

# Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Laboratorium Komputer FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid, Pekalongan

Nuzulul<sup>a</sup>, Rizky Andrean<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

<sup>b</sup>Program Studi Magister Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

Corresponding Author: nuzulul@uingusdur.ac.id

Received: 08<sup>th</sup> August 2025; Revised: 23<sup>th</sup> December 2025; Accepted: 04<sup>th</sup> January 2026;

Available online: 06<sup>th</sup> January 2026; Published regularly: January 2026

## Abstract

The provision of adequate infrastructure and optimal services is very important in supporting the effectiveness of academic activities, including in the context of computer laboratories as a means of supporting student learning. This study aims to examine the effect of facilities and service quality on user satisfaction of computer laboratories at FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. This study uses a quantitative approach by distributing Likert-sized questionnaires to 119 respondents who are students who use computer laboratories. In analyzing the data using multiple linear regression techniques to determine whether there is an influence of facility variables and service quality on user satisfaction using IBM SPSS 27 tools. The results of the study show that facilities significantly affect user satisfaction, where the t count of the facility variable is  $5.397 > t$  table of 1.980 and a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Service quality significantly affects user satisfaction, where the t count is  $4.918 > t$  table of 1.980 and a significance value of  $0.00 < 0.05$ . Simultaneously, shared facilities and service quality influence user satisfaction, with the calculated F-value of 90.196 exceeding the F-table value of 3.07, with a significance level of  $0.00 < 0.05$ .

**Key Words :** Facilities, Service Quality, User Satisfaction, Computer Laboratory

## Abstrak

Penyediaan sarana prasarana yang memadai serta pelayanan yang optimal sangat penting dalam menunjang efektivitas kegiatan akademik, termasuk dalam konteks laboratorium komputer sebagai sarana pendukung pembelajaran mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna laboratorium komputer di FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner berskala Likert kepada 119 responden yang merupakan mahasiswa pengguna laboratorium komputer. Dalam menganalisis data menggunakan teknik regresi linier berganda untuk mengetahui adakah pengaruh variabel fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan alat bantu IBM SPSS 27. Hasil penelitian menunjukkan fasilitas secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna, dimana t hitung variabel fasilitas yakni  $5,397 > t$  tabel sebesar 1,980 dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Kualitas Layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna, dimana t hitung  $4,918 > t$  tabelnya 1,980 dan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ . Secara simultan, fasilitas dan kualitas layanan bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna, dimana nilai F hitung sebesar 90,196  $> F$  tabel sebesar 3,07 dengan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ .

**Kata Kunci :** Fasilitas, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Laboratorium Komputer

## PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berperan serta dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk itu, perguruan tinggi memiliki tanggung jawab terhadap kemajuan suatu bangsa melalui kualitas pendidikannya (Suardi et al., 2023). Guna mendukung peran penting perguruan tinggi tersebut, berbagai fasilitas yang ada di perguruan tinggi idealnya merupakan sarana yang mendukung proses pembelajaran dan pengajaran, sehingga kegiatan tersebut dapat berlangsung secara optimal dan menghasilkan capaian yang maksimal. Laboratorium komputer di lingkungan perguruan tinggi merupakan sarana penunjang akademik yang memiliki peran strategis dalam mendukung kegiatan pembelajaran berbasis teknologi informasi (Risyah & Seran, 2023).

Keberadaan laboratorium komputer tidak hanya sebagai tempat praktikum, tetapi juga menjadi pusat pelatihan keterampilan digital mahasiswa untuk menyikapi rintangan yang ditimbulkan oleh Revolusi Industri 4.0 (Akhyar, 2025). Di FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, laboratorium komputer dimanfaatkan oleh berbagai program studi dalam menunjang proses perkuliahan dan kegiatan akademik lainnya. Dalam konteks pelayanan pendidikan, kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai kinerja fasilitas dan layanan yang diberikan oleh institusi. Kepuasan pengguna laboratorium komputer dipengaruhi oleh sejumlah variabel, di antaranya fasilitas yang baik serta mutu dalam memberikan layanan (Permana, 2020). Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan adalah kondisi psikologis yang muncul ketika seseorang menilai bahwa hasil yang diterimanya sesuai atau melebihi harapan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, fasilitas dan layanan yang tidak sesuai ekspektasi akan berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pengguna.

