

Pengaruh Lokasi, Fasilitas Wifi dan Perpustakaan Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa di Kampus 1 (satu) Universitas Kristen Krida Wacana (UKRIDA)

Anthony

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Kristen Krida Wacana
Tanjung Duren, Jakarta Barat*

anthony.2015em041@civitas.ukrida.ac.id

Abstrak — Jumlah perguruan tinggi yang banyak diseluruh Indonesia membuat pendidikan tinggi sudah masuk dalam ranah industri. Berbagai upaya dilakukan oleh perguruan tinggi untuk menarik minat masyarakat. Seperti menyediakan fakultas atau program studi sesuai dengan keterampilan teknis masyarakat dan program beasiswa. Perguruan tinggi juga perlu memperhatikan sarana dan prasarana kampus yang memadai agar para mahasiswa merasa puas dan loyal terhadap kampusnya. Sarana dan prasarana yang harus diperhatikan adalah seperti lokasi kampus yang strategis serta fasilitas wifi dan perpustakaan kampus yang memadai. Salah satu perguruan tinggi swasta di kawasan Jakarta Barat yaitu Universitas Kristen Krida Wacana (UKRIDA) menjadi objek pada penelitian ini. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui apakah lokasi, fasilitas wifi dan perpustakaan di kampus 1 UKRIDA memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan harapan hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak kampus UKRIDA agar para mahasiswa dapat semakin meningkat kepuasan dan loyalitasnya yang pada akhirnya akan membuat citra kampus UKRIDA semakin meningkat. Teknik analisis penelitian ini adalah dengan pengujian model struktural. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa kampus 1 (satu) Universitas Kristen Krida Wacana yang berukuran 1634 mahasiswa. Sebanyak 163 mahasiswa yang diambil secara acak dan proporsional berdasarkan program studi dan tahun angkatan dilibatkan dalam penelitian ini. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menyebar kuisioner. Berdasarkan analisis uji t, hasil menunjukkan bahwa variabel lokasi, fasilitas wifi dan perpustakaan memiliki nilai t hitung > t tabel, dengan p values < sig 0.05. Artinya lokasi kampus, fasilitas wifi dan perpustakaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil analisis uji t tersebut, maka perguruan tinggi perlu memperhatikan unsur-unsur yang berhubungan dengan lokasi, fasilitas wifi dan perpustakaan kampus. Semakin baik dan memadai fasilitas yang berhubungan dengan lokasi, wifi dan perpustakaan maka akan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Keywords — Lokasi, Wifi, Perpustakaan, dan Kepuasan Mahasiswa.

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu kunci utama bagi bangsa Indonesia untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam rangka menghadapi persaingan global dan mendorong kemajuan bangsa. Jalur pendidikan itu sendiri berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) Pasal 13 ayat 1 dan 2 terdiri atas pendidikan formal, nonformal, dan informal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya yang dapat diselenggarakan dengan sistem tatap muka atau melalui jarak jauh.

Secara umum Indonesia mengenal sistem pendidikan dari strata yang paling rendah sampai yang tinggi seperti dari kelompok bermain, taman kanak – kanak, sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, hingga tingkat pendidikan tertinggi yakni perguruan tinggi. Semua strata pendidikan ini menjadi salah satu sarana yang digunakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Indonesia sejak usia dini sampai usia dewasa.

Berbicara tentang strata pendidikan yang paling tinggi adalah Perguruan Tinggi yang terdiri dari Akademi, Politeknik, Sekolah Tinggi, Institut, Universitas dan Akademi Komunitas. Berdasarkan data Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti) diketahui bahwa terdapat 1,063 akademi, 278 politeknik, 583 universitas, 216 institut, 2.534 sekolah tinggi dan 19 akademi komunitas yang tersebar di seluruh Indonesia (sumber:forlap.ristekdikti.go.id/perguruantinggi/homegraphpt).

Data yang disajikan oleh Kemenristendiktik tentang jumlah perguruan tinggi yang sangat banyak menunjukkan saat ini persaingan di antara perguruan tinggi baik negeri maupun swasta sangat ketat. Persaingan tersebut sekaligus memberikan gambaran bahwa dunia perguruan tinggi sudah masuk dalam kategori sebagai industri walaupun pemerintah Indonesia sampai saat ini belum memperbolehkan sektor pendidikan dijadikan sebagai industri. Namun persaingan yang ketat mau tidak mau membuat perguruan tinggi secara tidak langsung sudah masuk dalam ranah industri. Oleh

karena itu perguruan tinggi baik negeri maupun swasta berlomba-lomba untuk “mempercantik” diri agar diminati oleh calon-calon mahasiswa.

Berbagai upaya dilakukan manajemen perguruan tinggi untuk menarik minat calon-calon mahasiswa di antaranya membuka fakultas dan jurusan yang diminati oleh calon-calon mahasiswa. Selain itu perguruan tinggi juga membuka fakultas dan jurusan yang berhubungan dengan keterampilan teknis di mana lulusannya berpotensi untuk mendapatkan pekerjaan sesuai dengan bidang keahlian yang dimiliki. Ada juga perguruan tinggi yang menawarkan program beasiswa bagi calon mahasiswa. Langkah lain yang umum dilakukan perguruan tinggi untuk menarik minat calon-calon mahasiswa adalah dengan menawarkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kegiatan belajar mengajar dan aktivitas serta kegiatan mahasiswa. Intisarinnya setiap perguruan tinggi baik negeri maupun swasta berupaya untuk memberikan layanan terbaik bagi calon-calon mahasiswa.

Layanan terbaik tidak hanya ditawarkan kepada calon-calon mahasiswa tetapi juga diberikan kepada masyarakat yang sudah menjadi mahasiswa. Setiap mahasiswa yang ada diperguruan tinggi harus mendapat pelayanan pendidikan yang terbaik dengan tujuan agar setiap lulusan dari perguruan tinggi yang bersangkutan dapat menemukan pekerjaan yang cocok buat dirinya dan dapat menjawab tantangan pasar. Darmono (Darmono, 2018) menyatakan bahwa mahasiswa dapat mengeluhkan tentang pelayanan maupun sarana serta prasarana yang tidak memuaskan dirinya. Di sini perguruan tinggi sebagai industri berarti harus mempersiapkan produk-produk pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan pasar.

Produk-produk pendidikan yang ditawarkan oleh perguruan tinggi juga harus memenuhi standar-standar tertentu agar diminati oleh mahasiswa. Standar-standar tersebut terlihat dari seleksi yang cukup ketat terhadap calon-calon mahasiswa yang ingin masuk ke fakultas dan jurusan serta program studi tertentu. Demikian halnya dengan sarana dan prasarana di perguruan tinggi yang dikemukakan oleh Tamam (Tamam, 2016) seperti ruang kelas yang nyaman, gedung yang bersih dan nyaman, perpustakaan yang lengkap, tempat parkir yang memadai, sarana olahraga, kemudahan dalam menjangkau lokasi perguruan tinggi, ketersediaan akses internet dan lain-lain.

Mahasiswa memiliki ekspektasi tinggi terhadap semua sarana dan prasarana di perguruan tinggi. Namun seringkali sarana dan prasarana yang disediakan perguruan tinggi tidak sesuai dengan ditawarkan dan belum tentu sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Padahal tidak dapat dipungkiri bahwa mahasiswa memiliki kekuatan finansial yang justru dibutuhkan oleh perguruan tinggi. Hamid (Hamid, 2014) menyatakan bahwa realitas menunjukkan seringkali mahasiswa tidak berdaya karena perguruan tinggi memiliki kebijakan dan peraturan sendiri yang seringkali tidak sesuai dengan keinginan mahasiswa. Dan bahkan seringkali mahasiswa tidak memiliki keberanian untuk mengutarakan keluhan atau isi hati mereka terkait dengan kebijakan kampus

yang tidak sesuai. Artinya mahasiswa dihadapkan pada opsi puas atau tidak puas terhadap sarana prasarana yang disediakan perguruan tinggi.

Menurut Sarjono (2018:72), kepuasan mahasiswa merupakan sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan yang lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Semua sarana dan prasarana yang disediakan termasuk lokasi yang strategis menjadi faktor-faktor yang harus dipertimbangkan perguruan tinggi dalam rangka memberikan kepuasan terhadap mahasiswa.

Almana *et al.* (Almana *et al.*, 2018) dalam buku “Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi” mengatakan, “Perguruan tinggi perlu menyadari arti penting kualitas layanan pendidikan dengan memberikan layanan pendidikan yang sesuai dengan harapan mahasiswa. Kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan konsumen”. Kualitas layanan tidak hanya terfokus pada unsur manusia yang memberikan layanan melainkan kepada fasilitas atau sarana dan prasarana yang tersedia.

Sarana dan prasarana yang tersedia seharusnya sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mahasiswa seperti lokasi perguruan tinggi, wifi, dan perpustakaan. Lokasi menjadi bagian penting dari sarana dan prasarana karena lokasi perguruan tinggi berkaitan dengan sejumlah aspek lainnya seperti lokasi yang mudah terjangkau. Artinya lokasi perguruan tinggi berdekatan dengan tempat tinggal mahasiswa atau mudah dijangkau dengan transportasi umum maupun transportasi yang secara khusus disediakan pihak perguruan tinggi. Lokasi perguruan tinggi juga dekat dengan lokasi penjualan makanan dan minuman baik itu berupa warung-warung makanan dan restoran cepat saji maupun mall karena aktivitas mahasiswa terbilang padat sehingga hampir tidak memiliki waktu untuk memasak makanan yang layak dan sehat bagi dirinya.

