

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Eka Ridha Nofrida¹, Khotim Hanifudin Najib²

^{1,2}Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

Jl. Batikan UH-III/1043 Yogyakarta 55167

Email: eka.nofrida@ustjogja.ac.id, khotim.najib@ustjogja.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan mahasiswa merupakan faktor penting dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pendidikan. Salah satu faktor yang berkaitan erat dengan kepuasan mahasiswa adalah layanan akademik. Perguruan tinggi dapat memberikan layanan yang lebih baik dan meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa prodi PGSD. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Variabel layanan akademik dikembangkan dari teori SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu reliabilty, responsiveness, assurance, emphaty dan tangible dan Kepuasan mahasiswa diukur dari lima aspek yaitu no complain, recommended to partner, Keyakinan bahwa harapannya akan terpenuhi, kecenderungan untuk mengatakan sesuatu yang baik, tidak merasa terhalang untuk mendapatkan hal yang sama. Responden penelitian ini yaitu mahasiswa program studi pendidikan guru sekolah dasar mulai dari tahun 2020 hingga 2022 sebanyak 359 mahasiswa. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan uji korelasi spherman rank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi layanan akademik yang terdiri dari reliabilty, responsiveness, assurance, emphaty dan tangible memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas layanan, layanan akademik, SERVQUAL, kepuasan mahasiswa.

ABSTRACT

Student satisfaction is an important factor in maintaining and improving the quality of education. One factor closely related to student satisfaction is academic services. Universities can provide better services and enhance the level of student satisfaction. This study aims to analyze the influence of academic service quality on the satisfaction of students majoring in Elementary School Teacher Education. The research method used in this study is a survey method, utilizing a questionnaire as a data collection instrument. The variables of academic services are developed from the SERVQUAL theory, consisting of five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, while student satisfaction is measured through five aspects: no complaints, recommended to others, confidence in expectations being met, tendency to say positive things, and not feeling hindered in obtaining the same. The research respondents are students enrolled in the Elementary School Teacher Education program from 2020 to 2022, totaling 359 students. The data analysis techniques include descriptive analysis and Spearman's rank correlation test. The results of the study indicate that all dimensions of academic services, including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, have an impact on student satisfaction.

Keywords: Academic service, service quality, SERVQUAL, student satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Kepuasan mahasiswa merupakan unsur yang paling penting dan harus menjadi perhatian utama, baik bagi perguruan tinggi negeri maupun swasta, karena mahasiswa merupakan subjek yang paling berperan dalam eksistensi perguruan tinggi. Tanpa adanya mahasiswa, perguruan tinggipun tidak akan ada. Setiap perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan, agar mahasiswa tidak lari ke perguruan tinggi pesaing (Kurbani, 2017). Upaya memenuhi keinginan mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan dan

tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk melakukan perubahan pelayanan. Kesesuaian antara keinginan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa dan kehendak organisasi pengelola Perguruan Tinggi merupakan syarat penting keberhasilan proses pendidikan di Perguruan Tinggi (Ratnaningrum, 2023).

Kepuasan mahasiswa juga menjadi hal utama yang harus diperhatikan oleh perguruan tinggi (Briyantoro, Surya Nugraha Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek, & Trenggalek, 2023). Kepuasan mahasiswa merupakan sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan universitas karena adanya perbandingan antara harapan siswa terhadap pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh infrastruktur dan kepemimpinan serta penerimaan kenyataan (Ridhwan, Ghani, & Andini, 2018). Dalam memberikan kepuasan kepada konsumen harus dilakukan secara cermat, sehingga akan memberikan suasana yang dapat merangsang para pemakai jasa untuk terus menggunakan jasa yang diperlukan perusahaan, maka perusahaan perlu memberikan nilai tambahan untuk peningkatan pelayanan meliputi : (a). Mengelola harapan konsumen tidak jarang satu perusahaan berusaha melebihi-melebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan dengan maksud agar mereka terpicu. Hal seperti ini menjadi humerang bagi perusahaan. Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. (b). Mendidik konsumen tentang jasa membantu konsumen dalam memahami suatu pelayanan merupakan upaya yang sangat positif dalam rangka menyampaikan kualitas pelayanan. Konsumen yang lebih terdidik akan dapat mengambil keputusan secara baik (Ratnaningrum, 2023). Pada penelitian ini, kepuasan mahasiswa dilihat dari lima aspek, yaitu *no complain*, *recommended to partner*, Keyakinan bahwa harapannya akan terpenuhi, kecenderungan untuk mengatakan sesuatu yang baik, tidak merasa terhalang untuk mendapatkan hal yang sama. (Sujianto, Mujiono, Suardika, & Indriani, 2023).

