

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilaksanakan dengan merujuk pada studi-studi empiris yang telah dilakukan sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi landasan dan acuan utama dalam penyusunan penelitian ini antara lain:

##### 1. **Harahap, Makhdalena, Zulkarnain (2019)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi serta menguji sejauh mana kualitas layanan akademik dan sarana prasarana mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *Propotional Stratified Random Sampling*, yang bertujuan untuk memilih sampel yang representatif dari populasi mahasiswa. Sebanyak tiga ratus satu (301) mahasiswa dipilih sebagai responden untuk penelitian ini. Selain itu, analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik regresi berganda (*multiple regression*) untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel yang diuji dan menentukan sejauh mana pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan akademik dan layanan sarana prasarana berpengaruh signifikan serta memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian kepuasan mahasiswa.

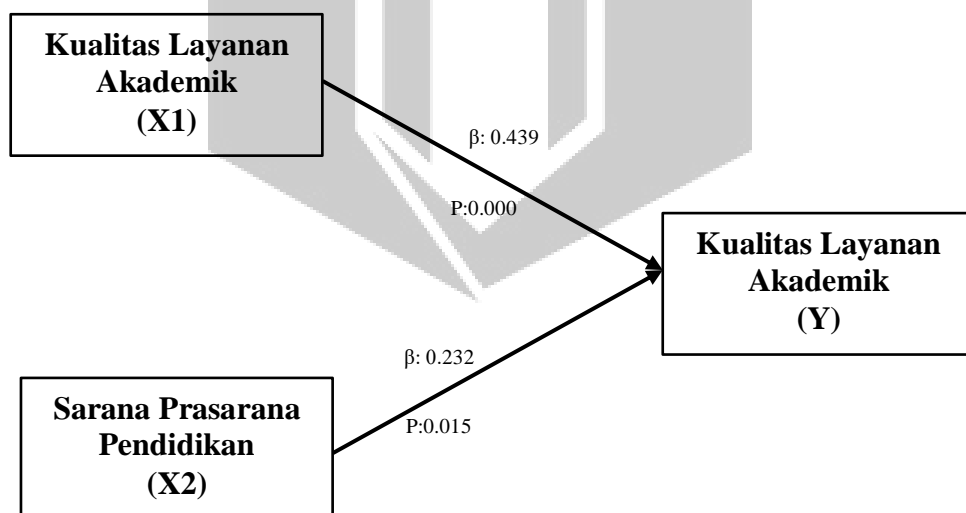
Penelitian yang akan dilakukan memiliki beberapa persamaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu:

- a. Variabel dependen, yaitu kepuasan mahasiswa.

- b. Pengukuran variabel menggunakan skala linkert.
- c. Variabel independen: layanan akademik dan layanan sarana prasarana.
- d. Pada penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan pengambilan populasinya juga di perguruan tinggi.

Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya terletak pada beberapa aspek, antara lain:

- a. Pada penelitian selanjutnya juga diuji layanan administrasi dan layanan dosen yang tidak diuji pada penelitian sebelumnya.
- b. Penelitian saat ini menggunakan responden mahasiswa STIE Balikpapan, sedangkan penelitian sebelumnya mahasiswa di FKIP Universitas Riau.
- c. Penelitian sebelumnya menggunakan regresi berganda (multiple regression), sementara penelitian ini akan menggunakan SEM-PLS. antara variabel-variabel yang diuji.



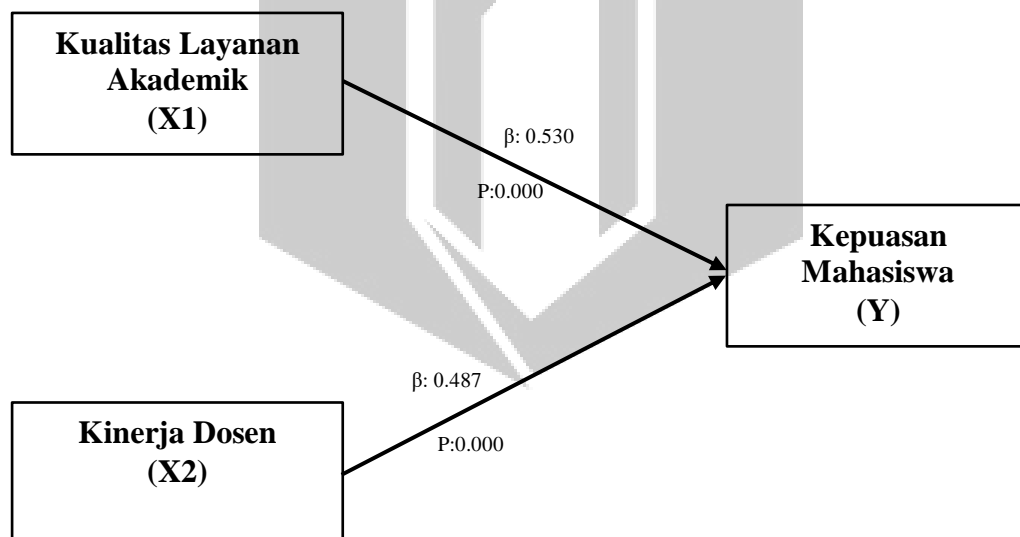
Sumber: Harahap, Makhdalena, dan Zulkarnain (2019).

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran Harahap, Makhdalena, dan Zulkarnain (2019)**

## 2. Syefudin (2019)

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menguji data empiris mengenai pengaruh layanan akademik dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa, baik secara terpisah maupun bersamaan. Sampel penelitian dipilih menggunakan metode *Proportional Random Sampling*, dengan melibatkan seratus (100) mahasiswa sebagai responden. Untuk menganalisis data, digunakan teknik korelasional dengan regresi sederhana dan regresi berganda, yang memungkinkan peneliti untuk memahami hubungan antara variabel-variabel yang diteliti serta sejauh mana masing-masing faktor mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan akademik dan kinerja dosen memiliki pengaruh signifikan dan kontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa.



Sumber: Syefudin (2019)

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Pemikiran Syefudin (2019)**

Penelitian yang akan dilakukan memiliki beberapa persamaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu:

- a. Variabel dependen, yaitu kepuasan mahasiswa.
- b. Pengukuran variabel menggunakan skala linkert.
- c. Variabel independen: layanan akademik dan layanan dosen.
- d. Pada penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan pengambilan populasinya juga di perguruan tinggi.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan terletak pada beberapa aspek penting, yaitu:

- a. Pada penelitian selanjutnya juga diuji layanan sarana & prasarana dan layanan administrasi yang tidak diuji pada penelitian sebelumnya.
- b. Penelitian saat ini menggunakan responden mahasiswa STIE Balikpapan, sedangkan penelitian sebelumnya mahasiswa di IPTIQ (Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur'an) Jakarta.
- c. Teknik analisis yang digunakan penelitian terdahulu adalah korelasional dengan analisis regresi sederhana serta analisis regresi ganda, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan SEM-PLS.

### **3. Widawati dan Siswohadi (2021)**

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dan menganalisis pengaruh layanan akademik serta layanan administrasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Tujuan tersebut bertujuan untuk memahami sejauh mana kedua faktor ini mempengaruhi pengalaman mahasiswa dalam menjalani perkuliahan dan bagaimana hal tersebut berkontribusi terhadap kepuasan mereka secara

keseluruhan. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling* untuk memilih enam puluh (60) mahasiswa sebagai responden serta menggunakan *multiple regression* sebagai teknik analisa datanya.

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa baik layanan akademik maupun layanan administrasi memiliki pengaruh yang signifikan dan memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas kedua layanan tersebut sangat memengaruhi pengalaman mahasiswa, yang pada akhirnya berdampak langsung pada tingkat kepuasan mereka terhadap institusi pendidikan.

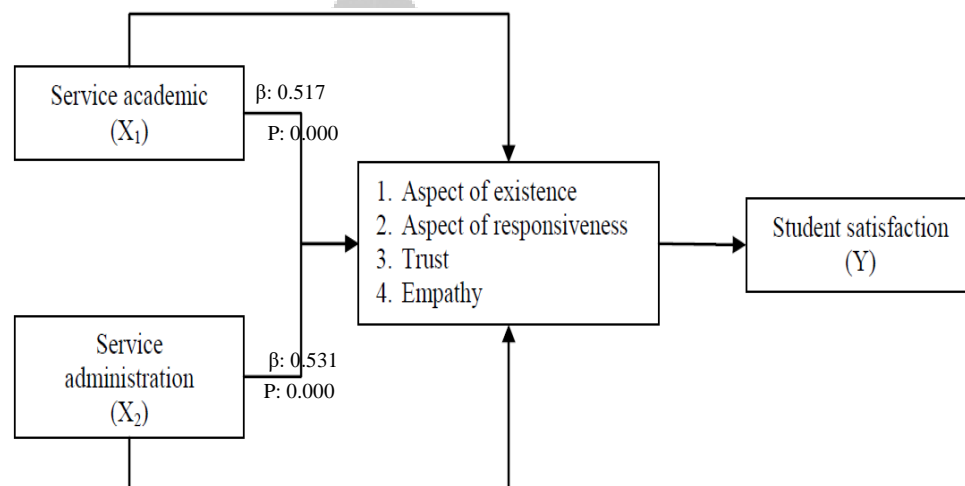
Penelitian yang akan dilakukan memiliki beberapa persamaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu:

- a. Variabel dependen, yaitu kepuasan mahasiswa.
- b. Pengukuran variabel menggunakan skala linkert.
- c. Variabel independen: layanan akademik dan layanan administrasi.
- d. Pada penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan pengambilan populasinya juga di perguruan tinggi.

Perbedaan antara penelitian yang sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan terletak pada beberapa aspek, diantaranya:

- a. Pada penelitian selanjutnya juga diuji layanan dosen dan layanan sarana prasarana yang tidak diuji pada penelitian sebelumnya.
- b. Penelitian saat ini menggunakan responden mahasiswa STIE Balikpapan, sedangkan penelitian sebelumnya mahasiswa di IKIP Widyadarma Surabaya.

- c. Dalam penelitian sebelumnya, metode analisis data yang diterapkan menggunakan pendekatan regresi berganda (multiple regression) sebagai alat untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, sementara pada penelitian ini, pendekatan yang diterapkan adalah SEM-PLS (*Structural Equation Modeling dengan Partial Least Squares*), yang memungkinkan analisis hubungan yang lebih kompleks antar variabel serta pemodelan yang lebih mendalam.



Sumber: Widawati dan Siswohadi (2021)

**Gambar 2.3**  
**Kerangka Pemikiran Widiawati dan Siswohadi (2021)**

#### 4. Shahbana , Agus Timan dan Sultoni (2021)

Penelitian sebelumnya bertujuan untuk memperoleh bukti empiris terkait pengaruh kualitas layanan akademik dan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Proportional Random Sampling*, di mana sebanyak dua ratus enam puluh sembilan (269) mahasiswa dipilih sebagai responden. Untuk menganalisis data, penelitian ini

menggunakan teknik SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan bantuan software AMOS versi 23, yang memungkinkan analisis hubungan antar variabel secara lebih komprehensif dan mendalam. Teknik ini memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Temuan dari penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas layanan akademik dan fasilitas sarana prasarana memiliki pengaruh yang signifikan, serta memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

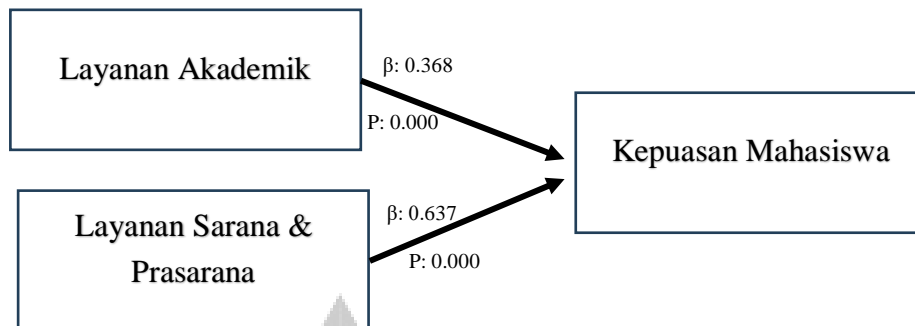
Penelitian yang akan dilakukan memiliki beberapa persamaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu:

- a. Variabel dependen, yaitu kepuasan mahasiswa.
- b. Pengukuran variabel menggunakan skala likert.
- c. Variabel independen: layanan akademik dan layanan sarana prasarana.
- d. Pada penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan pengambilan populasinya juga di perguruan tinggi.

