

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Wahib Assyahri^{1(a)}, Mardaus^{2(b)}

¹Prodi Administrasi Publik, Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi

²Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat, Sekretariat Daerah Kabupaten Solok

^awassyahri.wa@gmail.com, ^bmardaus1972@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

30-03-2023

Diterbitkan Online:

30-09-2023

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan,
Akademik, Kepuasan,
Mahasiswa

Keywords:

Service Quality,
Academic, Satisfaction,
Students

Corresponding Author:

wassyahri.wa@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang. Latar belakang penelitian ini adalah karena masih terdapat mahasiswa di Universitas Negeri Padang mengeluhkan pelayanan yang didapatkan dirasa kurang memuaskan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Padang tahun masuk 2018 dan 2020. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan menghasilkan 100 sampel mahasiswa. Selain itu penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden dengan pengukuran menggunakan skala likert. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Variabel kualitas pelayanan akademik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,681. Dengan demikian, pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang adalah 68,1%. (2) Hasil uji secara parsial, sub-variabel tangible, responsiveness, dan empathy berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi secara berurutan yaitu, 0,001, 0,048, dan 0,018. Namun sub-variabel reliability dan assurance tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi sebesar 0,213 dan 0,243.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of the academic service quality on the students' satisfaction of Universitas Negeri Padang. There were still students of Universitas Negeri Padang which were complaining about the services that they found to be unsatisfactory was the background of this study. The research method which was used was a quantitative research method. The population in this study were the Universitas Negeri Padang's students that have a year of entry in 2018 and 2020. The sample in this study used the Slovin formula with an error rate was 10% and it produced 100 samples of students. In addition, the determination of the sample in this study was carried out by using the *Proportionate Stratified Random Sampling* technique. Data collection technique which was used was a questionnaire that was distributed to the respondents with its measurement by using a Likert scale. After the data obtained, it was analyzed by using simple linear regression. The result of this research showed that (1) The variable quality of academic service has a significant effect on the satisfaction of Universitas Negeri Padang's students

simultaneously with a significance value was 0,000 and the an adjusted R Square value was 0.681. Thus, the effect of the academic service quality on the students' satisfaction at Universitas Negeri Padang was 68.1%. (2) The test result partially, tangible sub-variable, responsiveness, and empathy, it influenced significantly the students' satisfaction with the significance value respectively was 0.001, 0.048, and 0.018. However, the reliability and assurance sub-variable did not influence significantly the students' satisfaction with a significance value was 0.213 and 0.243.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>

PENDAHULUAN

Dewasa ini, zona jasa menjadi hal paling penting dalam pemenuhan kebutuhan. Revisi selalu dari layanan pelanggan (pengguna) sangat berarti buat keberhasilan pengembangan bisnis di masa saat ini yang sangat kompetitif, dinamis dan kompleks. Bidang pendidikan tidak terkecuali, terutama pendidikan tinggi. Pembelajaran tinggi memainkan kedudukan berarti dalam pengembangan sumber daya manusia yang pada gilirannya akan meningkatkan sosial, budaya dan ekonomi pembangunan bangsa. Dalam pendidikan tinggi, pengukuran mutu bertambah dengan terus menjadi berartinya akuntabilitas pembelajaran kepada para pemangku kepentingannya. Institusi pendidikan bakal terus merasakan meningkatnya tekanan serta tuntutan, baik dari pelanggan mereka ataupun pemangku kepentingan, buat menutupi kesenjangan yang terus menjadi lebar antara harapan institusional kinerja serta kinerja yang sesungguhnya, pendidikan tinggi memerlukan penekanan spesial pada penilaian isu- isu yang berkaitan dengan mutu layanan serta pengukurannya (Alam & Santika, 2021; Siagian, 2019; Suroyo, Kurniatun, & Herningsih, 2022).

Perguruan tinggi sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa, dituntut buat membagikan pelayanan akademik serta non akademik yang bermutu yang sesuai dengan harapan serta kemauan peserta didik tanpa memandang status social mahasiswanya. Perguruan tinggi selaku salah satu wujud Pendidikan tinggi yang wajib membagikan pelayanan yang memuaskan ialah sanggup penuhi kebutuhan mahasiswa. Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan dalam memenuhi harapan mahasiswa (Masyita, 2020; Risnawati, Suharso, & Hartanto, 2022; Teisnajaya, 2021).

