

# Analisis Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa

Mutmainah<sup>1)\*</sup>, Miswan Gumanti<sup>2)</sup>, Yolla Zelika Desastra<sup>3)</sup>, Evi Novitasari<sup>4)</sup>

<sup>1)</sup>*Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa Tulang Bawang Barat*

<sup>2,3,4)</sup>*Institut Bakti Nusantara Lampung*

<sup>1)</sup>[mutmainah1039@gmail.com](mailto:mutmainah1039@gmail.com) <sup>4)</sup>[evinovitasariibn@gmail.com](mailto:evinovitasariibn@gmail.com)

---

## Jejak Artikel:

Unggah 5 Februari 2024;  
Revisi 6 Februari 2024;  
Diterima 8 Februari 2024;  
Tersedia online 10 Februari 2024

---

## Keywords:

*Kualitas Layanan  
Akademik  
Perguruan Tinggi  
Kepuasan Mahasiswa*

## Abstrak

Pertambahan kapasitas jumlah mahasiswa dari tahun ke tahun pada perguruan tinggi dapat memicu permasalahan yang dinamis khususnya pada layanan akademik, sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan prima yang diberikan. Faktor kepuasan menjadi hal yang penting pada lembaga pendidikan perguruan tinggi, kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa berpengaruh penting pada pola perilaku. Sebuah perguruan tinggi yang memberikan *satisfaction excellent* pada akhirnya mahasiswa akan memberikan referensi kepada orang lain yang dapat memberi dampak positif kepada perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa. Metode penelitian kuantitatif dengan sampel penelitian yaitu mahasiswa STES tahun akademik 2020 sampai dengan 2023. Pengambilan sampel menggunakan metode Slovin diperoleh total sampel adalah 83 responden. Data pada penelitian menggunakan kuisioner dengan analisis teknik analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa STES Tunas Palapa secara bersama membuktikan hubungan erat dan dibuktikan bahwa dengan ini secara simultan terdapat pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa STES Tunas Palapa.

---

## I. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan sebuah lembaga yang bergerak pada bidang jasa, hal ini mengharuskan perguruan tinggi dapat memenuhi kepuasan serta kebutuhan dari mahasiswanya. Pada faktor lain, munculnya berbagai perguruan tinggi baru serta pertumbuhan yang semakin pesat menjadikan persaingan antar perguruan tinggi menjadi sangat ketat, perguruan tinggi harus mampu menciptakan kualitas unggul dengan cara terus meningkatkan mutu lebih baik. Pelayanan akademik adalah layanan yang diberikan oleh staf akademik kepada mahasiswa dengan standar tertentu untuk memastikan terlaksananya layanan dengan baik. Perguruan tinggi menggunakan layanan unggulan sendiri agar dapat mencapai standar perguruan tinggi yang baik (Noerhartati et al., 2020). Definisi pelayanan prima adalah merencanakan, mengatur, menjalankan, dan mengontrol proses pelayanan dengan standar yang tinggi untuk memenuhi kepuasan pelanggan sehingga tujuan dapat tercapai (Rahma & Khoris, 2023).

Sebagaimana dinyatakan oleh (Sugiarto, 2017), pelayanan adalah upaya maksimal yang dilakukan oleh petugas pelayanan dari sebuah lembaga akademik untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga mereka dapat merasa puas. Kualitas layanan dapat dianggap baik dan memuaskan jika diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak memenuhi harapan, kualitas layanan dianggap buruk. Menurut Philip Kotler, ada lima elemen dalam kualitas layanan yang dapat dijelaskan sebagai berikut: a) Keyakinan atau keandalan dalam kemampuan untuk menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan dapat dipercaya. b) Responsiveness (daya tanggap) adalah kemampuan untuk memberikan bantuan dan layanan kepada pelanggan dengan cepat atau responsif. c) Keyakinan dalam kemampuan staf untuk menciptakan kepercayaan. d) Empati merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk menunjukkan peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. e) Berwujud (tangibles) mencakup penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi (Supranto: 2011). Kualitas layanan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam berbagai dimensi. Kualitas layanan harus