Fasilitas laboratorium komputer mencakup bermacam aspek misalnya hardware, software, akses internet, tata ruang, pencahayaan, serta kenyamanan dan keamanan ruang. Ketersediaan dan kelayakan fasilitas yang memadai berkontribusi secara langsung terhadap efektivitas proses pembelajaran dan penelitian (Kelly & Wisda, 2025). Sebagaimana dinyatakan oleh Tjiptono (2015), kualitas fasilitas fisik menjadi salah satu determinan utama dalam membentuk persepsi positif terhadap pelayanan. Selain fasilitas, kualitas layanan yang diberikan oleh petugas laboratorium memegang peranan penting. Kualitas layanan mencakup aspek-aspek seperti tanggapnya tenaga laboran terhadap kebutuhan pengguna, keramahan, ketepatan waktu layanan, kompetensi teknis, serta kemampuan memberikan solusi atas kendala teknis (Sumarsono, 2012). Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengemukakan lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang kesemuanya berkontribusi atas terbentuknya kepuasan pelanggan atau pengguna layanan.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna laboratorium komputer. Hasil penelitian Dunggio (2023) menunjukkan bahwa kondisi sarana prasarana, kenyamanan ruang, serta keandalan peralatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan laboratorium. Penelitian lain menegaskan bahwa dimensi tangibles, reliability, responsiveness, dan assurance berperan kuat dalam membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan pendidikan (Inam & Hamdi, 2023). Selain itu, sikap petugas, ketepatan waktu pelayanan, serta kemampuan memberikan bantuan teknis juga terbukti memperkuat pengalaman pengguna (Kusnanto et al., 2023). Secara umum, temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan kualitas layanan merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna laboratorium komputer.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah mengonfirmasi pentingnya fasilitas dan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna laboratorium komputer, masih terdapat sejumlah celah penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut. Pertama, sebagian besar studi sebelumnya dilakukan pada konteks institusi pendidikan secara umum atau layanan akademik secara luas, sehingga belum secara spesifik menyoroti konteks laboratorium komputer di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN). Kedua, penelitian yang mengintegrasikan kedua variabel tersebut secara simultan dalam satu model analisis, khususnya pada lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, masih relatif terbatas. Ketiga, perbedaan kondisi fasilitas serta kompetensi teknis petugas di masing-masing institusi

memungkinkan adanya variasi hasil yang belum sepenuhnya terungkap dalam penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna laboratorium komputer FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan secara lebih kontekstual dan empiris.

Peningkatan kualitas fasilitas dan layanan laboratorium komputer di FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan menjadi bagian dari upaya strategis dalam menciptakan lingkungan belajar yang modern dan berorientasi pada mutu. Berdasarkan penjabaran tersebut, peneliti terdorong untuk melakukan studi untuk mengkaji pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna laboratorium komputer di FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengelolaan laboratorium komputer FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dalam upaya peningkatan mutu pembelajaran melalui penyediaan layanan teknologi yang memadai. Sehingga, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan strategis dalam mendukung peningkatan akreditasi dan kualitas kelembagaan di lingkungan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan..

## **BAHAN DAN METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang mengadopsi pendekatan kuantitatif. Pemilihan pendekatan ini dimaksudkan untuk mendapatkan data empiris secara langsung dari lokasi penelitian, dengan tujuan menjelaskan hubungan antara variabel secara objektif dan terukur. Penelitian kuantitatif dengan menggunakan sifat kausal, yang mempunyai tujuan meneliti dan menguji hubungan sebab-akibat antar variabel dalam penelitian (Azhari et al., 2023).