Perbedaan antara penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan penelitian yang akan dijalankan terletak pada beberapa aspek utama, diantaranya:

- a. Pada penelitian selanjutnya juga diuji layanan dosen dan layanan administrasi yang tidak diuji pada penelitian sebelumnya.
- b. Penelitian saat ini menggunakan responden mahasiswa STIE Balikpapan, sedangkan penelitian sebelumnya mahasiswa di Universitas Negeri Malang.
- c. Teknik analisis yang digunakan penelitian terdahulu adalah SEM / AMOS

Versi 23, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan SEM-PLS.



**Gambar 2.4**  
**Kerangka Pemikiran Shahbana, Agus Timan dan Sultoni (2021)**

#### 5. Suroso, Enjang Suherman, Neni Sumarni (2022)

Penelitian yang dilakukan oleh Suroso, Enjang, dan Neni memiliki tujuan untuk mengidentifikasi fungsi mediasi kepuasan mahasiswa dalam mempengaruhi hubungan antara kualitas layanan elektronik dan kinerja dosen terhadap loyalitas mahasiswa. Sampel dalam penelitian menerapkan pendekatan *sampling* berbasis probabilitas, dengan memilih tiga ratus sembilan puluh lima (395) mahasiswa sebagai responden penelitian. Untuk menganalisis data, digunakan teknik analisis deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami pola serta hubungan antar variabel yang ada. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait berbagai aspek yang berkontribusi terhadap tingkat loyalitas mahasiswa, dengan fokus khusus pada peran kepuasan sebagai mediator dalam hubungan tersebut.

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas layanan dosen dan sistem informasi akademik (layanan elektronik) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa, pada



gilirannya, berperan sebagai mediator yang memengaruhi hubungan antara kinerja dosen serta kualitas layanan elektronik dengan loyalitas mahasiswa. Dengan kata lain, kepuasan mahasiswa bukan hanya berpengaruh langsung pada loyalitas mereka, tetapi juga berfungsi sebagai penghubung yang memperkuat dampak dari kinerja dosen dan kualitas layanan elektronik terhadap tingkat loyalitas mahasiswa. Temuan ini menegaskan pentingnya kedua faktor tersebut dalam menciptakan pengalaman positif yang memotivasi mahasiswa untuk tetap setia dan terlibat dalam kegiatan akademik.

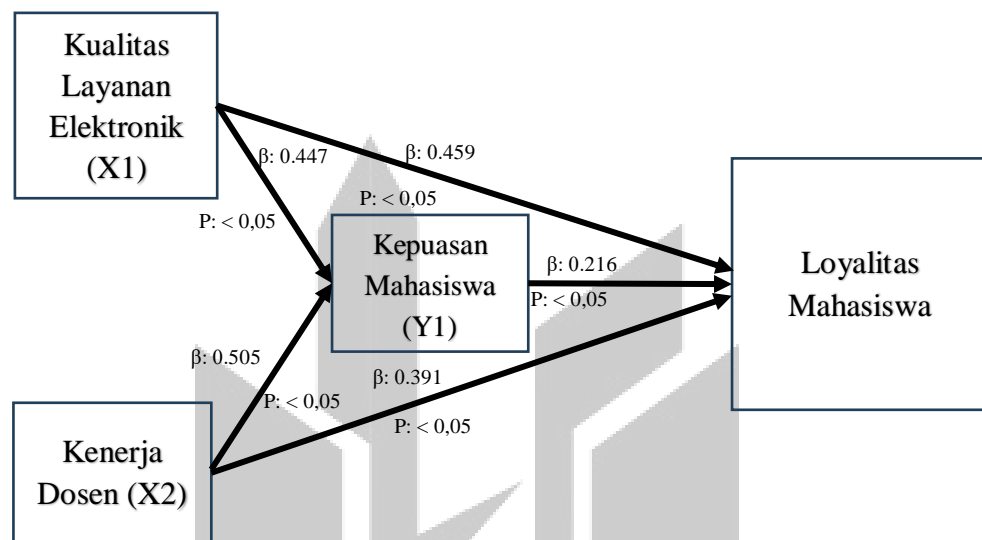
Penelitian yang akan dilaksanakan memiliki beberapa kesamaan dengan riset terdahulu, antara lain:

- a. Pengukuran variabel menggunakan skala linkert.
- b. Variabel independen: layanan akademik dan layanan dosen.
- c. Pada penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan pengambilan populasinya juga di perguruan tinggi.

Perbedaan antara riset yang telah dilakukan sebelumnya dan penelitian ini dapat ditemukan dalam beberapa aspek berikut:

- a. Pada penelitian selanjutnya juga diuji layanan sarana prasarana dan layanan administrasi yang tidak diuji pada penelitian sebelumnya.
- b. Penelitian saat ini menggunakan responden mahasiswa STIE Balikpapan, sedangkan penelitian sebelumnya mahasiswa di perguruan tinggi di kabupaten karawang
- c. Dalam penelitian sebelumnya, teknik analisis yang digunakan adalah pendekatan deskriptif, yang berfokus pada penggambaran dan pemahaman

data secara umum. Sementara itu, pada penelitian ini, metode yang akan diterapkan adalah SEM-PLS (Structural Equation Modeling dengan Partial Least Squares), yang memungkinkan analisis hubungan yang lebih kompleks antara variabel-variabel yang diuji.



**Gambar 2.5**  
Kerangka Pemikiran Suroso, Enjang Suherman, Neni Sumarni (2022)

#### 6. Tari, Liufeto dan Koroh, (2022)

Riset yang telah dilakukan bermaksud untuk mengeksplorasi dan menganalisis dampak layanan akademik, serta layanan administrasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Proses pemilihan sampel diterapkan menggunakan beragam pendekatan, yaitu *simple random sampling*, *cluster sampling*, dan *systematic sampling*, yang digunakan untuk memilih tiga puluh delapan (38) mahasiswa sebagai responden. Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis pola yang ada pada data yang dikumpulkan.

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa baik layanan akademik

maupun layanan administrasi memiliki pengaruh yang signifikan dan memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas kedua layanan tersebut sangat mempengaruhi pengalaman mahasiswa dan berperan penting dalam menciptakan kepuasan yang tinggi.

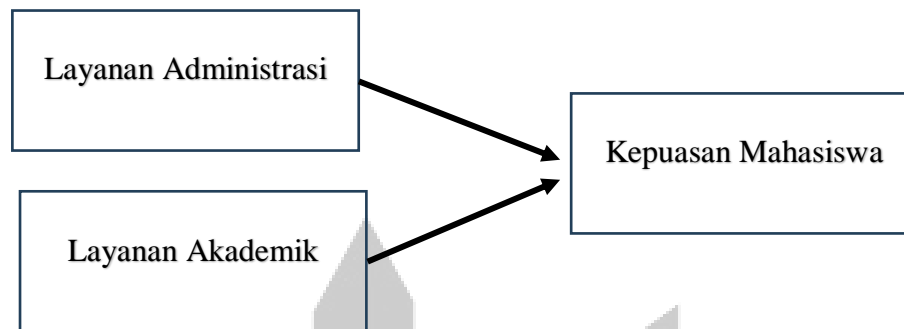
Penelitian yang akan dilakukan memiliki beberapa persamaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu:

- a. Variabel dependen, yaitu kepuasan mahasiswa.
- b. Pengukuran variabel menggunakan skala likert.
- c. Variabel independen: layanan akademik dan layanan administrasi.
- d. Pada penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan pengambilan populasinya juga di perguruan tinggi.

Perbedaan pada penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan, adalah:

- a. Pada penelitian selanjutnya juga diuji layanan sarana prasarana dan layanan dosen yang tidak diuji pada penelitian sebelumnya.
- b. Penelitian saat ini menggunakan responden mahasiswa STIE Balikpapan, sedangkan penelitian sebelumnya mahasiswa di Sekolah Tinggi Agama Islam Kupang.
- c. Pada penelitian sebelumnya, teknik analisis yang digunakan adalah pendekatan deskriptif yang berfokus pada pemahaman dan penggambaran data secara umum. Sebaliknya, dalam penelitian ini, akan digunakan metode SEM-PLS (Structural Equation Modeling dengan Partial Least Squares),

yang memungkinkan untuk menganalisis hubungan antar variabel secara lebih mendalam dan kompleks.



**Gambar 2.6**  
**Kerangka Pemikiran Tari, Liufeto, Koroh (2022)**

#### **7. Suryanto (2023)**

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suryanto bertujuan untuk mengeksplorasi dan menguji pengaruh kualitas kinerja dosen dalam mengajar, pelayanan administrasi akademik, serta sarana dan prasarana terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Studi ini menerapkan metode berbasis kuantitatif, di mana sampel dipilih dengan metode *Purposive Sampling*, dan kuesioner disebarakan kepada lima puluh tiga (53) mahasiswa sebagai responden. Untuk mengolah dan mengevaluasi data yang dikumpulkan, penelitian tersebut menerapkan teknik statistik deskriptif guna menggambarkan dan memahami pola serta hubungan antar variabel yang diuji. Pendekatan ini memberikan gambaran umum mengenai aspek-aspek yang berdampak pada tingkat kepuasan mahasiswa dalam lingkup pelayanan akademik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja mengajar dosen, pelayanan administrasi akademik, dan sarana & prasarana berpengaruh signifikan

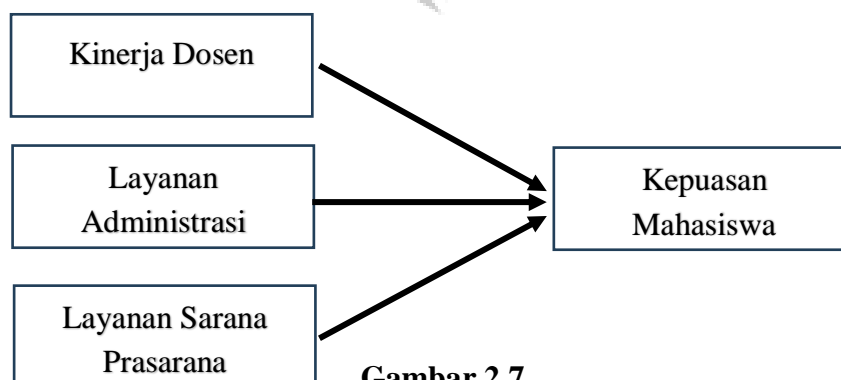
serta memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian kepuasan mahasiswa.

Penelitian yang akan dilaksanakan memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya, antara lain:

- a. Variabel dependen, yaitu kepuasan mahasiswa.
- b. Pengukuran variabel menggunakan skala linkert.
- c. Variabel independen: layanan administrasi dan layanan dosen.
- d. Pada penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan pengambilan populasinya juga di perguruan tinggi.

Perbedaan antara riset terdahulu dan studi yang akan dilakukan di masa mendatang dapat dilihat pada beberapa aspek berikut:

- a. Pada penelitian juga diuji layanan sarana prasarana yang tidak diuji pada penelitian sebelumnya.
- b. Penelitian saat ini menggunakan responden mahasiswa STIE Balikpapan, sedangkan penelitian sebelumnya mahasiswa di Universitas Palangkaraya.
- c. Metode analisis yang diterapkan dalam penelitian sebelumnya adalah statistik deskriptif, sementara dalam studi yang akan dilakukan akan menggunakan pendekatan SEM-PLS.



**Gambar 2.7**  
**Kerangka Pemikiran Suryanto (2023)**

**8. Sudirman, Taryana, Yayuk Suprihartini, Ervina Maulida, Saut Maruli  
Tua Pandiangan. (2023)**

Penelitian sebelumnya bertujuan untuk menyelidiki dan menguji sejauh mana kualitas layanan dosen dan kualitas infrastruktur memengaruhi kepuasan mahasiswa. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *snowball sampling*, di mana enam puluh (60) mahasiswa dipilih sebagai responden. Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan uji parsial (t), yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang diteliti secara individual. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang pengaruh masing-masing faktor terhadap kepuasan mahasiswa.