\* Corresponding author

dinilai dari sudut pandang pelanggan, bukan dari sudut pandang perusahaan. Penilaian positif dari konsumen terhadap pelayanan dianggap baik ketika pelayanan tersebut memenuhi ekspektasi mereka, namun sebaliknya jika tidak memenuhi ekspektasi, pelayanan akan dianggap buruk (Kotler, 2005). Faktor kepuasan menjadi hal yang penting dalam organisasi pendidikan perguruan tinggi, kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa tentu akan berpengaruh pada pola perilaku, jika sebuah perguruan tinggi memberikan rasa puas maka hal tersebut dapat memicu mahasiswa untuk memberikan referensi kepada orang lain yang dapat memberi dampak positif kepada perguruan tinggi, sebaliknya jika mahasiswa tidak merasa puas maka ia akan menceritakan ketidakpuasan atau pengalaman buruknya kepada orang lain yang dapat memberikan dampak negative pada perguruan tinggi. “Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap suatu produk jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya (Kotler, 2005).

Mahasiswa merupakan pelanggan dalam perguruan tinggi, pengorbanan yang dikeluarkan oleh mahasiswa berupa uang untuk membayar segala biaya pendidikan dan waktu yang dihabiskan harus diimbangi dengan terpenuhinya rasa kepuasan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Menurut Oliver kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Pentingnya kepuasan pengguna jasa pendidikan bagi perkembangan perguruan tinggi tidak bias diabaikan. Kepuasan untuk mahasiswa sangat penting karena sebagai pengguna jasa utama bagi keberlangsungan hidup sebuah perguruan tinggi. Ini disebabkan oleh fakta bahwa kepuasan mahasiswa akan memengaruhi seberapa setia mereka terhadap perguruan tinggi. Seorang pengguna layanan (mahasiswa) yang setia akan menjadi aset berharga bagi perguruan tinggi, karena mereka akan dengan senang hati mempromosikan perguruan tinggi mereka pada orang lain, memberikan umpan balik yang positif, mengurangi pengaruh pesaing dari institusi sejenis, serta meningkatkan citra positif dari institusi tersebut (Ade Galang Saputra & Suwanti, 2022; Citrawati & Khuzaini, 2021; Damayanti et al., 2019; Indrasari, 2019b; Kotler, 2005; Palupi & Suhermin, 2022). Mengungkapkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakannya dengan harapannya. Menurut (Febriantora & Fuadati, 2020; Sausan et al., 2021), kepuasan adalah respons emosional terhadap penilaian terhadap pengalaman mengkonsumsi sebuah produk atau jasa.

Kepuasan pelanggan memiliki banyak keuntungan, termasuk membangun hubungan yang kuat antara perusahaan dan pelanggan, mendorong loyalitas pelanggan, menciptakan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan, meningkatkan reputasi perusahaan di mata pelanggan, dan dapat meningkatkan keuntungan perusahaan (Karolus Putra Setiadi & Manafe, 2021). Secara keseluruhan, penilaian kepuasan pelanggan sebanding dengan penilaian kualitas layanan atau produk akhir; yang terakhir ditentukan oleh seberapa baik persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima (*perceived service*) dibandingkan dengan layanan yang sebenarnya diharapkan (*expected performance*). Singkatnya, kualitas dapat dijelaskan sebagai seberapa besar perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima (Arianto Nurmin, 2003; Haque & G., 2020; Putra & Wimba, 2021).