Semua yang disampaikan yang berhubungan dengan lokasi berpuncak pada persoalan biaya yang harus dikeluarkan mahasiswa. Lokasi perguruan tinggi yang strategis (mudah dijangkau) dapat membuat mahasiswa efisiensi dalam pengeluaran biaya. Karena biaya merupakan komponen yang paling penting dan besar dalam kelancaran mahasiswa untuk melanjutkan studi di perguruan tinggi. Perlu diketahui bahwa tidak semua mahasiswa di perguruan tinggi memiliki kemampuan yang memadai dalam ekonomi. Banyak mahasiswa di perguruan tinggi yang tidak didukung dengan biaya yang memadai karena keterbatasan orang tua dalam banyak hal. Giri (Giri, 2015) mengatakan, “Jangan sampai orang tua merasa terbebani dengan biaya kuliah yang ternyata tidak sesuai dengan kemampuannya. Begitu juga dengan anak (mahasiswa) yang harus menyadari kemampuan finansial dari orang tua”.

Selain faktor-faktor yang telah dipaparkan di atas, perguruan tinggi perlu memperhatikan lokasi yang strategis karena jadwal perkuliahan mahasiswa yang mobile. Jadwal perkuliahan tidak selalu penuh di setiap jam. Selalu ada

waktu-waktu kosong di mana mahasiswa tidak ada jadwal perkuliahan tapi beberapa jam selanjutnya ada jadwal perkuliahan. Di sini lokasi yang strategis sangat membantu mahasiswa untuk bergerak secara mobile dan efisien serta efektif. Dengan jam perkuliahan yang tidak penuh, maka tempat tinggal mahasiswa yang jauh dari lokasi perguruan tinggi tentu saja akan meningkatkan biaya transportasi. Jadi lokasi perguruan tinggi yang strategis atau dekat dari tempat tinggal mahasiswa akan membantu mahasiswa dalam menghemat biaya pengeluaran.

Sarana dan prasarana kedua yang umumnya ditawarkan perguruan tinggi dan diperlukan mahasiswa adalah internet hotspot mobile atau yang saat ini dikenal dengan koneksi internet jaringan nirkabel (wireless fidelity-wifi). Di era globalisasi di mana kemajuan teknologi dan informasi sangat cepat, maka wifi telah menjadi kebutuhan sekunder yang terbilang penting, mahasiswa sebagai generasi milenial seakan-akan tidak dapat hidup dan beraktivitas tanpa terkoneksi dengan internet. Oleh karena itu, kampus harus meresponi kebutuhan mahasiswa dengan menyediakan sarana dan prasarana berupa wifi di seluruh penjuru kampus. Artinya mahasiswa dapat menikmati koneksi internet di setiap sudut kampus.

Persoalan yang sering dihadapi mahasiswa di perguruan tinggi terkait dengan wifi adalah ketersediaan wifi yang terbatas di mana tidak semua penjuru kampus tersedia wifi. Padahal teknologi dan informasi telah menjadi kebutuhan penunjang yang sangat penting dalam proses belajar mengajar di perguruan tinggi. Artinya koneksi wifi harus selalu tersedia kapan saja di seluruh penjuru kampus. Salah satu tujuan dari penyediaan wifi di perguruan tinggi adalah sebagai sarana pendukung bagi kegiatan seluruh civitas akademika. Banyak sekali informasi yang dapat diperoleh seorang mahasiswa jika terkoneksi dengan internet, baik itu berupa buku, majalah, jurnal, dan lain sebagainya. Dengan kata lain, banyak sekali materi ilmu pengetahuan yang dapat diperoleh mahasiswa di dunia maya dan materi-materi tersebut dapat dipergunakan untuk menambah dan memperlengkapi pengetahuannya sebagai mahasiswa.

Sekali lagi, ketersediaan sarana dan prasarana berupa akses wifi di lingkungan perguruan tinggi sangat penting, apalagi tidak semua mahasiswa memiliki kemampuan untuk mendapatkan koneksi internet secara pribadi dengan menggunakan dana pribadi. Untuk itu ketersediaan akses wifi di lingkungan perguruan tinggi sangat membantu mahasiswa dalam menunjang kegiatan belajar mengajar di lingkungan perguruan tinggi. Persoalan yang paling nyata dari ketersediaan wifi adalah akses internet yang lambat. Akses internet yang lambat tentu saja berkaitan dengan jumlah pengguna dan besaran kuota atau bandwidth yang tersedia. Semakin besar pengguna, maka sudah seharusnya bandwidth yang tersedia juga semakin besar agar setiap mahasiswa dapat menikmati akses atas sistem layanan perguruan tinggi yang lebih canggih.

Fasilitas penting lain yang harus disediakan oleh kampus adalah perpustakaan. Perpustakaan tentu dibuat oleh pihak kampus agar para mahasiswa dapat membaca buku, karya ilmiah atau jurnal, dan sebagainya. Sehingga mahasiswa dapat memperoleh ilmu pengetahuan lebih diluar yang sudah diberikan oleh dosen pengajar dikelas. Tentu fasilitas perpustakaan yang disediakan oleh setiap perguruan tinggi berbeda satu dengan yang lainnya. Perpustakaan dengan tata ruang yang menarik serta nyaman, pelayanan yang ramah dari karyawan perpustakaan tentu membuat para mahasiswa akan merasa nyaman dan dapat menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan minat baca para mahasiswa. Selain itu, Perpustakaan suatu kampus juga dapat menyediakan fasilitas yang dapat membantu mahasiswa untuk mengerjakan tugas atau mencari sumber-sumber ilmu pengetahuan seperti penyediaan fasilitas multimedia atau komputer dan printer agar para mahasiswa dapat mengerjakan tugas atau sekedar mencari sumber informasi dan ilmu pengetahuan. Koleksi buku-buku, karya ilmiah, atau jurnal yang terbit secara berkala dan up to date tentu juga menjadi nilai tambah bagi suatu perpustakaan. Perpustakaan yang selalu up to date atau menyediakan koleksi terbaru, tentu akan memberikan informasi dan sumber-sumber ilmu pengetahuan yang terbaru bagi mahasiswa sehingga para mahasiswa akan mendapat informasi serta pengetahuan terkini.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas dapat diketahui bahwa ada persoalan tentang kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana baik terhadap lokasi, wifi maupun perpustakaan khususnya di Universitas Kristen Krida Wacana (UKRIDA). Survey peninjauan atau survey awal yang dilakukan terhadap 30 mahasiswa UKRIDA dengan rumus ukuran sampel menggunakan metode deskriptif korelasional minimal 30 sampel maka terdapat 15 responden laki-laki dan 15 responden perempuan. Hasil survey peninjauan atau survey awal diketahui 7 mahasiswa atau sekitar 23,33% dari total sampel menyatakan tidak puas dan 23 mahasiswa atau sekitar 76,67% menyatakan puas terhadap lokasi UKRIDA. Sementara 24 mahasiswa atau sekitar 80,00% dari total sampel menyatakan tidak puas dan 6 mahasiswa atau 20,00% menyatakan puas terhadap fasilitas wifi di UKRIDA. Sedangkan 10 mahasiswa atau 33,33% dari total sampel menyatakan tidak puas dan 20 mahasiswa atau 66,67% menyatakan puas terhadap fasilitas perpustakaan.

Survey peninjauan atau survey awal dilakukan terhadap 30 mahasiswa UKRIDA sebagai responden awal di mana pengambilan sampel awal dilakukan dengan teknik probability simple random sampling, yakni teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Hasil survey peninjauan atau survey awal di atas menunjukkan bahwa ada masalah nyata tentang kepuasan mahasiswa terhadap 3 topik yang dibahas dalam penelitian ini.

Kelengkapan sarana dan prasarana atau fasilitas yang disediakan khususnya lokasi, wifi, dan perpustakaan sangat

menentukan kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi khususnya Universitas Kristen Krida Wacana (UKRIDA). Efek dari kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi adalah meningkatnya loyalitas yang pada akhirnya akan mendorong mahasiswa untuk merekomendasikan perguruan tinggi yang bersangkutan kepada keluarga terdekat maupun kepada orang lain. Jadi indikator loyalitas yang kuat kepada perguruan tinggi di tandai dengan pernyataan-pernyataan positif tentang perguruan tinggi yang bersangkutan, rekomendasi, dan tetap bertahan di perguruan tinggi tersebut.

Oleh karena itu atas dasar latar Belakang masalah tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul “PENGARUH LOKASI, FASILITAS WIFI DAN PERPUSTAKAAN KAMPUS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI KAMPUS 1 (SATU) UNIVERSITAS KRISTEN KRIDA WACANA (UKRIDA) “

I. KERANGKA TEORI

A. Lokasi

1. Pengertian Lokasi

Menurut Tjiptono dalam Nicklouse *et al.* (Nicklouse *et al.*, 2015) menyatakan bahwa lokasi adalah Suatu tempat dimana suatu perusahaan beroperasi untuk menghasilkan barang dan jasa yang dihasilkannya yang mementingkan segi ekonominya.