Namun, saat ini masih terdapat beberapa perguruan tinggi yang belum memberikan layanan akademik yang optimal dan belum mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Layanan adalah kegiatan yang tidak terlihat yang dihasilkan dari interaksi pengguna atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan / organisasi jasa yang mencoba untuk memecahkan masalah pengguna atau pelanggan dan biasanya mencerminkan inutri yang tidak berwujud atau spesifik seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, perbankan, perhitelan dan seterusnya. (Ridhwan et al., 2018) Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan alas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima (Ratnaningrum, 2023). Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: Jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Ratnaningrum, 2023).

Dimensi kualitas layanan dibangun berdasarkan indikator formatif, model multi level dan hierarkis yang digunakan sebagai kerangka kerja untuk mensintesis efek kualitas layanan, nilai yang dirasakan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap niat perilaku pelanggan dalam layanan cepat (Woodall, Hiller, & Resnick, 2014). Lima dimensi konsep SERVQUAL adalah *reliability*, *assurance*, *empathy*, *resposiviness* dan *tangible*. *Reliability* yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Prasuraman, et al dalam (Purnama, 2006). *Responsiveness* merupakan suatu kemauan untuk

membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dan penyampaian informasi yang jelas oleh karyawan perusahaan. *Assurance* merupakan kemampuan karyawan perusahaan dalam memberikan pengetahuan, ke-sopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. *Empaty* merupakan kemampuan karyawan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. *Tangible* yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan Gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan dan penampilan pekerja. (Yuniarti, 2014).

Penelitian tentang layanan akademik dan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi telah banyak dilakukan oleh para peneliti. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini adalah sebagai berikut: (1) Penelitian oleh Kurban (2017) menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas PGRI Palembang (Kurban, 2017); (2) Penelitian oleh Novriyani, dan kawan-kawan (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kampus berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Briyantoro et al., 2023) (Novriyani, Winario, & Zakir, 2022); (3) Penelitian oleh Sujianto, dkk. (2023) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dan simultan antara Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa, dimensi *Responsiveness* merupakan faktor dominan yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa (Sujianto et al., 2023).; (4) Dari penelitian-penelitian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan akademik yang baik dan lingkungan belajar yang kondusif dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Namun, masih terdapat perbedaan dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi, tergantung pada konteks perguruan tinggi yang menjadi lokasi penelitian. Selain itu, penelitian tentang layanan akademik ini penting untuk dilakukan agar program studi dapat terus meningkatkan layanan akademik kepada mahasiswa, sehingga akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Meskipun layanan akademik dan kepuasan mahasiswa adalah topik yang telah banyak diteliti, tetapi masih terdapat gap dalam penelitian yang mengkaji hubungan antara layanan akademik dan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi secara khusus. penelitian ini ingin mengisi gap tersebut dengan menginvestigasi hubungan antara layanan akademik secara keseluruhan dan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang hubungan antara layanan akademik yang terdiri dari lima dimensi, dengan kepuasa mahasiswa.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Responden pada penelitian ini yaitu mahasiswa PGSD angkatan 2020 hingga 2022 sebanyak 359 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang di sebarakan melalui *google form*. Instrumen penelitian pada variabel layanan akademik terdiri dari lima indikator yaitu *reliability, assurance, empathy, resposiviness dan tangible*. Sedangkan variabel Kepuasan mahasiswa diukur dari lima aspek yaitu *no complain, recommended to partner, Keyakinan bahwa harapannya akan terpenuhi, kecenderungan untuk mengatakan sesuatu yang baik, tidak merasa terhalang untuk mendapatkan hal yang sama*. Sebelum angket disebarakan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kategorisasi dan uji korelasi spherman rank. Analisis deskriptif kategorisasi digunakan untuk mengkategorisasikan jawaban-jawaban responden atas angket. Kategorisasi tersebut selanjutnya akan digunakan dalam analisis korelasi non parametrik spherman rank. Analisis spherman rank digunakan untuk menjawab apakah kelima dimensi layanan akademik yang terdiri dari *reliability, assurance, empathy, resposiviness dan tangible*

berhubungan secara signifikan dengan kepuasan mahasiswa. Selanjutnya, Olah data penelitian menggunakan bantuan aplikasi SPSS IBM 21.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini disajikan data deskripsi responden dalam penelitian ini. data ini mendeskripsikan tentang jenis kelamin, mahasiswa berdasarkan angkatan dan semester. Data responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. responden

