



## ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA SEKOLAH TINGGI ILMU KOMPUTER CIPTA KARYA INFORMATIKA PADA KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DENGAN METODE SERVQUAL

Rodhiyah<sup>a,\*</sup>, Veriarinal<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi, Jl. Siliwangi No. 24 Tasikmalaya, Indonesia

<sup>b</sup> ST Ilmu Komputer Cipta Karya Informatika, DKI Jakarta, Indonesia

[\\*rodrhiyah@unsil.ac.id](mailto:rodrhiyah@unsil.ac.id)

*Diterima: November 2025. Disetujui: November 2025. Dipublikasikan: November 2025.*

---

### ABSTRACT

*The quality of academic services that is not optimal has the potential to reduce student satisfaction levels and affect the perception of the quality of higher education institutions. This study aims to analyze student satisfaction with the quality of academic services at Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Cipta Karya Informatika using the Servqual approach. The method measures the gap between students' expectations and perceptions across five service dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected via questionnaires distributed to 149 students and analyzed by comparing perception and expectation scores. The results show that all service dimensions had quality ratios below 1, indicating that service delivery does not fully meet student expectations. Empathy and tangibles received the highest scores of 0.93 and 0.91, while reliability and responsiveness recorded the lowest scores of 0.87 and 0.88. These findings highlight the need for service improvement, particularly in the areas of reliability and timely response to student needs. Recommendations include enhancing academic information systems, ensuring consistency in academic services, and improving staff professionalism.*

**Keywords:** student satisfaction; service quality; higher education.

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan akademik yang belum optimal berpotensi menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa dan memengaruhi persepsi terhadap mutu institusi pendidikan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Cipta Karya Informatika dengan menggunakan pendekatan *Servqual*. Metode ini mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi siswa di lima dimensi layanan: bukti fisik, keandalan, responsivitas, kepastian, dan empati. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang didistribusikan kepada 149 siswa dan dianalisis dengan membandingkan skor persepsi dan ekspektasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi layanan memiliki rasio kualitas di bawah 1, menunjukkan bahwa pemberian layanan tidak sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Empati dan bukti fisik menerima skor tertinggi 0,93 dan 0,91, sedangkan keandalan dan responsivitas mencatat skor terendah 0,87 dan 0,88. Temuan ini menyoroti perlunya peningkatan layanan, terutama di bidang keandalan dan responsivitas tepat waktu terhadap kebutuhan siswa. Rekomendasi termasuk meningkatkan sistem informasi akademik, memastikan konsistensi dalam layanan akademik, dan meningkatkan profesionalisme staf.

**Kata Kunci:** Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, Perguruan Tinggi

---

## PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab dalam memberikan layanan akademik yang berkualitas untuk mendukung proses belajar-mengajar secara optimal. Kualitas layanan akademik yang baik tidak hanya mencerminkan profesionalisme institusi, tetapi juga menjadi faktor penentu dalam menciptakan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan tersebut. Mahasiswa yang merasa puas terhadap layanan akademik cenderung memiliki motivasi belajar yang tinggi, loyal terhadap institusi, serta turut berkontribusi dalam membangun citra positif kampus.

Permasalahan yang seringkali ditemukan dalam Perguruan Tinggi adalah pada pelaksanaan kualitas layanannya jarang diterapkan sesuai dengan kebijakan yang ada sehingga adanya kesenjangan antara harapan dan kualitas layanan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Pada Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Cipta Karya Informatika (STIKOM CKI) ditemukan keluhan dari mahasiswa terkait kualitas layanan, baik dari segi ketepatan waktu, kejelasan informasi, hingga sikap pelayanan dari tenaga kependidikan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi sistematis terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di STIKOM CKI menggunakan pendekatan *servqual*. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada pelayanan akademik yang dikelola oleh unit administrasi akademik, yang meliputi proses pengisian KRS, pengelolaan jadwal perkuliahan, pelayanan informasi akademik, serta layanan administrasi akademik lainnya. Responden penelitian adalah mahasiswa aktif program sarjana yang terdaftar pada tahun akademik penelitian, dengan periode pengumpulan data dilakukan pada semester berjalan.

Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa secara objektif dan menyeluruh, diperlukan pendekatan yang mampu menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima. Salah satu metode yang relevan dan banyak digunakan dalam penelitian kualitas layanan adalah metode *Servqual*. Metode ini menilai lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Melalui analisis *Servqual*, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas layanan akademik di STIKOM CKI telah memenuhi harapan mahasiswa, serta mengetahui aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan akademik yang berorientasi pada kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan.

Kualitas layanan adalah gambaran kondisi konsumen dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman di masa lalu, berbagai infomasi, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan (Kotler & Keller, 2016:440).

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *Servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan (*expected service*). Jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan yang diterima kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.

Kualitas layanan dalam lingkup pendidikan tinggi adalah tindakan maupun kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pendidikan, baik tingkat universitas maupun fakultas untuk memenuhi harapan mahasiswa baik dari segi akademik maupun non akademik, aspek kualitas layanan lembaga pendidikan tinggi memegang peranan yang sangat penting karena persepsi positif atas kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang dalam hal ini menjadi konsumen lembaga tersebut, (Alves dan Raposo, 2010) dalam (Kusyana et al., 2020:2).

Indikator kualitas layanan dalam penelitian ini dikembangkan dari kelima dimensinya TERRA yakni *Tangibles*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* (Tjiptono, Fandy & Chandra, 2013:14). Indikator kualitas layanan dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangibles*), merupakan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, terdapat beberapa indikator dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*) diantaranya: 1) fasilitas fisik dan perlengkapan, 2) pegawai, 3) sarana komunikasi;
2. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, terdapat beberapa indikator dalam dimensi empati (*emphaty*), diantaranya : 1) tingkat perhatian, 2) atensi individual yang diberikan kepada pelanggan;
3. Keandalan (*reliability*), atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam penelitian ini indikator keandalan (*reliability*) dikembangkan menjadi beberapa indikator

- diantaranya: 1) kemampuan memproduksi jasa sesuai yang diinginkan, 2) kemampuan memproduksi jasa dengan tepat;
4. Ketanggapan (*responsiveness*), atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) memiliki beberapa indikator diantaranya: 1) kemampuan untuk membantu pelanggan, 2) memberi pelayanan yang tepat;
  5. Jaminan (*assurance*), atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya mahasiswa kepada perguruan tinggi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain 1) kredibilitas (*credibility*), 2) kompetensi (*competence*), dan 3) sopan santun (*courtesy*).

Kualitas layanan terbukti berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Technical and Vocational Education and Training Malaysia (Hassan et al., 2019). Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menemukan pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan (Twum & Peprah, 2020); (Bakrie et al., 2019); (Firdaus et al., 2021); (Puspitasari, 2022); (Mulyono et al., 2020); (Susetyo et al., 2022); (Mujahidin et al., 2018); (Hayati et al., 2021); (Pattiwaellapia, 2020); (Sarbina et al., 2021); (Hendri & Robyardi, 2019); (Kusyana et al., 2020); (Windasari et al., 2021); (Candera & Herudiansyah, 2019); (Widikusyanto et al., 2019). Di sisi lain indikator *reliability* dan *assurance* pada kualitas layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan dan indikator *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan (Mulyana, 2020). Juga ditemukan indikator kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa hanya *responsiveness*

dan *emphaty* (Santosa et al., 2022). Selanjutnya ditemukan juga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap keunggulan bersaing (Hidayat & Rohana, 2022).

## METODE PENELITIAN

### Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah Metode *Servqual*. Metode *Servqual* merupakan sebuah metode yang umum dipakai untuk mengukur tingkat kualitas layanan dengan menemukan gap antara harapan dan persepsi pengguna layanan. Nilai setiap dimensi diperoleh melalui perhitungan rata-rata skor item persepsi dan harapan yang sesuai dengan masing-masing dimensi, kemudian dianalisis menggunakan rasio P/E. Instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan pengukuran. Ada lima dimensi pengukuran yang digunakan pada metode *Servqual*, yaitu: 1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna. 2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal. 3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat. 4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan. 5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada pengguna. Pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* ini didasarkan pada skala multi *item* yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala likert.

