mempertimbangkan keberagaman karakteristik mahasiswa dalam merancang dan menyelenggarakan layanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen (kualitas pengajaran, kualitas fasilitas pendidikan, dan kualitas pelayanan administrasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa), dan variabel dependen (kepuasan mahasiswa) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel outcome (motivasi belajar). Temuan ini mengindikasikan adanya hubungan yang saling terkait antara variabel-variabel penelitian. Kualitas pengajaran, fasilitas pendidikan, dan pelayanan administrasi yang baik menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang puas dengan pengalaman pendidikan mereka cenderung memiliki motivasi belajar yang lebih tinggi, yang tercermin dalam dorongan internal untuk berprestasi, ketekunan dalam menghadapi tantangan akademik, dan keaktifan dalam mengikuti proses pembelajaran. Hubungan antara variabel-variabel ini menunjukkan pentingnya pendekatan holistik dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan mendorong keberhasilan mahasiswa.

KESIMPULAN

Kesimpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pengajaran, kualitas fasilitas pendidikan, dan kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, baik secara parsial maupun simultan. Selain itu, kepuasan mahasiswa juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi belajar. Temuan ini menegaskan pentingnya meningkatkan berbagai aspek kualitas pendidikan untuk mencapai kepuasan mahasiswa yang optimal dan mendorong motivasi belajar yang lebih tinggi. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang

perlu dipertimbangkan. Pertama, sampel penelitian terbatas pada mahasiswa dari beberapa institusi pendidikan tinggi di Indonesia, sehingga generalisasi hasil ke konteks yang lebih luas perlu dilakukan dengan hati-hati. Penelitian selanjutnya dapat memperluas sampel dengan melibatkan mahasiswa dari berbagai jenis institusi pendidikan tinggi dan wilayah geografis yang lebih beragam. Kedua, penelitian ini menggunakan desain cross-sectional, sehingga hubungan kausal antara variabel tidak dapat ditentukan secara pasti. Penelitian longitudinal dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika hubungan antara kualitas pendidikan, kepuasan mahasiswa, dan motivasi belajar dari waktu ke waktu. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan motivasi belajar, seperti karakteristik individu mahasiswa, dukungan sosial, atau faktor-faktor kontekstual lainnya. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pendidikan tinggi. Temuan penelitian ini memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan motivasi belajar, serta bagaimana kualitas pendidikan berperan dalam meningkatkan hasil pendidikan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi institusi pendidikan tinggi untuk mengembangkan strategi peningkatan kualitas pendidikan yang lebih efektif. Dengan memperhatikan aspek kualitas pengajaran, fasilitas pendidikan, dan pelayanan administrasi, institusi dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih kondusif dan memuaskan bagi mahasiswa. Hal ini pada akhirnya dapat mendorong motivasi belajar yang lebih tinggi dan prestasi akademik yang lebih baik. Penelitian ini juga menekankan pentingnya pendekatan holistik dalam meningkatkan kualitas pendidikan, di mana berbagai aspek kualitas perlu diperhatikan secara integratif untuk mencapai hasil yang optimal.

REFERENCES

- Aliaga, G. J. C., & Moyna, R. E. P. (2023). Quality of Educational Service and Student Satisfaction at P.E.I. Rosa de la Merced. *Región Científica*. <https://doi.org/10.58763/rc2023107>
- Arham, A. F., Norizan, N., Ahmad, Z., Isa, H. M., & Kamarulzaman, N. (2021). Examining the relationship between facilities, teaching quality and administration towards student satisfaction. *PROCEEDINGS OF 8TH INTERNATIONAL CONFERENCE ON ADVANCED MATERIALS ENGINEERING & TECHNOLOGY (ICAMET 2020)*. <https://doi.org/10.1063/5.0051553>
- Bonem, E. M., Fedesco, H. N., & Zissimopoulos, A. N. (2020). What you do is less important than how you do it: the effects of learning environment on student outcomes. *Learning Environments Research*, 23, 27–44. <https://doi.org/10.1007/S10984-019-09289-8>
- Dhawan, S. (2022). Higher Education Quality and Student Satisfaction: Meta-Analysis, Subgroup Analysis and Meta-Regression. *Metamorphosis: A Journal of Management Research*, 21, 48–66. <https://doi.org/10.1177/09726225221082376>
- Gao, H. (2020). Understanding the Impact of Administrative Service Quality on Satisfaction and Loyalty Towards University Students. *Herpetologica*, 5, 25. <https://doi.org/10.11648/J.HER.20200501.15>
- Hagerty, M. (1999). Testing Maslow's Hierarchy of Needs: National Quality-of-Life Across Time. *Social Indicators Research*, 46, 249–271. <https://doi.org/10.1023/A:1006921107298>
- Haverila, M. (2021). Towards a comprehensive student satisfaction model. *International Journal of Management Education*, 19(3). <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2021.100558>
- Hwang, J., & Lim, Y. (2021). An effect of educational quality on learning outcomes and organizational performance: focused on Korean small and medium-sized enterprises