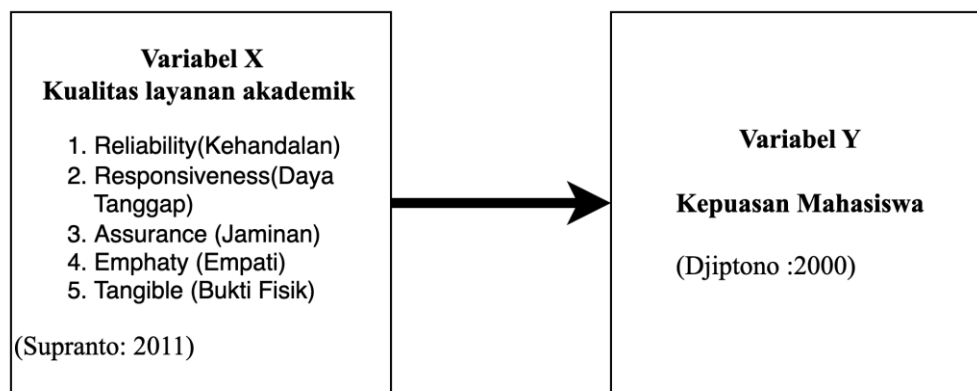
Perguruan tinggi harus dapat mengenali setiap mahasiswa beserta kebutuhannya agar dapat menciptakan kepuasan yang baik. Sebagai sebuah perusahaan layanan, manajemen dan sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam pengelolaan sebuah perguruan tinggi. Agar dapat menghasilkan kualitas yang baik, sebuah perguruan tinggi harus juga meningkatkan kualitas kinerja semua sumber daya manusia yang ada di dalam perguruan tinggi negeri (PTN) itu sendiri. Penanggung jawab utama manajemen adalah rektor yang tentu saja perlu didukung oleh pejabat struktural, mulai dari tingkat wakil rektor sampai dekan dan ketua program study serta seluruh staf yang ada di PTN.

Perlu mendapat perhatian beberapa hal tentang perguruan tinggi sebagai penyedia jasa. Karakteristik jasa perguruan tinggi mencakup hal-hal berikut: 1) Perguruan tinggi termasuk dalam kategori jasa murni, di mana pelayanan yang diberikan didukung oleh fasilitas atau sarana pendukung. Contoh: ruang kelas, kursi, meja, buku-buku, dan lain-lain. 2) Jasa yang diberikan memerlukan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), yang dalam hal ini menjadi pelanggan yang datang ke lembaga pendidikan untuk mendapatkan layanan yang diinginkan (meskipun ada juga yang menawarkan program universitas terbuka, kuliah jarak jauh, dan sebagainya). 3) Orang yang menerima layanan tersebut adalah orang, jadi ini merupakan pemberian layanan yang berbasis orang atau yang biasa disebut sebagai sistem kontak tinggi dalam layanan, yaitu hubungan antara pemberi layanan dengan pelanggan tinggi. - Pelanggan dan pemasok layanan terus berkomunikasi selama proses pemberian layanan berlangsung. Untuk menggunakan layanan, pelanggan harus terlibat dalam sistem layanan tersebut. 4) Hubungan dengan pelanggan didasarkan pada keanggotaan, di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tertentu. Pemberian jasa sistematis dan teratur dilakukan sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan.

Pendidikan merupakan ujung tombak kemajuan suatu negara. Peningkatan taraf hidup bangsa akan bersumber dari pendidikan. Pemerintah terus berupaya untuk memprioritaskan pembangunan sektor pendidikan, khususnya mutu pendidikan untuk menciptakan sumber daya manusia yang produktif dan berkualitas. Fungsi utama lembaga pendidikan adalah menghasilkan lulusan yang tidak hanya dalam jumlah besar tetapi juga bermutu dan berdisiplin

tinggi, mampu menjadi manusia yang dinamis, inovatif, mempunyai motivasi dan motivasi dalam upaya pengembangan serta melatih tenaga-tenaga terampil yang bermutu untuk berbagai jenis dan tingkatan. . mengkhhususkan. Berkaitan dengan hal tersebut, pelayanan terhadap masyarakat khususnya mahasiswa harus ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya. Pelayanan akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah Tunas Palapa merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan yang dilaksanakan. Kegiatan akademik merupakan suatu hal yang memerlukan perhatian seluruh peserta dalam proses pengembangan STES Tunas Palapa. Pelayanan akademik erat kaitannya dengan aspek kualitas pelayanan, sehingga mahasiswa yang dilayani merasa puas dan pada akhirnya loyal terhadap institusi atau organisasinya. Loyalitas siswa yang tinggi tidak dapat dicapai secara langsung dengan hanya memberikan layanan pembelajaran yang berkualitas, namun kepuasan siswa juga perlu dievaluasi.

