

Kepuasan Mahasiswa Universiti Terhadap Efikasi Kendiri, Perkhidmatan, Staf Akademik, Prestasi Akademik dan Program Sokongan Pembelajaran

(University Students' Satisfaction towards Self-Efficacy, Service, Academic Staff, Academic Performance, and Learning Support Programs)

Nor Hamizah Miswan^{1*}, Nurul Athirah Nasruddin², Nur Riza Mohd Suradi³, Mahayaudin M. Mansor⁴

¹Jabatan Sains Matematik, Fakulti Sains dan Teknologi, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 UKM, Bangi, Selangor, Malaysia

Email: norhamizah@ukm.edu.my

²Jabatan Sains Matematik, Fakulti Sains dan Teknologi, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 UKM, Bangi, Selangor, Malaysia

Email: athirahnas16@gmail.com

³Jabatan Sains Matematik, Fakulti Sains dan Teknologi, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 UKM, Bangi, Selangor, Malaysia

Email: nrms@ukm.edu.my

⁴School of Mathematical Sciences, Faculty of Computer and Mathematical Sciences, Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor, Malaysia;

Institute of Big Data Analytics and Artificial Intelligence (IBDAAI), Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor, Malaysia

Email: maha@uitm.edu.my

ABSTRAK

CORRESPONDING AUTHOR (*):

Nor Hamizah Miswan
(norhamizah@ukm.edu.my)

KATA KUNCI:

Kepuasan pelajar
Efikasi diri
Kualiti staf akademik
Kebolehcapaian perkhidmatan
Program sokongan pembelajaran

KEYWORDS:

Student satisfaction
Self-efficacy
Academic staff quality
Service accessibility
Learning support programs

Kepuasan pelajar merupakan indikator penting dalam menilai kualiti institusi pengajian tinggi kerana ia mencerminkan pengalaman pembelajaran serta persepsi pelajar terhadap sokongan akademik dan perkhidmatan institusi. Kajian ini bertujuan untuk menganalisis tahap kepuasan mahasiswa universiti terhadap lima aspek utama, iaitu efikasi diri, kebolehcapaian perkhidmatan, kualiti staf akademik, prestasi akademik dan program sokongan pembelajaran. Reka bentuk kajian kuantitatif digunakan dengan pengumpulan data melalui soal selidik berstruktur yang diedarkan kepada mahasiswa universiti. Analisis statistik deskriptif yang merangkumi purata, median, sisihan piawai dan kepencongan digunakan bagi menilai persepsi pelajar terhadap setiap aspek serta tahap kepuasan keseluruhan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa secara keseluruhannya, tahap kepuasan mahasiswa sederhana hingga tinggi bagi semua aspek yang dikaji. Aspek kebolehcapaian perkhidmatan, prestasi akademik dan program sokongan pembelajaran turut menunjukkan tahap kepuasan yang memuaskan, walaupun

CITATION:

Nor Hamizah, M., Nurul Athirah, N., Nur Riza, M. S. & Mahayaudin, M. M.. (2026). Kepuasan Mahasiswa Universiti Terhadap Efikasi Kendiri, Perkhidmatan, Staf Akademik, Prestasi Akademik dan Program Sokongan Pembelajaran. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 11(3), e003849.
<https://doi.org/10.47405/mjssh.v11i3.3849>

terdapat variasi dalam beberapa item tertentu. Secara keseluruhannya, kajian ini menekankan kepentingan penyediaan persekitaran pembelajaran yang holistik dan menyokong. Dapatan kajian ini boleh dijadikan rujukan oleh pihak pengurusan universiti dalam merancang strategi penambahbaikan perkhidmatan dan sokongan pelajar.

ABSTRACT

Student satisfaction is a critical indicator of quality in higher education institutions, as it reflects students' learning experiences and perceptions of academic and institutional support. This study aims to analyse university students' satisfaction with five key aspects, namely self-efficacy, service accessibility, academic staff quality, academic performance, and learning support programs. A quantitative research design was employed, with data collected through a structured questionnaire administered to university students. Descriptive statistical analysis, including mean, median, standard deviation, and skewness, was used to examine students' perceptions of each aspects and overall satisfaction. The findings indicate that students generally reported moderate to high levels of satisfaction across all examined aspects. Academic staff quality and self-efficacy recorded the highest mean scores, highlighting the importance of effective teaching, academic support, and students' confidence in managing academic tasks. Service accessibility, academic performance, and learning support programs also demonstrated satisfactory levels of student satisfaction, although variations were observed across certain items. Overall, the study underscores the importance of providing a holistic and supportive learning environment. The findings offer useful insights for university administrators in identifying priority areas for enhancing institutional services and student support.

Sumbangan/Keaslian: Kajian ini memperkasakan literatur sedia ada bagi menilai tahap kepuasan mahasiswa universiti. Analisis empirikal menyeluruh dijalankan melalui lima aspek utama: efikasi diri, kebolehpasaran perkhidmatan, kualiti staf akademik, prestasi akademik dan program sokongan pembelajaran. Aspek yang diketengahkan menghubungkan aspek psikologi peribadi dengan kualiti perkhidmatan institusi.