Sementara Swastha dalam Jamaludin (Jamaludin, 2017) menyatakan lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Di dalam dunia usaha sudah umum dikenal pemilihan lokasi yang strategis untuk mendukung kemajuan usaha. Secara sederhana dapat disimpulkan bahwa lokasi yang strategis merupakan pusat aktivitas yang relatif dapat dijangkau oleh masyarakat luas dan dari sisi lalu lintas memberikan jalur lalu lintas yang efisien dan ekonomis.

Dikaitkan dengan perguruan tinggi, maka lokasi dapat diartikan sebagai tempat kediaman di mana kampus perguruan tinggi tersebut berdiri atau tempat untuk melakukan kegiatan proses belajar.

Oleh karena itu lokasi kampus perguruan tinggi menjadi salah satu faktor penting yang dipertimbangkan calon mahasiswa untuk memilih perguruan tinggi tempat dia mengenyam pendidikan. Dan yang paling umum untuk dipertimbangkan terkait dengan lokasi adalah jarak lokasi kampus perguruan tinggi dengan tempat tinggal baik itu rumah pribadi maupun rumah sewa. Kembali lagi kepada pengertian lokasi, bahwa pemilihan lokasi kampus perguruan tinggi oleh calon mahasiswa berkaitan dengan faktor ekonomi, yaitu biaya di mana lokasi mudah dijangkau dengan kendaraan umum. Selain itu perguruan tinggi khususnya perguruan tinggi swasta menurut Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2015 pada Pasal 13 bagian e 1 ditetapkan bahwa kampus

harus berdiri di atas lahan seluas minimal 10.000 meter persegi untuk universitas.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lokasi

Menurut Tjiptono dalam Jamaludin (Jamaludin, 2017), faktor – faktor atau indikator yang terdapat dalam lokasi memerlukan pertimbangan yang cermat, meliputi :

- a. Akses, seperti lokasi yang dapat dengan mudah dilalui dan dijangkau oleh transportasi umum.
- b. Visibilitas, yaitu lokasi atau tempat mudah dilihat atau tidak menyulitkan untuk mencari lokasi dari suatu tempat. Menurut Zimmerer *et al.* (Zimmerer *et al.*, 2009) menyatakan bahwa lokasi ideal bagi perguruan tinggi adalah yang berada di pinggir jalan atau dekat dengan pusat keramaian seperti taman kota dan pusat perbelanjaan.

- c. Kondisi Lalu Lintas (traffic), seperti kepadatan dan kemacetan. Pertumbuhan ekonomi Provinsi DKI Jakarta yang terbilang bagus mendorong pertumbuhan masyarakat kelas menengah-atas. Seiring dengan itu, daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor juga semakin baik. Badan Pusat Statistik (BPS) DKI Jakarta (Badan Pusat Statistika, 2016) menunjukkan bahwa pertumbuhan kendaraan bermotor selama lima tahun terakhir rata-rata mencapai 5,35% per tahun di mana pertumbuhan kendaraan jenis mobil penumpang bertambah 6,48% per tahun dan sepeda motor meningkat 5,30% per tahun, mobil beban tumbuh 5,25% dan bus turun 1,44% .

Badan Pusat Statistika DKI Jakarta (Badan Pusat Statistika, 2016) menyatakan bahwa volume kendaraan yang sangat pesat setiap tahun tidak dibarengi dengan peningkatan panjang jalan . Hal ini membuat kondisi lalu lintas di DKI Jakarta termasuk Jakarta Barat terbilang padat bahkan dapat dikatakan macet. Setiap hari jalanan di DKI Jakarta termasuk di Jakarta Barat diwarnai dengan kemacetan apalagi ditambah banyaknya tempat-tempat bisnis, pusat perbelanjaan dan sekolah yang membuat kemacetan semakin parah. Posisi pintu tol yang berada di sekitar Tanjung Duren, Jakarta Barat menciptakan kepadatan kendaraan yang berujung pada kemacetan yang meluas.

Tentu saja kemacetan menimbulkan dampak sosial dan ekonomi di mana warga di DKI Jakarta termasuk mahasiswa perguruan tinggi harus menghabiskan waktu lebih banyak di jalanan dan biaya transportasi yang lebih mahal. Itu sebabnya kondisi lalu lintas menjadi faktor yang dipertimbangkan siapa saja termasuk mahasiswa untuk memilih apakah menggunakan transportasi umum atau transportasi pribadi seperti mobil maupun sepeda motor. Maka dari itu, tentu diperlukan akses transportasi umum yang mudah dari dan menuju kampus. Bahkan kondisi lalu lintas menjadi pertimbangan bagi mahasiswa dalam

- memutuskan untuk tinggal di dekat lokasi perguruan tinggi atau tinggal di rumah sendiri yang dekat atau jauh dari lokasi perguruan tinggi.
- d. Tempat parkir yang luas, nyaman dan aman.
 - e. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung produk yang ditawarkan. Tamam (Tamam, 2016) menyatakan bahwa jika memungkinkan kampus dapat menyediakan asrama atau flat atau kost-kostan bagi mahasiswa yang berasal dari luar kota agar biaya yang dikeluarkan tidak terlalu besar. Disini dapat ditarik kesimpulan jika lokasi perguruan tinggi juga harus dekat dengan tempat tinggal yang dapat disewa. Selain itu Tamam (Tamam, 2016) juga menyatakan bahwa lokasi perguruan tinggi harus dekat dengan lokasi penjualan makanan. Mahasiswa dengan segala aktivitasnya yang padat hampir tidak memiliki waktu untuk memasak makanan yang layak dan sehat bagi dirinya. Karena itu lokasi perguruan tinggi yang dekat dengan lokasi penjualan makanan sangat membantu mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan makanan dan minuman sebagai energi untuk menyokong aktivitas sehari-hari. Selain itu, Zimmerer *et al* (Zimmerer *et al*, 2009) juga menyatakan bahwa salah satu kriteria lokasi kampus yang ideal adalah dekat dengan tempat hiburan seperti mal, café, dan sebagainya. Mahasiswa dapat mengisi waktu kosong saat menunggu jam kuliah selanjutnya atau sekedar ingin *refreshing* dan melepas kepenatan karena padatnya jam kuliah dan tugas yang diberikan oleh dosen.
 - f. Peraturan pemerintah, seperti tersedianya ruang terbuka hijau di lingkungan kampus perguruan tinggi. Menurut Arsana (Arsana, 2018), Ruang terbuka hijau merupakan suatu lahan atau ruang terbuka yang ditumbuhi oleh berbagai tumbuhan seperti semak, pepohonan, tumbuhan hias, tumbuhan hijau berkayu, dan lain sebagainya. Ruang terbuka hijau dapat berupa taman kota, taman rekreasi, dan taman lingkungan perkantoran dan gedung komersial. Beberapa perguruan tinggi di tanah air sudah mulai menyelaraskan rencana pembangunan gedung kampus perguruan tinggi dengan lingkungannya atau yang disebut dengan program 'Kampus Hijau' (green campus). Dengan adanya program green campus diharapkan kampus-kampus perguruan tinggi memberikan suasana yang aman, nyaman, sejuk, dan asri. Menurut Nasoetion dalam Utami (Utami, 2018), terdapat Beberapa indikator keberhasilan kampus dalam melaksanakan program green campus adalah efisiensi penggunaan lahan sebagai ruang terbuka hijau dan estetika (landscape), efisiensi penggunaan air dan efisiensi pemakaian sumber daya alam. Perguruan tinggi perlu mengimplementasikan program green campus terutama perguruan tinggi yang berlokasi di 'jantung kota' dengan tujuan berperan serta

dalam mengembangkan Ruang Terbuka Hijau yang maksimal. Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 5//PRT/M/2008 dalam Hermawan (Hermawan, 2017) tentang Penataan Ruang, maka sebuah kota wajib menyediakan Ruang Terbuka Hijau sebesar 30% dari luas wilayah kota, yang terdiri dari paling minimal 2-% Ruang Terbuka Hijau publik dan 10% Ruang Terbuka Hijau privat. Mengacu kepada peraturan yang telah dipaparkan di atas paling tidak luas Ruang Terbuka Hijau di tiap kampus perguruan tinggi minimal 30% dari luas kampus.

Salah satu cermin dari Ruang Terbuka Hijau kampus perguruan tinggi adalah hadirnya taman kampus yang dipenuhi dengan tanaman-tanaman perdu dan pohon-pohon rindang yang berfungsi sebagai penauang yang dapat menurunkan suhu sekeliling. Keberadaan taman kampus dapat mengubah wajah kampus perguruan tinggi menjadi kampus yang indah, nyaman, aman, dan asri. Kusumawanto & Astuti (Kusumawanto & Astuti, 2018) mengatakan bahwa taman kampus dapat menjadi tempat yang nyaman bagi mahasiswa untuk berkreasi dan belajar dengan baik di kampus perguruan tinggi.