Item	Kategori	Jumlah	%
Jenis Kelamin	Perempuan	278	77.4
	Laki-laki	81	22.6
Mahasiswa Angkatan	Angkatan 2020	119	33.1
	Angkatan 2021	167	46.5
	Angkatan 2022	73	20.3
Mahasiswa semester	Semester 2	68	18.9
	Semester 4	169	47.1
	Semester 6	122	34.0

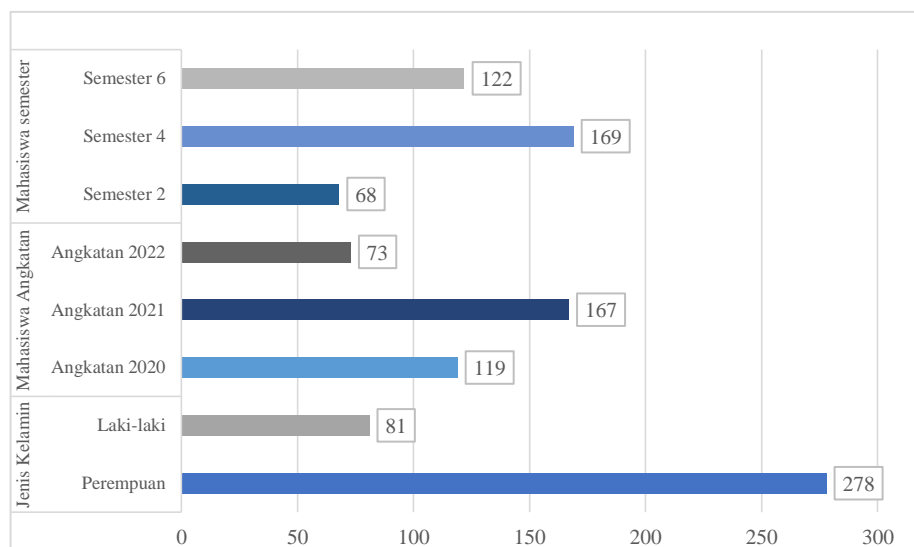
Tabel 1 menyajikan informasi tentang jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, mahasiswa angkatan dan semester serta persentasenya. Data tersebut terdiri dari dua kategori jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan. Berikut adalah deskripsi data yang terdapat pada table 1 dimana data Laki-laki terdapat 81 responden dengan prsentase sebanyak 22.6% dari total jumlah responden. Sedangkan data perempuan terdapat 278 responden dengan prsentase sebanyak 77.4% dari total jumlah responden. Total jumlah responden keseluruhan adalah 359 orang. Selanjutnya, data responden berdasarkan angkatan mahasiswa. Sebanyak 73 orang atau 20,3% responden dalam penelitian ini adalah angkatan 2022. 167 orang atau 46,5% adalah responden mahasiswa angkatan 202. Dan 119 orang atau 33,1% adalah responden angkatan 2020. Selanjutnya data responden penelitian berdasarkan semester. Sebanyak 122 orang atau 34% adalah responden mahasiswa semester 6, 169 orang atau 47.1% adalah responden mahasiswa semester 4 dan 68 orang atau 18,9% adalah mahasiswa semester 2. Berikut ini kami sajikan dalam bentuk diagram.

Tabel 2. Statistik deskriptif.

Variabel	N	Mean	Std. Deviation	Variance
<i>Reliability</i>	359	24.50	3.162	9.999
<i>Responsiveness</i>	359	15.33	1.875	3.516
<i>Assurance</i>	359	21.73	2.647	7.007
<i>Empaty</i>	359	12.30	1.537	2.363
<i>Tangible</i>	359	18.62	2.076	4.309
Kepuasan Mahasiswa	359	37.13	4.116	16.937

Berdasarkan Tabel 2, tingkat kepuasan layanan akademik mahasiswa pada dimensi *Reliability* (kehandalan) diketahui memiliki persepsi memuaskan sebanyak 41 (11,4%) mahasiswa, sebanyak 288 (80,2%) memiliki persepsi baik, sebanyak 26 (7,2%) mahasiswa berpresepsi cukup, dan sebanya 4 (1,1%) mahasiswa merasa kurang. Berdasarkan table di atas, tingkat kepuasan layanan akademik mahasiswa pada dimensi *responsiveness* (Tanggapan) diketahui memiliki persepsi memuaskan sebanyak 60 (16,7%) mahasiswa, sebanyak 282 (78,6%) memiliki persepsi baik, sebanyak 16 (4,5%) mahasiswa berpresepsi cukup, dan sebanya 1 (0,3%) mahasiswa merasa kurang. Tingkat kepuasan layanan akademik mahasiswa pada