Tabel 1. Skala Likert

Nilai	Predikat
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Kurang Setuju
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Skor *Servqual* untuk tiap pasangan pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut [9] dalam [8].

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

1. Item-by-item analysis =  $p_1 - h_1, p_2 - h_2$
2. Dimensi-by-dimensi analysis Kualitas =  $(p_1 + p_2 + p_3 + p_4 / 4) - (h_1 + h_2 + h_3 + h_4 / 4)$

Untuk menganalisis lebih lanjut terkait dengan kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus Kualitas ( $q$ ) = Persepsi ( $p$ ) / Harapan ( $h$ ). Jika kualitas ( $Q$ ) = 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

### Teknik Pengumpulan data

Pada penelitian ini kuesioner dibagikan melalui bantuan google form kepada responden dengan waktu pengisian dimulai dari 10 Maret 2025 sampai dengan 25 Maret 2025 dalam bentuk 20 pernyataan yang sudah teruji validitas dan reliabilitasnya. Bentuk kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pernyataan dengan menggunakan skala likert. Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat maupun persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial dalam hal ini berupa variabel penelitian.

### Populasi dan Sampel

Berdasarkan pertimbangan variabel yang diteliti, populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STIKOM CKI sebanyak 568 orang yang mana jumlah sampel diambil sebanyak 149 mahasiswa dengan pertimbangan pengambilan sampel diambil dari seluruh mahasiswa tingkat akhir yang dianggap bisa mengisi kuesioner dengan baik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini dapat dijabarkan dari masing masing dimensi *Servqual* yang diteliti, sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Kuesioner Dimensi *Tangibles*

<b>h1</b>	<b>p1</b>	<b>h2</b>	<b>p2</b>	<b>h3</b>	<b>p3</b>	<b>h4</b>	<b>p4</b>
4,32	3,56	4,28	4,03	4,44	4,07	4,21	4,09

Sumber: Data diolah, 2025

Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus Kualitas ( $q$ ) = Persepsi ( $p$ ) / Harapan ( $h$ ), maka:

Kualitas layanan:

$$(q) = (p_1 + p_2 + p_3 + p_4 / 4) / (h_1 + h_2 + h_3 + h_4 / 4)$$

$$\text{Skor } Servqual = ((3,56 + 4,03 + 4,07 + 4,09 / 4)) / ((4,32 + 4,28 + 4,44 + 4,21) / 4))$$

$$(q) = (15,75 / 4) / (17,25 / 4)$$

$$\text{Kualitas layanan (q)} = 3,9375 / 4,3125$$

$$(q) \text{ } Tangibles = 3,9375 / 4,3125 = 0,913.$$

Dimensi *Tangibles* mencerminkan penilaian mahasiswa terhadap kondisi fisik dan fasilitas penunjang proses akademik. Nilai rasio 0,913 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fisik masih di bawah harapan. Beberapa temuan rinci berdasarkan indikator:

- a) Fasilitas Akademik seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan telah disediakan dengan cukup baik, namun mahasiswa mengharapkan fasilitas yang lebih modern, representatif, dan dilengkapi dengan teknologi pembelajaran terbaru.

### ***Tangibles (Bukti Fisik)***

Dari hasil rekap kuesioner, didapatkan hasil sebagai berikut:

- b) Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) sudah tersedia dan digunakan, tetapi masih ditemukan keluhan terkait *user interface* yang tidak intuitif atau gangguan teknis pada masa KRS, pengisian KHS, atau pengambilan transkrip.
- c) Lingkungan kampus dinilai bersih dan terawat, namun ada aspirasi mahasiswa terhadap pengembangan ruang terbuka hijau, area diskusi yang nyaman, dan fasilitas pendingin ruang yang memadai.
- d) Penampilan staf umumnya rapi dan profesional, tetapi ada catatan bahwa standar penampilan belum merata, terutama di bagian layanan administrasi yang berinteraksi langsung dengan mahasiswa.