Sumber data yang digunakan berasal dari sumber primer, yakni didapatkan secara langsung dari individu yang menjadi responden melalui kuesioner. Instrumen kuesioner disebarluaskan dalam bentuk Google Form dengan pertimbangan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan penelitian. Kuesioner disebarluaskan selama dua minggu, yaitu pada tanggal 1-14 Juni 2025. Masa ini merupakan masa menjelang berakhirnya perkuliahan semester genap tahun akademik 2024/2025. Pada rentang masa tersebut, responden telah memiliki persepsi yang cukup untuk menilai bagaimana fasilitas dan kualitas layanan laboratorium yang mereka gunakan dalam perkuliahan. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu pada rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 5% (Tejada et al., 2012), yang menghasilkan jumlah sampel sebanyak 119 responden. Dengan ukuran sampel ini, data yang diperoleh diharapkan memiliki tingkat keandalan dan validitas yang tinggi dalam menggambarkan hubungan antara fasilitas, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna laboratorium. Pemilihan responden juga dilakukan secara acak (random sampling) untuk memastikan bahwa setiap mahasiswa memiliki peluang yang sama untuk terlibat, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dengan lebih akurat pada populasi pengguna laboratorium secara keseluruhan (Sugiyono, 2022).

Penelitian ini menganalisis data memakai metode regresi linier berganda. Pendekatan ini diterapkan untuk menilai sejauh mana lebih dari satu variabel independen memengaruhi satu variabel dependen. Tahapan awal yang dilakukan sebelum analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik guna menjamin keabsahan model regresi yang digunakan (Efendi et al., 2020). Setelah uji asumsi klasik tercapai, analisis dilanjutkan dengan uji regresi linear berganda guna melihat kontribusi masing-masing variabel independen. Pengujian selanjutnya uji hipotesis

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Analisis Data**

Analisis statistik yang diterapkan berjenis analisis regresi linear berganda dengan memakai IBM SPSS 27. Setelah semua asumsi klasik terpenuhi, dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui apakah fasilitas dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna laboratorium komputer. Uji t (Parsial) ditujukan untuk mengukur dan menguji bagaimana variabel independen mempunyai pengaruh kepada variabel dependen secara parsial pada tingkat signifikansi sebesar 5%. Apabila pada signifikansi

5%, nilai t hitung > t tabel, terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Sujarweni, 2022). Diketahui bahwa nilai t tabel dalam penelitian ini = 1,98063.

Tabel 1. Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

|            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| (Constant) | 3.003                       | 1.676      |                           | 1.792 | .076 |                         |       |
| JUMLAH X1  | .458                        | .085       | .442                      | 5.397 | .000 | .503                    | 1.988 |
| JUMLAH X2  | .438                        | .089       | .403                      | 4.918 | .000 | .503                    | 1.988 |

a. Dependent Variable: JUMLAHY

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel tersebut terlihat bahwa variabel dependen yang terdiri atas Fasilitas dan Kualitas Layanan memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Pengguna Laboratorium. Nilai t hitung untuk variabel Fasilitas sebesar 5,397 lebih besar daripada t tabel sebesar 1,98063. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Laboratorium. Selanjutnya, nilai t hitung untuk variabel Kualitas Layanan sebesar 4,918 juga lebih besar daripada t tabel sebesar 1,98063, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan juga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Laboratorium. Dengan demikian, semakin baik fasilitas dan kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap Laboratorium Komputer FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Uji F (Anova) bertujuan untuk mengukur ada atau tidaknya pengaruh variabel indepnden terhadap variabel dependen secara simultan pada tingkat signifikansi sebesar 5%. Apabila pada signifikansi 5%, nilai F hitung > F tabel, terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Sujarweni, 2022). Diketahui bahwa F tabel pada penelitian ini = 3,07.

Tabel 2. Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
|       | Regression | 793.556        | 2   | 396.778     | 90.196 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 510.293        | 116 | 4.399       |        |                   |
|       | Total      | 1303.849       | 118 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: JUMLAHY

b. Predictors: (Constant), JUMLAHX2, JUMLAHX1

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Hasil analisis data pada tabel terlihat bahwa  $F$  hitung = 90,196 lebih besar daripada  $F$  tabel = 3,07. Dengan demikian terdapat pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Atau dengan kata lain, fasilitas dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada tingkat signifikansi sebesar 5%. Apabila pada signifikansi 5%, nilai  $t$  hitung >  $t$  tabel, terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan salah satu ukuran penting dalam analisis regresi yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 hingga 1, di mana semakin mendekati angka 1 menunjukkan bahwa model regresi memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan hubungan antarvariabel. Dengan kata lain, nilai  $R^2$  menggambarkan proporsi variasi total dari variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang digunakan dalam model penelitian. Apabila nilai  $R^2$  tinggi, maka model dianggap memiliki tingkat ketepatan yang baik dalam memprediksi perubahan variabel dependen berdasarkan variabel independen. Sebaliknya, jika nilainya rendah, berarti masih terdapat banyak faktor lain di luar model yang mempengaruhi variabel dependen. Oleh karena itu, interpretasi nilai  $R^2$  menjadi penting untuk menilai sejauh mana model penelitian mampu merepresentasikan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti (Sujarweni, 2022).