Menurut (Sugiarto, 1999) pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah akademik untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka mutu pelayanan dapat dikatakan kurang baik. Salah satu pelayanan yang dapat diberikan kepada mahasiswa yaitu pelayanan akademik. Pelayanan akademik yang baik merupakan sebuah keharusan agar mahasiswa merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Pelayanan yang baik membentuk persepsi positif pada masing-masing individu mahasiswa. Persepsi akan diikuti dengan berbagai tindakan penghargaan dan merekomendasikan perguruan tinggi tersebut yang akan berdampak pada keberlangsungan dan daya kompetitif perguruan tinggi sekarang maupun akan datang (Qonitha Meiriva & Indri Rachmawati, 2022; Sari, 2021; Shantika Martha, 2019).

Menurut (Wilson, Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2016) Kualitas pelayanan/jasa, adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan/jasa yaitu : *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada penyedia jasa dalam

memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Assyahri, Lanin, & Saputra, 2021; Bila & Assyahri, 2023).

Berry & Parasuraman (2004) terdapat lima dimensi pokok untuk menyatakan kualitas layanan jasa, pertama bukti langsung (tangibles), kedua keandalan (reliability), ketiga daya tanggap (responsiveness), keempat jaminan (assurance) dan kelima (empathy). Selanjutnya Kotler (dalam Ruslan, 2014)) menjelaskan ada lima dimensi utama sebagai penentu suatu kualitas pelayanan yang bisa dijadikan indikator yaitu: 1) Bukti Langsung (Tangible) adalah kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang office lobby yang refresentatif, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapihan, aman dan kenyamanan di lingkungan instansi dipelihara secara baik; 2) Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan; 3) Daya Tanggap (Responsiveness) adalah respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik; 4) Jaminan (Assurance) adalah kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik, keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik; 5) Empati (Empathy) adalah perhatian secara individu yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan-keinginan dan kebutuhan serta mampu mengangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.

Dalam bidang pendidikan, perguruan tinggi harus terus mengamati kebutuhan mahasiswa sehingga dapat mengantisipasi perubahan dalam menciptakan sebuah kajian strategi, manajemen, dan kebijakan. Untuk selanjutnya dapat diterapkan dalam rangka peningkatan pelayanan jasa pendidikan yang dilakukan. Keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur melalui indikator tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan yang dilakukan. Kepuasan mahasiswa terbentuk dengan adanya persepsi positif dan negative terhadap proses akademik. Kepuasan mahasiswa menggambarkan tingkat harapan dengan kenyataan yang diterima kaitannya dengan proses akademik pada sebuah perguruan tinggi (Mokodompit & Luneto, 2019; N & Listihana, 2020; Rohani & Rianto, 2017).

Setiap mahasiswa menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di lingkungan kampus. Tentunya dengan kepuasan maksimal yang didapat mahasiswa akan dapat meningkatkan kesejahteraan bagi yang bersangkutan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pengguna jasa pendidikan menjadi sangat penting bagi kemajuan perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa utama menjadi tonggak bagi keberlangsungan suatu perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan kepuasan mahasiswa akan berdampak pada loyalitasnya terhadap perguruan tinggi tersebut. Seorang pengguna jasa (mahasiswa) yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi perguruan tinggi, karena mahasiswa akan bersedia mempromosikan perguruan tingginya kepada orang lain, memberikan umpan balik positif, mengurangi pengaruh serangan dari para kompetitor institusi sejenis (*bergaining position*), serta meningkatkan citra positif dari institusi tersebut (Kotler, Keller, Ang, Tan, & Leong, 2018; Mariah & Sa'ud, 2013; Sundari & Nugroho, 2023).