1. Pengenalan

Dalam era pendidikan tinggi yang semakin kompetitif, universiti bukan sahaja berperanan sebagai penyampai ilmu, tetapi juga bertanggungjawab menyediakan pengalaman pembelajaran yang berkualiti dan memuaskan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberkesanan institusi kerana ia berkait rapat dengan prestasi akademik, kebolehpasaran graduan, serta reputasi universiti di peringkat nasional dan antarabangsa. Kajian mengenai kepuasan mahasiswa menekankan pengalaman

pembelajaran yang holistik, termasuk aspek akademik, sokongan perkhidmatan, serta pembangunan diri mahasiswa.

Menurut Arif et al. (2013), kepuasan mahasiswa boleh difahami sebagai persepsi mereka terhadap perkhidmatan yang diterima berdasarkan pengalaman sebelumnya, sejauh mana perkhidmatan tersebut memenuhi jangkaan, dan kesesuaian pengalaman tersebut dengan keperluan mereka. Grudnitski dan Krentler (2004) pula menyatakan bahawa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh faktor institusi, seperti kualiti pengajaran, saiz kelas, kualiti penyelidikan, dan kecekapan maklum balas pengajar, serta faktor individu, termasuk umur, jantina, pekerjaan, purata gred, dan gaya pembelajaran.

Kajian ini memberi fokus kepada lima aspek utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, iaitu efikasi diri, kebolehcapaian perkhidmatan universiti, kualiti staf akademik, prestasi akademik, dan program sokongan pembelajaran. Faktor-faktor ini merangkumi aspek individu dan institusi yang secara langsung memberi kesan kepada pengalaman pembelajaran dan tahap kepuasan mahasiswa. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, kajian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kepuasan mahasiswa terhadap aspek-aspek tersebut, seterusnya menyediakan maklumat berguna untuk penambahbaikan kualiti perkhidmatan dan sokongan akademik di universiti.

1.1. Permasalahan Kajian

Walaupun institusi pengajian tinggi (IPT) telah melaksanakan pelbagai inisiatif untuk meningkatkan kualiti pendidikan, isu berkaitan kepuasan dan pengalaman akademik mahasiswa masih menjadi cabaran utama (Arif et al., 2013). Antaranya ialah kekangan fasiliti dan kebolehcapaian perkhidmatan universiti, termasuk capaian internet yang tidak stabil, kemudahan fizikal yang usang, serta kekurangan kemudahan mesra orang kurang upaya (OKU). Keadaan ini memberi kesan langsung terhadap pengalaman pembelajaran dan kesejahteraan mahasiswa (Douglas et al., 2006).

Selain itu, isu kewangan seperti yuran pengajian yang tinggi turut memberi tekanan kepada mahasiswa, menyebabkan sebahagian daripada mereka menangguhkan pengajian atau berhenti belajar. Tekanan akademik yang berlebihan, tanpa sokongan pembelajaran dan kesejahteraan mental yang mencukupi, juga telah mengakibatkan kes-kes tekanan emosi yang serius dalam kalangan mahasiswa (Bell, 2021). Hal ini menunjukkan bahawa pencapaian akademik semata-mata tidak mencukupi tanpa mengambil kira kepuasan dan kesejahteraan mahasiswa secara holistik, kerana kepuasan yang rendah boleh menjejaskan motivasi dan kelestarian pengajian mereka (Wiers-Jenssen et al., 2002).

Dengan itu, adalah penting untuk menilai tahap kepuasan mahasiswa terhadap aspek-aspek utama yang mempengaruhi pengalaman pengajian mereka, termasuk efikasi diri, kebolehcapaian perkhidmatan universiti, kualiti staf akademik, prestasi akademik, dan program sokongan pembelajaran. Penilaian deskriptif terhadap aspek-aspek ini dapat memberikan gambaran jelas tentang pengalaman dan kepuasan mahasiswa, sekaligus menjadi asas untuk penambahbaikan perkhidmatan dan sokongan akademik di universiti.

1.2. Objektif Kajian

Kajian ini bertujuan untuk menilai tahap kepuasan mahasiswa universiti terhadap efikasi diri, kebolehcapaian perkhidmatan, kualiti staf akademik, prestasi akademik dan program sokongan pembelajaran. Dalam kajian ini, analisis deskriptif digunakan bagi menghuraikan pola kecenderungan, tahap purata dan variasi persepsi mahasiswa terhadap setiap aspek yang dikaji.

2. Sorotan Literatur

2.1. Kepuasan Pelajar dalam Pendidikan Tinggi

Dalam konteks pendidikan tinggi, kepuasan pelajar telah dikenal pasti sebagai konstruk penting dalam menilai keberkesanan institusi pengajian tinggi. Kepuasan pelajar bukan sahaja mencerminkan tahap penerimaan terhadap perkhidmatan pendidikan, malah berkait rapat dengan pencapaian akademik, pengekalan pelajar serta reputasi institusi (Orpen, 1990). Gruber et al. (2010) menegaskan bahawa pengalaman pembelajaran yang dilalui pelajar secara berterusan dalam persekitaran kampus akan membentuk persepsi dan penilaian mereka terhadap kualiti institusi.

Dari sudut konseptual, kepuasan pelajar ditakrifkan sebagai respon emosi dan kognitif pelajar selepas membandingkan jangkaan awal dengan pengalaman sebenar yang diterima (Arif & Ilyas, 2013). Wiers-Jenssen et al. (2002) pula mentakrifkan kepuasan pelajar sebagai penilaian pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh universiti, selaras dengan pandangan Zakaria et al. (2016) yang menekankan kepuasan sebagai penilaian langsung terhadap keseluruhan kitaran pengalaman pendidikan. Oleh itu, kepuasan pelajar boleh dirumuskan sebagai maklum balas menyeluruh terhadap pengalaman akademik dan bukan akademik yang dialami sepanjang tempoh pengajian.