Tabel 3. Koefisien Determinasi

### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .780 <sup>a</sup> | .609     | .602              | 2.097                      |

- a. Predictors: (Constant), JUMLAHX2, JUMLAHX1
- b. Dependent Variable, JUMLAHY

Sumber: Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Berdasarkan hasil output pada tabel Model Summary diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,609. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ) secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna Laboratorium (Y) sebesar 60,9%. Artinya, sebesar 60,9% variasi perubahan pada tingkat kepuasan pengguna laboratorium dapat dijelaskan oleh variasi pada variabel fasilitas dan kualitas layanan. Sementara itu, sisanya sebesar 39,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini, seperti kompetensi petugas laboratorium, kenyamanan lingkungan, efektivitas jadwal penggunaan, serta faktor individu pengguna. Dengan demikian, nilai  $R^2$  sebesar 0,609 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan hubungan antara fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Laboratorium Komputer FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

### Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna laboratorium komputer. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil uji parsial yang menunjukkan nilai  $t$  hitung sebesar 5,397, lebih besar dari  $t$  tabel 1,98603. Selain itu, nilai signifikansi variabel fasilitas sebesar 0,00 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, yang berarti fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna laboratorium komputer. Fasilitas yang lengkap, bersih, dan berfungsi dengan baik mampu memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan belajar dan praktikum. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna laboratorium (Feladi, 2021; Rizky & Zufria, 2025). Dengan demikian, semakin baik kondisi fasilitas laboratorium, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penggunanya.

Selanjutnya, hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna laboratorium komputer. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 4,918 lebih besar dari t tabel 1,98603, dengan nilai signifikansi sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, yang berarti kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola laboratorium komputer turut menentukan tingkat kepuasan pengguna. Kualitas layanan yang baik mencakup keramahan staf, ketepatan waktu pelayanan, kemampuan teknis petugas, serta kesigapan dalam membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna laboratorium (Aryati, 2018; Girsang & Saragih, 2019; Fauzi et al., 2022). Sehingga, apabila layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna, tingkat kepuasan terhadap penggunaan laboratorium juga akan meningkat.

Selain itu, hasil uji simultan menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan kualitas layanan secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna laboratorium komputer. Hal ini dibuktikan melalui nilai signifikansi regresi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai F hitung sebesar 90,19 yang lebih besar dari F tabel 3,07. Dengan demikian, hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, yang berarti fasilitas dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepuasan pengguna laboratorium komputer tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil dari kombinasi antara fasilitas yang baik dan kualitas layanan yang memadai. Keduanya saling melengkapi dalam menciptakan lingkungan laboratorium yang nyaman, efisien, dan mendukung proses pembelajaran (Unnisa & Sujai, 2021). Oleh karena itu, pihak pengelola laboratorium perlu menjaga dan meningkatkan kedua aspek tersebut agar kepuasan pengguna tetap optimal

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa fasilitas laboratorium dan kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna laboratorium komputer FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Fasilitas yang memadai serta layanan yang cepat, responsif, dan profesional mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan laboratorium komputer. Dengan demikian, peningkatan kepuasan pengguna laboratorium komputer di lingkungan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dipengaruhi secara nyata oleh kualitas fasilitas dan layanan yang diberikan. Maka dari itu, pengelola FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan perlu memberikan perhatian yang berkelanjutan terhadap peningkatan fasilitas laboratorium komputer, seperti kelayakan perangkat, kenyamanan ruang, serta ketersediaan sarana pendukung pembelajaran. Selain itu, peningkatan kualitas layanan melalui penguatan kompetensi teknis, sikap profesional, dan responsivitas petugas laboratorium juga menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Secara praktis, temuan ini dapat dijadikan dasar pengambilan kebijakan pengelolaan laboratorium komputer yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pengguna guna mendukung