Kepuasan mahasiswa adalah suatu bentuk seseorang yang mendapatkan pengalaman kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi harapannya, yang meliputi; 1) Waktu yang digunakan untuk menunggu dilayani, 2) Kecepatan dan ketepatan dalam pelayan kepada mahasiswa, 3) Ketepatan dalam melaksanakan janji, 4) Keramahan dan kesopanan pimpinan, dosen dan dalam karyawan dalam bersikap dan berbicara, 5) Pengetahuan dosen dan karyawan dalam pelayanan, 6) Prosedur dalam pelayanan dan penyesuaian layanan, 7) Kemudahan pimpinan, dosen dan karyawan dalam dihubungi, 8) Tempat pelayanan nyaman, bersih bagi mahasiswa, 9) Menciptakan kelancaran dalam pelayanan, 10) Keramahan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Marthalina, 2018). Supranto (dalam (Nurmazizah, 2018) menyatakan indikator dalam pengukuran kepuasan yaitu: 1) Prosedur pelayanan, 2) Persyaratan pelayanan, 3) Kemampuan / kompetensi, 4) Keadilan mendapat pelayanan, 5) Kepastian jadwal pelayanan, 6) Kenyamanan lingkungan, 7) Keamanan pelayanan.

Universitas Negeri Padang (UNP) adalah perguruan tinggi negeri di Padang, Sumatera Barat, Indonesia, yang berdiri pada 23 Oktober

1954. Memiliki 9 fakultas yaitu: Ilmu Pendidikan, Bahasa dan Seni, Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Ilmu Sosial, Teknik, Ilmu Keolahragaan, Ekonomi, Pariwisata dan Perhotelan, dan Pascasarjana. Sebagai perguruan tinggi yang berakreditasi A, UNP harus bisa memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh mahasiswa, untuk itu perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang memadai sehingga kepuasan mahasiswa bisa tercapai. Pelayanan yang berkualitas dapat berjalan dengan baik apabila ditunjang dengan manajemen yang profesional dari Universitas Negeri Padang.

Berangkat dari pentingnya pelayanan, masih terdapat mahasiswa di Universitas Negeri Padang mengeluhkan pelayanan yang didapatkan dirasa kurang memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan 2 orang mahasiswa dari fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dan fakultas Ilmu Pendidikan pada tanggal 22 Desember 2020 didapatkan kesimpulan yaitu masih tidak jelasnya waktu penyelesaian pelayanan akademik dan relatif cukup lama, penundaan pengurusan pelayanan dari pegawai, sikap dan respon pegawai yang kurang ramah dan tidak cukup tanggap sehingga pelayanan akademik dirasa kurang memuaskan.

Perguruan tinggi dituntut untuk mengidentifikasi para mahasiswa beserta kebutuhannya untuk menciptakan sebuah kepuasan. Kenyataan dilapangan masih adanya tingkat kepuasan mahasiswa yang rendah pada pelayanan akademik di Universitas Negeri Padang. Ketidakpuasan terhadap proses pembelajaran, pelayanan administrasi yang tidak tepat waktu, tidak responsif terhadap keluhan mahasiswa, fasilitas yang tidak lengkap, kebijakan kampus yang kurang menyentuh ranah kebutuhan mahasiswa, dan kompetensi dosen yang dirasa kurang menjadi potret umum yang berakibat pada rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa. Dari berbagai persoalan ini maka pihak kampus harus bisa mengubah budaya kerja dari pegawainya untuk bisa memberikan kinerja terbaik dalam melayani mahasiswa. Budaya kerja yang baik akan memberikan dampak pada kinerja yang baik pula khususnya aspek pelayanan sehingga bisa meningkatkan kepuasan bahkan kebahagiaan konsumen (Assyahri & Frinaldi, 2021).

Beberapa penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan akademik

terhadap kepuasan mahasiswa. Adapun temuan penelitian yang mendukung teori tersebut diantaranya (Darmawati, 2019) dengan judul Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang Tahun Akademik 2014/2015. Menunjukkan hasil penelitian regresi linier sederhana adalah $Y' = 36,08 + 0,187X$, persamaan koefisien korelasi sebesar 0,519, dan koefisien determinasi 26.94%. Dari hasil perhitungan diperoleh thitung sebesar $8,095 > 1,974$ maka menghasilkan keputusan terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. (Heriyanto, 2017) dengan judul Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten. Hasil penelitian mendapatkan persamaan Regresi Linier Berganda $Y' = (-0,225) + 0,495X_1 + 0,691X_2$. Terjadi hubungan positif antara Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa dan secara parsial terdapat pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa STABN Sriwijaya. Selanjutnya (Marthalina, 2018) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Reliability dan Responsiveness memperoleh nilai persentase terendah (71,35%), diikuti oleh dimensi Assurance sebesar 73,13%, dan Emphaty sebesar 73,74%, sementara skor tertinggi diperoleh dimensi Tangible sebesar 81,25%.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang".