### ***Emphaty (Empati)***

Dari hasil rekap kuesioner, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Kuesioner Dimensi *Emphaty*

<b>h1</b>	<b>p1</b>	<b>h2</b>	<b>p2</b>	<b>h3</b>	<b>p3</b>	<b>h4</b>	<b>p4</b>
4,56	4,2	4,64	4,13	4,52	3,99	4,62	4,02

Sumber: Data diolah, 2025

Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus Kualitas ( $q$ ) = Persepsi ( $p$ ) / Harapan ( $h$ ). Maka Perhitungan Skor *Servqual Emphaty*

$$(q) = (p_1 + p_2 + p_3 + p_4 / 4) / (h_1 + h_2 + h_3 + h_4 / 4)$$

$$\text{Skor } Servqual Emphaty = ((4,2 + 4,13 + 3,99 + 4,02 / 4)) / ((4,56 + 4,2 + 4,64 + 4,13) / 4))$$

$$\text{Skor } Servqual Emphaty = (16,34 / 4) / (17,53 / 4)$$

$$\text{Skor } Servqual Emphaty = 4,085 / 4,3825$$

$$(q) \text{ } Emphaty = 4,085 / 4,3825 = 0,93.$$

Dimensi *Emphaty* menilai tingkat perhatian individual dan kepedulian kampus terhadap kebutuhan mahasiswa. Meskipun gapnya lebih kecil dari dimensi

lain, namun belum mencapai skor sempurna.

- a) Staf akademik umumnya melayani dengan sopan dan ramah, namun beberapa mahasiswa masih merasa kurang diperhatikan secara personal.
- b) Dosen dan staf dinilai cukup responsif dalam membantu kendala akademik, tetapi interaksi yang humanis dan empatik masih perlu ditingkatkan.
- c) Layanan bagi mahasiswa dengan kebutuhan khusus belum sepenuhnya

terfasilitasi, seperti jalur kursi roda, fleksibilitas jadwal ujian, atau pendampingan akademik khusus.

- d) Dukungan terhadap kesejahteraan mahasiswa (beasiswa, konseling, layanan kesehatan) sudah ada, namun belum terintegrasi secara efektif dan terstruktur.

#### **Reliability (Reliabilitas)**

Dari hasil rekap kuesioner, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Kuesioner Dimensi Reliability

h1	p1	h2	p2	h3	p3	h4	p4
4,34	3,8	4,42	3,96	4,46	3,93	4,36	3,77

Sumber: Data diolah, 2025

Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus Kualitas (q) = Persepsi (p) / Harapan (h). Maka Perhitungan Skor *Servqual Reliability* =  $(p_1 + p_2 + p_3 + p_4 / 4) / (h_1 + h_2 + h_3 + h_4 / 4)$

$$\text{Skor } \textit{Servqual Reliability} = ((3,8 + 3,96 + 3,93 + 3,77 / 4)) / ((4,34 + 4,42 + 4,46 + 4,36) / 4))$$

$$\text{Skor } \textit{Servqual Reliability} = (15,46 / 4) / (17,58 / 4)$$

$$\text{Skor } \textit{Servqual Reliability} = 3,865 / 4,395$$

$$(q) \textit{Reliability} = 3,865 / 4,395 = 0,87.$$

Dimensi *Reliability* adalah aspek paling lemah dalam layanan akademik berdasarkan hasil analisis.

- a) Jadwal perkuliahan dan ujian tidak selalu sesuai dengan jadwal yang diinformasikan, beberapa perubahan

mendadak terjadi tanpa pemberitahuan yang cukup.

- b) Proses administrasi akademik (KRS, KHS, pendaftaran) masih mengalami kendala teknis, seperti *server down* saat *traffic* tinggi atau kesalahan input data.
- c) Informasi akademik terkadang membingungkan, karena tidak disampaikan secara seragam atau melalui saluran komunikasi resmi yang konsisten.
- d) Beberapa dosen belum disiplin dalam kehadiran dan pemberian materi secara konsisten, yang memengaruhi kualitas pembelajaran.

#### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Dari hasil rekap kuesioner, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Kuesioner Dimensi Responsiveness

h1	p1	h2	p2	h3	p3	h4	p4
4,48	3,92	4,43	3,95	4,52	3,9	4,48	3,97

Sumber: Data diolah, 2025

Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus Kualitas (q) = Persepsi (p) / Harapan (h). Maka Perhitungan Skor *Servqual Responsiveness* =  $(p_1 + p_2 + p_3 + p_4 / 4) / (h_1 + h_2 + h_3 + h_4 / 4)$

$$\text{Skor } \textit{Servqual Responsiveness} = ((3,97 + 3,95 + 3,9 + 3,97 / 4)) / ((4,48 + 4,43 + 4,52 + 4,48) / 4))$$

$$\text{Skor } \textit{Servqual Responsiveness} = (15,75 / 4) / (17,91 / 4)$$

$$\text{Skor } \textit{Servqual Responsiveness} = 3,9475 / 4,4775$$

$$(q) Responsiveness = 3,9475 / 4,4775 = 0,882.$$

Dimensi *Responsiveness* menilai sejauh mana kampus cepat tanggap dalam memenuhi permintaan dan keluhan mahasiswa. Gap yang cukup besar menunjukkan bahwa pelayanan cepat tanggap belum optimal.

- a) Respons staf akademik terhadap pertanyaan atau keluhan mahasiswa tergolong lambat, terutama melalui *email* atau sistem *helpdesk* kampus.
- b) Pengajuan administrasi akademik seperti surat keterangan, transkrip, atau

Tabel 6. Hasil Kuesioner Dimensi *Assurance*

<b>h1</b>	<b>p1</b>	<b>h2</b>	<b>p2</b>	<b>h3</b>	<b>p3</b>	<b>h4</b>	<b>p4</b>
4,48	4,09	4,49	4,11	4,57	4,13	4,6	4,05

Sumber: Data diolah, 2025

Untuk menganalisis kualitas jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus Kualitas (q) = Persepsi (p) / Harapan (h). Maka Perhitungan Skor *Servqual Assurance* =  $(p_1+p_2+p_3+p_4/4) / (h_1+h_2+h_3+h_4/4)$

$$\text{Skor } \textit{Servqual Assurance} = ((4,09 + 4,11 + 4,13 + 4,05/4)) / ((4,48 + 4,49 + 4,57 + 4,6/4))$$

$$\text{Skor } \textit{Servqual Assurance} = (16,38 / 4) / (18,14 / 4)$$

$$(q) \textit{Assurance} = 4,095 / 4,535 = 0,90.$$

Dimensi *Assurance* mencakup rasa aman, kepercayaan, dan kompetensi staf dalam memberikan pelayanan. Meskipun termasuk tinggi, namun masih menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan.

- a) Staf akademik dianggap memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik, tetapi belum semua mampu menangani kasus mahasiswa secara profesional dan tuntas.
- b) Interaksi antara mahasiswa dan staf umumnya berlangsung aman dan nyaman, namun dalam kasus tertentu, ada pengalaman mahasiswa yang merasa diabaikan atau tidak diprioritaskan.

legalisasi ijazah sering mengalami keterlambatan proses.

- c) Informasi penting seperti jadwal ujian, perubahan kelas, atau prosedur akademik tidak selalu disampaikan secara cepat dan merata.
- d) Beberapa mahasiswa menyampaikan bahwa mereka kesulitan menghubungi staf, terutama di luar jam kerja atau saat periode sibuk seperti awal semester.

#### **Assurance (Jaminan)**

Dari hasil rekap kuesioner, didapatkan hasil sebagai berikut:

- c) Prinsip keadilan dalam pelayanan akademik belum dirasakan merata, terutama terkait respons dan akses informasi yang lebih cepat pada kelompok tertentu.
- d) Sistem pengaduan yang ada belum disosialisasikan secara luas, sehingga mahasiswa tidak mengetahui alur penyampaian keluhan secara formal.