B. Wifi

1. Pengertian Wifi

Menurut Supardi (Supardi, 2011) wifi merupakan sebutan untuk beberapa standar yang masuk dalam kelompok standar 802.11 dalam transisi nirkabel yang dibuat oleh IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers). Saat ini sudah banyak ruang publik yang dilengkapi dengan area hot spot atau area terbuka ke jaringan wifi., Sementara Nawawi (Nawawi, 2017) mengatakan, Wi-Fi merupakan seperangkat standar yang digunakan untuk komunikasi jaringan lokal tanpa kabel. Juju (Juju, 2009) menyatakan wifi memiliki pengertian sebagai suatu teknologi wireless atau nirkabel yang menyediakan bandwidth besar, mencapai 11 mbps yang didasari pada spesifikasi IEEE 802.11. Dalam "Wahana Komputer" (Wahana Komputer, 2010) berjudul "Tip Jitu Optimasi Jaringan Wifi" menyatakan Saat ini sudah berkembang dengan beberapa variasi seperti 802.11a, 802.11b, 802.11g, dan 802.11n. Faktor dan atribut kualitas pelayanan WIFI menurut Muda dan Suradi dalam Hidayat (Muda dan Suradi, 2014) adalah:

- a. *Kemudahan login*. Menurut Hanafi *et al*. (Hanafi *et al*, 2014), *Login* merupakan sebuah proses mengakses internet dalam hal ini wifi dengan tujuan memasukkan identitas dan password pengguna sebagai otentikasi data user. Otentikasi yang berhasil menandakan bahwa user telah terhubung atau masuk ke dalam jaringan wifi. Namun secara umum kemudahan dalam melakukan login oleh pengguna dalam hal ini mahasiswa menandakan tidak ada persoalan dalam jaringan wifi dan manajemen data user.

- b. *Kecepatan akses internet*. Berbicara mengenai kecepatan akses maka berbicara mengenai *bandwidth*. Semakin lambat kecepatan *download* dan *upload* maka menunjukkan bahwa jumlah penggunaan wifi sudah melebihi kapasitas. Berdasarkan laporan penggunaan internet Universitas Atma Jaya Yogyakarta (2015:13-14), manajemen bandwidth perlu menerapkan distribusi bandwidth baik berdasarkan kelompok pengguna di kampus perguruan tinggi, berdasarkan kelompok domain atau aplikasi yang dapat diakses, berdasarkan kelompok akses internet pada jam-jam tertentu, berdasarkan kelompok volume, waktu maupun kombinasi dari semua kelompok yang telah disebutkan tersebut. Intisari dari bagian kecepatan akses atau speed atau bandwidth harus memperhatikan standar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi melalui Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN – PT) (2007:22) yang menetapkan standar rasio bandwidth yang harus disiapkan perguruan tinggi bagi mahasiswa adalah >0,75 Kbps per mahasiswa masuk kategori sangat baik, antara 0,5-0,75 Kbps per mahasiswa kategori baik, 0,25-0,49 Kbps per mahasiswa kategori cukup dan <0,25 Kbps per mahasiswa kategori buruk. Berdasarkan data manajemen PTI UKRIDA, bandwidth yang disediakan untuk pengguna di kampus 1 UKRIDA adalah 50 Mbps atau 50.000 Kbps. Pembatasan akses yang dilakukan oleh pihak manajemen hanya terhadap situs negatif yang berhubungan dengan pornografi, narkoba, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan hal-hal negatif.
- c. *Stabilitas koneksi*. Berbicara mengenai stabilitas koneksi berarti berbicara mengenai bahwa koneksi wifi haruslah stabil. Koneksi wifi yang sering terputus-putus tentu akan sangat mengganggu kenyamanan dan menghabiskan waktu pengguna wifi.
- d. *Cakupan sinyal yang bagus (coverage)*. Salah satu faktor yang harus diperhatikan terhadap fasilitas wifi adalah menyangkut akses wifi di semua area kampus baik itu perpustakaan, kantin, dan area lainnya. Mukarim (Mukarim, 2014) menyatakan bahwa “, “Sistem Wi-Fi mampu menjangkau area 100 kaki atau radius 30 meter. Selain itu dapat diperkuat dengan menggunakan perangkat khusus yang berfungsi sebagai relay”. Pernyataan Mukarim menunjukkan bahwa cakupan area wifi terbatas dan diperlukan suatu alat yang dapat memperluas sinyal wifi yaitu *booster*.
- e. *Keamanan (security)*. Rumlutur (Rumlutur, 2013) menyatakan bahwa secara umum wifi memiliki kelemahan dibandingkan dengan jaringan kabel. Hal tersebut membuat jaringan wifi mudah disadap dan diperlukan sistem keamanan yang tinggi untuk menjadikan data pengguna atau *user*.

C. Perpustakaan

1. Pengertian Perpustakaan

Pengertian perpustakaan menurut International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) dalam Saur (Saur, 2001) perpustakaan adalah organisasi yang didirikan, didukung dan didanai oleh masyarakat baik melalui pemerintah lokal, regional atau nasional atau melalui bentuk lain dari organisasi komunitas dengan tujuan untuk memberikan akses pengetahuan, informasi dan lain sebagainya melalui berbagai sumber daya dan layanan kepada seluruh anggota masyarakat. Menurut Jalinus dan Ambiyar (Jalinus & Ambiyar, 2016), Perpustakaan adalah salah satu bentuk organisasi sumber belajar yang menghimpun berbagai informasi dalam bentuk buku dan buku yang dapat dimanfaatkan oleh pemakai (guru, siswa, dan masyarakat) dalam upaya untuk meningkatkan kemampuan dan kecakapan yang dimiliki.

Sedangkan definisi yang hampir senada disampaikan Darmono (Darmono, 2007) yang mengatakan, perpustakaan merupakan salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pemustaka sebagai sumber informasi. Dengan demikian perpustakaan menjadi bagian penting dari institusi pendidikan dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

2. Pengertian Perpustakaan Perguruan tinggi

Berdasarkan peraturan kepala perpustakaan nasional Republik Indonesia nomor 13 tahun 2017, perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi.

Kurniawan (Kurniawan, 2016) menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan di bawahnya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi. Kewajiban dari perguruan tinggi adalah untuk mewujudkan Tridharma perguruan tinggi sesuai dengan pernyataan dari UU Sisdiknas bahwa kewajiban perguruan tinggi adalah pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Menurut Pamujuntak dalam Berawi (Berawi, 2012) perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana penunjang didirikan untuk mendukung kegiatan civitas akademik, dimana perguruan tinggi itu berada.

3. Indikator Standarisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Indikator standarisasi perpustakaan perguruan tinggi peraturan kepala perpustakaan nasional Republik Indonesia nomor 13 tahun 2017 berdasarkan Gedung atau jumlah koleksi buku dan sebagainya, tenaga perpustakaan, serta teknologi informasi dan komunikasi:

- a. Gedung atau Luasan ruang. Luas gedung perpustakaan perguruan tinggi paling sedikit 0,5 m² di kali dengan jumlah seluruh mahasiswa.
- b. Ruang. Komposisi ruang perpustakaan meliputi: areka koleksi (45%), area kerja (10%), area pemustaka (25%), area lain (20%) seperti toilet, ruang tamu, seminar/teater, lobi ruang ekspresi publik. Penting bagi perguruan tinggi untuk menyediakan perpustakaan dengan konsep yang menarik tapi nyaman bagi pemustaka. Rahma (Rahma, 2018) mengatakan “Pembangunan ruang perpustakaan harus berdasarkan konsep sistematis, yakni sebagai suatu kesatuan sistem keandalan bangunan gedung yang memiliki keterkaitan dengan lingkungannya dengan tujuan penyusunan ruangan berpihak pada kepentingan pemustaka”.
- c. Jumlah Koleksi Buku. Jumlah buku wajib per mata kuliah paling sedikit 3 (tiga) judul, judul buku pengayaan 2 (dua) kali jumlah buku wajib, koleksi audio visual dan sumber elektronik (e-resource) disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing perguruan tinggi, jurnal ilmiah paling sedikit 2 (dua) judul (berlangganan atau menerima secara rutin) per program studi, majalah ilmiah populer paling sedikit 1 judul per program studi. Pengembangan koleksi juga perlu dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi dengan paling sedikit 3% dari total koleksi yang ada. bagi perguruan tinggi, sumber-sumber informasi yang tersedia dipergustakaan harus mengikuti ketentuan Badan Akreditasi Nasional – Perguruan Tinggi (BAN-PT) di mana BAN-PT dalam Cahyono (Cahyono, 2010) menetapkan perpustakaan perguruan tinggi harus memiliki koleksi buku teks, tugas akhir mahasiswa, jurnal ilmiah terakreditasi Ditjen Dikti (≥ 3 judul yang nomornya lengkap) jurnal ilmiah internasional (≥ 2 judul), prosiding dan sejenisnya (≥ 9) dan akses ke perpustakaan di luar perpustakaan PT yang bersangkutan.
- d. Tenaga Perpustakaan. Tenaga perpustakaan perguruan tinggi terdiri dari kepala perpustakaan, pustakawan, tenaga teknik perpustakaan, dan tenaga administrasi. Petugas perpustakaan atau yang dikenal dengan pustakawan memainkan peran penting dalam pengelolaan perpustakaan khususnya di perguruan tinggi. Pustakawan sebagai petugas yang melayani di perpustakaan harus memiliki keterampilan yang mumpuni baik dalam menyimpan, menata, menyediakan, dan mengarsipkan. Dua hal yang sangat penting berkaitan dengan petugas perpustakaan didasarkan pada Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 dalam Rahmah (Rahmah, 2018) tentang perpustakaan pada Bab V, Pasal 14 disebutkan

bahwa 1) layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustakan, 2) layanan kepada pemustaka harus optimal Apa yang disampaikan dalam Undang-undang mengindikasikan bahwa pustakawan harus memiliki kompetensi di bidangnya. Rahmah (Rahmah, 2018) menyatakan bahwa Pustakawan hendaknya terampil dan cekatan, penampilan yang baik, sopan, ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan, antusias, dan lain sebagainya. Keterampilan dan kecekatan pustakawan sangat mempengaruhi minat masyarakat atau mahasiswa dalam mengunjungi perpustakaan. Oleh karena itu perguruan tinggi perlu merekrut petugas perpustakaan yang kredibel dan kompeten. Tidak hanya itu, para petugas perpustakaan perlu mendapatkan pelatihan-pelatihan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Selain itu, yang tidak boleh lepas dari perhatian perguruan tinggi terkait dengan petugas perpustakaan adalah jumlah petugas perpustakaan yang harus proporsional dengan jumlah mahasiswa. Artinya petugas perputakaan secara kuantitas mencukupi.