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus, dan kepastian data numerik baik di dalam penelitian, proses, hipotesis, analisa dan kesimpulan data. Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Padang tahun masuk 2018 dan 2020. Pengambilan sampel

dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan menghasilkan 100 sampel mahasiswa. Selain itu penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik Proportionate Stratified Random Sampling. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dikumpulkan melalui penyebaran angket kepada responden dengan 4 opsi jawaban berdasarkan pengukuran menggunakan skala Likert yang terdiri dari (Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju). Kemudian data dianalisis dengan teknik analisis regresi linear sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian pendahuluan di atas, penelitian ini akan memberikan jawaban terkait dengan rumusan masalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan akademik (terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*) secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang? Untuk menjawab pertanyaan penelitian tersebut dapat dilihat hasil analisis data temuan penelitian pada table berikut:

Tabel 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Model Summary ^a									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.835 ^a	.697	.681	385334	.697	43.244	5	94	.000

a. Predictors: (Constant), *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*
 b. Dependent Variable: Rata-rata Kepuasan Mahasiswa

Sumber: data olahan SPSS 19,2020

Tabel 2. Hasil Uji Anova (F) Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.105	5	6.421	43.244	.000 ^a
	Residual	13.957	94	.148		
	Total	46.062	99			

a. Predictors: (Constant), *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*
 b. Dependent Variable: Rata-rata Kepuasan Mahasiswa

Sumber: data olahan SPSS 19,2020

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diterangkan bahwa nilai *Adjusted R Square* yang diperoleh dari analisis regresi sebesar 0,681. Artinya, besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa secara simultan adalah sebesar 68,1%. Sementara sisanya sebesar 31,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ditelusuri dalam penelitian ini. Di sini kualitas

pelayanan akademik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kemudian Secara simultan nilai signifikansi variabel lebih kecil dari 0,05, maka dengan hasil ini hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima. Selanjutnya pada tabel 2 hasil uji Anova dapat pula dilihat bahwa hasil atau angka signifikansi pengaruh menunjukkan angka 0.000^a. Artinya, kebenaran kesimpulan hasil uji regresi ini bisa dipercaya dan sangat signifikan.

Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan akademik secara keseluruhan sub variabel mulai dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berimplikasi baik terhadap kepuasan yang dirasakan mahasiswa dengan skor 68,1%. Kemudian berdasarkan hasil uji Anova dengan nilai signifikansi 0.000^a maka dapat dijelaskan bahwa penelitian ini dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan hasilnya dapat dipercayai 100%.

Selanjutnya, besaran pengaruh variabel kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Pengaruh Sub Variabel Kualitas Pelayanan Akademik secara Parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa

Sub Variabel	R	R Square	Adjusted R Square	Sig.
<i>Tangible</i> / Bukti Langsung	.794 ^a	.630	.627	.001 ^b
<i>Reliability</i> /Keandalan	.594 ^a	.353	.347	.213 ^b
<i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap	.779 ^a	.607	.603	.048 ^b
<i>Assurance</i> /Jamian	.671 ^a	.450	.445	.243 ^b
<i>Empathy</i> /Empati	.708 ^a	.501	.496	.018 ^b

Berdasarkan Tabel 3 sub-variabel yang memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 adalah variabel *tangible* sebesar 0,001, *responsiveness* sebesar 0,048, dan *emphaty* sebesar 0,018. Hal ini menjelaskan bahwa sub-variabel *tangible*, *responsiveness* dan *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan sub-variabel *reliability* dan *assurance* memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 yaitu *reliability* sebesar 0,213 dan *assurance* sebesar 0,243. Hal ini menjelaskan bahwa sub-variabel *reliability* dan *assurance* tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kemudian hasil rumusan hipotesis penelitian menghasilkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang. Sedangkan secara parsial terdapat pengaruh *tangible*, *responsiveness* dan *emphaty* secara signifikan terhadap kepuasan

mahasiswa Universitas Negeri Padang, dan tidak terdapat pengaruh *reliability* dan *assurance* secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang.

Hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang membuktikan bahwa secara simultan terdapat pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang. Secara simultan pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa universitas negeri padang menghasilkan angka signifikansi 0,000 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,681 sehingga dapat dikatakan bahwa kontribusinya adalah sebesar 68,1% dengan tingkat kepercayaan hasil penelitian ini 100% dapat dipercayai dan nilai R sebesar 0.835^a yang berarti bahwa kekuatan variabel kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang sebesar 83,5%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang.