Pelayanan akademik merupakan kegiatan yang diberikan kepada mahasiswa untuk mendapatkan bantuan. Ini mencakup layanan yang diberikan untuk berbagai pemangku kepentingan termasuk staf, mahasiswa, sponsor dan lain-lain. Ini mengawasi dan mendukung proses pendaftaran, seleksi, dan penerimaan siswa. Hal ini juga melibatkan semua kegiatan yang mendukung upaya akademik, terlibat dalam kegiatan seputar penelitian, inovasi, pembelajaran dan pengajaran serta bidang-bidang yang berkaitan dengan pengalaman siswa. Ini termasuk perpustakaan dan layanan dukungan siswa lainnya (Rachmawati & Ramayanti, 2016; Yuningsih et al., 2022). Jancey dan Burns meneliti ekspektasi mahasiswa terhadap nilai konten akademis, operasional universitas, dan hubungan industri. Terungkap bahwa kualitas program akademik, layanan universitas, dan hubungan industri berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. (Ade Galang Saputra & Suwarti, 2022; Indrasari, 2019a) menekankan bahwa baik layanan akademik maupun layanan non-akademik mempengaruhi loyalitas siswa dan berkontribusi signifikan terhadap pengalaman siswa. Osmanet al. (2018) menekankan bahwa pengalaman siswa dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas program. Al-Alak dan Alnaser (2012) menambahkan bahwa bimbingan dan layanan pendukung lainnya serta kegiatan ekstra kurikulum lainnya menentukan kepuasan siswa. Di sisi lain, F(Febriantora & Fuadati, 2020; Hasanah & Dewi, 2023; Karolus Putra Setiadi & Manafe, 2021; Pramaisela & Wahyuati, 2022; Sausan et al., 2021) menemukan bahwa layanan non-akademik lebih mengarah pada kepuasan dan lebih berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa dibandingkan layanan akademik. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan berkaitan dengan kenyataan bahwa kepuasan pelanggan dapat mengarah pada kualitas pelayanan. Salah satu hubungan yang dapat diterima secara luas adalah kepuasan membantu pelanggan mempertimbangkan kembali persepsi mereka terhadap kualitas layanan (Tjiptono, n.d.). Hasil penelitian sebelumnya juga memperkuat penelitian ini, dilakukan oleh menguji kepuasan Mahasiswa FKIP UNS Terhadap Kualitas Pelayanan Manajemen Akademi dengan menggunakan pengujian hipotesis berganda regresi linier diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan hipotesis berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

### Hipotesis

*Ha : Kualitas Layanan akademik berpengaruh signifikan kepada kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah prodi Ekonomi Syariah Tunas Palapa.*

## II. METODE

Metode penelitian yang dipakai dalam riset ini merupakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang melibatkan penggunaan pengukuran, perhitungan, rumus, dan data numerik yang pasti dalam berbagai aspek penelitian, proses, hipotesis, analisis, dan kesimpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah

mahasiswa/i Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah prodi Ekonomi Syariah jenjang S1 dimulai dari angkatan 2020 sampai 2023 dengan jumlah mahasiswa 500 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yang merupakan metode nonprobabilitas di mana semua elemen populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel. Dalam menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan secara keseluruhan, peneliti menggunakan rumus Slovin sehingga didapat jumlah sampel sebesar 83 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua tahap, yaitu: angket dan tinjauan pustaka. Bentuk angket merupakan teknik pengumpulan data yang diawali dengan mengajukan pertanyaan tertulis kepada responden. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner pada penelitian ini bersifat tertutup. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan 4 pilihan jawaban berdasarkan skala dengan menggunakan skala likert diantaranya (Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, Tidak Setuju). Sedangkan penelitian kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca dan mencatat berbagai bahan referensi seperti buku, majalah, jurnal, artikel, dan lain-lain. (Internet) terkait dengan penelitian terkini. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Indikator Variabel Kualitas Layanan Akademik**