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan kualitas pelayanan akademik sebaiknya difokuskan pada dimensi dengan nilai rasio terendah, yaitu keandalan dan daya tanggap. Pada dimensi keandalan, institusi disarankan untuk meningkatkan konsistensi pelaksanaan prosedur pelayanan akademik serta keseragaman informasi yang disampaikan kepada mahasiswa antarunit layanan. Hal ini relevan dengan indikator *Servqual* yang menekankan ketepatan, konsistensi, dan kemampuan institusi dalam memberikan layanan sesuai janji.

Pada dimensi daya tanggap, institusi perlu memperhatikan kecepatan dan ketepatan respons terhadap kebutuhan dan permohonan mahasiswa, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi akademik. Upaya peningkatan dapat diarahkan pada penguatan koordinasi internal antarpetugas

layanan serta penetapan standar waktu pelayanan yang jelas, sesuai dengan indikator responsivitas yang diukur dalam instrumen penelitian.

Sementara itu, dimensi empati dan bukti fisik yang memiliki nilai relatif lebih tinggi tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan, agar tidak mengalami penurunan persepsi mahasiswa. Pendekatan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan didukung oleh fasilitas yang memadai dapat menjadi modal penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kualitas layanan akademik menggunakan metode *Servqual*, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan persepsi mahasiswa terhadap layanan yang diterima masih berada di bawah harapan mereka. Hal ini tercermin dari seluruh nilai rasio kualitas ( $q$ ) pada lima dimensi *Servqual Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness*, dan *Assurance* yang menunjukkan angka kurang dari 1.

Dimensi *Empathy* dan *Tangibles* memiliki skor tertinggi yaitu 0.93 dan 0.91, yang mengindikasikan bahwa mahasiswa relatif menghargai perhatian individu dari staf serta kondisi fisik kampus yang cukup memadai. Sementara itu, dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* menunjukkan nilai terendah yaitu 0.87 dan 0.88, mencerminkan adanya kelemahan dalam ketepatan waktu, konsistensi pelayanan, dan kecepatan respons terhadap kebutuhan mahasiswa. Hal ini mengisyaratkan perlunya perbaikan serius dalam aspek teknis dan perilaku layanan, termasuk peningkatan keandalan sistem informasi, ketegasan dalam jadwal akademik, serta penguatan kompetensi dan

etika pelayanan staf. Dengan demikian, peningkatan mutu layanan akademik secara menyeluruh harus menjadi prioritas institusi agar dapat memenuhi harapan mahasiswa dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan pendidikan tinggi.

Kontribusi unik dari penelitian ini terletak pada penggunaan rasio P/E sebagai indikator evaluasi kualitas layanan akademik, yang memberikan gambaran proporsional mengenai tingkat pemenuhan harapan mahasiswa pada setiap dimensi layanan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasi hasil. Pertama, data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis persepsi mahasiswa, sehingga berpotensi mengandung bias subjektivitas responden. Kedua, responden penelitian terbatas pada mahasiswa aktif pada periode tertentu, sehingga hasil penelitian belum sepenuhnya dapat digeneralisasikan untuk seluruh populasi mahasiswa atau konteks institusi pendidikan tinggi lainnya.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan responden, baik dari sisi jumlah maupun lintas program studi, guna memperoleh gambaran kualitas pelayanan akademik yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian longitudinal dapat dilakukan untuk mengamati perubahan tingkat kepuasan mahasiswa setelah dilakukan perbaikan layanan. Pendekatan kualitatif, seperti wawancara atau diskusi kelompok terarah, juga dapat digunakan sebagai triangulasi data untuk memperdalam pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik.