2.2. Efikasi Kendiri dan Kepuasan Pelajar

Efikasi kendiri atau keyakinan diri merupakan faktor peribadi yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan dan pencapaian akademik pelajar. Gunawardena et al. (2009) mengenal pasti efikasi kendiri sebagai salah satu peramal utama kepuasan pelajar, manakala kajian oleh Shen et al. (2013) menunjukkan bahawa semua aspek efikasi kendiri memberikan kesan positif terhadap kepuasan pelajar.

Pelajar yang mempunyai tahap efikasi kendiri yang tinggi cenderung untuk lebih terlibat secara aktif dalam pembelajaran, menunjukkan usaha yang lebih tinggi dalam menyelesaikan tugas serta memiliki daya tahan akademik yang lebih baik. Hsieh et al. (2007) mendapati bahawa efikasi kendiri mempengaruhi motivasi dan seterusnya meningkatkan prestasi akademik. Dapatan ini disokong oleh Komarraju dan Nadler (2013) yang menyatakan bahawa efikasi kendiri bukan sahaja meningkatkan pencapaian akademik, malah menyumbang secara tidak langsung kepada kepuasan pelajar melalui peningkatan rasa keupayaan diri dan kawalan kendiri.

2.3. Kebolehcapaian Perkhidmatan dan Fasiliti Universiti

Kebolehcapaian perkhidmatan universiti merangkumi kemudahan fizikal, infrastruktur, sistem sokongan serta perkhidmatan akademik dan bukan akademik yang disediakan

kepada pelajar. Douglas et al. (2006) menegaskan bahawa penyampaian perkhidmatan yang berkualiti merupakan faktor penting dalam memaksimumkan kepuasan pelajar.

Fasiliti universiti seperti bilik kuliah, perpustakaan, pusat sumber, kemudahan sukan dan capaian teknologi maklumat memainkan peranan penting dalam membentuk pengalaman pembelajaran pelajar. Teeroovengadum et al. (2016) mendefinisikan kualiti perkhidmatan sebagai persepsi pelajar terhadap perkhidmatan yang diterima, manakala Lewis dan Booms (1983) menegaskan bahawa kualiti perkhidmatan diukur berdasarkan sejauh mana perkhidmatan tersebut memenuhi jangkaan pelanggan. Melalui model HEdPERF, Tandilashvili (2019) mendapati bahawa walaupun tahap kepuasan keseluruhan pelajar adalah tinggi, kesetiaan terhadap institusi hanya terbentuk apabila kualiti perkhidmatan berada pada tahap yang sangat memuaskan.

2.4. Kualiti Staf Akademik dan Kepuasan Pelajar

Kualiti staf akademik sering dikenal pasti sebagai faktor institusi yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelajar. Kualiti ini merangkumi kompetensi pensyarah dalam bidang kepakaran, kualiti penyampaian pengajaran, keupayaan memberi maklum balas yang berkesan serta sokongan terhadap proses pembelajaran pelajar (Tandilashvili, 2019).

Kajian oleh Tien Dinh Van et al. (2020) menunjukkan bahawa kualiti staf akademik merupakan peramal paling signifikan terhadap kepuasan pelajar berbanding faktor-faktor lain seperti fasiliti dan persekitaran pembelajaran. Dapatan ini disokong oleh Bakar dan Quah (2023) yang mendapati bahawa profesionalisme pensyarah dinilai lebih tinggi berbanding kemudahan pembelajaran. Selain itu, Bell (2021) menunjukkan bahawa pengajaran yang bersifat empati dan prihatin meningkatkan kepuasan pelajar serta kecenderungan mereka untuk meneruskan pengajian. Kajian oleh Yusof et al. (2022) turut mendapati bahawa pelajar lebih menghargai sokongan dan perhatian pensyarah berbanding kemudahan fizikal kampus semata-mata.

2.5. Prestasi Akademik dan Kepuasan Pelajar

Hubungan antara prestasi akademik dan kepuasan pelajar telah dibincangkan secara meluas dalam literatur, namun dapatan kajian menunjukkan ketidakselarasan. Stiggins (2005) mentakrifkan prestasi akademik sebagai tahap pencapaian pelajar terhadap matlamat pendidikan jangka pendek dan jangka panjang, yang lazimnya diukur melalui peperiksaan atau penilaian berterusan.

Veenhoven (2008) mendapati bahawa kepuasan hidup pelajar mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan prestasi akademik. Sebaliknya, Dhaqane dan Afrah (2016) menunjukkan bahawa kepuasan pelajar menyumbang kepada pencapaian akademik dan pengekalan pelajar. Doménech-Betoret et al. (2017) pula mendapati bahawa efikasi sendiri mempengaruhi prestasi akademik yang seterusnya memberi kesan tidak langsung kepada kepuasan pelajar. Dapatan ini menunjukkan bahawa hubungan antara prestasi akademik dan kepuasan pelajar adalah bersifat dua hala dan kompleks.

2.6. Program Sokongan Pembelajaran dan Kepuasan Pelajar

Program sokongan pembelajaran merujuk kepada inisiatif institusi yang bertujuan menyokong pembangunan akademik, emosi dan kerjaya pelajar. Rahmawati (2013)

mentakrifkan program sokongan pembelajaran sebagai kurikulum dan sistem sokongan yang fleksibel serta mantap bagi menyediakan pelajar dengan pengetahuan dan kemahiran yang relevan.