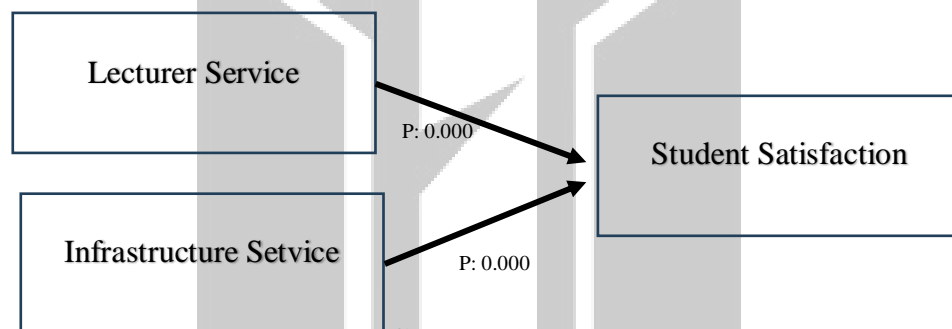
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan dosen, layanan sarana & prasarana berpengaruh signifikan serta memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian kepuasan mahasiswa.

Penelitian yang akan dilakukan memiliki beberapa persamaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu:

- a. Variabel dependen, yaitu kepuasan mahasiswa.
- b. Pengukuran variabel menggunakan skala linkert.
- c. Variabel independen: layanan dosen dan layanan sarana prasarana.
- d. Pada penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan pengambilan populasinya juga di perguruan tinggi.

Perbedaan pada penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan, adalah:

- a. Pada penelitian selanjutnya juga diuji layanan akademik dan layanan administrasi yang tidak diuji pada penelitian sebelumnya.
- b. Penelitian saat ini menggunakan responden mahasiswa STIE Balikpapan, sedangkan penelitian sebelumnya mahasiswa di Perguruan Tinggi Swasta di Medan.
- c. Pada penelitian sebelumnya, teknik analisis yang digunakan adalah uji parsial (t), yang bertujuan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel secara individual. Namun, pada penelitian yang akan datang, pendekatan yang digunakan berbeda, yaitu SEM-PLS (Structural Equation Modeling dengan Partial Least Squares).



**Gambar 2.8**

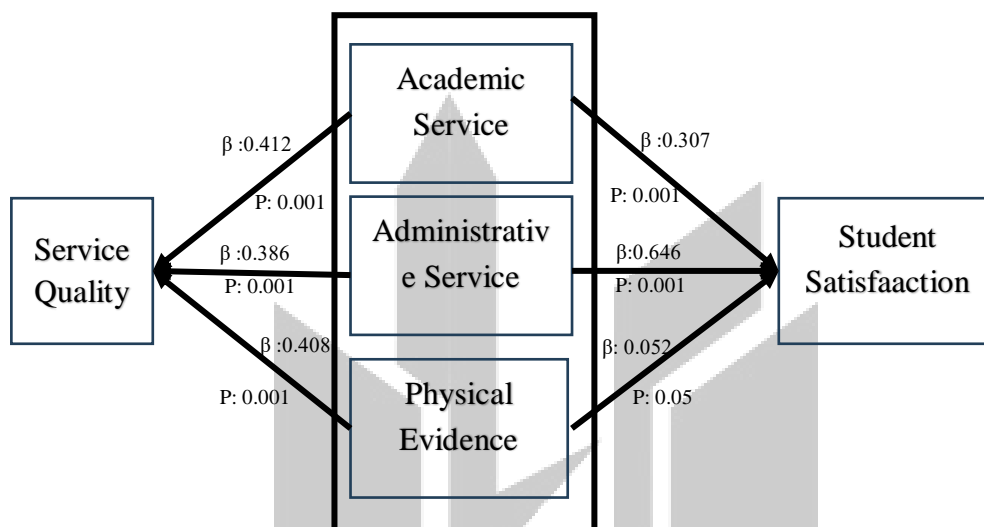
**Kerangka Pemikiran Sudirman, Taryana, Yayuk Suprihartini, Ervina Maulidina, Saut Maruli Tua Pandiangan (2023)**

#### **9. Amoako, Ampong, Gabrah dan Adjei (2023)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan siswa serta menganalisis dampak dari layanan administrasi, layanan akademik, dan sarana prasarana (bukti fisik) terhadap kepuasan tersebut. Dalam penelitian ini, sampel dipilih menggunakan metode *convenience sampling*, yang melibatkan 550 siswa sebagai responden. Untuk menganalisis data yang diperoleh, penelitian ini menggunakan teknik regresi

berganda, yang memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi pengaruh simultan dari berbagai variabel terhadap kepuasan siswa.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik, pelayanan administrasi, serta bukti fisik berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.



Sumber: Amoako, *at.al.*, 2023

**Gambar 2.9**  
**Kerangka Pemikiran Amoako, *et. al.*, (2023)**

Penelitian yang akan dilakukan memiliki beberapa persamaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu:

- Variabel dependen, yaitu kepuasan mahasiswa.
- Pengukuran variabel menggunakan skala linkert.
- Variabel independen: layanan akademik dan layanan administrasi.
- Pada penelitian ini dan penelitian selanjutnya pengambilan populasi juga pada perguruan tinggi.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya, adalah:



- a. Pada penelitian juga diuji layanan dosen yang tidak diuji pada penelitian sebelumnya.
- b. Penelitian saat ini menggunakan responden mahasiswa STIE Balikpapan, sedangkan penelitian sebelumnya mahasiswa di Ghana.
- c. Dalam penelitian sebelumnya, teknik analisis yang digunakan adalah *Multiple Regression Analysis*, yang bertujuan untuk menguji hubungan linier antara beberapa variabel independen dengan variabel dependen. Sebagai perbandingan, penelitian yang akan dilakukan menggunakan pendekatan yang lebih canggih, yaitu SEM-PLS (*Structural Equation Modeling with Partial Least Squares*). SEM-PLS memungkinkan analisis hubungan yang lebih kompleks dan mendalam antara berbagai variabel yang saling berinteraksi, baik secara langsung maupun tidak langsung.

**Tabel 2.1**  
**Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Saat Ini**

<b>Peneliti Saat ini</b>	<b>Tujuan Penelitian</b>	<b>Variabel</b>	<b>Sampling</b>	<b>Teknik Analisis Data</b>	<b>Hasil</b>
Haryadi Jaka Susila (2025)	menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan administrasi, sarana & prasarana, dosen, dan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Balikpapan, serta menguji dan menganalisis pengaruh moderasi gender terhadap hubungan antara kualitas layanan administrasi, sarana & prasarana, dosen, dan akademik dengan kepuasan mahasiswa di STIE Balikpapan	Dependen: Kepuasan mahasiswa  Independen: Layanan Administrasi  Layanan sarana & prasarana  Layanan Dosen  Layanan Akademik	<i>Non Probability Sampling – Purposive Sampling</i>  Jumlah sampel: 290 Mahasiswa STIE Balikpapan	SEM-PLS	Layanan administrasi, Sarana Prasarana, dan dosen berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.  Gender tidak memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa
<b>Peneliti Terdahulu</b>	<b>Tujuan Penelitian</b>	<b>Variabel</b>	<b>Sampling</b>	<b>Teknik Analisis Data</b>	<b>Hasil</b>
Harahap, Makhdalena dan Zulkarnain (2019)	Menguji pengaruh layanan akademik, layanan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Riau	Dependen: Kepuasan mahasiswa  Independen: layanan Akademik layanan sarana & prasarana	<i>Proportion ate Stratified Random Sampling</i>  Jumlah sampel: 301 Mahasiswa Universitas Riau	Regresi berganda	Layanan akademik, layanan sarana prasarana memberikan kontribusi positif signifikan terhadap pencapaian kepuasan mahasiswa

Peneliti Terdahulu	Tujuan Penelitian	Variabel	Sampling	Teknik Analisis Data	Hasil
Syefudin (2019)	Menguji pengaruh layanan akademik, layanan dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Quran (PTIQ) Jakarta	Dependen : Kepuasan Mahasiswa  Independen : Layanan Akademik layanan dosen	<i>proporsional random sampling</i>  Jumlah sampel:80 mahasiswa Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Quran (PTIQ) Jakarta	regresi sederhana dan regresi berganda.	Layanan akademik, layanan dosen memberikan kontribusi positif signifikan terhadap pencapaian kepuasan mahasiswa.
Widawati, dan Siswohadi (2021)	Menguji pengaruh layanan akademik, layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di IKIP Widyadarma Surabaya	Dependen: Kepuasan Mahasiswa  Independen: Layanan Akademik Layanan Administrasi	<i>Purposive sampling</i>  Jumlah sampel: 100 mahasiswa IKIP Widyadarma Surabaya	regresi berganda	Layanan akademik, layanan administrasi memberikan kontribusi positif signifikan terhadap pencapaian kepuasan mahasiswa

Peneliti Terdahulu	Tujuan Penelitian	Variabel	Sampling	Teknik Analisis Data	Hasil
Syahbana, Agus Timan dan Sultoni (2021)	Menguji pengaruh Layanan Akademik, Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Negeri Malang	Dependen: Kepuasan Mahasiswa  Independen:Layanan akademik Layanan sarana & prasarana	<i>Proportional Random Sampling</i>  Jumlah sampel:269 mahasiswa Universitas Negeri Malang	SEM, AMOS	Layanan akademik, layanan sarana prasarana memberikan kontribusi positif signifikan terhadap pencapaian kepuasan mahasiswa
Suroso, Enjang Suherman dan Neni Suwarni (2022)	Menganalisis pengaruh kinerja dosen dan kualitas pelayanan elektronik terhadap loyalitas mahasiswa, dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi.	Dependen: Loyalitas Mahasiswa  Independen: Kinerja Dosen Kualitas Pelayanan Elektronik/SIAKAD  Mediator: Kepuasan Mahasiswa	Random sampling  Jumlah sampel : 395 mahasiswa Perguruan Tinggi di Kabupaten Kerawang	Regresi berganda	Kinerja dosen, Kualitas pelayanan elektronik/SIAKAD & Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Kinerja dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediator. Kualitas pelayanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, juga melalui mediasi kepuasan mahasiswa.

Peneliti Terdahulu	Tujuan Penelitian	Variabel	Sampling	Teknik Analisis Data	Hasil
Tari, Liufeto dan Koroh (2022)	Menguji pengaruh layanan administrasi, layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Agama Islam Kupang	<p>Dependen: Kepuasan mahasiswa</p> <p>Independen: Layanan akademik Layanan Administrasi</p>	<p><i>simple random sampling</i></p> <p>Jumlah sampel: 38 mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam Kupang</p>	deskriptif	Layanan administrasi, layanan akademik memberikan kontribusi positif signifikan terhadap pencapaian kepuasan mahasiswa
Suryanto (2023)	Menguji pengaruh layanan dosen, administrasi, sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Palangkaraya	<p>Dependen: Kepuasan Mahasiswa</p> <p>Independen Layanan Kinerja Dosen Layanan Administras Akademik Layanan sarana &amp; prasarana</p>	<p><i>Purposive sampling</i></p> <p>Jumlah sampel: 53 mahasiswa Universitas Palangkaraya</p>	statistik deskriptif	Layanan Dosen, layanan administrasi dan layanan akademik memberikan kontribusi positif signifikan terhadap pencapaian kepuasan mahasiswa

Peneliti Terdahulu	Tujuan Penelitian	Variabel	Sampling	Teknik Analisis Data	Hasil
Sudirman, <i>et.al.</i> , (2023)	Menguji pengaruh layanan dosen, layanan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa di Perguruan Tinggi Swasta di Medan	Dependen: Kepuasan Mahasiswa  dependen:Layanan Dosen Layanan Infrastruktur	<i>snowball sampling</i>  Jumlah sampel: 60 mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Medan	Uji parsial (t)	Layanan dosen, layanan sarana prasarana memberikan kontribusi positif signifikan terhadap pencapaian kepuasan mahasiswa
Amoako <i>et.al.</i> ,(2023)	Menguji pengaruh layanan akademik, administrasi dan bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa di Ghana	Dependen: Kepuasan Mahasiswa  Independen:Layanan Akademik Layanan Administratif Bukti Fisik	Convenience sampling  Jumlah sampel : 550 mahasiswa di Ghana	regresi berganda	Layanan akademik layanan administrasi dan bukti fisik memberikan kontribusi positif signifikan terhadap pencapaian kepuasan mahasiswa

Peneliti Terdahulu	Tujuan Penelitian	Variabel	Sampling	Teknik Analisis Data	Hasil
Susila (2024)					

Sumber: Suroso, Enjang Suherman dan Neni Suwarni (2022), Syefudin (2019), Widawati & Siswohadi (2021), Syahbana, Agus Timan dan Sultoni (2021), Suroso, Enjang Suherman dan Neni Suwarni (2022), Tari, Liufeto dan Koroh (2022), Suryanto (2023), Sudirman, *et.al.*, (2023), Amoaka, *et. al.*, (2023).