## REFERENSI

- Bakrie, M., Sujanto, B., & Rugaiyah, R. (2019). The Influence of Service Quality, Institutional Reputation, Students' Satisfaction on Students' Loyalty in Higher Education

Institution. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 1(5), 379–391.  
<https://doi.org/10.29103/ijevs.v1i5.1615>

- Candera, M., & Herudiansyah, G. (2019). Dimensi Kualitas Layanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Tingkat Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2).  
<https://doi.org/10.35137/jmbk.v7i2.254>
- Firdaus, S., Suwiryo, D. H., & Sukmawaty, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hummanioramaniora*, 5(2), 320.  
<https://doi.org/10.31604/jim.v5i2.2021.320-328>
- Hassan, S., Shamsudin, M. F., & Mustapha, I. (2019). The effect of service quality and corporate image on student satisfaction and loyalty in TVET higher learning institutes (HLIs). *Journal of Technical Education and Training*, 11(4), 77–85.  
<https://doi.org/10.30880/jtet.2019.11.04.009>
- Hayati, F. I., Zuprizal, Z., Hawibowo, S., & Amrullah, Y. A. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa di Universitas AMIKOM Yogyakarta. *Manazhim*, 3(2), 236–252.  
<https://doi.org/10.36088/manazhim.v3i2.1380>
- Hendri, E., & Robyardi, E. (2019). Kajian Empiris Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada UPT Perpustakaan Universitas PGRI Palembang). *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 15(4), 1.  
<https://doi.org/10.31851/jmwe.v15i4.3049>
- Hidayat, R., & Rohana, T. (2022). Pengukuran Loyalitas Mahasiswa dengan Pelayanan Pegawai Administrasi dan Kepuasan Mahasiswa. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 849–855.  
<https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1616>
- Kotler & Armstrong. (2014). *Principles Of Marketing Seventeenth edition* (17th ed.). Australia: Pearson.
- Kotler & Keller. (2016). *Marketing Management* (15 Global). England: Pearson.
- Kusyana, D. N. B., Purwaningrat, P. A., & Sunny, M. P. (2020). Peran Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Loyalitas MahasiswaFakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia. *Jurnal Widya Manajemen*, 2(1), 10–27.
- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mujahidin, A. ., Zuhriah, F. ., & Khoirianingrum, I. . (2018). Pengaruh Citra Perguruan Tinggi dan Kompetensi Dosen terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta (Studi pada IKIP PGRI Bojonegoro). *Al Tijarah*, 4(2), 49.  
<https://doi.org/10.21111/tijarah.v4i2.2828>
- Mulyana, F. L. R. R. dan M. (2020). *Model Struktural Kepuasan Mahasiswa Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Eksogen*. 8(1), 1–8.
- Mulyono, H., Hadian, A., Purba, N., & Pramono, R. (2020). Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 929–938.  
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.v017.no10.929>
- Pattiwaellapia, O. S. (2020). Bagaimana Kualitas Pelayanan dan Fasilitas

- Belajar dapat Mempengaruhi Loyalitas Mahasiswa dengan Mediasi Kepuasan Mahasiswa? *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 2(4), 252–262. <https://doi.org/10.35899/biej.v2i4.156>
- Puspitasari, D. R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen, Pelayanan Akademik, Fasilitas Pendidikan, Dan Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang*. 63–73.
- Santosa, D. F., Savitri, C. A., & Anggraeni, N. L. P. N. (2022). Kualitas Layanan Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa Politeknik Ketenagakerjaan di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 120–132. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.1.120>
- Sarbina, D. A. B., Prapti, R. L., & Triyani, D. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sub Bagian Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang S1 Manajemen , FE , Universitas Semarang , Semarang , Indonesia S1 Manajemen , FE , Universitas Semarang , Semarang. *SOLUSI: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 19(3), 92–101.
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., Suryana, A., & Sukabumi, S. P. (2022). *Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa*. 1(4), 473–492.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G. (2013). *Service, Quality, and Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Twum, F. O., & Peprah, W. K. (2020). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(10). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i10/7923>
- Widikusyanto, M. J., Hidayah, A. A., Marketing, P., Ekonomi, F., Bisnis, D., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2019). *Persaingan Industri Jasa Pendidikan Tinggi: Mengukur dan Meningkatkan Kualitas untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing Muhammad. XI*, 200–217.
- Windasari, W., Soedjarwo, S., & Mutohir, T. C. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga). *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 103–109. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2021.v8.i1.p103-109>