Kajian terdahulu menunjukkan bahawa program akademik dan sokongan pembelajaran mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan pelajar (Athiyaman, 1997; Navarro et al., 2005; Farahmandian et al., 2013). Program kaunseling akademik dan kerjaya khususnya membantu pelajar memahami hala tuju akademik dan prospek kerjaya, seterusnya mengurangkan ketidakpastian dan meningkatkan motivasi pembelajaran (Lalitha & Fernando, 2017; Jayasinghe et al., 2023). Van (2020) turut menyatakan bahawa kaunseling kerjaya memberi impak positif terhadap prestasi akademik dan kepuasan pelajar.

Berdasarkan kajian terdahulu, kelima-lima faktor ini merupakan penentu utama kepuasan mahasiswa. Dengan menggunakan analisis deskriptif, kajian ini bertujuan memberikan gambaran jelas mengenai tahap kepuasan mahasiswa terhadap setiap faktor.

3. Metod Kajian

3.1. Reka Bentuk Kajian dan Persampelan

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menilai tahap kepuasan mahasiswa terhadap lima faktor utama, iaitu efikasi diri, kebolehcapaian perkhidmatan universiti, kualiti staf akademik, prestasi akademik, dan program sokongan pembelajaran. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan persepsi mahasiswa berdasarkan purata, titik tengah, sisihan piawai, dan kepencongan bagi setiap faktor.

Populasi kajian terdiri daripada mahasiswa prasiswazah Fakulti Sains dan Teknologi (FST), Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), Bangi. Saiz sampel ditentukan berdasarkan Jadual Penentuan Saiz Sampel oleh Ahmad dan Halim (2017). Secara keseluruhan, seramai 317 responden telah terlibat dalam kajian ini. Pemilihan FST sebagai lokasi kajian adalah berdasarkan justifikasi bahawa fakulti ini merupakan salah satu fakulti terbesar di UKM yang menawarkan pelbagai program sains tulen dan gunaan. Kepelbagaian disiplin ilmu dan fasiliti makmal yang intensif di fakulti ini memberikan perspektif yang kaya dalam menilai bagaimana faktor perkhidmatan dan sokongan akademik mempengaruhi kepuasan pelajar dalam persekitaran pembelajaran yang mencabar.

Teknik pensampelan berstrata digunakan dengan mengelompokkan populasi mengikut fakulti, diikuti pemilihan rawak bagi setiap strata untuk memastikan representativiti. Pendekatan ini membolehkan penilaian menyeluruh terhadap tahap kepuasan mahasiswa tanpa membuat inferens kausal, sekaligus memberikan gambaran tentang aspek yang memerlukan penambahbaikan.

3.2. Instrumen Kajian dan Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan soal selidik berstruktur yang diadaptasi daripada kajian Doménech-Betoret et al. (2017) dan Tien Dinh Van et al. (2020), disesuaikan dengan konteks mahasiswa FST UKM. Soal selidik dibahagikan kepada lima bahagian utama:

- i. Efikasi diri – menilai keyakinan mahasiswa menghadapi tugas akademik, cabaran pembelajaran, dan penglibatan universiti.
- ii. Kebolehcapaian perkhidmatan universiti – menilai persepsi terhadap kemudahan fizikal, infrastruktur digital, sistem sokongan, dan capaian maklumat.
- iii. Kualiti staf akademik – menilai kompetensi pensyarah, kualiti penyampaian, sokongan, dan keberkesanan maklum balas.
- iv. Prestasi akademik – menilai pencapaian akademik mahasiswa dan hubungannya dengan pengalaman pembelajaran.
- v. Program sokongan pembelajaran – menilai keberkesanan program kaunseling, bimbingan akademik, maklumat kerjaya, dan program sokongan lain.

Setiap item menggunakan skala Likert lima mata: skala 1 merujuk kepada sangat tidak puas hati dan skala 5 merujuk kepada sangat berpuas hati bagi memudahkan pengukuran tahap kepuasan.

Soal selidik diedarkan secara dalam talian dan/atau bersemuka. Peserta diberikan penjelasan mengenai tujuan kajian, jaminan kerahsiaan maklumat, dan kepentingan penyertaan. Persetujuan termaklum diperoleh daripada semua responden, memastikan penyertaan adalah sukarela, dan data dijaga secara selamat untuk tujuan penyelidikan sahaja. Tempoh pengumpulan data dijalankan selama satu hingga dua bulan bagi memastikan kadar respons yang mencukupi.

3.3. Analisis Data

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan perisian SPSS versi 26. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tahap kepuasan mahasiswa bagi setiap faktor. Statistik yang dilaporkan adalah purata, median, sisihan piawai, dan kepencongan. Purata menunjukkan tahap kepuasan keseluruhan dan dikira berdasarkan jumlah skor responden dibahagikan dengan bilangan responden. Median pula menunjukkan nilai tengah dalam set data apabila disusun mengikut urutan, menggambarkan posisi tengah skala kepuasan. Sisihan piawai merujuk kepada variasi kepuasan di kalangan mahasiswa, manakala kepencongan menunjukkan arah taburan data, sama ada cenderung kepada kepuasan rendah atau tinggi. Kesemua persamaan statistik ini dapat ditunjukkan menerusi persamaan (1) hingga (4) di bawah:

$$\text{Purata, } \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (1)$$

$$\text{median} = \begin{cases} X_{\frac{n+1}{2}} & \text{jika } n \text{ ganjil} \\ \frac{X_{\frac{n}{2}} + X_{\frac{n}{2}+1}}{2} & \text{jika } n \text{ genap} \end{cases} \quad (2)$$

$$\text{Sisihan piawai} = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}} \quad (3)$$

$$\text{Kepencongan} = \frac{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^3}{\left[\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2 \right]^{\frac{3}{2}}} \quad (4)$$

di mana (n) adalah bilangan responden, dan (X_i) ialah skor kepuasan individu.