- (SMEs). *Journal of Education and Work*, 34, 158–169.
<https://doi.org/10.1080/13639080.2021.1897546>
- Ibrahim, E., Napu, K., & Darman. (2023). The Influence of Environment and Satisfaction on Student Learning Motivation. *West Science Journal Economic and Entrepreneurship*.
<https://doi.org/10.58812/wsjee.v1i02.85>
- Jiménez-Bucarey, C. (2021). Student's satisfaction of the quality of online learning in higher education: An empirical study. *Sustainability (Switzerland)*, 13(21).
<https://doi.org/10.3390/su132111960>
- Jones, A. (2010). Defining quality. *The Health Service Journal*, 120 6200, 14.
<https://doi.org/10.4324/9780080521633-8>
- Madhakomala, R., Hakim, M., & Syifauzzuhrah, N. (2022). PROBLEMS OF EDUCATION IN INDONESIA AND ALTERNATIVE SOLUTIONS. *International Journal of Business, Law, and Education*. <https://doi.org/10.56442/ijble.v3i3.64>
- Noor, L. K., & Tanzil, F. (2020). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY EDUCATION ACADEMIC AND FACILITIES STUDENT SATISFACTION. 4. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v4i02.1047>
- Rekima, F., & Djoual, M. (2022). Assessment of the quality of administrative services provided to students: a case study of a sample of students from the University Center Abdel Hafeed Boulasouf Mila [In Arabic]. *Milev Journal of Research and Studies*.
<https://doi.org/10.58205/mjrs.v8i2.99>
- Rizos, S., Sfakianaki, E., & Kakouris, A. (2022). Quality of Administrative Services in Higher Education. *European Journal of Educational Management*.
<https://doi.org/10.12973/eujem.5.2.115>
- Sopiah, S., Wilujeng, I., Murdiono, A., & Sangadji, E. M. (2020). The Role of Perceived Teaching Quality as Mediator Variable That Affects Student Satisfaction. *Proceedings of the International Conference on Learning Innovation 2019 (ICLI 2019)*.
<https://doi.org/10.2991/assehr.k.200711.008>
- Sumarsono, R., Gunawan, I., Kusumaningrum, D. E. E., Benty, D. D. N., & Bhayangkara, A. N. (2021). Influence of Lecturer's Pedagogic Competency Level, Quality of Administrative Services, Completeness of Lecture Supporting Facilities, and Student Satisfaction on Learning Motivation. *Jurnal Ilmu Pendidikan*.
<https://doi.org/10.17977/UM048V27I1P23-33>
- Szymanski, D. M., & Henard, D. (2001). Customer satisfaction: A meta-analysis of the empirical evidence. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 29, 16–35.
<https://doi.org/10.1177/0092070301291002>
- Wardani, A. D., Gunawan, I., Kusumaningrum, D. E. E., Benty, D. D. N., Sumarsono, R., Nurabadi, A., & Handayani, L. (2020). Student Learning Motivation: A Conceptual Paper. 275–278.
<https://doi.org/10.2991/assehr.k.201112.049>
- Zhang, J., Sun, G., Xu, L., Khan, I., Lv, W., & Philbin, S. P. (2022). The Moderating Effect of Learning Experience on Learning Motivation and Learning Outcomes of International Students. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.913982>
- Zou, T. X. P., Harfitt, G., Carless, D., & Chiu, C. S. T. (2020). Conceptions of excellent teaching: a phenomenographic study of winners of awards for teaching excellence. *Higher Education Research & Development*, 41, 577–592.
<https://doi.org/10.1080/07294360.2020.1842337>