- e. Teknologi Informasi dan Komunikasi. Perpustakaan perguruan tinggi memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan untuk meningkatkan kinerja perpustakaan dan keperluan pemustaka. Di era teknologi dan Informasi yang berkembang pesat, perguruan tinggi dituntut untuk menyediakan layanan yang berkaitan dengan teknologi. Pustakawan juga dituntut untuk responsif terhadap perkembangan zaman. Perguruan tinggi saat ini sudah menyediakan layanan perpustakaan digital dan *online* sehingga dengan menggunakan gadget dan internet maka mahasiswa dapat mencari dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan baik buku-buku, karya ilmiah yang lama maupun yang baru. Menurut Supriyanto (Supritanto, 2008), perpustakaan digital merupakan sebuah sistem yang memiliki berbagai layanan dan obyek informasi yang mendukung akses objek informasi tersebut melalui perangkat digital. contoh implementasi perpustakaan digital adalah dengan kehadiran perpustakaan online dimana mahasiswa dapat mengakses katalog-katalog buku secara online dan adanya koleksi-koleksi buku digital. Buku-buku lama maupun buku-buku baru yang memenuhi rak-rak buku di perpustakaan perguruan tinggi digitalisasi

sehingga dapat diakses oleh mahasiswa secara elektronik. Hartono (Hartono, 2017) mengungkapkan bahwa kegunaan dari perpustakaan digital adalah untuk a) mengatasi keterbatasan waktu, 2) mengatasi keterbatasan tempat, 3) memperoleh informasi yang paling baru dengan cepat, 4) mempermudah akses informasi dari berbagai sumber, dan 5) mempermudah untuk memindahkan dan merubah bentuk untuk kepentingan presentasi.

D. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Haryono (Haryono, 2016) kepuasan pelanggan adalah tanggapan pemenuhan konsumen, yaitu suatu pertimbangan bahwa fitur barang atau jasa, atau barang atau jasa itu sendiri, memberikan suatu tingkat pemenuhan terkait konsumsi yang menyenangkan. Menurut Kotler dalam Rangkuti (Rangkuti, 2006), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Sementara pengertian kepuasan pelanggan menurut Atmadjati (Atmadjati, 2018) adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang ataupun jasa. Artinya, apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataannya. Namun tingkat kepuasan yang dirasa tergantung dari tingkat harapan dari pelanggan. Semakin tinggi tingkat harapan dan supaya tingkat kepuasan semakin tinggi, maka kualitas barang atau jasa yang diperoleh harus harus juga semakin tinggi. Berdasarkan pengertian tersebut, maka tingkat kepuasan pelanggan juga terbagi, yakni sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

Dalam konteks perguruan tinggi, maka yang disebut dengan pelanggan adalah mahasiswa. Seperti yang diungkapkan pada bagian latar belakang bahwa mahasiswa adalah pihak yang memiliki dana yang dibutuhkan oleh perguruan tinggi, maka mahasiswa dapat ditempatkan sebagai pelanggan. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Perguruan tinggi harus memperhatikan feedback dari mahasiswa terkait dengan pelayanan yang ditawarkan dan diberikan. Mahasiswa sebagai pelanggan memiliki hak untuk meraih kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan perguruan tinggi. Ini sesuai dengan pengertian yang disampaikan oleh Sarjono (Sarjono, 2008) yang mengatakan, kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa terhadap perguruan tingginya.

2. Indikator Kepuasan Pelanggan

Untuk dapat mengukur kepuasan pelanggan menurut Hawkins dan Lonney yang dikutip Tjiptono dalam Kusumasitta (Kusumasitta, 2014) adalah

- a. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan
Cara paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka terhadap produk atau jasa spesifik tertentu.
- b. Kesesuaian harapan
Yaitu kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk atau jasa perusahaan. Dalam hal ini lebih ditekankan pada kualitas pelayanan yang memiliki komponen berupa harapan pelanggan akan pelayanan yang diberikan.
- c. Kesiediaan untuk merekomendasi
Yaitu kesiediaan untuk merekomendasikan produk kepada kerabat atau temannya. Tentu pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa yang digunakan akan merekomendasikan produk dan jasa tersebut kepada orang lain agar dapat ikut merasakan manfaat positif dari produk dan jasa tersebut.

II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sedangkan untuk sumber data adalah sumber data primer. Menurut Gani dan Amalia (Gani & Amalia, 2015), data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka. Sedangkan sumber data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama, baik dari hasil pengukuran maupun observasi langsung. Dengan kata lain, sumber data primer adalah materi atau kumpulan fakta yang dikumpulkan sendiri oleh si peneliti pada saat berlangsungnya penelitian di lapangan. Data primer tersebut dapat berbentuk catatan hasil wawancara (interview), hasil observasi lapangan, data mengenai informan dan lain sebagainya. Sumber data pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar angket atau kuisioner kepada para responden.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2012), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: Objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sementara Morrisson (Morrisson, 2012) mengatakan, "Populasi adalah sebagai suatu kumpulan subyek, variabel, konsep, atau fenomena". Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa kampus 1 Universitas Kristen Krida Wacana (UKRIDA) dengan total seluruh mahasiswa berjumlah 1634 orang dari berbagai jurusan (Teknik Elektro, Teknik Industri, Teknik Sipil, Manajemen, Akuntansi, Informatika, Sistem Informasi, Psikologi, dan Sastra Inggris) dan tahun angkatan (2015,2016,2017,2018).

TABEL I
POPULASI MAHASISWA UKRIDA KAMPUS 1 PER ANGKATAN
DAN PER PRODI (SUMBER: UNIT ADMINISTRASI AKADEMIK
KAMPUS 1 UKRIDA)

Program Studi	Angkatan				Total Seluruh mahasiswa	Jumlah Per Prodi %
	2015	2016	2017	2018		
Teknik elektro	12	6	11	12	41	2.51
Teknik Industri	16	8	8	24	56	3.43
Teknik Sipil	19	17	18	26	80	4.90
Manajemen	81	71	138	155	445	27.23
Akuntansi	101	92	124	179	496	30.35
Informatika	21	16	29	39	105	6.43
Sistem Informasi	17	8	11	26	62	3.79
Psikologi	65	72	58	77	272	16.65
Sastra Inggris	14	17	18	28	77	4.71
Total	346	307	415	566	1634	100

2. Sampel

Sugiyono (Sugiyono, 2012) mengatakan, ‘Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut’. Sementara Morissan (Morissan, 2012) mengatakan, “Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili keseluruhan anggota populasi yang bersifat *representative*”. Pengambilan sampel dilakukan sebagai bentuk antisipasi terhadap populasi yang besar sehingga peneliti mengalami kesulitan dari berbagai sisi untuk mendapatkan informasi dari populasi. Oleh karena itu sampel yang diambil menunjukkan representatif dari populasi.

Ada beberapa metode yang dikenal dalam pengambilan sampel penelitian dan ukuran minimum yang umum dalam penelitian seperti yang dikatakan Gay dalam Umar (Umar, 2005), metode deskriptif dengan minimum 10% dari populasi, populasi yang relatif kecil minimum 20% dari populasi. Sedangkan **metode deskriptif korelasional minimal** 30 subyek (telah digunakan dalam survey penjangkakan dan survey awal di latar belakang), metode *ex post facto* minimal 15 subjek, dan metode *experimental* minimal 15 subjek. Dalam penelitian ini ukuran sampel ditetapkan dengan menggunakan metode deskriptif dengan jumlah sampel minimum 10% dari populasi.