Hasil analisis ini memberikan gambaran jelas tentang persepsi mahasiswa terhadap setiap faktor, dan seterusnya membantu universiti mengenal pasti bidang yang memerlukan penambahbaikan. Kesahan soal selidik disahkan melalui ujian pakar daripada pensyarah berpengalaman dan pegawai akademik.

4. Hasil Kajian

Analisis deskriptif dijalankan bagi menilai tahap kepuasan mahasiswa terhadap lima konstruk utama iaitu efikasi sendiri, fasiliti universiti, kualiti staf akademik, prestasi akademik, dan program sokongan pembelajaran, serta kepuasan pelajar secara keseluruhan. Statistik deskriptif yang dianalisis termasuk purata, titik tengah, sisihan piawai, dan kepencongan. Analisis ini memberikan gambaran awal mengenai persepsi mahasiswa terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka di universiti.

Analisis terhadap konstruk efikasi sendiri seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 1 menunjukkan bahawa mahasiswa secara keseluruhan mempunyai tahap keyakinan diri yang tinggi dalam mengurus pembelajaran dan tugas akademik. Dapatan ini merangkumi keupayaan pelajar untuk merancang pembelajaran, melaksanakan kerja berpasukan, mencari maklumat bagi tugas kuliah serta menguasai kandungan pembelajaran untuk menghadapi peperiksaan. Nilai min bagi item-item efikasi sendiri berada dalam julat 3.416 hingga 4.315 dengan median yang konsisten pada nilai 4. Sisihan piawai yang sederhana menunjukkan variasi respons yang tidak terlalu besar, manakala nilai kepencongan negatif yang kecil menandakan kecenderungan respons ke arah tahap persetujuan yang tinggi. Secara keseluruhannya, dapatan ini mencerminkan keyakinan mahasiswa terhadap kebolehan diri mereka dalam mengurus tuntutan akademik, sekali gus menyokong penglibatan aktif dalam proses pembelajaran.

Jadual 1: Analisis Deskriptif Efikasi Kendiri

Pernyataan	Min	Median	Sisihan Piawai	Kepencongan
Pelajar dapat merancang pembelajaran dan tugas dengan baik.	4.006	4.000	0.6512	-0.075
Pelajar dapat melaksanakan kerja berpasukan dengan baik.	4.284	4.000	0.6174	-0.269
Pelajar dapat mencari maklumat di internet untuk tugas kuliah dengan mudah.	4.315	4.000	0.6808	-0.490
Pelajar dapat menghafal apa yang telah dipelajari untuk menduduki peperiksaan dengan baik.	3.416	4.000	0.8439	-0.307

Bagi konstruk fasiliti universiti, hasil analisis deskriptif dalam Jadual 2 menunjukkan bahawa mahasiswa secara umumnya berpuas hati dengan kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh universiti. Aspek yang dinilai merangkumi kesesuaian bilik kuliah dan makmal, kemudahan perkhidmatan makanan dan minuman,

keberkesanan aplikasi teknologi maklumat seperti komputer dan internet, perkhidmatan perpustakaan, serta sistem pengangkutan universiti. Purata skor bagi item-item ini berada antara 3.132 hingga 4.382, dengan median antara 3 hingga 4. Sisihan piawai yang sederhana menunjukkan wujudnya variasi dalam persepsi mahasiswa, khususnya berkaitan kemudahan tertentu seperti pengangkutan dan perkhidmatan sokongan. Walau bagaimanapun, nilai kepencongan yang hampir sifar menunjukkan taburan data yang hampir simetri. Dapatan ini menunjukkan bahawa fasiliti universiti secara keseluruhan memberi sumbangan positif terhadap pengalaman pembelajaran, walaupun masih terdapat ruang untuk penambahbaikan.

Jadual 2: Analisis Deskriptif Fasiliti Universiti

Pernyataan	Purata	Median	Sisihan Piawai	Kepencongan
Sistem bilik kuliah, dewan kuliah dan makm memenuhi keperluan pembelajaran pelajar.	4.271	4.000	0.6281	-0.280
Kawasan perkhidmatan makanan dan minuman yang disediakan memenuhi keperluan harian pelajar.	3.508	3.000	0.8059	0.102
Aplikasi teknologi maklumat (komputer, internet...) berfungsi sepenuhnya semasa sesi pembelajaran.	4.382	4.000	0.6028	-0.583
Perpustakaan (bilangan tempat duduk, bilangan buku, kualiti buku, rujukan dan waktu perkhidmatan)	4.353	4.000	0.6070	-0.362
Sistem pengangkutan universiti (kekerapan dan keselesaan bas serta bilangan tempat parkir kereta pelajar)	3.132	3.000	0.8759	0.052