## 2.2 Landasan Teori

Selain kajian empiris, dalam penelitian ini juga dibutuhkan kajian teori yang menjadi dasar untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti yang selanjutnya digunakan untuk membangun hipotesis penelitian.

### 2.2.1. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari penilaian yang dilakukan oleh individu terhadap kualitas produk atau layanan, yang didasarkan pada harapan yang telah mereka tetapkan sebelumnya. Perasaan ini bisa berwujud kepuasan atau ketidakpuasan, tergantung pada apakah kinerja yang diterima sesuai dengan harapan yang dimiliki. Jika produk atau layanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi atau bahkan lebih buruk dari yang diharapkan, maka pelanggan akan merasakan ketidakpuasan. Sebaliknya, apabila kinerja produk atau layanan tersebut memenuhi, atau bahkan melampaui, harapan pelanggan, maka mereka akan merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat bergantung pada sejauh mana produk atau layanan dapat memenuhi atau melebihi ekspektasi yang diinginkan oleh pelanggan.

Menurut Kotler, *et.al.*, (2021) kepuasan pelanggan adalah emosi yang muncul secara alami setelah membandingkan hasil yang diperoleh dari produk dengan hasil yang diharapkan. Perasaan ini dapat berupa kepuasan atau kekecewaan dan muncul secara spontan tanpa adanya dorongan eksternal.

Kepuasan pelanggan merupakan elemen krusial dalam upaya membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan (Kumar, 2020). Setiap pelanggan memiliki harapan tertentu terkait produk atau layanan yang mereka beli, yang



biasanya didasarkan pada pengalaman, informasi, atau standar kualitas yang mereka anggap sesuai. Harapan ini bisa bervariasi antara individu, tergantung pada kebutuhan dan preferensi masing-masing.. Kepuasan pelanggan akan meningkat apabila perusahaan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan tersebut (Kusumo and Vidyanata, 2022). Pelanggan biasanya mengharapkan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Dengan demikian, apabila perusahaan berhasil memenuhi janji dan komitmennya terkait kualitas layanan yang dijanjikan, pelanggan akan lebih cenderung merasakan kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa konsistensi dalam memberikan layanan sesuai dengan ekspektasi sangat penting untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Ketika perusahaan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, itu dapat menciptakan hubungan jangka panjang yang positif antara pelanggan dan perusahaan. (Agarwal and Gowda, 2020).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan atau reaksi yang muncul pada pelanggan setelah membandingkan harapan mereka terhadap layanan atau produk dengan pengalaman yang sebenarnya mereka terima. Kepuasan tercapai ketika layanan atau produk yang diberikan sesuai dengan atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak memenuhi harapan yang telah ditetapkan sebelumnya, pelanggan akan merasakan ketidakpuasan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat bergantung pada sejauh mana layanan yang diterima dapat memenuhi atau melampaui harapan yang ada.

Memberikan layanan yang dapat memberikan kepuasan bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan, sering juga ditemukan permasalahan-permasalahan dalam pelaksanaannya sehingga membuat pelanggan justru merasa tidak nyaman. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas barang atau layanan yang mereka harapkan. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi faktor krusial yang harus diutamakan oleh setiap lembaga pendidikan, karena dapat menjadi indikator utama dalam menilai keunggulan dan daya saing lembaga tersebut (Dugenio, *et. al.*, 2023). Penilaian terhadap suatu produk atau layanan berkaitan langsung dengan tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh pelanggan, yang dihasilkan dari sejauh mana kebutuhan mereka terpenuhi, baik itu pada tingkat yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan tersebut. Dalam konteks ini, kepuasan mahasiswa muncul sebagai respons positif setelah ekspektasi mereka terhadap layanan terpenuhi. Kepuasan tersebut dapat dipahami sebagai perasaan puas yang diperoleh mahasiswa akibat menerima nilai yang signifikan dari penyedia layanan, seperti kualitas pelayanan yang diberikan serta sistem yang mendukung.

Nilai yang dimaksud mencakup aspek-aspek pelayanan dan fasilitas yang ada di perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa juga bisa dilihat sebagai bentuk investasi bagi perguruan tinggi, karena mahasiswa merupakan aset penting dalam mencapai tujuan pendidikan dan sebagai indikator kualitas institusi tersebut. Oleh sebab itu, penting bagi perguruan tinggi untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna memenuhi harapan dan kebutuhan

mahasiswa, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap reputasi dan daya saing institusi di dunia pendidikan.

Kepuasan mahasiswa terkait erat dengan adanya perbedaan antara harapan mereka (apa yang mereka inginkan atau ekspektasikan) dan persepsi terhadap kenyataan yang mereka alami selama studi di universitas. Ketika mahasiswa merasa bahwa universitas dapat memenuhi, atau bahkan melampaui, ekspektasi mahasiswa baik dalam hal kualitas program akademik, pengajaran, fasilitas, maupun aspek lainnya (Nguyen, *et. al.*, 2024)

Merujuk pada uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat interpretasikan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan respons emosional yang timbul setelah mahasiswa membandingkan dan mengevaluasi sejauh mana harapan mereka sesuai dengan pengalaman yang mereka dapatkan selama proses pelayanan. Kepuasan ini tercipta ketika ada keselarasan antara ekspektasi mahasiswa dengan kenyataan yang mereka terima dalam interaksi dengan penyedia layanan, yang dalam konteks ini adalah perguruan tinggi. Jika harapan mereka terwujud atau bahkan terlampaui, maka kepuasan mahasiswa akan tercapai. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima dapat menyebabkan ketidakpuasan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas institusi dan layanan yang diberikan. Perasaan puas dianggap sebagai kunci untuk memahami proses terbentuknya *Student Satisfaction*. Menurut Teeroovengadum, *et. al.*, (2019) terdapat indikator untuk mengukur kepuasan mahasiswa, yaitu:

1. Perasaan puas atas keputusan bijak untuk mendaftar di Perguruan Tinggi.
2. Perguruan tinggi memenuhi semua kebutuhan sesuai harapan.

3. Perasaan yakin atas Perguruan Tinggi yang menjadi pilihannya.
4. Perasaan senang terdaftar sebagai mahasiswa di Perguruan Tinggi.
5. Menikmati proses pembelajaran.
6. Perasaan puas menjadi mahasiswa.

Menurut Kotler dan Keller (2016) terdapat beberapa aspek yang dapat dijadikan acuan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan, antara lain:

1. Persepsi kinerja produk/layanan
2. Harapan pelanggan
3. Kepuasan berdasarkan nilai
4. Kualitas layanan

### **2.2.2. Kualitas layanan & Model HESQUAL**

Menurut Kotler, Kartajaya, dan Setiawan (2021), Kualitas dapat diartikan sebagai keseluruhan karakteristik, atribut, dan fitur yang dimiliki oleh suatu produk atau layanan yang menentukan tingkat kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan, ekspektasi, serta kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas suatu produk atau layanan, semakin tinggi kemampuannya dalam memberikan nilai yang sesuai atau bahkan melebihi harapan pengguna. Definisi ini menekankan bahwa kualitas mencakup berbagai aspek yang melekat pada suatu produk atau layanan yang dapat memengaruhi pengalaman pelanggan. Aspek tersebut meliputi fungsionalitas, fitur, keandalan, serta tingkat kesesuaian dengan harapan pengguna. Selain itu, kualitas juga harus mampu memenuhi baik kebutuhan yang secara eksplisit dinyatakan oleh pelanggan maupun kebutuhan yang secara implisit diharapkan, sehingga produk atau layanan tersebut dapat memberikan nilai yang optimal bagi penggunaannya. Kualitas berhubungan erat dengan seberapa baik produk

atau layanan dapat memuaskan pelanggan dan memberikan nilai tambah sesuai dengan harapan mereka.

Kualitas dapat diartikan sebagai kumpulan karakteristik dan atribut yang melekat pada suatu produk atau layanan yang berperan dalam menentukan tingkat kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, serta ekspektasi pelanggan. Semakin tinggi kualitas suatu produk atau layanan, semakin besar kemungkinannya untuk memberikan kepuasan dan nilai tambah bagi pengguna. Kualitas mencakup berbagai elemen, termasuk performa produk, konsistensi, daya tahan, dan kesesuaian dengan spesifikasi yang telah ditetapkan. Penekanan utama adalah pada bagaimana kualitas dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan persepsi nilai dari produk atau layanan (Kerin and Hartley, 2023).

Di sisi lain, Kotler dan Armstrong (2024) menyatakan bahwa kualitas adalah atribut menyeluruh dari suatu produk yang mencerminkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Aspek-aspek kunci dari kualitas meliputi performa produk, keandalan, serta kesesuaian dengan spesifikasi yang telah ditetapkan. Mereka juga menekankan bahwa kualitas memengaruhi penilaian konsumen terhadap produk dan layanan. Kualitas yang tinggi biasanya berhubungan dengan performa yang memuaskan, ketahanan yang baik, serta kesesuaian dengan standar yang diinginkan. Dengan demikian, kualitas tidak hanya berpengaruh pada fungsi produk tetapi juga pada persepsi nilai dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Berdasarkan berbagai definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat diinterpretasikan bahwa kualitas mencerminkan keseluruhan karakteristik, atribut,

dan fitur yang melekat pada suatu produk atau layanan. Karakteristik tersebut berperan dalam menentukan sejauh mana produk atau layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan, ekspektasi, serta kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kualitas menjadi faktor utama dalam menilai nilai guna dan daya saing suatu produk atau layanan di pasar.

Kotler dan Armstrong (2024) mendefinisikan layanan sebagai suatu bentuk tindakan, aktivitas, atau kinerja yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan memenuhi kebutuhan tertentu. Layanan ini umumnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan fisik atas suatu barang, tetapi lebih menitikberatkan pada manfaat serta pengalaman yang dirasakan oleh penerima layanan. Layanan adalah produk tidak berwujud yang melibatkan interaksi antara penyedia dan konsumen dan berfokus pada pemenuhan kebutuhan atau keinginan konsumen. Definisi ini menekankan bahwa layanan berbeda dari barang fisik karena sifatnya yang tidak berwujud dan biasanya melibatkan proses interaksi langsung antara penyedia layanan dan pelanggan. Layanan mencakup berbagai kegiatan dan performa yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan, dan nilai layanan seringkali diukur berdasarkan pengalaman dan kepuasan pelanggan yang diperoleh dari interaksi tersebut.

Sementara itu menurut Kerin dan Hartley (2023) layanan adalah tindakan atau kinerja yang tidak menghasilkan kepemilikan fisik dan ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Layanan melibatkan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan dan sering kali berfokus pada memenuhi kebutuhan dan keinginan

pelanggan melalui pengalaman dan kinerja. Definisi ini menggarisbawahi bahwa layanan berbeda dari barang fisik karena sifatnya yang tidak berwujud dan sering kali melibatkan proses interaksi langsung antara penyedia layanan dan konsumen. Fokus utama dalam layanan adalah bagaimana pengalaman pelanggan dipengaruhi oleh kualitas dan efektivitas kinerja yang diberikan selama interaksi tersebut.

Layanan adalah aktivitas atau tindakan yang tidak menghasilkan kepemilikan fisik, tetapi diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan. Layanan biasanya melibatkan interaksi langsung antara penyedia layanan dan pelanggan, serta berfokus pada pengalaman dan kepuasan pelanggan yang diperoleh dari proses tersebut. Definisi ini menekankan bahwa layanan adalah produk tidak berwujud yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui interaksi dan pengalaman. Berbeda dengan barang fisik, layanan menawarkan nilai dalam bentuk tindakan atau performa yang dihasilkan dari interaksi langsung antara penyedia dan konsumen (Indrasari, 2019).

Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat diinterpretasikan bahwa layanan merupakan suatu bentuk tindakan, aktivitas, atau kinerja yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan tanpa menghasilkan kepemilikan fisik. Sebagai produk yang bersifat tidak berwujud, layanan bergantung pada interaksi langsung antara penyedia dan penerima layanan. Proses ini menekankan tidak hanya pada pemenuhan kebutuhan pelanggan, tetapi juga pada penciptaan pengalaman yang bernilai serta peningkatan

kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Tidak seperti barang fisik, layanan menciptakan nilai melalui proses interaksi dan kinerja yang disediakan, dan sering kali diukur berdasarkan tingkat kepuasan dan pengalaman pelanggan selama proses tersebut. Fokus utama dari layanan adalah pada bagaimana kualitas dan efektivitas kinerja mempengaruhi keseluruhan pengalaman pelanggan.

Dalam konteks perguruan tinggi, kualitas layanan tidak dapat dipisahkan antara fase produksi dan konsumsi dari layanan pendidikan itu sendiri. Evaluasi kualitas layanan melibatkan dua aspek utama: hasil akhir yang dicapai dan proses yang ditempuh untuk mencapai hasil tersebut. Kualitas layanan di perguruan tinggi mencakup lebih dari sekadar pencapaian akademis seperti gelar atau sertifikat; ia juga mencakup bagaimana proses pendidikan berlangsung.

Proses pendidikan melibatkan berbagai elemen seperti metodologi pengajaran, fasilitas akademik, interaksi antara dosen dan mahasiswa, serta dukungan administratif. Jika proses-proses ini mengalami kekurangan atau cacat, maka meskipun hasil akhir yang diperoleh, seperti pencapaian nilai tinggi atau kelulusan, mungkin terlihat memuaskan, kualitas layanan secara keseluruhan tetap dianggap rendah. Kualitas layanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir yang positif tetapi juga oleh pengalaman dan kepuasan mahasiswa sepanjang perjalanan pendidikan mereka.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan di perguruan tinggi, penting bagi institusi untuk memperhatikan secara menyeluruh kedua aspek tersebut, yaitu hasil akhir dan proses pendidikan. Institusi perlu berkomitmen tidak hanya untuk mencapai hasil akademis yang baik tetapi juga untuk memastikan



bahwa seluruh pengalaman pendidikan mahasiswa memenuhi standar yang tinggi dan memberikan kepuasan yang sesuai. Penilaian kualitas layanan yang komprehensif akan mempertimbangkan kualitas dari seluruh proses pendidikan serta hasil akhirnya, guna memastikan pengalaman akademik yang memuaskan dan efektif.

Dalam penelitian ini, kualitas layanan di perguruan tinggi diukur menggunakan model HESQUAL, yang merupakan pendekatan inovatif dalam penilaian kualitas layanan akademik. Model HESQUAL, yang dikembangkan oleh Teeroovengadum, *et.al.*, (2016), merupakan kerangka kerja yang dirancang khusus untuk menilai kualitas layanan dalam konteks pendidikan tinggi, dengan fokus utama pada persepsi mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan. Model ini menyediakan alat ukur yang komprehensif dan bertingkat, yang bertujuan untuk mengevaluasi berbagai dimensi kualitas layanan yang ditawarkan oleh perguruan tinggi. Teeroovengadum mengembangkan Model HESQUAL untuk memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai kualitas layanan, yang tidak hanya mencakup aspek akademik seperti pengajaran dan penelitian, tetapi juga elemen-elemen lain yang mendukung pengalaman mahasiswa, seperti fasilitas fisik, layanan administrasi, serta interaksi antara mahasiswa dan staf akademik (Atanaw dan Estifanos, 2025).

Model HESQUAL mencakup tiga aspek utama dalam penilaiannya, yaitu aspek teknis, aspek fungsional, dan kualitas transformatif. Aspek teknis berfokus pada elemen-elemen yang terkait dengan cara layanan disampaikan, termasuk infrastruktur dan fasilitas yang mendukung proses pendidikan. Aspek

fungsional menilai bagaimana layanan tersebut dijalankan dalam praktik, termasuk interaksi antara dosen dan mahasiswa serta efektivitas administrasi. Sementara itu, kualitas transformatif mengacu pada dampak layanan terhadap perkembangan pribadi dan akademik mahasiswa, mengukur bagaimana layanan pendidikan berkontribusi pada perubahan dan pencapaian tujuan mahasiswa. Dengan pendekatan ini, model HESQUAL memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan di perguruan tinggi dan memberikan wawasan yang lebih luas untuk meningkatkan pengalaman mahasiswa secara keseluruhan.

Tujuan dari penggunaan model HESQUAL dalam penelitian ini adalah untuk menyediakan skala pengukuran yang tidak hanya mencakup hasil akhir dari layanan pendidikan tetapi juga memperhitungkan proses-proses yang terjadi selama pengalaman pendidikan. Dengan demikian, model ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai berbagai aspek yang mempengaruhi kualitas layanan di perguruan tinggi, yang pada gilirannya dapat mengarah pada pengembangan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dan hasil pendidikan mereka. HESQUAL membantu dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan serta memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan yang diterima mahasiswa, termasuk bagaimana layanan tersebut berkontribusi pada transformasi akademik dan pribadi mereka.

Lima dimensi utama dalam menentukan kualitas layanan perguruan tinggi menurut Teeroovengadum, *et.al.*, (2016) adalah:

1. *Administrative Quality* (kualitas administrasi), yang terdiri dari sikap dan perilaku serta proses administrasi.
2. *Physical Environment Quality* (kualitas lingkungan fisik), terdiri dari dukungan infrastruktur, pengaturan pembelajaran dan infrastruktur umum.
3. *Core Educational Quality* (kualitas pendidikan inti), terdiri dari sikap dan perilaku, kurikulum, pedagogi dan kompetensi.
4. *Support Facilities Quality* (kualitas fasilitas pendukung), terdiri dari fasilitas pendukung, misalnya teknologi informasi, fotokopi, kantin, transportasi, fasilitas olahraga dan rekreasi, serta aktivitas ekstrakurikuler.
5. *Transformative Quality* (kualitas transformasi), terdiri dari kualitas transformasi, misalnya peningkatan kepercayaan diri mahasiswa, peningkatan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan mahasiswa.

Setiap dimensi ini berperan penting dalam membentuk pengalaman mahasiswa, dan model HESQUAL memungkinkan pengelola perguruan tinggi untuk lebih memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam setiap aspek layanan pendidikan.

Di dalam literatur, Model HESQUAL telah diadopsi sebagai alat ukur yang lebih tepat dibandingkan dengan model lain, seperti SERVQUAL, dalam konteks pendidikan tinggi. HESQUAL dikembangkan khusus untuk menilai kualitas layanan di lembaga pendidikan tinggi, yang mencakup dimensi-dimensi yang lebih

spesifik seperti kualitas administrasi, fasilitas, interaksi dosen-mahasiswa, dan dukungan akademik (Rahim, 2019). Hal ini menjadikannya lebih relevan untuk penelitian di perguruan tinggi, seperti yang dilakukan di STIE Balikpapan, di mana model ini digunakan untuk mengukur pengalaman mahasiswa dalam layanan pendidikan secara menyeluruh. Sebaliknya, model SERVQUAL lebih banyak digunakan di sektor jasa yang tidak sepenuhnya mencakup dimensi-dimensi yang ada dalam pendidikan tinggi.

Selain itu, HESQUAL mempertimbangkan faktor emosional dan kognitif mahasiswa dalam menilai layanan pendidikan, yang sangat sesuai dengan kompleksitas kebutuhan mahasiswa. Faktor-faktor seperti suasana belajar, interaksi sosial, dan prestasi akademik yang mendukung proses transformasi mahasiswa, semuanya tercakup dalam model ini. Perbedaan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan juga diperhitungkan, sehingga memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai kepuasan mahasiswa. Dengan mempertimbangkan dimensi-dimensi ini, HESQUAL dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pengalaman mahasiswa dan membantu perguruan tinggi untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan.

Pemilihan model HESQUAL dalam penelitian ini lebih tepat karena model ini dapat menangkap variabel-variabel terkait dengan kualitas layanan pendidikan secara mendalam, yang berfokus pada faktor-faktor seperti administrasi, sarana prasarana, interaksi dosen-mahasiswa, dan dukungan akademik (Raharjo, *et. al.*, 2023). Dengan mengadopsi model ini, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih

dalam hubungan antar dimensi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pendidikan tinggi dan pada akhirnya dapat memperbaiki pengalaman mahasiswa serta citra institusi pendidikan secara keseluruhan.

### **2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**

Emery, Kramer, dan Tian (Emery, Kramer, and Tian 2003) mengkritik praktik umum penggunaan evaluasi mahasiswa sebagai indikator utama efektivitas pengajaran. Emery, Kramer, dan Tian menyoroti bahwa penilaian ini sering kali dipengaruhi oleh bias subjektif dan faktor emosional, yang dapat mengaburkan gambaran objektif mengenai kualitas pengajaran. Emery, Kramer, dan Tian berpendapat bahwa ketergantungan pada evaluasi mahasiswa tidak hanya berpotensi menurunkan standar akademik dengan mendorong dosen untuk lebih mengutamakan popularitas ketimbang substansi pengajaran, tetapi juga mengabaikan metode evaluasi yang lebih holistik dan berbasis bukti. Sebagai alternatif, Emery, Kramer, dan Tian mengusulkan penggunaan penilaian rekan sejawat dan analisis portofolio pengajaran untuk menciptakan sistem evaluasi yang lebih adil dan efektif. Kritik ini menekankan perlunya pergeseran paradigma dalam evaluasi pengajaran untuk memastikan bahwa kualitas pendidikan tetap terjaga dan relevan dengan tujuan akademik yang lebih tinggi.

Kepuasan konsumen dalam dunia pendidikan tinggi, yang mencakup baik mahasiswa maupun orang tua, dipengaruhi oleh beragam faktor yang saling terkait (Mustapha, *et. al.*, 2021). Berikut ini adalah faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan dalam konteks pendidikan tinggi:

## 1) **Kualitas Pendidikan**

- a. **Kurikulum dan Materi Pembelajaran:** Kualitas kurikulum serta kesesuaian materi ajar dengan kebutuhan industri dan pasar kerja berperan krusial dalam membentuk tingkat kepuasan mahasiswa. Kurikulum yang diperbarui secara berkala dan materi pembelajaran yang bersifat aplikatif berkontribusi dalam meningkatkan kompetensi serta keterampilan mahasiswa, sehingga mereka lebih siap menghadapi tantangan dunia profesional. Selain itu, penyesuaian materi ajar dengan perkembangan industri memastikan mahasiswa memiliki pengetahuan dan keterampilan yang relevan, memungkinkan mereka untuk tetap kompetitif dalam lingkungan kerja yang terus berubah dan semakin dinamis. (Mahardhani, *et. al.*, 2023).
- b. **Kualifikasi Dosen:** Kualitas pendidikan sangat dipengaruhi oleh kualifikasi, pengalaman, dan kompetensi yang dimiliki oleh tenaga pengajar. Dosen dengan latar belakang akademik yang kuat serta pengalaman praktis yang relevan mampu menyampaikan materi secara lebih efektif, sistematis, dan inspiratif. Selain itu, mereka dapat memberikan bimbingan yang lebih komprehensif kepada mahasiswa serta mentransfer wawasan dan keterampilan praktis yang bernilai, sehingga mahasiswa lebih siap menghadapi tantangan di dunia profesional. (Suwarni, *et. al.*, 2020).

## 2) **Pelayanan Akademik**

a. **Ketersediaan dan Aksesibilitas Layanan:** Layanan akademik seperti bimbingan akademik, konseling, dan perpustakaan harus mudah diakses oleh mahasiswa. Akses yang baik dan ketersediaan layanan ini sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Misalnya, bimbingan akademik yang efisien dan dukungan konseling dapat membantu mahasiswa mengatasi berbagai tantangan akademik dan pribadi mereka (Kakada, 2021).

b. **Birokrasi dan Administrasi:** Proses administrasi yang efisien dan tidak memakan waktu lama adalah aspek penting dari pelayanan akademik. Administrasi yang cepat dan responsif dalam mengurus pendaftaran, pengajuan ujian, dan administrasi lainnya dapat mengurangi stres mahasiswa dan meningkatkan kepuasan mereka (Elina, 2021).