Keterangan mendapatkan jumlah sampel:

$$n = N : a$$

$$= 1634 : 10$$

$$= 163,4 \text{ dibulatkan } 163 \text{ sampel.}$$

n = ukuran sampel
N = Populasi
a = 10% dari populasi

TABEL II
UKURAN SAMPEL MAHASISWA KAMPUS 1 UKRIDA PER PRODI

Program Studi	Angkatan				Total Seluruh Mahasiswa	Persentase Per Prodi	Ukuran Sampel Per Prodi				
	2015	2016	2017	2018							
Teknik elektro	12	6	11	12	41	2.51	4				
Teknik Industri	16	8	8	24	56	3.43	6				
Teknik Sipil	19	17	18	26	80	4.90	8				
Manajemen	81	71	138	155	445	27.23	44				
Akuntansi	101	92	124	179	496	30.35	49				
Informatika	21	16	29	39	105	6.43	11				
Sistem Informasi	17	8	11	26	62	3.79	6				
Psikologi	65		72		58	77	2	7	2	16.65	27
Sastra Inggris	14		17		18	28	7	7	4.71	8	
Total	346		307		415	566	1	6	3	163	3

Keterangan untuk mendapatkan ukuran sampel per prodi dapat dilihat di bawah ini:

$$\text{Ukuran Sampel Per Prodi} = \text{Persentase Per Prodi} \times \text{Total Sampel Per Prodi}$$

$$\text{Contoh Ukuran Sampe Per} = 2.51\% \times 163 = 4$$

Prodi Teknik Elektro

TABEL III
SEBARAN SAMPEL RESPONDEN PER PRODI
PER TAHUN ANGKATAN

Progra m Studi	Angkatan								Total Seluruh Mahasiswa Per Prodi	Ukuran Sampel Per Prodi
	2015	Sam pel	2016	Sam pel	2017	Sam pel	2018	Sam pel		
Teknik elektro	12	1	6	1	11	1	12	1	41	4
Teknik Industri	16	2	8	1	8	1	24	2	56	6
Teknik Sipil	19	2	17	1	18	2	26	3	80	8
Manaje men	81	8	71	7	138	14	155	15	445	44
Akunta nsi	101	10	92	9	124	12	179	18	496	49
Informa tika	21	2	16	2	29	3	39	4	105	11
Sistem Informa si	17	2	8	1	11	1	26	2	62	6
Psikolo gi	65	6	72	7	58	6	77	8	272	27
Sastra Inggris	14	1	17	2	18	2	28	3	77	8
Total	346		307		415		566		1634	163

Keterangan Sampel per Prodi Per Angkatan:

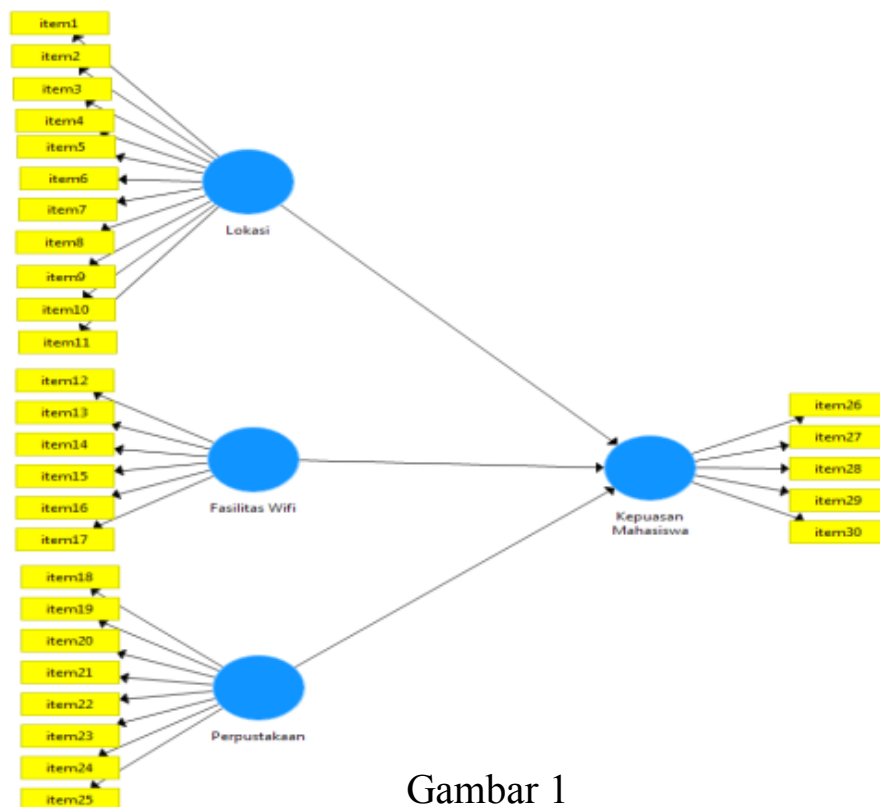
$$= ((\text{Jumlah Mahasiswa Per Prodi Per Angkatan} / \text{Total Seluruh Mahasiswa Per Prodi}) \times (\text{Ukuran Sampel Per Prodi} / 100)) \times 100$$

Penetapan ukuran dan teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *probability proportionate stratified random sampling*. Menurut Sugiyono

(Sugiyono, 2012) *probability proportionate stratified random sampling* adalah pengambilan sampel yang didasarkan pada populasi yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Jadi dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil disesuaikan secara proporsional terhadap masing-masing prodi dan tahun angkatan mahasiswa Kampus 1 UKRIDA.

B. Model Penelitian

Model dalam penelitian ini menggunakan analisis faktor Structural Equation Modelling (SEM) Covariance melalui model arah reflektif dengan uji Convergent Validity, Discriminant Validity, dan uji validitas dan reliabilitas konstruk. Serta, untuk pengujian model struktural menggunakan uji goodness fit-model dan uji t. Gambar model penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1



Gambar 1

C. Metode Pengujian Kuisioner

Metode pengujian kuisioner yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Menurut Ghazali (Ghozali, 2011) uji validitas adalah dengan membandingkan r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$. Jika nilai r hitung lebih besar daripada r tabel bernilai positif, maka variabel tersebut valid. Sebaliknya jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, maka variabel tersebut dinyatakan tidak valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas, suatu konstruk dinyatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0.70.

D. Metode Analisis Data

Sedangkan untuk metode analisis data yang digunakan dalam penelitian analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan *software smart PLS V3.2.3*. Menurut Ghazali (Ghozali, 2014) uji convergent validity, Discriminant validity, Uji validitas Konstruk (Average Variance Extracted), dan

uji reliabilitas konstruk (composite reliability dan cronbach alpha). Dan untuk pengujian model struktural (inner model) menggunakan uji *goodness-fit model* (R square) dan uji t.

1. Uji Convergent Validity

Menurut Ghazali (Ghozali, 2014) dalam uji *convergent validity* dapat dilihat dari korelasi antara *score item* atau indikator dengan *score konstruknya*. Indikator individu dapat dianggap *reliable* jika memiliki nilai korelasi di atas 0.70. Namun, untuk tahap pengembangan skala, loading 0.50 sampai 0.60 masih dapat diterima.

2. Uji Discriminant Validity

Menurut Ghazali (Ghozali, 2014) *Discriminant validity* indikator reflektif dapat dilihat pada *cross-loading* antara dengan konstruknya dengan cara

PLS Algorithm report lalu pilih discriminant validiy lalu cross. Uji discriminant validty adalah uji untuk melihat apakah korelasi indikator terhadap suatu konstruk lebih besar terhadap konstruk lain. Jika suatu indikator memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi dengan konstruk lainnya maka indikator tersebut menunjukkan bahwa konstruk memprediksi indikatornya pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok lainnya.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Menurut Ghozali (Ghozali, 2014), Uji validitas konstruk melihat nilai AVE (*Average Variance Extracted*), dimana syarat model yang baik jika AVE masing-masing konstruk nilainya lebih besar daripada 0,50. Sedangkan untuk uji reliabilitas konstruk diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Hasil dari pengujian berdasarkan dua kriteria tersebut harus diatas 0,70 sehingga dapat dikatakan reliabilitas konstruk baik.

E. Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Menurut Ghozali (Ghozali, 2014), untuk pengujian model struktural terdapat 2 (dua) uji yang harus dilakukan yaitu, uji *goodness-fit model* (R Square) dan uji t.

1. Uji Goodness – Fit Model (R Square)

Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-square yang merupakan uji *goodness-fit Model*. Dalam penelitian ini R square dapat menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel Y (kepuasan mahasiswa yang dapat dijelaskan atau diinterpretasikan oleh variabel X (lokasi, fasilitas *wifi*, dan perpustakaan).

2. Uji T

Uji kedua dari model struktural adalah melihat pengaruh signifikansi antara variabel X (lokasi, fasilitas *wifi*, dan perpustakaan) terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa) secara parsial dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi t statistik.

III. ANALISIS HASIL

Pada bagian analisis hasil akan memaparkan hasil penelitian dan pembahasan tentang “Pengaruh Lokasi, Fasilitas Wifi Dan Perpustakaan Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Kampus I Universitas Kristen Krida Wacana

(Ukrida).” Pertama-tama hasil penelitian akan membahas demografi responden.

A. Demografi Responden

1. Jenis Kelamin

Hasil pengolahan data terhadap 163 Responden yang merupakan 100% dari seluruh sampel dalam penelitian ini dan tidak ada data yang *missing*, maka diketahui bahwa sebanyak 71 responden atau 43,6% dari total responden berjenis kelamin laki-laki dan 92 responden atau 56,4% dari total responden berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 92 responden atau 56,4% dari total responden.