Seterusnya, analisis terhadap kualiti staf akademik seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 3 memperlihatkan tahap kepuasan mahasiswa yang sangat tinggi. Aspek yang dinilai melibatkan pengetahuan pensyarah terhadap kandungan kursus, kejelasan komunikasi dalam bilik darjah, kecukupan bahan pengajaran, serta sikap positif dan sokongan pensyarah terhadap pelajar. Purata skor yang tinggi, iaitu antara 4.271 hingga 4.549, dengan median antara 4 hingga 5 menunjukkan majoriti mahasiswa memberikan penilaian yang sangat positif. Sisihan piawai yang rendah mencerminkan persepsi yang konsisten dalam kalangan responden, manakala kepencongan negatif menunjukkan kecenderungan respons ke arah tahap kepuasan yang tinggi. Dapatan ini mengesahkan bahawa kualiti staf akademik merupakan elemen penting dalam membentuk pengalaman pembelajaran yang memuaskan.

Jadual 3: Analisis Deskriptif Kualiti Staf Akademik

Pernyataan	Purata	Median	Sisihan Piawai	Kepencongan
Pengajar mempunyai pengetahuan yang luas untuk menjawab soalan berkaitan kandungan kursus.	4.470	5.000	0.5926	-0.618
Pengajar berkomunikasi dengan baik di dalam bilik darjah.	4.401	4.000	0.5795	-0.342
Dokumentasi bahan pengajaran disediakan dengan secukupnya oleh pengajar.	4.271	4.000	0.6624	-0.364
Pengajar menunjukkan sikap positif terhadap pelajar.	4.549	5.000	0.4984	-0.197

Analisis bagi konstruk prestasi akademik pula dapat ditunjukkan dalam Jadual 4. Secara umumnya, mahasiswa berpuas hati dengan pencapaian akademik mereka. Penilaian ini

merangkumi kepuasan terhadap PNGK semasa serta persepsi terhadap sumbangan kandungan kursus dalam meningkatkan kemahiran insaniah, interpersonal, intelektual dan teknikal. Nilai purata berada antara 3.621 hingga 3.893 dengan median 4, menunjukkan tahap kepuasan yang sederhana hingga tinggi. Sisihan piawai yang sederhana mencerminkan variasi pengalaman akademik dalam kalangan mahasiswa. Dapatan ini menunjukkan bahawa prestasi akademik dilihat sebagai komponen penting dalam pengalaman pembelajaran, walaupun tahap kepuasannya sedikit lebih rendah berbanding efikasi sendiri dan kualiti staf akademik.

Jadual 4: Analisis Deskriptif Prestasi Akademik

Pernyataan	Purata	Median	Sisihan Piawai	Kepencongan
Pelajar berpuas hati dengan PNGK (CGPA) semasa.	3.621	4.000	0.7084	-0.598
Secara menyeluruh, kandungan kursus yang telah dipelajari membantu meningkatkan kemahiran insaniah, interpersonal atau <i>soft skills</i> (kemahiran komunikasi, kepimpinan, pengurusan masa) pelajar.	3.868	4.000	0.6991	0.132
Secara menyeluruh, kandungan kursus yang telah dipelajari membantu meningkatkan kemahiran intrapersonal atau <i>hard skills</i> (kemahiran yang berkaitan dengan kursus, kemahiran menganalisis data, kemahiran teknikal) pelajar.	3.893	4.000	0.6712	0.002

Bagi analisis deskriptif terhadap program sokongan pembelajaran, Jadual 5 menunjukkan tahap kepuasan mahasiswa yang sederhana hingga tinggi. Aspek yang dinilai termasuk kualiti program sokongan pembelajaran, keberkesanan bengkel dan taklimat luar waktu kuliah, penyediaan maklumat kerjaya dan peluang pekerjaan, serta perkhidmatan kaunseling universiti. Nilai purata berada dalam julat 3.615 hingga 4.069, dengan sisihan piawai sederhana menunjukkan perbezaan persepsi dalam kalangan mahasiswa. Nilai kepencongan yang rendah menandakan taburan data yang hampir simetri. Dapatan ini menunjukkan bahawa program sokongan pembelajaran memainkan peranan penting dalam menyokong pengalaman pembelajaran mahasiswa, namun masih berpotensi untuk diperkukuhkan khususnya dalam aspek kaunseling dan bimbingan kerjaya.

Jadual 5: Analisis Deskriptif Program Sokongan Pembelajaran

Pernyataan	Purata	Median	Sisihan Piawai	Kepencongan
Universiti menganjurkan program yang berkualiti.	3.890	4.000	0.7185	0.167
Bengkel dan taklimat di luar waktu kuliah membantu mengasah kemahiran pelajar.	3.615	4.000	0.7816	-0.847
Universiti menyediakan maklumat tentang kerjaya dan peluang pekerjaan (melalui seminar, seminar dengan majikan, pengumuman di laman web)	3.820	4.000	0.6861	0.188
Universiti mengendalikan perkhidmatan kaunseling yang cemerlang.	4.069	4.000	0.6946	-0.094

Sementelahan itu, analisis kepuasan pelajar secara keseluruhan dapat ditunjukkan dalam Jadual 6. Hasil dapatan menunjukkan bahawa mahasiswa secara umumnya berpuas hati dengan pengalaman mereka sepanjang pengajian di universiti. Nilai purata kepuasan keseluruhan adalah 3.776 dengan median 4, menunjukkan tahap kepuasan

yang positif. Sisihan piawai sederhana mencerminkan konsistensi respons, manakala kepencongan hampir sifar menunjukkan taburan data yang seimbang. Secara keseluruhannya, dapatan ini mencerminkan bahawa pengalaman pembelajaran mahasiswa dipengaruhi oleh gabungan faktor efikasi sendiri, kualiti staf akademik, fasiliti universiti, prestasi akademik dan program sokongan pembelajaran.