## 3) **Fasilitas dan Infrastruktur**

a. **Kualitas Fasilitas Kampus:** Sarana dan prasarana pendidikan, seperti ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, serta fasilitas olahraga, memiliki peran signifikan dalam mendukung pengalaman belajar mahasiswa. Ketersediaan fasilitas yang memadai, modern, dan berkualitas dapat meningkatkan kenyamanan serta efektivitas proses pembelajaran. Selain itu, lingkungan belajar yang kondusif berkontribusi dalam menciptakan pengalaman akademik yang lebih optimal, sehingga mahasiswa dapat mengembangkan potensi mereka secara maksimal. (Setyadi and Utari, 2023).

- b. **Teknologi dan Media Pembelajaran:** Penggunaan teknologi informasi dan media pembelajaran yang canggih mendukung proses pembelajaran dan mempermudah mahasiswa dalam mengakses materi pembelajaran. Teknologi yang *up-to-date* memungkinkan metode pengajaran yang lebih interaktif dan inovatif (West and Malatji, 2021).

#### 4) **Lingkungan Kampus**

- a. **Kehidupan Kampus dan Kesejahteraan:** Kehidupan sosial di kampus, kegiatan ekstrakurikuler, dan dukungan kesejahteraan sangat memengaruhi kepuasan mahasiswa. Lingkungan kampus yang aktif dan beragam menyediakan kesempatan untuk pengembangan diri dan jaringan sosial, yang mendukung kesejahteraan mahasiswa (Roy and Marsafawy, 2023).
- b. **Keamanan dan Kenyamanan:** Keamanan kampus dan kenyamanan lingkungan belajar juga merupakan faktor penting dalam kepuasan mahasiswa. Lingkungan yang aman dan nyaman mempengaruhi pengalaman belajar secara keseluruhan dan dapat mempengaruhi keputusan mahasiswa untuk terus berada di institusi tersebut (Nolasco, *et. al.*, 2020).

#### 5) **Harga dan Biaya**

- a. **Kesesuaian Biaya Pendidikan:** Keselarasan antara biaya pendidikan dan kualitas layanan akademik yang diberikan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Ketika biaya kuliah sebanding dengan fasilitas, metode pengajaran, serta manfaat



akademik yang diperoleh, mahasiswa cenderung merasa lebih puas dan mendapatkan nilai yang sesuai dengan investasi pendidikan mereka. Mahasiswa cenderung merasa lebih puas jika mereka merasa bahwa nilai yang mereka terima sebanding dengan biaya yang mereka keluarkan untuk pendidikan (Khan and Hemsley brown, 2024).

- b. **Ketersediaan Beasiswa dan Bantuan Keuangan:** Adanya beasiswa dan bantuan keuangan berkontribusi besar terhadap kepuasan mahasiswa, terutama bagi mereka yang membutuhkan dukungan finansial. Beasiswa yang memadai dapat mengurangi beban finansial dan memberikan kesempatan lebih luas bagi mahasiswa untuk fokus pada studi mereka (Qi, *et.al.*, 2022).

## 6) **Komunikasi dan Feedback**

- a. **Komunikasi Efektif:** Interaksi yang efektif antara mahasiswa dengan berbagai pihak di lingkungan kampus, termasuk dosen dan staf administrasi, memiliki peran yang sangat krusial. Mendengarkan dan merespons masukan mahasiswa dapat meningkatkan kepuasan mereka dengan menunjukkan bahwa institusi tersebut menghargai dan memperhatikan kebutuhan mereka (Singh, 2023).
- b. **Feedback dan Responsivitas:** Kemampuan institusi untuk memberikan umpan balik yang konstruktif dan respons cepat terhadap masalah atau keluhan mahasiswa menunjukkan komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan. Responsivitas ini menunjukkan bahwa institusi peduli

terhadap pengalaman mahasiswa dan siap melakukan perbaikan yang diperlukan (Carless, 2022).

#### 7) **Pengalaman dan Reputasi Institusi**

- a. **Reputasi Akademik:** Reputasi institusi dimata publik dan dalam dunia akademik memengaruhi kepuasan mahasiswa. Institusi dengan reputasi baik sering kali memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dikalangan mahasiswa karena mereka merasa bangga menjadi bagian dari institusi yang terhormat (Qazi, *et. al.*, 2021).
- b. **Pengalaman Alumni:** Pengalaman dan kesuksesan alumni dapat mempengaruhi persepsi mahasiswa saat ini. Alumni yang berhasil dalam karir mereka sering kali mencerminkan kualitas pendidikan yang diterima, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mahasiswa saat ini (Elhage, 2019).

#### 2.2.4 **Layanan Administrasi**

Layanan administrasi di perguruan tinggi memainkan peran krusial dalam mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Layanan ini mencakup berbagai komponen seperti pendaftaran, pengelolaan dokumen, layanan keuangan, dan dukungan akademik. Kualitas layanan administrasi ini dapat berdampak langsung pada pengalaman mahasiswa dan tingkat kepuasan mereka terhadap perguruan tinggi. Efisiensi, ketepatan informasi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam layanan administrasi. Layanan administrasi yang efektif dan berkualitas tinggi berpotensi meningkatkan pengalaman mahasiswa, mempertinggi tingkat kepuasan mereka,

dan memperkuat loyalitas mereka terhadap institusi pendidikan (Hui, 2020).

Dalam konteks penelitian oleh Wahyuni (2023) ada beberapa aspek kunci dalam layanan administrasi yang perlu diperhatikan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Efisiensi Proses Administrasi.

Mengacu pada seberapa cepat dan efektif layanan administrasi dapat menyelesaikan tugas-tugas yang terkait dengan pengolahan dokumen, pendaftaran, dan permohonan. Ini termasuk pengurangan waktu tunggu dan penyederhanaan prosedur. Tingkat efisiensi yang tinggi dalam proses administrasi dapat meminimalkan rasa frustrasi bagi pengguna dan meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Hal ini terjadi karena efisiensi tersebut mampu mengurangi berbagai hambatan yang ada serta mengurangi durasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif. Dengan demikian, pengguna dapat menyelesaikan pekerjaan mereka dengan lebih cepat dan lancar, tanpa terhambat oleh proses yang memakan waktu atau berbelit-belit.

2. Akurasi Informasi.

Melibatkan ketepatan dan kejelasan informasi yang diberikan kepada pengguna layanan. Ini mencakup informasi tentang prosedur, kebijakan, dan status permohonan. Akurasi informasi memastikan bahwa pengguna mendapatkan data yang benar dan relevan, yang mengurangi risiko kesalahan dan kebingungan, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap layanan administrasi.

3. Aksesibilitas Layanan.

Menilai kemudahan pengguna dalam mengakses layanan administrasi, termasuk lokasi kantor, jam operasional, serta ketersediaan layanan *online* atau berbasis digital. Aksesibilitas yang baik mempermudah pengguna dalam mendapatkan layanan yang mereka butuhkan tanpa harus mengalami kesulitan, sehingga berkontribusi pada pengalaman yang lebih positif dan kepuasan yang lebih tinggi.

4. Kualitas Pelayanan dan Interaksi.

Melibatkan bagaimana staf administrasi berinteraksi dengan pengguna, termasuk sikap profesional, keterampilan komunikasi, dan responsivitas terhadap kebutuhan dan keluhan. Pelayanan yang ramah dan responsif menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna, yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka terhadap layanan administrasi.

5. Fleksibilitas dan Responsivitas.

Menilai kemampuan layanan administrasi untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan khusus pengguna dan merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang muncul. Fleksibilitas dan responsivitas yang tinggi menunjukkan bahwa layanan administrasi peka terhadap kebutuhan pengguna dan dapat mengatasi situasi yang tidak terduga, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka.

6. Kualitas Sistem Informasi dan Teknologi.

Berkaitan dengan penggunaan teknologi untuk mendukung layanan administrasi, termasuk sistem informasi yang digunakan untuk pengelolaan

data dan proses *online*. Teknologi yang baik dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, dan mempermudah akses bagi pengguna, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan administrasi secara keseluruhan.

Aspek-aspek layanan administrasi seringkali dikaitkan dengan konsep layanan secara umum dan manajemen layanan (Kotler & Armstrong, 2023).

Berikut adalah aspek-aspek layanan administrasi menurut Kotler (2023):

### 1. Penampilan

Kotler dan Armstrong membahas penampilan dalam konteks bagaimana aspek visual dari layanan mempengaruhi persepsi pelanggan. Penampilan mencakup:

- a. Fisik dan Personal: Penampilan fisik dari staf dan tempat layanan dapat mempengaruhi kesan pertama pelanggan. Dalam konteks administrasi, ini termasuk bagaimana petugas administratif berpakaian, berbicara, dan berperilaku di hadapan pelanggan.
- b. Lingkungan Fisik: Lingkungan kerja, seperti kebersihan dan penataan kantor, juga berperan dalam menciptakan kesan yang baik.

### 2. Tepat Waktu dan Janji

- a. Pemenuhan Janji: Memenuhi janji yang dibuat dengan pelanggan adalah kunci untuk membangun kepercayaan dan kepuasan. Dalam layanan administrasi, ini mencakup keteraturan dalam memenuhi tenggat waktu dan janji pelayanan.
- b. Ketepatan Waktu: Menjaga ketepatan waktu dalam semua interaksi dengan pelanggan, termasuk respon dan penyelesaian tugas administratif.

### 3. Ketersediaan Melayani

- a. Responsivitas: Kotler dan Armstrong menekankan pentingnya responsif terhadap permintaan dan kebutuhan pelanggan. Staf administrasi harus siap dan bersedia untuk memberikan bantuan kapan pun diperlukan.
- b. Proaktivitas: Melibatkan sikap proaktif dalam mengantisipasi kebutuhan pelanggan dan menawarkan bantuan tanpa harus diminta.

#### 4. Pengetahuan dan Keahlian

- a. Keahlian Profesional: Pengetahuan yang memadai tentang produk, prosedur, dan sistem administrasi sangat penting. Staf administrasi perlu memiliki pelatihan yang tepat dan keterampilan yang relevan untuk menangani tugas-tugas administratif dengan efisien.
- b. Pendidikan: Tingkat pendidikan yang memadai dalam bidang administrasi mendukung kemampuan staf untuk memberikan layanan yang berkualitas.

#### 5. Kesopanan dan Ramah Tamah

- a. Interaksi yang Santun: Kotler dan Armstrong menekankan bahwa kesopanan dan ramah tamah dalam interaksi dengan pelanggan dapat meningkatkan pengalaman layanan. Ini mencakup penggunaan bahasa yang sopan dan bersikap ramah dalam setiap komunikasi.
- b. Empati dan Kesabaran: Menunjukkan empati dan kesabaran, terutama dalam menangani keluhan atau pertanyaan dari pelanggan, adalah kunci untuk membangun hubungan yang baik.

#### 6. Kejujuran dan Kepercayaan

- a. Transparansi: Menyediakan informasi yang jujur dan jelas kepada pelanggan, serta memastikan bahwa semua transaksi dilakukan dengan

transparansi.

- b. Integritas: Memastikan bahwa semua layanan administrasi dijalankan sesuai dengan standar etika dan profesional yang tinggi, termasuk kejujuran dalam laporan dan informasi yang diberikan kepada pelanggan.

Adapun Indikator layanan administrasi (Tari, Liufeto, dan Koroh 2022)

dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kemudahan prosedur pelayanan.
- 2) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
- 3) Kecepatan pelayanan.
- 4) Kesopanan petugas.
- 5) Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan.

### **2.2.5 Layanan Sarana & Prasarana**

Fasilitas dan infrastruktur pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung kelancaran proses belajar mengajar. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk mengoptimalkan pemanfaatan dan pengelolaan fasilitas tersebut. Dengan pengelolaan yang tepat dan pemanfaatan yang maksimal, tujuan pendidikan dapat tercapai dengan lebih efektif dan efisien, menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan siswa dan kualitas pembelajaran yang lebih baik. Keberhasilan suatu program pendidikan sangat bergantung pada kualitas fasilitas yang tersedia di sekolah serta pada bagaimana fasilitas tersebut dikelola dan digunakan secara optimal (Ikram dan Kenayathulla, 2023).