dimensi *Assurance* (Jaminan) diketahui memiliki persepsi memuaskan sebanyak 55 (15,3%) mahasiswa, sebanyak 289 (80,5%) memiliki persepsi baik, sebanyak 14 (3,9%) mahasiswa berpersepsi cukup, dan sebanya 1 (0,3%) mahasiswa merasa kurang. Tingkat kepuasan layanan akademik mahasiswa pada dimensi *Emphaty* (empati) diketahui memiliki persepsi memuaskan sebanyak 31 (8,6%) mahasiswa, sebanyak 290 (80,8%) memiliki persepsi baik, sebanyak 36 (10%) mahasiswa berpersepsi cukup, dan sebanya 2 (0,6%) mahasiswa merasa kurang. Tingkat kepuasan layanan akademik mahasiswa pada dimensi *Tangible* (wujud) diketahui memiliki persepsi memuaskan sebanyak 52 (14,5%) mahasiswa, sebanyak 302 (84,1%) memiliki persepsi baik, sebanyak 4 (1,1%) mahasiswa berpersepsi cukup, dan sebanya 1 (0,3%) mahasiswa merasa kurang.



Gambar 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin, angkatan dan semester

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Layanan Akademik

No	Keterangan			
1	Reliability (Kehandalan)			
	Kurang	Cukup	Baik	Memuaskan
	4 (1,1%)	26 (7,2%)	288 (80,2%)	41 (11,4%)
2	Responsiveness (Tanggapan)			
	Kurang	Cukup	Baik	Memuaskan
	1 (0,3%)	16 (4,5%)	282 (78,6%)	60 (16,7%)
3	Assurance (Jaminan)			
	Kurang	Cukup	Baik	Memuaskan
	1 (0,3%)	14 (3,9%)	289 (80,5%)	55 (15,3%)
4	Emphaty (empati)			
	Kurang	Cukup	Baik	Memuaskan
	2 (0,6%)	36 (10%)	290 (80,8%)	31 (8,6%)

5	Tangible (wujud)			
	Kurang	Cukup	Baik	Memuaskan
	1 (0,3%)	4 (1,1%)	302 (84,1%)	52 (14,5%)
6	Kepuasan mahasiswa			
	Kurang	Cukup	Baik	Memuaskan
	1 (0,3%)	12 (3,3%)	298 (83%)	48 (13,4%)

Tabel 4. Hubungan variable layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa

Korelasi variabel	Correlation Coefficient	P-Value
Hubungan Reliability (kehandalan) dengan kepuasan	0.525**	0.000
hubungan responsiveness (Tanggapan) dengan kepuasan	0.587**	0.000
Hubungan Assurance (Jaminan) dengan kepuasan	0.608**	0.000
Hubungan Emphaty (empati) dengan kepuasan	0.500**	0.000
Hubungan Tangible (wujud) dengan kepuasan	0.649**	0.000

Berdasarkan hasil olah data yang disajikan pada bagian hubungan *reliability* dengan kepuasan diketahui bahwa nilai p-value sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Maka dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *reliability* (Kehandalan) dengan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan tabel di atas juga diketahui nilai *Correlation Coefficient* sebesar 0.525. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *reliability* dengan kepuasan mahasiswa memiliki tingkat hubungan yang cukup kuat. Selain itu, angka *Correlation Coefficient* juga menunjukkan bahwa hubungan *reliability* dengan kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik perspsi mahasiswa pada dimensi *reliability* pada layanan akademik maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, semakin buruk perspsi mahasiswa pada dimensi *reliability* pada layanan akademik mahasiswa maka semakin rendah pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil olah data yang disajikan pada bagian hubungan *responsiveness* (Tanggapan) dengan kepuasan diketahui bahwa nilai p-value sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Maka dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* (Tanggapan) dengan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan tabel di atas juga diketahui nilai *Correlation Coefficient* sebesar 0.587. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *responsiveness* (Tanggapan) dengan kepuasan mahasiswa memiliki tingkat hubungan yang cukup kuat. Selain itu, angka *Correlation Coefficient* juga menunjukkan bahwa hubungan *responsiveness* (Tanggapan) dengan kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik perspsi tingkat *responsiveness* (Tanggapan) pada layanan akademik mahasiswa maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, semakin buruk perspsi mahasiswa terhadap dimensi *responsiveness* (Tanggapan) pada layanan akademik, maka semakin rendah pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil olah data yang disajikan pada bagian hubungan *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan diketahui bahwa nilai p-value sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Maka dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan tabel di atas juga diketahui nilai