Selanjutnya, hasil uji secara parsial (sendiri-sendiri), sub-variabel *tangible* (X1), *responsiveness* (X3), dan *emphaty* (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi secara berurutan yaitu, 0,001, 0,048, dan 0,018. Namun sub-variabel *reliability* (X2) dan *assurance* (X4) tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi sebesar 0,213 dan 0,243.

Hal ini menjelaskan bahwa pada sub variabel *tangible* (X1) yaitu penampilan fisik gedung, ruang office lobby yang refresentatif, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapihan, aman dan kenyamanan di lingkungan instansi dipelihara secara baik dapat dirasakan baik oleh mahasiswa. Kemudian pada sub variabel *responsiveness* (X3) yaitu respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik juga dirasakan baik oleh mahasiswa. Selanjutnya variabel *emphaty* (X5) yaitu perhatian secara individu yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan-keinginan dan kebutuhan serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat dengan hasil baik oleh

penilaian mahasiswa. Dengan demikian ketiga variabel ini dinilai baik oleh mahasiswa yang artinya mahasiswa terpuaskan oleh pelayanan dari ketiga aspek ini.

Adapun sub-variabel *reliability* (X2) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan masih dinilai rendah oleh mahasiswa yang berarti mahasiswa merasakan pelayanan yang diberikan oleh kampus tidak sesuai dengan janji seperti penyelesaian administrasi yang tidak selesai tepat waktu. Selanjutnya sub variabel *assurance* (X4) yaitu kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik, keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik juga dinilai rendah oleh mahasiswa di mana pelayanan yang diberikan oleh petugas kampus masih dirasa kurang menyenangkan oleh mahasiswa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sub-variabel *tangible*/bukti langsung, *responsiveness*/daya tanggap dan *emphaty*/empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang. Maka dari itu pimpinan Universitas Negeri Padang agar meningkatkan lagi kualitas pelayanan akademik Universitas Negeri Padang yang mencakup penampilan fisik gedung, ruang *office lobby* yang refresentatif, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapihan, aman dan kenyamanan di lingkungan instansi dan ruang perkuliahan dipelihara secara baik. Respon atau kesigapan dalam membantu *stakeholder* (baik masyarakat dan mahasiswa) dengan memberikan layanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan para *Stakeholder* secara baik. Perhatian dalam memahami keinginan dan kebutuhan *Stakeholder* serta mampu menangani keluhan secara baik dan tepat.

Selanjutnya hasil penelitian menunjukkan bahwa sub-variabel *reliability* (X2) dan *assurance* (X4) tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang. Oleh karena itu, pimpinan Universitas Negeri Padang harus memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanan akademik Universitas Negeri Padang yang mencakup kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan dan kemampuan petugas tentang pengetahuan dan informasi suatu produk/jasa yang ditawarkan dengan baik, keramah-

tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa hasil penelitian ini dapat membuktikan dan memperkuat teori-teori dan temuan penelitian yang sudah ada, seperti yang dikemukakan oleh (Darmawati, 2019; Heriyanto, 2017; Marthalina, 2018; Rahareng & Relawan, 2017) bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa: Variabel kualitas pelayanan akademik (X) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) di Universitas Negeri Padang dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,681. Dengan demikian, pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang adalah 68,1%. Secara parsial sub-variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, yaitu *tangible* (X1), *responsiveness* (X3) dan *empathy* (X5) dengan nilai signifikansi secara berurutan yaitu, 0,001, 0,048, dan 0,018. Namun sub-variabel *reliability* dan *assurance* tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi sebesar 0,213 dan 0,243.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, I. A., & Santika, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. 36(2), 22–32.
- Assyahri, W., & Frinaldi, A. (2021). Work Culture of Digital Governance Impacting on Citizen Happiness Obtained by Department of Population and Civil Registration of Pariaman City. *Proceedings of the 1st Tidar International Conference on Advancing Local Wisdom Towards Global Megatrends, TIC 2020, 21-22 October 2020, Magelang, Jawa Tengah, Indonesia*, 580–593. Magelang: European Alliance for Innovation. <https://doi.org/10.4108/eai.21-10-2020.2311930>
- Assyahri, W., Lanin, D., & Saputra, B. (2021). The External Role of Public Managers in Improving the Quality of Community Services through Delivery to Mentawai Ethnic. *Proceedings of the 1st Tidar International Conference on Advancing Local Wisdom Towards Global Megatrends, TIC 2020, 21-22 October 2020, Magelang, Jawa Tengah, Indonesia*, 570–579. Magelang: European Alliance for Innovation. <https://doi.org/10.4108/eai.21-10-2020.2311929>
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2004). *Marketing services: Competing through quality*. Simon and Schuster.
- Bila, A., & Assyahri, W. (2023). Professionalism And Timeliness In Public Service Management at Class II Immigration Office of Agam. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 07(01), 64–73.
- Darmawati, T. (2019). Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang Tahun Akademik 2014/2015. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 12(1).
- Heriyanto. (2017). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten. *Jurnal Vijjacariya*, 4(1).
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. Pearson London.
- Mariah, S., & Sa'ud, U. S. (2013). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik. *Jurnal Adminisistrasi Pendidikan*, XVII(1), 145–153.
- Marthalina, M. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di IPDN Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 1–18.