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dilakukan dengan didanai secara mandiri, bukan melalui hibah dari pihak manapun. Namun demikian, ucapan terima kasih ingin peneliti sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian mengenai laboratorium komputer. Peneliti juga berterima kasih kepada seluruh pengguna laboratorium yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Selain itu, apresiasi juga disampaikan kepada rekan-rekan mahasiswa serta dosen yang telah memberikan saran, motivasi, dan masukan berharga selama proses penelitian berlangsung. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar, I. (2025). Evaluasi Pemanfaatan Laboratorium Komputer Di Smpn 4 Lembang Terhadap Kemampuan Literasi Media Siswa. *Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan Dan Pembelajaran*, 5(1).
- Aryati, E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Biologi FKIP UNTAN. In *Jurnal Kajian Pembelajaran dan Keilmuan* (Vol. 1, Issue 2, p. 21). <https://doi.org/10.26418/jurnalkpk.v1i2.24929>
- Azhari, M. T., Bahri, A. F., Asrul, & Rafida, T. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Dunggio, T. (2023). Hubungan Antara Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa: Perspektif dan Implikasinya. *Jurnal Bisnisman: Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3), 92–100. <https://doi.org/10.52005/bisnisman.v4i3.128>
- Efendi, A., Wardhani, N. W. S., Fitriani, R., & Sumarminingsih, E. (2020). *Analisis Regresi Teori dan Aplikasi dengan R*.
- Fauzi, A., Rosidah, & Nurfitriyana, D. F. (2022). Kualitas Pelayanan Pengguna Laboratorium Komputer di Universitas Banten Jaya. *Tadbir Muwahhid*, 6(2), 223–242. <https://doi.org/10.30997/jtm.v6i2.6900>
- Feladi, V. (2021). Pengaruh Fasilitas Laboratorium dan Lingkungan Belajar Terhadap Hasil Belajar Mata Pelajaran Simulasi Komunikasi Digital. *JUWARA: Jurnal Wawasan Dan Aksara*, 1(1), 69–81.
- Girsang, R. M., & Saragih, L. (2019). Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Laboratorium Komputer Universitas Simalungun. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(1), 136–144.
- Inam, A., & Hamdi, M. M. (2023). Implementasi Dimensi Servqual Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pendidikan Islam. *INTIZAM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1), 76–91.
- Kelly, R., & Wisda, R. S. (2025). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Ketersediaan Sarana dan Prasarana Laboratorium. *Jambura Journal of Educational Management*, 6(1).
- Kusnanto, Nurcahyo, A. C., & Firgia, L. (2023). Kepuasan Mahasiswa Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium Komputer Institut Shanti Bhuana. *Jurnal InFact Sains Dan Komputer*, 7(1), 1–4. <https://doi.org/10.61179/jurnalinfact.v7i01.399>
- Permana, R. T. (2020). *Analisis Kepuasan Pengguna Laboratorium: Studi Kasus di Laboratorium Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia*.
- Risyah, V., & Seran, S. T. (2023). Rencana Strategis Pengembangan Laboratorium di Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Kalimantan Barat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 8(2).
- Rizky, I. N., & Zufria, I. (2025). Evaluation of Student Satisfaction with Computer Laboratory Facilities at UIN Sumatera Utara Using the C5.0 Algorithm. *JITE (Journal of Informatics and Telecommunication Engineering)*, 8(2), 257–267.
- Suardi, S., Nasution, M. A., & Missiono, M. (2023). Pengorganisasian dalam Lembaga Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(2).

- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2022). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Sumarsono, R. B. (2012). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Laboratorium. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 23(5).
- Tejada, J. J., Raymond, J., & Punzalan, B. (2012). On the Misuse of Slovin's Formula. *The Philippine Statistician*, 61(1), 129–136.
- Unnisa, H., & Sujai, I. S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Sarana Prasarana Laboratorium Komputer Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mata Kuliah Aplikasi Komputer Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Bhinneka PGRI). *Inspirasi: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 18(2), 510–518.