<b>Kualitas Layanan Akademik (X)</b>
<p><b>1. Atribut bukti langsung (<i>tangibles</i>) X1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Staff akademik berpenampilan rapi, dan sopan.</li> <li>b. Ruang administrasi layanan akademik tertata rapi, dan bersih.</li> <li>c. Tersedia pendingin ruangan, kursi, meja, dan Wifi diruangan administrasi layanan akademik.</li> <li>d. Tersedia tempat untuk memberitahu informasi penting mengenai layanan akademik (<i>mading</i>).</li> </ul>
<p><b>2. Atribut keandalan (<i>realibility</i>) X2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan akademik.</li> <li>b. Komunikasi antara mahasiswa dan staf akademik pada saat melakukan pelayanan berjalan dengan baik dan tidak ada kendala.</li> <li>c. Tersedianya pelayanan online yang dapat memberikan kemudahan pelayanan akademik.</li> <li>d. Staf akademik mampu memberikan arahan serta solusi dari permasalahan mahasiswa mengenai pengaturaa akademik.</li> </ul>
<p><b>3. Atribut daya tanggap (<i>responsiveness</i>) X3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kemudahan dalam menghubungi staf akademik ketika mahasiswa membutuhkan.</li> <li>b. Pengarahan yang diberikan dilakukan dengan baik.</li> <li>c. Informasi yang diberikan oleh staf akademik selalu jelas dan dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa.</li> <li>d. Kecepatan dalam menindak masalah mahasiswa yang terkait dengan bidang akademik.</li> </ul>
<p><b>4. Atribut jaminan (<i>assurance</i>) X4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap layanan yang dibutuhkan mahasiswa selalu terpenuhi.</li> <li>b. Staf akademik memiliki kompetensi dan professional dalam melayani kebutuhan mahasiswa.</li> <li>c. Staf akademik mampu menjaga kerahasiaan masalah yang dialami mahasiswa.</li> <li>d. Permasalahan mahasiswa dapat ditangani dengan baik.</li> </ul>
<p><b>5. Atribut empati (<i>emphaty</i>) X5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keramahan staf akademik dalam membantu mahasiswa.</li> <li>b. Kepedulian staf akademik dalam menangani masalah mahasiswa.</li> <li>c. Sikap adil dalam memberikan pelayanan kepada semua mahasiswa.</li> <li>d. Kesadaran staf akademik dalam memahami mahasiswa yang mengalami masalah dibidang akademik.</li> </ul>

Pada Tabel 1 menunjukkan indikator untuk Kualitas pelayanan Akademik. Pada penelitian ini yaitu menggunakan Atribut Bukti langsung, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, dan Empati. Pada kuisisioner penelitian kelima ukuran ini diberikan untuk dinilai oleh responden.

**Tabel 2. Indikator Variabel Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan Mahasiswa (Y)	
a.	Sekolah tinggi memberikan pelayanan/bantuan asuransi bagi mahasiswa yang sakit.
b.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih.
c.	Fasilitas Ibadah yang dapat di pergunakan oleh seluruh Mahasiswa
d.	Interaksi mahasiswa dan dosen dalam proses belajar mengajar yang baik.
e.	Interaksi mahasiswa dan dosen baik secara formal dan nonformal
f.	Sekolah tinggi memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa.

Pada Tabel 2 merupakan Indikator Kepuasan Mahasiswa yang diukur oleh beberapa pengukuran. Pengukuran tersebut merupakan standar yang digunakan dalam mengukur kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik. Metode Analisis menggunakan uji regresi linier sederhana yang digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari indikator kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa program study Ekonomi Syariah angkatan 2020 sampai dengan 2023.

### III. HASIL

Penelitian ini memberikan bukti mengenai pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa STES Tunas Palapa. Hasil penelitian ditunjukkan pada beberapa tabel berikut:

**Tabel 3. Uji Hipotesis**

Model summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Error of the estimate	R Square	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.835a	.697	.681	.385334	.697	43.244	5	94	.000

Sumber: Data Output Spss diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji pada Tabel 3, *Adjusted R Square* yang dihasilkan dari analisis regresi adalah 0,681. Ini memiliki arti bahwa variabel kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh sebesar 68,1% terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara 31,9% yang tersisa dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diselidiki dalam penelitian ini. Pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan nilai signifikansi variabel yang secara simultan lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima.