Jadual 6: Analisis Deskriptif Kepuasan Pelajar Keseluruhan

Pernyataan	Purata	Median	Sisihan Piawai	Kepencongan
Secara keseluruhan, adakah anda berpuas hati dengan pengalaman anda selama berada di universiti?	3.776	4.000	0.7006	-0.104

Secara keseluruhannya, analisis deskriptif menunjukkan bahawa mahasiswa universiti melaporkan tahap kepuasan yang sederhana hingga tinggi terhadap semua aspek yang dikaji. Kualiti staf akademik dan efikasi sendiri merupakan aspek yang paling menonjol, mencerminkan kepentingan sokongan pensyarah dan keyakinan diri pelajar dalam membentuk pengalaman pembelajaran yang positif. Dapatan ini menegaskan bahawa interaksi akademik yang berkualiti dan keupayaan pelajar mengurus pembelajaran secara sendiri memainkan peranan penting dalam kepuasan hati mahasiswa.

Di samping itu, fasiliti universiti, prestasi akademik dan program sokongan pembelajaran turut menyumbang kepada kepuasan pelajar, walaupun wujud variasi dalam persepsi terhadap beberapa aspek perkhidmatan. Variasi ini menunjukkan keperluan penambahbaikan berterusan bagi memastikan persekitaran pembelajaran dan sokongan institusi sentiasa memenuhi keperluan mahasiswa yang pelbagai. Secara keseluruhan, dapatan kajian ini menyokong pandangan bahawa kepuasan mahasiswa terbentuk melalui gabungan faktor peribadi dan institusi, dan dapatan ini menjadi asas yang kukuh untuk perbincangan lanjut dalam bahagian kesimpulan dan implikasi kajian.

5. Kesimpulan

Kajian ini menganalisis tahap kepuasan mahasiswa universiti terhadap efikasi diri, kebolehcapaian perkhidmatan, kualiti staf akademik, prestasi akademik, dan program sokongan pembelajaran menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Dapatan kajian menunjukkan bahawa secara keseluruhan, mahasiswa melaporkan tahap kepuasan yang sederhana hingga tinggi terhadap semua aspek yang dikaji. Antara aspek yang paling menonjol ialah kualiti staf akademik dan efikasi diri, yang mencerminkan kepentingan pengajaran berkualiti, sokongan pensyarah, serta keyakinan diri mahasiswa dalam membentuk pengalaman pembelajaran yang positif.

Selain itu, fasiliti universiti, prestasi akademik, dan program sokongan pembelajaran turut mencatat tahap kepuasan yang memuaskan, walaupun terdapat variasi dalam beberapa item tertentu. Dapatan ini menunjukkan bahawa kepuasan mahasiswa bukan sahaja bergantung kepada pencapaian akademik semata-mata, tetapi turut melibatkan kualiti persekitaran pembelajaran, kemudahan sokongan, dan pembangunan diri mahasiswa secara menyeluruh.

Dari sudut implikasi praktikal, hasil kajian ini memberi gambaran jelas kepada pihak pengurusan universiti tentang bidang keutamaan dalam penambahbaikan perkhidmatan dan sokongan akademik. Penekanan berterusan terhadap peningkatan kualiti staf

akademik, pemeraksanaan program sokongan pembelajaran seperti kaunseling dan bimbingan kerjaya, serta penambahbaikan fasiliti universiti dapat membantu mewujudkan ekosistem pembelajaran yang lebih kondusif dan inklusif. Di samping itu, inisiatif yang menyokong pembangunan efikasi diri mahasiswa juga wajar diberi perhatian bagi memastikan kesejahteraan dan kepuasan mahasiswa dapat dikekalkan sepanjang tempoh pengajian.

Secara keseluruhannya, kajian ini menyumbang kepada pemahaman mengenai tahap kepuasan mahasiswa terhadap faktor-faktor utama dalam pendidikan tinggi dan boleh dijadikan rujukan awal untuk kajian lanjutan yang menggunakan pendekatan inferensi bagi meneroka hubungan antara kepuasan, prestasi akademik, dan faktor-faktor sokongan universiti.

Kelulusan Etika dan Persetujuan untuk Menyertai Kajian (*Ethics Approval and Consent to Participate*)

Para penyelidik menggunakan garis panduan etika penyelidikan yang disediakan oleh Jawatankuasa Etika Penyelidikan Universiti Kebangsaan Malaysia (RECUKM). Semua prosedur yang dilakukan dalam kajian ini yang melibatkan subjek manusia telah dijalankan mengikut piawaian etika jawatankuasa penyelidikan institusi. Kebenaran dan persetujuan mengikuti kajian turut diperoleh daripada semua peserta kajian.

Penghargaan (*Acknowledgement*)

Penulis merakamkan penghargaan kepada semua pihak yang terlibat dalam menjayakan tulisan ini.

Kewangan (*Funding*)

Makalah ini adalah hasil pendanaan daripada Geran Penyelidikan (GGPM-2023-076) yang diterima daripada Universiti Kebangsaan Malaysia.