Correlation Coefficient sebesar 0.608. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan mahasiswa memiliki tingkat hubungan yang cukup kuat. Selain itu, angka *Correlation Coefficient* juga menunjukkan bahwa hubungan *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik perspsi tingkat *Assurance* (Jaminan) pada layanan akademik mahasiswa maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, semakin buruk perspsi mahasiswa terhadap dimensi *Assurance* (Jaminan) pada layanan akademik, maka semakin rendah pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil olah data yang disajikan pada bagian hubungan *Emphaty* (empati) dengan kepuasan diketahui bahwa nilai p-value sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Maka dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Emphaty* (empati) dengan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan tabel di atas juga diketahui nilai *Correlation Coefficient* sebesar 0.500. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *Emphaty* (empati) dengan kepuasan mahasiswa memiliki tingkat hubungan yang cukup kuat. Selain itu, angka *Correlation Coefficient* juga menunjukkan bahwa hubungan *Emphaty* (empati) dengan kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik perspsi tingkat *Emphaty* (empati) pada layanan akademik mahasiswa maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, semakin buruk perspsi mahasiswa terhadap dimensi *Emphaty* (empati) pada layanan akademik, maka semakin rendah pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil olah data yang disajikan pada bagian hubungan *Tangible* (wujud) dengan kepuasan diketahui bahwa nilai p-value sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Maka dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Tangible* (wujud) dengan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan tabel di atas juga diketahui nilai *Correlation Coefficient* sebesar 0.649. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *Tangible* (wujud) dengan kepuasan mahasiswa memiliki tingkat hubungan yang cukup kuat. Selain itu, angka *Correlation Coefficient* juga menunjukkan bahwa hubungan *Tangible* (wujud) dengan kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik perspsi tingkat *Tangible* (wujud) pada layanan akademik mahasiswa maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, semakin buruk perspsi mahasiswa terhadap dimensi *Tangible* (wujud) pada layanan akademik, maka semakin rendah pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Banyak penelitian sebelumnya yang menggunakan metode ServQual untuk menilai tingkat kepuasan atas layanan yang diberikan (Permana, Aima, Ariyanto, & Nurmahdi, 2020; Pratama & Asmoro, 2020; Pratiwi, Purwati, Hamzah, & Nyoto, 2022; Sumi & Kabir, 2021; Wydyanto, Hamdan, & Kebangsaan Malaysia, 2020). Beberapa penelitian juga menggabungkan Metode ServQual dengan metode lain untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan (Buditjahjanto, 2020). Metode ServQual sering digunakan untuk mengevaluasi dampak yang timbul terhadap kepuasan pelanggan terhadap faktor-faktor lain seperti peningkatan kinerja pegawai (Leonard, 2018); perilaku pegawai (Jaza Hama Tofiq Bawais, 2020); loyalitas pegawai (Sumi & Kabir, 2021), (Kaya, Behraves, Abubakar, Kaya, & Orús, 2019); dan penggunaan ulang kembali layanan (Ngoc Duy Phuong & Thi Dai g, 2018). Layanan akademik merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu memberikan perhatian yang besar terhadap layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa.

Dimensi reliability

Berdasarkan hasil penelitian, variable *reliability* (kehandalan) dalam layanan akademik memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini Berbeda dengan penelitian (Prahesti, Ruliana, & Subarsa, 2021) yang menemukan bahwa *reliability* dan *assurance* tidak memiliki pengaruh dengan citra perguruan tinggi. Meski berbeda variable dengan penelitian ini, namun citra perguruan tinggi juga dibangun dari kepuasan mahasiswa.