2. Program Studi (Prodi)

Hasil pengolahan data terhadap 163 Responden yang merupakan 100% dari seluruh sampel dalam penelitian ini dan tidak ada data yang *missing*, maka diketahui bahwa sebanyak 4 responden atau 2,5% merupakan mahasiswa Prodi Teknik Elektro, 6 responden atau 3,7% mahasiswa Prodi Teknik Industri, 8 responden atau 4,9% mahasiswa Prodi Teknik Sipil, 44 responden atau 27,0% mahasiswa Prodi Manajemen, 49 responden atau 30,1% mahasiswa Prodi Akuntansi, 11 responden atau 6,7% mahasiswa Prodi Informatika, 6 responden atau 3,7% mahasiswa Prodi Sistem Informasi, 27 responden atau 16,6% mahasiswa Prodi Psikologi, dan 8 responden atau 4,9% mahasiswa Prodi Sastra Inggris.

3. Tahun Angkatan

Hasil pengolahan data terhadap 163 Responden yang merupakan 100% dari seluruh sampel dalam penelitian ini dan tidak ada data yang *missing*, maka diketahui bahwa sebanyak 34 responden atau 20,9% merupakan mahasiswa tahun angkatan 2015, 31 responden atau 19,0% adalah mahasiswa tahun angkatan 2016, 42 responden atau 25,8% adalah mahasiswa tahun angkatan 2017, dan 56 responden atau 34,4% adalah mahasiswa tahun angkatan 2018.

4. Usia

Hasil pengolahan data terhadap 163 Responden yang merupakan 100% dari seluruh sampel dalam penelitian ini dan tidak ada data yang *missing*, maka diketahui bahwa sebanyak 52 responden atau 31,9% merupakan mahasiswa berusia antara 16-18 tahun, 98 responden atau 60,1% adalah mahasiswa berusia antara 19-21 tahun, dan 13 responden atau 8,0% mahasiswa berusia lebih dari 21 tahun. Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia antara 19-21 tahun atau mencapai 60,1% dari total responden.

5. Domisili

Hasil pengolahan data terhadap 163 Responden yang merupakan 100% dari seluruh sampel dalam penelitian ini dan tidak ada data yang *missing*, maka diketahui bahwa sebanyak 106 responden atau 65,0% berdomisili di Jakarta Barat, 2 responden atau 1,2% berdomisili di Jakarta Timur, 4 responden atau 2,5% berdomisili di Jakarta Selatan, 7 responden atau 4,3% berdomisili di Jakarta Utara, dan 9 responden atau 5,5% berdomisili di Jakarta Pusat, dan 35 responden atau 21,5% berdomisili di luar DKI Jakarta.

B. Hasil Pengujian Kuisisioner

1. Uji Validitas

Uji Validitas yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan 30 sampel dari total sampel sebanyak 163 sampel. Pengambilan sampel untuk kedua uji tersebut menggunakan teknik *probability simple random sampling*, yakni teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Penggunaan 30 sampel yang juga merupakan representatif dari 163 sampel tersebut hanya ditujukan untuk menguji validitas dari item-item pertanyaan.

TABEL IV
HASIL UJI VALIDITAS

Item Pertanyaan	R hitung	R Tabel	Kesimpulan
Item 1	0.516	0.361	Valid
Item 2	0.435	0.361	Valid
Item 3	0.371	0.361	Valid
Item 4	0.487	0.361	Valid
Item 5	0.660	0.361	Valid
Item 6	0.574	0.361	Valid
Item 7	0.386	0.361	Valid
Item 8	0.549	0.361	Valid
Item 9	0.518	0.361	Valid
Item 10	0.549	0.361	Valid
Item 11	0.399	0.361	Valid
Item 12	0.450	0.361	Valid
Item 13	0.532	0.361	Valid
Item 14	0.559	0.361	Valid
Item 15	0.395	0.361	Valid
Item 16	0.530	0.361	Valid
Item 17	0.450	0.361	Valid
Item 18	0.566	0.361	Valid
Item 19	0.596	0.361	Valid
Item 20	0.649	0.361	Valid
Item 21	0.421	0.361	Valid
Item 22	0.470	0.361	Valid
Item 23	0.451	0.361	Valid
Item 24	0.461	0.361	Valid
Item 25	0.484	0.361	Valid
Item 26	0.709	0.361	Valid
Item 27	0.661	0.361	Valid
Item 28	0.618	0.361	Valid
Item 29	0.533	0.361	Valid
Item 30	0.487	0.361	Valid

Menurut Ghozali (Ghozali, 2011), Suatu item pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung > r-tabel dengan rumus *degree of freedom* (df) = $n-2$. Diketahui bahwa dalam uji validitas ini hanya menggunakan 30 sampel yang berarti nilai $df(30-2) = 28$ dengan nilai r tabel

sebesar 0.361. Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa setiap item memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari nilai r-tabel yang dapat disimpulkan setiap item "Valid". Yang berarti setiap item-item pertanyaan pada kuisisioner ini layak dan sah.

2. Uji reliabilitas

TABEL V
HASIL UJI RELIABILITAS

Cronbach's Alpha	Batasan	Kesimpulan
0.919	0.70	Reliabel

Menurut Ghazali (2011:47) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap setiap pertanyaan dalam kuisioner konsisten sehingga dapat dikatakan jika pertanyaan yang ada didalam kuisioner memiliki kehandalan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha* > 0.70

Berdasarkan tabel 4.2 hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* yang didapat sebesar 0.919 yang berarti sudah melewati 0.70. Berdasarkan hasil uji tersebut, maka seluruh variabel atau konstruk sudah reliabel yang berarti setiap pertanyaan pada kuisioner dapat dipercaya dan memiliki kehandalan.

3. Hasil Pengujian Dengan Smart PLS V 3.2.3

a. Convergent Validity

TABEL VI
HASIL UJI CONVERGENT VALIDITY

	Lokasi	Wifi	Perpustakaan	Kepuasan Mahasiswa
item10	0.885			
item11	0.871			
item12		0.719		
item13		0.667		
item14		0.780		
item15		0.756		
item18			0.780	
item19			0.839	
item20			0.735	
item21			0.554	
item26				0.818
item27				0.591
item28				0.812
item29				0.787
item30				0.669

Menurut Ghazali (2014:61), item pertanyaan dikatakan reliabel jika memiliki nilai korelasi diatas 0.70. Namun untuk tahap pengembangan skala loading 0.50 sampai 0.60 masih dapat diterima. Berdasarkan data atau hasil outer loading yang diperlihatkan pada tabel V, menunjukkan bahwa setiap item yang menggambarkan masing-masing variabel atau konstruk lokasi, fasilitas wifi, perpustakaan dan kepuasan mahasiswa

memiliki nilai atau korelasi diatas 0,50 yang berarti sudah memenuhi syarat dari uji convergent validity. Untuk memperoleh hasil diatas sudah dilakukan penghapusan atau eliminasi untuk setiap indikator yang memiliki nilai atau korelasi dibawah 0,50. Untuk item lokasi yang dieliminasi adalah item nomor 1 sampai 9. Untuk fasilitas wifi yang dieliminasi adalah item nomor 16 dan 17. Sedangkan untuk perpustakaan yang dieliminasi adalah item 22 sampai 25. Dan untuk item kepuasan mahasiswa tidak ada yang dieliminasi karena sudah memenuhi kriteria yaitu memiliki nilai atau korelasi > 0,50.

b. Discriminant Validity

TABEL VII
HASIL UJI DISCRIMINANT VALIDITY

	Lokasi	Wifi	Perpustakaan	Kepuasan Mahasiswa
item10	0.885	0.352	0.304	0.390
item11	0.871	0.198	0.171	0.369
item12	0.286	0.719	0.288	0.306
item13	0.319	0.667	0.240	0.226
item14	0.202	0.780	0.371	0.374
item15	0.165	0.756	0.281	0.356
item18	0.221	0.336	0.780	0.417
item19	0.244	0.347	0.839	0.428
item20	0.210	0.327	0.735	0.403
item21	0.085	0.138	0.554	0.215
item26	0.231	0.369	0.539	0.818
item27	0.315	0.284	0.214	0.591
item28	0.345	0.402	0.419	0.812
item29	0.438	0.326	0.414	0.787
item30	0.276	0.224	0.235	0.669

Hasil dari uji *discriminant validity* dilihat pada tabel cross loading VI diatas dengan melihat Korelasi untuk setiap indikator yang merupakan bagian dari konstruk (lokasi, fasilitas wifi, perpustakaan, dan kepuasan mahasiswa) memiliki korelasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk laten (lokasi, memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok lainnya. Sebagai contoh pada item 10 dan 11 yang merupakan bagian dari variabel atau konstruk lokasi yang memiliki nilai 0,885 dan 0,871 memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan indikator pada blok atau kolom konstruk fasilitas wifi, perpustakaan dan kepuasan mahasiswa. artinya item 10 dan 11 mampu menggambarkan konstruk lokasi lebih baik dibandingkan dengan konstruk lainnya seperti fasilitas wifi, perpustakaan dan kepuasan mahasiswa.