Konflik Kepentingan (*Conflict of Interest*)

Tiada sebarang konflik kepentingan berkenaan penyelidikan, pengarang atau penerbitan kajian ini.

Rujukan

- Ahmad, H., & Halim, H. (2017). Determining sample size for research activities: the case of organizational research. *Selangor Business Review*, 20-34. <https://sbr.journals.unisel.edu.my/index.php/sbr/article/view/12>
- Arif, S., Ilyas, M., & Hameed, A. (2013). Student satisfaction and impact of leadership in private universities. *The TQM Journal*, 25(4), 399-416. <https://doi.org/10.1108/17542731311314881>
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: The case of university education. *European Journal of Marketing*, 31(7), 528-540. <https://doi.org/10.1108/03090569710176655>

- Bakar, T. N. W. T. A., & Quah, W. B. (2023). Lecturer competence and student satisfaction: A roadmap for quality education. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 12(4), 957-967. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARPED/v12-i4/18970>
- Bell, K. (2021). Increasing undergraduate student satisfaction in higher education: The importance of relational pedagogy. *Journal of Further and Higher Education*, 46(4), 490-503. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2021.1985980>
- Dhaqane, M. K., & Afrah, N. A. (2016). Satisfaction of students and academic performance in Benadir university. *Journal of Education and Practice*, 7(24), 59-63. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1112855>
- Doménech-Betoret, F., Abellán-Roselló, L. & Gómez-Artiga, A. 2017. Self-Efficacy, Satisfaction, and Academic Achievement: The Mediator Role of Students' Expectancy-Value Beliefs. *Frontiers in Psychology* 8(1193). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01193>
- Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 14(3), 251-267. <https://doi.org/10.1108/09684880610678568>
- Gruber, T., Fub, S., Voss, R., & Gläser-Zikuda, M. (2010). Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 105-123. <https://doi.org/10.1108/09513551011022474>
- Grudnitski, G. M., & Krentler, K. A. (2004). Moving beyond satisfaction: Perceived learning as an assessment measure. *Journal of College Teaching & Learning (TLC)*, 1(10). <https://doi.org/10.19030/tlc.v1i10.1994>
- Gunawardena, C. N., Hermans, M. B., Sanchez, D., Richmond, C., Bohley, M., & Tuttle, R. (2009). A theoretical framework for building online communities of practice with social networking tools. *Educational Media International*, 46(1), 3-16. <https://doi.org/10.1080/09523980802588626>
- Hsieh, P., Sullivan, J. R., & Guerra, N. S. (2007). A closer look at college students: Self-efficacy and goal orientation. *Journal of Advanced Academics*, 18(3), 454-476. <https://doi.org/10.4219/jaa-2007-500>
- Komarraju, M., & Nadler, D. (2013). Self-efficacy and academic achievement: Why do implicit beliefs, goals, and effort regulation matter? *Learning and Individual Differences*, 25, 67-72. <https://doi.org/10.1016/j.lindif.2013.01.005>
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In L. Berry, G. Shostack, & G. Upah (Eds.), *Emerging perspectives on services marketing* (pp. 99-107). American Marketing Association. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1040686>
- Navarro, M., Iglesias, M., & Torres, P. (2005). A new management element for universities: Satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, 19(6), 505-526. <https://doi.org/10.1108/09513540510617454>
- Rahmawati, D. (2013). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 197-214. <https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1376>
- Savickas, M. L. (2013). Career construction theory and practice. *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work*, 2(1), 144-180. <https://hostyurl.com/HBWjGL>
- Shen, D., Cho, M. H., Tsai, C. L., & Marra, R. (2013). Unpacking online learning experiences: Online learning self-efficacy and learning satisfaction. *The Internet and Higher Education*, 19, 10-17. <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2013.04.001>

- Stiggins, R. (2005). From formative assessment to assessment for learning: A path to success in standards-based schools. *Phi Delta Kappan*, 87(4), 324-328. <https://doi.org/10.1177/003172170508700414>
- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2016). Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education*, 24(2), 244-258. <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2014-0028>
- Tien Dinh Van, Kim Chi Nguyen Thi & Hong Phuong Tran Thi (2020). Data survey on the factors affecting students' satisfaction and academic performance among private universities in Vietnam. *Data in Brief*, 33, 106357. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2020.106357>
- Veenhoven, R. (2008). Healthy happiness: Effects of happiness on physical health and the consequences for preventive health care. *Journal of Happiness Studies*, 9(3), 449-469. <https://doi.org/10.1007/s10902-006-9042-1>
- Wiers-Jenssen, J., Stensaker, B., & Groggaard, J. B. (2002). Student satisfaction: Towards an empirical deconstruction of the concept. *Quality in Higher Education*, 8(2), 183-195. <https://doi.org/10.1080/1353832022000004377>
- Yusof, N. M., Asimiran, S., & Kadir, S. A. (2022). Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kualiti Perkhidmatan Universiti: Satu Tinjauan: Level of Student Satisfaction towards University Service Quality: A Review. *'Abqari Journal*, 26(1), 127-137. <https://doi.org/10.33102/abqari.vol26no1.386>
- Zakaria, N., Umar, R., Deraman, W. H. A. W., & Mutalib, S. S. S. A. (2016). Regression analysis on factors influencing students' satisfaction towards programme courses. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(17), 1-5. <https://doi.org/10.17485/ijst/2016/v9i17/88720>