- Masyita, S. (2020). Kepuasan Mahasiswa Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik (Studi Pada Program Studi Manajemen STIEM Bongaya). *Jurnal Brand*, 2(1), 90. Retrieved from <https://forlap.ristekdikti.go.id>
- Mokodompit, F., & Luneto, B. (2019). Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Al-Minhaj: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(1), 93–110. <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i3.2789>
- N, A., & Listihana, W. dwika. (2020). Kepuasan Akademik Mahasiswa Pada Penerapan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(2), 160–167. <https://doi.org/10.31849/jieb.v17i2.4600>
- Nurmazizah, I. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam). *Skripsi. Semarang: UIN Walisongo Semarang*.
- Qonitha Meiriva, & Indri Rachmawati. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Bandung Conference Series: Communication Management*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.29313/bcscm.v2i1.1632>
- Rahareng, V. J., & Relawan, I. N. (2017). The Influence of The Academic Service Quality toward Student Satisfaction (Studies in Students of Business Administration Program, Faculty of Communication and Business, Telkom University). *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 5(1), 46–55.
- Risnawati, N. G., Suharso, P., & Hartanto, W. (2022). Survey Kepuasan Pelayanan Administrasi Akademik FKIP Universitas Jember (Studi Kasus pada Mahasiswa FKIP Angkatan 2016-2018 Universitas Jember). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(3), 396–405. <https://doi.org/10.37531/sejaman.vxix.3535>
- Rohani, R., & Rianto, H. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Program Studi PPKN. *SOSIAL HORIZON: Jurnal Pendidikan Sosial*, 4(2), 178–187. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.31571/sosial.v4i2.656>
- Ruslan, R. (2014). Manajemen humas dan media komunikasi. *Jakarta: Rajawali Pers*.
- Sari, V. F. (2021). Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik. *At-Tajdid: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 5(01), 42. <https://doi.org/10.24127/att.v5i01.1503>
- Shantika Martha, R. O. P. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Metode Servperf Dan Ipa. *Bimaster: Buletin Ilmiah Matematika, Statistika Dan Terapannya*, 8(1), 103–110. <https://doi.org/10.26418/bbimst.v8i1.30635>
- Siagian, E. (2019). Pengaruh Pelayanan Akademik Yang Berkualitas Terhadap Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Mutiara Manajemen*, 4(1), 260–272.
- Sugiarto, E. (1999). *Psikologi pelayanan dalam industri jasa*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sundari, E., & Nugroho, G. (2023). *Decisions Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Pemilihan Mahasiswa*. 4(2), 1344–1352.
- Suroyo, S., Kurniatun, T. C., & Herningsih, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kedisiplinan Dosen Terhadap Kepuasan dan Prestasi Belajar Terhadap Kepuasan dan Prestasi Belajar Taruna Politeknik Pelayaran Sorong. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(2), 2183–2201. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i2.2471>

Teisnajaya, U. (2021). Sistem Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Tingkat Fakultas Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sumatera Selatan. *Jurnal Sistem Informasi (JASISFO)*, 2(2), 173. Retrieved from

<https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jasisfo/article/view/4439>

Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2016). *EBOOK: Services Marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw Hill.