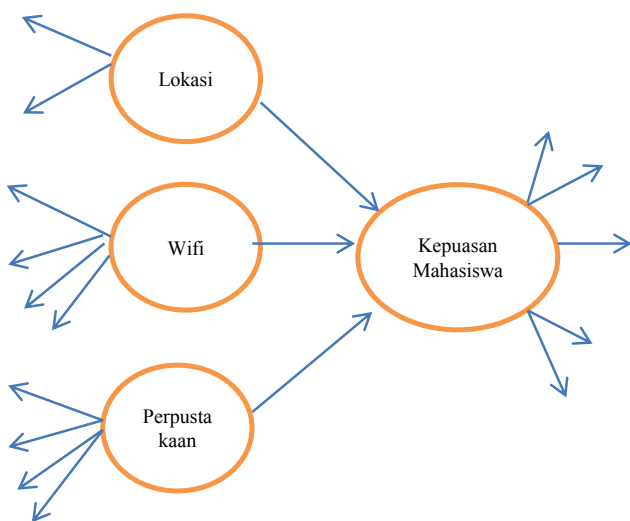
c. Uji Validitas dan reliabilitas Konstruk

TABEL VIII
HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KONSTRUK

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Lokasi	0.703	0.705	0.871	0.771
Wifi	0.716	0.729	0.821	0.536
Perpustakaan	0.715	0.748	0.821	0.540
Kepuasan Mahasiswa	0.792	0.819	0.857	0.549

Menurut Ghozali (Ghozali, 2014), uji validitas konstruk dilihat dari nilai *Average Variance Extracted* (AVE), dimana syarat model AVE yang baik adalah lebih besar daripada 0.50. Sedangkan untuk uji reliabilitas konstruk dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite reliability*. Konstruk dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai diatas 0.70. Berdasarkan data hasil dari tabel VII, dapat dilihat bahwa Nilai AVE (*Average Variance Extracted*) untuk setiap konstuk (lokasi, fasilitas wifi, perpustakaan dan kepuasan mahasiswa) memiliki nilai diatas 0,5 yang berarti uji validitas untuk setiap konstruk sudah dinyatakan valid dan memenuhi syarat atau kriteria. Kemudian, untuk uji reliabilitas konstruk adalah dengan melihat nilai pada *composite reliability* dan *cronbach's alpha* pada data tabel diatas yang menunjukkan bahwa nilai-nilai tersebut untuk setiap konstruk diatas 0,7 yang berarti sudah memenuhi kriteria dan dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

d. Model Hasil Pengujian Konstruk Dengan Smart PLS V3.2.3



C. Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model)

1. Uji Goodness-Fit Model

Pengujian model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-Square yang merupakan uji *goodness-fit model*. Berdasarkan hasil pengujian *goodness-fit model* maka diketahui bahwa variabel x (lokasi, wifi dan perpustakaan) memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 39,3 %. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

2. Hasil Uji T

TABEL X
HASIL UJI T

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Lokasi -> Kepuasan Mahasiswa	0.269	0.273	0.072	3.740	0.000
Fasilitas Wifi -> Kepuasan Mahasiswa	0.212	0.218	0.068	3.116	0.002
Perpustakaan -> Kepuasan Mahasiswa	0.355	0.358	0.063	5.665	0.000

Untuk melihat pengaruh setiap variabel (lokasi, fasilitas wifi, dan perpustakaan) secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari tabel VII diatas yang merupakan hasil pengolahan "*Algorithm Bootstrapping*". Lokasi memiliki nilai t hitung (3.740) lebih besar dari t tabel (1.9750) dengan p value (0.000) < sig (0.05) yang berarti lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Fasilitas wifi memiliki nilai t hitung (3.116) lebih besar dari t tabel (3.116) dengan p value (0.002) < sig (0.05) yang berarti fasilitas wifi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara, fasilitas perpustakaan memiliki nilai t hitung (5.665) lebih besar dari t tabel (1.9750) dengan p value (0.000) < sig (0.05) yang berarti fasilitas perpustakaan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan hasil dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa lokasi, fasilitas wifi dan perpustakaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya semakin baik lokasi, wifi dan perpustakaan kampus maka akan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa. Maka dari itu, perlu bagi perguruan tinggi untuk memperhatikan ketiga variabel tersebut untuk dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada bagian ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Pihak Universitas Kristen Krida Wacana yang sudah mendukung dalam proses pembuatan karya ilmiah atau penelitian ini hingga selesai. Selain itu peneliti juga ingin berterima kasih dosen pembimbing saya, Dr. Gidion P. Adirinekso, SE., M.Si. yang sudah memberikan tenaga, waktu, dan arahan kepada peneliti selama proses pembuatan karya ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Arsana, I. P. J. 2018. *Perencanaan Prasarana Perkotaan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Atmadjati, A. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. 2007. *Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi Buku VI Matriks Penilaian Portofolio*. Jakarta: Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi.
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. 2016. *Statistik Transportasi DKI Jakarta 2016*. Jakarta: Badan Pusat Statistik DKI.
- Darmono. 2007. *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta: Grasindo.
- Darmono, S. D. 2018. *Building a Ship While Sailing*. Jakarta: PT Gramedia.
- Gani, I., & Amalia, S. 2015. *Alat Analisa Data: Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (4th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giri, U. 2015. *Kuliah Jurusan Apa? Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hamid, S. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Hartono. 2017. *Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan: Konsep, Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryono, B. 2016. *How To Win Customer Through Customer Service With Heart*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Jalinus, N. & A. 2016. *Media dan Sumber Pembelajaran*. Jakarta: Kencana.
- Juju, D. 2009. *Bukan BlackBerry Biasa*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kusumawanto, A., & Astuti, Z. B. 2018. *Arsitektur Hijau Dalam Inovasi Kota*. Yogyakarta: UGM Press.
- La ode, almana, Sudarmanto, & Wekke. 2018. *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi: Penjaminan Mutu dan Pengelolaan Pengetahuan di Pendidikan Tinggi*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Morissan. 2012. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No. 50 Tahun 2005 Tentang Pendirian, Perubahan, Pembubaran Perguruan Tinggi Negeri, Dan Pendirian, Perubahan, Pencabutan Izin Perguruan Tinggi Swasta
- Rahmah, E. 2018. *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Saur, K. G. 2001. *The Public Library Service IFLA : UNESCO Guidelines for Development ; Prepared by a working group chaired by Philip Gill on behalf of the Section of Public Libraries*.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi, yuniar. 2011. *Optimalisasi Hp & SimCard Pribadi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Supriyanto, wahyu. 2008. *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Tamam, D. W. 2016. *Kuliah Jurusan Apa? Jurusan Manajemen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, H. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Universitas Atmajaya Yogyakarta. 2015. *Laporan Penggunaan Internet*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya Yogyakarta
- Utami. 2018. *Menelusuri Jejak Implementasi Konsep Bangunan Hijau dan Pintar di Kampus Biru*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- wahana komputer. 2010. *Tips Jitu Optimasi Jaringan Wi-Fi*. Semarang: C.V Andi Offset.
- Zimmerer, T., & Scarborough, N. 2009. *Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil, Edisi 5*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

JURNAL

- Algansyah, Malardy, D. sari. 2015. "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Konsumen Siete Cafe & Garden Bandung)". *E-Proceeding of Management*, 2(2), 1941–1950.

- Berawi, I. 2012. "Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi". *Jurnal Iqra'*, 6(1), 49–62.
- Cahyono, T. Y. 2010. "Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi". *Pustakawan Universitas Negeri Malang*, (1), 1–14.
- Hanafi, I., Raharjo, S., & Suraya. 2014. "Implementasi Konsep Multi-Nas Dengan Mengintegrasikan Vpn Server Dan Freeradius Server Dalam Membangun Sistem Otentikasi Jaringan Wifi". *Jurnal Jarkom*, 2(1), 59–68.
- Hermawan, D., Pramitasari, D., & Sudibyo, S. 2017. "Studi Kecukupan Ruang Terbuka Hijau Ideal di Kampus Perguruan Tinggi Untuk Perencanaan Kampus Hijau Kasus Amatan Wilayah Aglomerasi Kota Yogyakarta Utara". In *Prosiding Seminar Nasional XII "Rekayasa Teknologi Industri dan Informasi 2017 Sekolah Tinggi Teknologi Nasional Yogyakarta* (pp. 399–404).
- Hidayat, M., Winarno, W. W., & Adhipta, D. 2014. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Wi-Fi Di Lingkungan Akademik: Studi Literatur". *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 2(07), 65–70.
- Jamaludin, A. 2017. "Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa". *Sosio-E-Kons*, 9, 125–131.
- Kusumasitta. 2014. "Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah". *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7(1), 153–176.
- Mukarim, Y. 2014. "Monitoring Pengaksesan Layanan Wifi di Universitas Muhammadiyah Surakarta (Studi Kasus Kampus 1 dan Kampus 2 UMS)". *Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 3–27.
- Nawawi. 2017. "Persepsi Mahasiswa Menggunakan Fasilitas Wi-Fi Dalam Mencari Informasi Di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau". *JOM FISIP*, 4(1), 1–14.
- Nicklouse, C., Silvya, M., & Sjendry, L. 2015. "Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Taman Wisata Toar Lumimut (Taman Eman) Sonder". *Jurnal Emba*, 3(1), 1072–1083.
- Rumalutur, S. 2013. "Analisis Keamanan Jaringan Wireless LAN (WLAN) Pada PT. PLN (Persero) Wilayah P2B Area Sorong". *Jurnal Teknologi Dan Rekayasa*, 19(100), 48–60.
- Sarjono, & Farida, E. 2018. Pengaruh Sarana Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial IKIP PGRI Bojonegoro. *Jurnal Pendidikan Edutama*, 5(1), 71–80.
- Selang, C. 2013. "Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado". *Jurnal Emba*, 1(3), 71–80.