Temuan ini juga tidak sejalan dengan penelitian (Paisal, 2022) yang menyatakan dalam penelitiannya bahwa seluruh dimensi layanan system informasi akademik berhubungan dengan kepuasan mahasiswa, namun dimensi reliability tidak berhubungan dengan kepuasan. Dimensi ini menggambarkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan janji yang telah dibuat dengan tepat, teliti, dan sesuai dengan standar. Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat bermanfaat bagi mahasiswa (Saputra, Ismiyati, & Sholikah, 2021). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Fikri, Wiyani, & Suwandar, 2016; Hidayat, Mulyana, & Effendy, 2018; Mensah & Mensah, 2018; Rinala, Yudana, & Natajaya, 2013) yang menjelaskan bahwa Persepsi yang lebih baik dari mahasiswa terhadap kehandalan berkontribusi secara positif terhadap kepuasan mereka. Ini berarti bahwa semakin mahasiswa menganggap pelayanan tersebut handal, semakin tinggi tingkat kepuasan yang mereka rasakan terhadap pelayanan tersebut. Hal ini sesuai dengan teori SERVQUAL yang dijelaskan oleh (Tjiptono, 2022), yang menyatakan bahwa kehandalan atau reliabilitas berkaitan dengan kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah diberikan sejak awal. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu memberikan perhatian besar pada dimensi reliability dalam hal layanan akademik perguruan tinggi.

Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *responsive* dalam variable layanan akademik berhubungan dengan kepuasan mahasiswa. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Astuti et al., 2014; Mariska & Hati, 2015; Ratnah & Muljadi, 2018) ditemukan bahwa adanya hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan dalam dimensi *responsiveness*, maka tingkat kepuasan mahasiswa juga meningkat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Sasongko, 2013), dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat memiliki nilai yang sangat penting bagi pelanggan. Layanan yang tanggap akan mendapatkan penghargaan dari mahasiswa. Hal ini berkaitan dengan tingkat kebutuhan layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Adakalanya mahasiswa membutuhkan layanan yang cepat dan tepat, sehingga membutuhkan tanggapan yang cepat pula dari pelayanan akademik. Oleh karena itu, ketanggapan ini akan membawa mahasiswa pada rasa dihargai, yang pada akhirnya menciptakan rasa kepuasan dalam diri mereka.

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi jaminan (*Assurance*) memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan mahasiswa. Dimensi *Assurance* (Jaminan) berhubungan dengan kemampuan pemberi layanan untuk menjamin kepatuhan terhadap waktu, legalitas, dan jaminan mendapatkan fasilitas. Dimensi ini erat kaitannya dengan kejelasan layanan yang diberikan. Layanan yang jelas, baik dari segi waktu, alur dan lain sebagainya akan membawa ketenangan dan kepuasan terhadap pelanggan. Temuan ini sejalan dengan Teori (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) menyatakan bahwa dimensi *assurance* berkaitan dengan pemahaman dan kesopanan pemberi layanan, serta kemampuan mereka dalam membangun rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pada pelanggan. Temuan ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Marlius, Keuangan, Padang, & Barat, 2018), dan (Rusdin, 2018) Rusdin (2017), yang menunjukkan bahwa dimensi *assurance* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada website akademik STIE. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian (Hendri & Robyardi, 2019) dan (Mulyawan & Rinawati, 2016), yang menyatakan bahwa kepastian (*assurance*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung. Menurut (Rahareng & Relawan, 2017), perguruan tinggi diharapkan berupaya untuk mengelola sistem mutu layanan dan administrasi guna menciptakan sistem layanan dan administrasi yang transparan dan tepat waktu.

Dimensi Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *emphaty* berhubungan dengan kepuasan mahasiswa. Empati adalah sikap perhatian yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan terhadap mahasiswa. Mereka menunjukkan kesediaan untuk memprioritaskan kepentingan mahasiswa, bersikap ramah, sopan, dan santun saat memberikan layanan (Saputra et al., 2021). Temuan penelitian ini didukung oleh Teori (Parasuraman et al., 1988) yang mengartikan empati sebagai bentuk perhatian personal yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya. Temuan serupa juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Yuliawan, 2017), di mana pelayanan empati memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Airlangga. Oleh karena itu, pelayanan akademik mahasiswa terutama yang berkaitan dengan dimensi *emphaty* ini perlu dijaga dan terus ditingkatkan, sehingga mahasiswa akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dimensi berwujud (*Tangible*)

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *tabgibel* ini memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa. Sesuai dengan pendapat (Parasuraman et al., 1988), dimensi berwujud (*tangible*) mencakup fasilitas fisik, peralatan, dan perlengkapan yang digunakan, serta penampilan petugas sebagai bukti konkret yang disediakan oleh penyedia layanan. Selain itu, keadaan lingkungan sekitar juga memberikan kesan yang dapat diandalkan. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian lain seperti penelitian (Ratnah & Muljadi, 2018) yang menyatakan bahwa dimensi *tangibel* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menurut (Saputra et al., 2021) Dimensi *tangible* ditentukan oleh beberapa indikator, yang meliputi penampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik, kualitas sarana dan tempat pelayanan yang nyaman dan memadai, serta kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada para mahasiswa