**Tabel 4. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Sub Variabel	R	R Square	Adjusted R Square	Sig.
<i>Tangible</i>	0.790	0.630	0.627	0.001
<i>Reliability</i>	0.794	0.631	0.629	0.002
<i>Responsiveness</i>	0.779	0.607	0.603	0.048
<i>Assurance</i>	0.708	0.501	0.496	0.018
<i>Empathy</i>	0.708	0.501	0.496	0.018

Sumber: Data Output SPSS diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4. diketahui nilai sig. sub-variabel *tangible* sebesar 0,001, *reliability* 0,002 *responsiveness* sebesar 0,048 *assurance* sebesar 0,018, dan *emphaty* sebesar 0,018, yang artinya ke-lima sub-variable X tersebut memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari pada 0.05. Hal ini menjelaskan bahwa sub-variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menjelaskan bahwa pada sub variabel *tangible* (X1) yaitu Staff akademik berpenampilan rapi, dansopan, ruang administrasi layanan akademik tertata rapi, dan bersih, ersedia pendingin ruangan, kursi, meja, dan Wifi di ruangan administrasi layanan akademik serta

tersedia tempat untuk memberi tahu informasi penting mengenai layanan akademik (mading) dapat dirasakan baik oleh mahasiswa. Sub variabel *reliability* (X2) yaitu kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan akademik, komunikasi antara mahasiswa dan staf, tersedianya pelayanan online yang dapat memberikan kemudahan serta staf akademik mampu memberikan arahan serta solusi dari permasalahan mahasiswa mengenai pengaturan akademik dapat dirasakan dengan baik oleh mahasiswa. Sub variabel *responsiveness* (X3) yaitu kemudahan dalam menghubungi staf akademik ketika mahasiswa membutuhkan, pengarahan, informasi, serta kecepatan dalam menindak masalah mahasiswa yang terkait dengan bidang akademik dapat dirasakan dengan baik oleh mahasiswa. Sub variabel *assurance* (X4) yaitu setiap layanan yang dibutuhkan mahasiswa selalu terpenuhi profesional, dapat menjaga rahasia mahasiswa serta permasalahan mahasiswa dapat ditangani dengan baik dan dirasakan dengan baik oleh mahasiswa.

Sub variabel *emphaty* (X5) yaitu keramahan staf akademik dalam membantu mahasiswa, kepedulian, sikap adil serta kesadaran staf akademik dalam memahami mahasiswa yang mengalami masalah dibidang akademik dapat dirasakan dengan baik oleh mahasiswa. Dengan demikian ke-limavariabel X ini dinilai baik oleh mahasiswa yang artinya mahasiswa merasa puas oleh pelayanan akademik STES Tunas Palapa. Hasil penelitian mengenai dampak kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa STES Tunas Palapa menunjukkan bahwa secara bersamaan ada dampak kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa STES Tunas Palapa dengan signifikansi 0,000 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,681, sehingga dapat disimpulkan bahwa kontribusinya adalah sebesar 68,1%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara bersamaan kualitas layanan akademik memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa.

### **Pembahasan**

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dipahami bahwa hasil penelitian ini dapat membuktikan dan memperkuat teori-teori dan temuan penelitian sebelumnya. Hasil penelitian ini konsisten dengan Wahyuningsih (2013) mendokumentasikan hasil pengujian kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik dan menghasilkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

Studi ini juga menegaskan argumentasi yang dikemukakan oleh Amaoka et al (2023) yang mendasari teori ekspektasi. Pertama, hasil pengujian membuktikan bahwa evaluasi mahasiswa terhadap layanan akademik, layanan administrasi, dan bukti fisik yang diberikan oleh institusi pendidikan tinggi berpengaruh terhadap kepuasan mereka. Kedua, mahasiswa memiliki standar yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga mereka mengharapkan tingkat layanan akademik, layanan administrasi, dan bukti fisik tertentu yang ditawarkan oleh institusi. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan pelayanan administrasi selaras dengan pelayanan akademik dan administrasi yang diterimanya. Penelitian ini berkontribusi pada literatur tentang kualitas layanan di institusi pendidikan tinggi karena hasilnya dapat membantu meningkatkan penyampaian layanan klien yang efektif dan bagaimana hubungannya dengan kepuasan mahasiswa di institusi pembelajaran lanjutan.