Sarana dan prasarana perkuliahan mencakup berbagai fasilitas seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, serta teknologi pendidikan yang ada. Persepsi

mahasiswa terhadap kualitas dan keberadaan fasilitas ini memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka. Fasilitas yang berkualitas dan memadai tidak hanya mempermudah proses belajar tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan efektivitas pembelajaran. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai dapat menurunkan kepuasan mahasiswa karena dapat mengganggu proses belajar dan menimbulkan ketidaknyamanan (Hanifa, *et.al.*, 2019).

Fasilitas yang berkualitas tinggi dan terpelihara dengan baik memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman belajar mahasiswa. Fasilitas pendidikan yang memadai termasuk ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan yang berada dalam kondisi prima, mendukung kegiatan belajar dengan menciptakan lingkungan yang nyaman dan produktif. Dengan fasilitas yang memadai, mahasiswa dapat menjalani proses pembelajaran tanpa kendala, mengurangi gangguan yang mungkin timbul dari kondisi fasilitas yang kurang optimal. Hal ini memungkinkan mereka untuk lebih fokus pada studi mereka dan memaksimalkan potensi akademik mereka (Amoako, *et. al.*, 2023).

Kepuasan mahasiswa di institusi pendidikan publik sangat dipengaruhi oleh fasilitas sarana prasarana. Aspek ini berkontribusi pada pengalaman belajar mahasiswa dan juga memainkan peran kunci dalam menentukan seberapa puas mahasiswa dengan institusi mereka. Upaya untuk meningkatkan elemen ini dapat secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa dan memberikan pengalaman pendidikan yang lebih baik (Thapa, 2022).

Berbagai elemen infrastruktur, termasuk kondisi ruang kelas, peralatan, serta peluang pengembangan diri, memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas



pendidikan dan tingkat kepuasan mahasiswa. Pengelolaan yang cermat dan upaya untuk memperbaiki aspek-aspek ini secara berkelanjutan dapat secara substansial meningkatkan pengalaman belajar serta hasil akademik mahasiswa (Ikram and Kenayathulla, 2023). Indikator yang digunakan untuk menilai layanan sarana dan prasarana dalam penelitian ini, menurut Tari, Liufeto, dan Koroh (2022) adalah sebagai berikut:

- 1) Ketersediaan ruang kuliah.
- 2) Kenyamanan ruang kuliah.
- 3) Kebersihan toilet.
- 4) Ketersediaan sarana ibadah.
- 5) Ketercukupan sarana parkir.

#### **2.2.6 Layanan Dosen**

Layanan dosen merupakan elemen yang tidak dapat dipisahkan dan saling berinteraksi dalam konteks pendidikan tinggi. Layanan dosen meliputi seluruh aspek aktivitas mereka, termasuk peran mereka sebagai pengajar, peneliti, dan anggota komunitas akademik. Di sisi lain, layanan dosen merujuk pada cara mereka memenuhi kebutuhan mahasiswa dan berkomunikasi dengan mereka. Hubungan yang kuat dan positif antara dosen dan mahasiswa dapat memotivasi mahasiswa untuk berprestasi lebih baik dan mengatasi tantangan akademik dengan lebih efektif (Afzal, Rafiq, *et.al.*, 2023).

Layanan dosen, yang mencakup penyampaian materi perkuliahan, bimbingan akademik, dan dukungan selama proses pembelajaran, adalah bagian integral dari kinerja mereka. Kualitas layanan ini mencerminkan sejauh mana

dosen mampu menerapkan keterampilan dan kompetensi mereka dalam lingkungan akademik (Ahmed, 2021).

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur variabel layanan dosen, sebagaimana dijelaskan oleh Suryanto (2023) yaitu:

- 1) Penampilan.
- 2) Penguasaan materi.
- 3) Isi materi.
- 4) Penyampaian materi.
- 5) Gaya mengajar.

#### **2.2.7 Layanan Akademik**

Layanan akademik yang berhubungan dengan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman mahasiswa di perguruan tinggi, menjadikannya aspek yang krusial dalam pengelolaan pendidikan. Kualitas layanan akademik dapat dievaluasi berdasarkan sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa (Saputri and Mulyani, 2022), (Nur Asyifa, 2021). Mengingat mahasiswa adalah aset berharga, penting bagi perguruan tinggi untuk menjaga kepuasan mereka dan membangun hubungan yang kuat dan positif (Nopianti and Widiono, 2022). Apabila layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan mahasiswa dengan cara yang efektif, hal tersebut akan berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan mahasiswa. Kepuasan yang tinggi ini, pada akhirnya, akan berdampak pada terbentuknya persepsi yang positif terhadap institusi pendidikan yang bersangkutan. (Susetyo, *et. al.*, 2022).

Layanan akademik yang didukung oleh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) memiliki peran krusial dalam meningkatkan efisiensi serta efektivitas dalam pengelolaan pendidikan tinggi. Hal ini dapat tercapai dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal, yang memungkinkan proses administratif dan akademik berjalan lebih lancar dan terorganisir.. SIKAD menyediakan layanan akademik yang lebih baik dan efisien melalui desain, implementasi, dan pemeliharaan sistem yang mendukung proses pendidikan. Sistem ini memungkinkan pengelolaan data secara efektif, mulai dari pengumpulan hingga penyajian informasi, berkat penerapan teknologi seperti internet dan jaringan lokal yang mempercepat administrasi dan mengurangi ketergantungan pada prosedur manual. Kualitas sistem SIKAD memastikan bahwa data yang dikelola akurat, mudah diakses, dan berfungsi sesuai dengan kebutuhan pendidikan, yang secara signifikan mengubah metode pengelolaan di perguruan tinggi dan organisasi lainnya (Saputri and Mulyani, 2022). Indikator yang peneliti gunakan untuk mengukur layanan akademik (Rahayu, 2018) dalam penelitian ini adalah:

1. Kemudahan sistem layanan.
2. Ketersediaan fasilitas teknologi.
3. Kecepatan sistem.
4. Kecepatan sistem.
5. Kejelasan informasi.

### **2.3. Hubungan Antar Variabel**

Berdasarkan penjelasan teori yang telah dipaparkan sebelumnya, berikut ini disajikan uraian mengenai hubungan antar variabel yang terdapat dalam penelitian ini:

#### **2.3.1 Pengaruh kualitas layanan Dosen terhadap kepuasan mahasiswa**

Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai penilaian yang diberikan oleh konsumen terhadap perbedaan antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan. Apabila tingkat pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan tersebut dianggap baik dan memuaskan. Definisi kualitas layanan mencakup penilaian terhadap sikap yang berkaitan dengan, namun tidak sepenuhnya setara dengan, kepuasan. Hal ini merupakan hasil dari perbandingan antara ekspektasi dan persepsi terhadap kinerja yang diberikan. Dalam ranah pendidikan tinggi, pengaruh kualitas layanan yang diberikan oleh dosen terhadap kepuasan mahasiswa memiliki dampak yang sangat signifikan. (Sudirman, *et. al.*, 2023).

Selain itu, sikap responsif dosen terhadap kebutuhan mahasiswa, termasuk menjawab pertanyaan dan memberikan umpan balik konstruktif, sangat penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang positif. Keterampilan komunikasi dosen, yang mencakup penyampaian informasi dengan jelas dan efektif, mempengaruhi pemahaman mahasiswa terhadap materi. Keterlibatan dan antusiasme dosen dalam mata kuliah dapat memotivasi mahasiswa dan meningkatkan kepuasan mereka (Syefudin, 2019).

Temuan ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Suryanto (2023), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dosen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Kemampuan dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa, serta kesiapan dan kepedulian mereka dalam memberikan pendampingan serta pelayanan yang cepat, terbukti memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kemauan dan perhatian dosen terhadap mahasiswa, semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa.

### **2.3.2 Pengaruh kualitas layanan Akademik terhadap kepuasan mahasiswa**

Kualitas layanan akademik yang diselenggarakan melalui Sistem Informasi Akademik (SIKAD) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Pemanfaatan SIKAD dalam layanan akademik memungkinkan proses yang lebih efisien dan memadai, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan. Sistem informasi akademik merujuk pada penggunaan teknologi informasi yang dikembangkan untuk mendukung berbagai kegiatan di institusi pendidikan. Dengan kemajuan teknologi informasi, lembaga pendidikan mulai merancang sistem informasi yang berbasis teknologi komputer atau situs web. Sistem informasi ini memberikan nilai tambah dalam proses produksi, kualitas, manajemen, pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah. Selain itu, sistem ini juga memberikan keunggulan kompetitif yang bermanfaat bagi institusi pendidikan (Suroso, Suherman, dan Sumarni 2022). Kualitas sistem informasi akademik meliputi desain, implementasi, dan pemeliharaan SIKAD, serta

faktor-faktor seperti kecepatan akses, akurasi data, kemudahan navigasi, dan kestabilan sistem. Sistem yang dirancang dengan baik dan efektif mempermudah mahasiswa dalam mengakses informasi akademik dan administrasi, sehingga secara langsung meningkatkan kepuasan mereka (Harahap, Makhdalena, dan Zulkarnain 2019).

Sementara itu, kualitas informasi berkaitan dengan akurasi, relevansi, dan kelengkapan data yang disediakan oleh SIAKAD. Informasi yang disajikan tepat waktu dan lengkap seperti jadwal kuliah dan nilai sangat penting untuk membantu mahasiswa membuat keputusan yang tepat dan merasa terinformasi dengan baik. Selain itu, kualitas jasa melibatkan dukungan teknis dan layanan pelanggan yang responsif dan efektif dalam menangani masalah atau pertanyaan. Penelitian yang dilakukan oleh Suroso, Suherman, dan Sumarni (2022) mengungkapkan bahwa ketiga dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sistem yang dirancang dengan baik, penyediaan informasi yang tepat dan akurat, serta dukungan layanan yang memadai, terbukti berkontribusi pada terciptanya pengalaman yang positif bagi mahasiswa dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan akademik yang disediakan oleh SIAKAD.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Amoaka, *et. al.*, (2023) yang menyimpulkan bahwa layanan akademik memiliki kontribusi positif yang signifikan terhadap tercapainya kepuasan mahasiswa. Layanan akademik yang efektif dan memadai dianggap sebagai faktor penting dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan mahasiswa di lingkungan pendidikan..

Kualitas layanan akademik yang diberikan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap pengalaman mahasiswa dan secara langsung mempengaruhi cara mahasiswa menilai lembaga Pendidikan. Hal ini yang diharapkan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diterimanya. Hal tersebut juga semakna dengan penelitian yang dilakukan oleh Tari, Liufeto, dan Koroh (2022) bahwa Persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan mereka. Dengan kata lain, semakin baik dan meningkatnya kualitas layanan akademik yang diterima oleh mahasiswa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mereka. Faktor ini menunjukkan pentingnya kualitas layanan dalam mempengaruhi pengalaman mahasiswa di lingkungan pendidikan.

### **2.3.3 Pengaruh kualitas layanan Administrasi umum terhadap kepuasan mahasiswa**

Layanan administrasi, khususnya yang diberikan oleh staf yang berinteraksi langsung dengan mahasiswa di perguruan tinggi, memainkan peran yang sangat penting dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Interaksi langsung ini, yang melibatkan pelayanan administratif, dapat berdampak besar pada pengalaman mahasiswa secara keseluruhan dan mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan di perguruan tinggi. Staf *front line* berperan langsung dalam melayani mahasiswa melalui berbagai interaksi administratif, termasuk pendaftaran, pengelolaan keuangan, dan layanan akademik. Kualitas layanan yang disediakan oleh staf ini meliputi kecepatan proses, keandalan informasi, keramahan, serta keterampilan komunikasi. Interaksi yang efisien dan responsif dapat mengurangi beban administratif mahasiswa dan meningkatkan

kepuasan mereka terhadap institusi. Kinerja staf *front line* yang baik tidak hanya mempermudah mahasiswa dalam menyelesaikan urusan mereka tetapi juga memberikan pengalaman positif yang mendukung persepsi mereka terhadap keseluruhan kualitas pendidikan di perguruan tinggi (Suryanto, 2023)

Selain itu, kepuasan mahasiswa sering kali bergantung pada seberapa efektif staf *front line* dapat menangani pertanyaan, masalah, dan permintaan dengan tepat waktu dan akurat. Keterampilan staf dalam berkomunikasi, menunjukkan empati, dan memberikan dukungan yang dibutuhkan dapat memperkuat hubungan antara mahasiswa dan institusi (Widawati dan Siswohadi, 2021)

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Amoako, *et. al.*, (2023) menyatakan bahwa Layanan administrasi memiliki kontribusi positif yang signifikan terhadap tercapainya kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan administrasi yang diberikan berdampak besar pada pengalaman mahasiswa, yang pada gilirannya mempengaruhi cara mahasiswa menilai suatu lembaga pendidikan. Penelitian yang dilakukan oleh Tari, Liufeto, dan Koroh (2022) dengan judul "Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi dan Akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Kupang" juga mendukung temuan ini. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, semakin baik pelayanan administrasi yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa.