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diketahui bahwa pertama layanan akademik yang terdiri dari lima dimensi yaitu Reliability, responsiveness, assurance, *emphaty* dan *tangibel* berhubungan erat dengan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini memiliki beberapa implikasi dari perspektif teoritis. Pertama, hasil penelitian ini berkontribusi pada penelitian empiris yang lebih lanjut tentang pentingnya pemahaman terhadap layanan akademik. Implementasi Teori SERVQUAL dalam layanan akademik memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan implikasi yang berharga bagi penyedia layanan akademik, khususnya institusi pendidikan tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan akademik mempengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi institusi pendidikan tinggi untuk fokus pada peningkatan strategi kualitas layanan mereka.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dimana responden penelitian hanya mahasiswa prodi PGSD, sehingga tidak mungkin untuk digeneralisasikan untuk seluruh lembaga pendidikan tinggi. Selain itu, fokus penelitian hanya pada dimensi layanan akademik tanpa mengeksplor lebih dalam terkait dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi layanan akademik. Penelitian selanjutnya dapat melakukan keterbatasan tersebut dimana eksplorasi terkait faktor-faktor yang memengaruhi layanan akademik harus diperdalam, terutama penelitian yang dilakukan dengan wawancara mendalam kepada mahasiswa..

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, A. B., Romey, R., Mangungsong, D., Dwi, W., Kementerian, P., Politeknik, K., ... Wicara, J. T. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta. *Interest : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 3(2). Retrieved from <http://jurnal.poltekkes-solo.ac.id/index.php/Int/article/view/98>
- Briyantoro, M., Surya Nugraha Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek, A., & Trenggalek, K. (2023). Analisis Pengaruh Fasilitas Kampus dan Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek. *CEMERLANG : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 3(1), 131–140. <https://doi.org/10.55606/CEMERLANG.V3I1.710>
- Buditjahjanto, I. G. P. A. (2020). Customer Satisfaction Analysis Based On SERVQUAL Method to Determine Service Level of Academic Information Systems on Higher Education. *Khazanah Informatika : Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 6(2). <https://doi.org/10.23917/KHIF.V6I2.10690>
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1). <https://doi.org/10.26905/JBM.V3I1.80>
- Hendri, E., & Robyardi, E. (2019). Kajian Empiris Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada UPT Perpustakaan Universitas PGRI Palembang). *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 15(4), 1–13. <https://doi.org/10.31851/JMWE.V15I4.3049>
- Hidayat, L., Mulyana, M., & Effendy, M. (2018). Membangun Kepuasan Mahasiswa Pengguna Laboratorium Komputer. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 1(2), 93–101. <https://doi.org/10.36339/JASPT.V1I2.87>
- Jaza Hama Tofiq Bawais, M. S. A. E. (2020). The Impact of Service Quality on Student and Academic Staff Satisfaction within Higher Education Institutions: A Case Study of Sulaimani City in Northern Iraq. *International Journal of Early Childhood Special Education (INT-JECSE)*, Volume 29(Issue 5), 440-. <https://doi.org/10.24205/03276716.2020.1042>
- Kaya, B., Behraves, E., Abubakar, A. M., Kaya, O. S., & Orús, C. (2019). The Moderating Role of Website Familiarity in the Relationships Between e-Service Quality, e-Satisfaction and e-Loyalty. <https://doi.org/10.1080/15332861.2019.1668658>, 18(4), 369–394. <https://doi.org/10.1080/15332861.2019.1668658>
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4). <https://doi.org/10.31851/JMWE.V13I4.2701>
- Leonnard. (2018). The performance of servqual to measure service quality in private university. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 11(1), 16–21. <https://doi.org/10.7160/ERIESJ.2018.110103>
- Mariska, L., & Hati, S. W. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Matam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 1–9.
- Marlius, D., Keuangan, A., Padang, P., & Barat, S. (2018). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan website akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada STIE KBP. *Jurnal Ipteks Terapan*, 12(2), 116–128. <https://doi.org/10.22216/jit.2018.v12i2.633>
- Mensah, I., & Mensah, R. D. (2018). Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intention in Restaurants on University of Cape Coast Campus. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 4(1), 27–36. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.1247542>
- Mulyawan, A., & Rinawati, R. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap

- Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya pada Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer di Kota Bandung). *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 10(2), 119–131. Retrieved from <https://www.neliti.com/publications/163027/>
- Ngoc Duy Phuong, N., & Thi Dai g, T. (2018). Repurchase Intention: The Effect of Service Quality, System Quality, Information Quality, and Customer Satisfaction as Mediating Role: A PLS Approach of M-Commerce Ride Hailing Service in Vietnam. *Marketing and Branding Research*, 5(2), 78–91. <https://doi.org/10.33844/mbr.2018.60463>
- Novriavani, N., Winario, M., & Zakir, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa angkatan 2018-2021 di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. *SHARING: JOURNAL OF ISLAMIC ECONOMICS, MANAGEMENT AND BUSINESS*, 1(1), 29–43. Retrieved from <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/sharing/article/view/11014>
- Paisal, M. (2022). *Analisis kualitas layanan sistem informasi akademik menggunakan metode SERVQUAL*. UIN RADEN FATAH PALEMBANG.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Permana, A., Aima, M. H., Ariyanto, E., & Nurmahdi, A. (2020). The Effect Of Academic Service Quality On Satisfaction And Loyalty Of Students University. *Jurnal Ecodemica : Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 230–241. <https://doi.org/10.31294/JECO.V4I2.7979>
- Prahesti, R. T., Ruliana, P., & Subarsa, K. Y. (2021). Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(1), 234–244. Retrieved from <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/1261>
- Pratama, F. D., & Asmoro, E. I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (studi kasus di Fakultas Teknik Prodi Teknik Industri UNISBANK Semarang). *Dinamika Teknik Industri*, XIII(1). Retrieved from <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/ft1/article/view/7765>
- Pratiwi, N. J., Purwati, A. A., Hamzah, M. L., & Nyoto, N. (2022). The Effect Of Service Quality And Academic Information Systems Quality On Student's Satisfaction. *International Journal of Economics Development Research (IJEDR)*, 3(1), 51–70. <https://doi.org/10.37385/IJEDR.V3I1.400>
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas dalam Perpektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(2), 125–133. <https://doi.org/10.24198/ADBISPRENEUR.V2I2.13164>
- Ratnah, R., & Muljadi, M. (2018). Pengaruh tangible dan responsiveness terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada layanan SAMSAT keliling Balaraja Kabupaten Tangerang Banten. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 6(1), 37–46. <https://doi.org/10.26486/JPSB.V6I1.419>
- Ratnaningrum, L. P. R. A. (2023). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer Indonesia. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1), 279–299. <https://doi.org/10.53363/BUSS.V3I1.124>
- Ridhwan, M., Ghani, N. A., & Andini, M. R. (2018). Pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa: studi kasus Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Teungku Dirundeng Meulaboh. *Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi Dan Perbankan (JESKaPe)*, 2(2), 47–58.
- Rinala, I. N., Yudana, I. M., & Natajaya, I. N. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 4(1), 1–12.

- <https://doi.org/10.23887/JAPI.V4I1.916>
- Rusdin, R. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pemustaka di UPT perpustakaan Universitas Tadulako. *Katalogis*, 5(11). Retrieved from <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/9760>
- Saputra, U. R., Ismiyati, I., & Sholikah, M. (2021). Implementasi teori SERVQUAL pada layanan akademik satu pintu. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 63–89. <https://doi.org/10.21831/EFISIENSI.V18I1.32580>
- Sasongko, F. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(2), 1–7. Retrieved from <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/519>
- Sujianto, Mujiono, Suardika, I. B., & Indriani, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik tentang Kepuasan Mahasiswa. *JURNAL FLYWHEEL*, 14(1), 29–33. <https://doi.org/10.36040/FLYWHEEL.V14I1.6523>
- Sumi, R. S., & Kabir, G. (2021). *Satisfaction of E-Learners with Electronic Learning Service Quality Using the SERVQUAL Model*. <https://doi.org/10.3390/joitmc7040227>
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Woodall, T., Hiller, A., & Resnick, S. (2014). Making sense of higher education: students as consumers and the value of the university experience. *Studies in Higher Education*, 39(1), 48–67. <https://doi.org/10.1080/03075079.2011.648373>
- Wydyanto, W., Hamdan, H., & Kebangsaan Malaysia, U. (2020). The role of service quality on consumer satisfaction. *Dinasti International Journal of Management Science*, 1(4), 585–597. <https://doi.org/10.31933/DIJMS.V1I4.197>
- Yuliawan, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2), 126–134. <https://doi.org/10.26533/EKSIS.V12I2.102>
- Yuniarti, Y. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa program ekstensi fakultas ekonomi universitas jambi. *Trikonomika*, 13(1), 49–61. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/trikononika.v13i1.484>