## **IV. KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bukti empiris mengenai dampak kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa STES Tunas Palapa. Hasil studi menunjukkan bahwa secara bersamaan, kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STES Tunas Palapa secara signifikan. Hal ini juga memberikan bukti bahwa kontribusi dari kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 68 %. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara bersamaan, kualitas layanan akademik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa. Hasil uji parsial juga memberikan bukti bahwa memiliki pengaruh signifikan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Ini menunjukkan bahwa indikator konkret, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati berdampak secara signifikan pada kepuasan mahasiswa STES Tunas Palapa. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan pelayanan administrasi selaras dengan pelayanan akademik dan administrasi yang diterimanya. Keterbatasan penelitian ini adalah masih memiliki ukuran yang terbatas dalam pengukuran layanan akademik. Bagi PT yang telah memiliki indikator pelayanan yang kompleks bagi mahasiswa dapat menambahkan pada penelitian selanjutnya. Kontribusi penelitian ini adalah untuk memberikan perbaikan yang berkelanjutan (*continous improvment*) pada layanan akademik pada Perguruan Tinggi Swasta agar dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi mahasiswa dan civitas akademika.

## REFERENSI

- Ade Galang Saputra, & Suwarti, S. (2022). Peran Peningkatan Pelayanan Pramusaji Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(3), 12–19. <https://doi.org/10.55606/jimek.v1i3.49>
- Arianto Nurmin. (2003). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan*. 21(8), 24–30.
- Citrawati, E., & Khuzaini. (2021). PENGARUH KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(3).
- Damayanti, R., Agustina, H., & Afriyadi, C. (2019). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan RS. Islam Khadijah Palembang*. 2, 75–86.
- Febriantora, Moh. A. H. A., & Fuadati, S. R. (2020). Pengaruh Motivasi, Insentif dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Driver Ojek Online. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9(9), 1–15.
- Haque, M., & G. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 21(1), 31–38. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v21i1.476>
- Hasanah, F., & Dewi, A. F. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Riset & Jurnal Akuntansi*, 1(5), 1333–1348.
- Indrasari, M. (2019a). *pemasaran & kepuasan pelanggan* (pertama). unitomo press.
- Indrasari, M. (2019b). PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan - - Google Books. In *Unitomo Press*.
- Karolus Putra Setiadi, & Manafe, L. A. (2021). Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Pt Etos Suryanusa. *Kalianda Halok Gagas*, 4(1), 22–33. <https://doi.org/10.52655/khg.v4i1.7>
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran (Edisi 11)*. PT. Indeks.
- Noerhartati, S., Y., M., Karwanto, J., & C., M. (2020). Exploring the Intentions of Social Entrepreneurship: An Empirical Study University Student in Indonesia. *Opción*, 21, 2899–2921.
- Palupi, D. P. R., & Suhermin. (2022). PENGARUH BUDAYA, KOMPETENSI, KOMITMEN, KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PRIMA AMERTHA NUSANTARA. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 11(9).
- Pramaisela, R. B. D., & Wahyuati, A. (2022). PENGARUH PENGEMBANGAN KARIER, KEPUASAN KERJA, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 11(12).
- Putra, I. M. B. P., & Wimba, I. G. A. (2021). Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pizza Hut Cabang Gatot Subroto Denpasar. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(2), 744–756.
- Rachmawati, N. A., & Ramayanti, R. (2016). Manfaat Pemberian Insentif Pajak Penghasilan dalam Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 4(2), 176–185.
- Rahma, V., & Khoris, M. (2023). Pengaruh Promosi Word Of Mouth dan Kemudahan Penggunaan Terhadap keputusan Pembelian pada Aplikasi Gof0of di Kota Batam. *Disrupsi Bisnis*, 6(1), 11.
- Sausan, N. S., Nasution, A. M. U., & Sabrina, H. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Foods Manufacture. *Economics, Business and Management Science Journal*, 1(1), 6–13. <https://doi.org/10.34007/ebmsj.v1i1.3>
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Andi.
- Tjiptono, F. (n.d.). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andi offset.
- Yuningsih, Y. Y., Raspati, G., & A, R. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan dan Financial Technology Terhadap Keberlangsungan Usaha Pelaku UMKM. *Jurnal Mirai Management*, 7(ue 2), 531–540.