#### **2.3.4 Pengaruh kualitas layanan sarana & prasarana terhadap kepuasan mahasiswa**

Menurut Sudirman, *et. al.*, (2023), sarana dan prasarana merujuk pada barang atau benda, baik yang bersifat bergerak maupun tidak bergerak, yang dapat digunakan sebagai alat untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja dalam suatu institusi pendidikan. Sarana pendidikan mencakup semua fasilitas yang dibutuhkan dalam proses belajar mengajar, baik yang bersifat tetap maupun yang dapat dipindahkan, untuk memastikan tercapainya tujuan pendidikan secara efektif. Keberadaan sarana dan prasarana yang memadai dalam pendidikan dapat memberikan pengalaman yang positif bagi mahasiswa dan secara langsung berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan mereka terhadap lembaga pendidikan tersebut.

Kualitas layanan sarana dan prasarana di perguruan tinggi memainkan peran penting dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa. Sarana dan prasarana mencakup berbagai fasilitas fisik dan dukungan yang disediakan oleh institusi, seperti ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas lainnya. Keberadaan dan kondisi fasilitas ini berdampak signifikan pada pengalaman mahasiswa, terutama dalam hal kenyamanan, aksesibilitas, dan fungsionalitas (Amoako, *et al.*, 2023).

Selain itu, kualitas layanan yang terkait dengan sarana dan prasarana melibatkan seberapa responsif dan efektif institusi dalam menangani kebutuhan dan keluhan mahasiswa terkait fasilitas. Layanan yang cepat dan efisien dalam memperbaiki atau meningkatkan sarana, serta kemampuan untuk menyediakan fasilitas yang sesuai dengan perkembangan kebutuhan akademik dan non-akademik mahasiswa, sangat penting untuk mempertahankan kepuasan (Suryanto, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Harahap, Makhdalena, dan Zulkarnain (2019) enunjukkan bahwa kualitas pelayanan sarana dan prasarana pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik pelayanan yang diberikan terkait sarana dan prasarana perkuliahan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian oleh Shahbana, Timan, dan Sul-toni (2021), yang menyatakan bahwa mutu layanan sarana dan prasarana secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas fasilitas kampus berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa; artinya, semakin baik fasilitas yang disediakan oleh kampus, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

### **2.3.5 Peran moderasi gender**

Menggunakan hipotesis moderasi, terutama yang melibatkan faktor gender, dalam penelitian terkait kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan di STIE Balikpapan merupakan pendekatan yang sangat relevan. Pendekatan ini penting karena dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana faktor-faktor yang berbeda mempengaruhi cara mahasiswa menilai layanan yang mereka terima. Berikut adalah peran moderasi gender dalam konteks penelitian ini:

#### **1. Perbedaan Persepsi Berdasarkan Gender**

Berdasarkan berbagai studi, terdapat bukti bahwa perempuan dan laki-laki cenderung memiliki cara yang berbeda dalam memproses informasi dan membentuk persepsi mereka terhadap pengalaman layanan. Perempuan lebih cenderung fokus pada dimensi relasional dan emosional dalam layanan, seperti

interaksi sosial dan komunikasi yang penuh empati, sedangkan laki-laki lebih memprioritaskan aspek fungsional dan efisiensi layanan (Nguyen, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa faktor gender berperan sebagai moderator dalam mempengaruhi cara mahasiswa mengevaluasi kualitas layanan yang mereka terima.

Berkaitan dengan layanan administrasi, perempuan cenderung lebih menghargai layanan yang terstruktur, ramah, responsif, mendetail, serta komunikasi yang jelas dan empatik. Sementara itu, laki-laki lebih fokus pada efisiensi, kecepatan, hasil akhir, dan lebih mudah beradaptasi dengan teknologi.

Perempuan juga cenderung lebih memperhatikan aspek estetika, aksesibilitas, kenyamanan, keamanan, kebersihan, dan desain sarana serta prasarana. Sebaliknya, laki-laki lebih fokus pada fungsi, kinerja, efisiensi, praktikalitas, serta penerapan teknologi dan inovasi.

Berkaitan dengan layanan dosen, perempuan lebih menilai berdasarkan hubungan empatik, komunikasi yang jelas, dukungan akademik, pemahaman terhadap kebutuhan mahasiswa, dan pengajaran yang inklusif. Sementara laki-laki lebih fokus pada objektivitas penilaian, efisiensi materi, penerapan solusi praktis, relevansi konten, serta penggunaan teknologi.

Sementara terkait dengan layanan akademik, perempuan cenderung lebih memperhatikan kenyamanan penggunaan, antarmuka yang intuitif, serta dukungan sosial dan interaksi dalam platform teknologi informasi, kemudahan akses dan perlindungan privasi data. Sementara itu, laki-laki lebih fokus pada efisiensi dan

kecepatan akses informasi, kestabilan sistem, fitur canggih dan penggunaan teknologi terbaru.

## 2. Meningkatkan Ketepatan Analisis Kepuasan Mahasiswa

Penggunaan hipotesis moderasi gender dalam penelitian ini memungkinkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai perbedaan tingkat kepuasan antara mahasiswa perempuan dan laki-laki terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sebagai ilustrasi, penelitian yang dilakukan oleh Mohamad, *et. al.*, (2020) mengungkapkan bahwa perempuan cenderung lebih menghargai kualitas hubungan interpersonal dalam layanan administrasi dibandingkan dengan laki-laki. Penemuan ini menunjukkan bahwa faktor gender dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan terhadap layanan yang diterima, sementara laki-laki lebih menekankan pada kecepatan dan efisiensi dalam mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Dengan memahami peran gender sebagai moderator, institusi pendidikan dapat merancang kebijakan yang lebih spesifik dan responsif untuk memenuhi kebutuhan masing-masing kelompok mahasiswa.

## 3. Relevansi terhadap Model Teoritis (HESQUAL)

Model HESQUAL mengakui bahwa persepsi terhadap kualitas layanan pendidikan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor individu, termasuk preferensi pribadi yang berkaitan dengan gender. Dengan mempertimbangkan hipotesis moderasi gender, penelitian ini dapat menggali lebih dalam bagaimana berbagai faktor layanan seperti administrasi, sarana dan prasarana, dosen, dan layanan akademik dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara berbeda tergantung pada gender mereka (Thnayan & Husain, 2021). Ini juga memberikan pandangan

lebih luas mengenai bagaimana kebijakan dan strategi layanan dapat disesuaikan dengan karakteristik mahasiswa berdasarkan gender.

#### 4. Teori Gender dalam Psikologi Konsumen dan Pendidikan

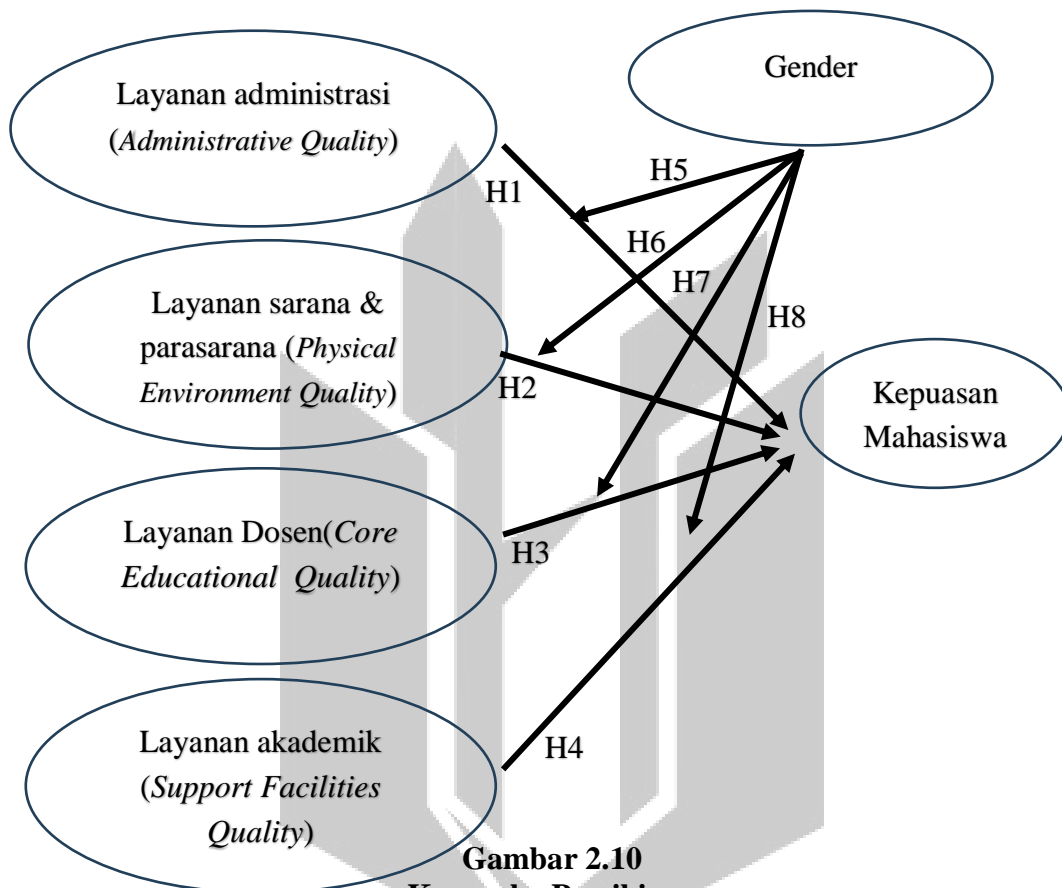
Teori dalam psikologi konsumen menunjukkan bahwa perempuan cenderung menilai kualitas layanan berdasarkan hubungan emosional dan interaksi yang positif, sementara laki-laki lebih fokus pada aspek efisiensi dan kecepatan dalam penyelesaian masalah (Diniz, *et. al.*, 2018). Dalam konteks pendidikan, perbedaan ini dapat mempengaruhi cara mahasiswa perempuan dan laki-laki menilai kualitas layanan yang mereka terima, sehingga penting untuk mempertimbangkan perbedaan ini saat merancang kebijakan dan layanan yang lebih inklusif dan sensitif terhadap kebutuhan masing-masing gender.

#### 5. Pentingnya Aplikasi Kebijakan yang Inklusif dan Responsif

Studi yang mengakui peran gender sebagai faktor moderasi dalam kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa kebijakan yang sensitif terhadap perbedaan gender dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan. Misalnya, pelatihan staf administrasi mengenai pentingnya komunikasi yang empatik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa perempuan (Gayanti & Amalia, 2018), sementara bagi mahasiswa laki-laki, meningkatkan efisiensi layanan berbasis teknologi yang lebih cepat dan praktis dapat lebih memenuhi kebutuhan mereka. Dengan mempertimbangkan peran gender dalam desain kebijakan, institusi pendidikan dapat menawarkan layanan yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan kedua kelompok mahasiswa.

## 2.4. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan ulasan teori dan temuan empiris yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, berikut ini dipresentasikan kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini.



**Gambar 2.10**  
**Kerangka Pemikiran**

## 2.5. Hipotesis Penelitian

Dari kerangka pemikiran sebelumnya, diperoleh hipotesis penelitian sebagai berikut:

- a. H1: Kualitas layanan Administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa.

- b. H2: Kualitas layanan Sarana & Prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa.
- c. H3: Kualitas layanan Dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa.
- d. H4: Kualitas layanan Akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa.
- e. H5: Gender memoderasi pengaruh kualitas administrasi terhadap kepuasan mahasiswa.
- f. H6: Gender memoderasi pengaruh kualitas sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa.
- g. H7: Gender memoderasi pengaruh kualitas layanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa.
- h. H8: Gender memoderasi pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.