

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN ADMINISTRASI DI UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN

Ayunda Fatmasari¹, Elvyana Dwiyaniti², Zaky Arfansyahh³

^{1,2,3} Universitas Tjut Nyak Dhien

Email: ayunda@utnd.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of academic service quality and administrative service quality on student satisfaction both partially and simultaneously. This study uses a quantitative associative method. The population in this study were all students of Tjut Nyak Dhien University. The sampling used was students of the Faculty of Economics and Management, Stambuk 2022, Semester 4, Class 03, totaling 51 people. The data collection technique used a questionnaire filling media with a Likert scale, which then the data would be analyzed using the multiple linear regression method with SPSS using the classical assumption test, multiple linear regression, Hypothesis Testing and determination coefficient test. The results of this study indicate that partially the quality of academic service has a significant effect on student satisfaction at Tjut Nyak Dhien University, the quality of administrative service has a significant effect on student satisfaction at Tjut Nyak Dhien University. While simultaneously the quality of academic service and the quality of administrative service have a significant effect on student satisfaction at Tjut Nyak Dhien University.

Keywords: Academic Service Quality (X1), Administrative Service Quality (X2), Student Satisfaction (Y)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien. Pengambilan sampel yang digunakan adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Manajemen Stambuk 2022 Semester 4 Kelas 03 sebanyak 51 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan media pengisian kuesioner dengan skala likert yang kemudian data akan dianalisis dengan metode regresi linier berganda dengan SPSS dengan menggunakan uji asumsi klasik, regresi linier berganda, Uji Hipotesis dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien, kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Akademik (X1), Kualitas Pelayanan Administrasi (X2), Kepuasan Mahasiswa (Y)

PENDAHULUAN

Era globalisasi menimbulkan tantangan baru bagi kehidupan perguruan tinggi. Perguruan tinggi dituntut untuk menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas sesuai dengan tuntutan pembangunan, sekaligus harus mampu berperan dalam upaya penguasaan, pemanfaatan, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Kemampuan perguruan tinggi dalam menguasai, memanfaatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut menjadi kekuatan daya saingnya dalam berkompetensi dengan sesama perguruan tinggi (Kurniati & Kadarsih, 2017).

Kemajuan dunia pendidikan perguruan tinggi saat ini yang sudah begitu pesat, baik untuk perguruan tinggi negeri maupun swasta. Hal ini tentu meningkatkan persaingan antar perguruan tinggi. Pemerintah juga mulai menerapkan standar tertentu untuk meningkatkan kompetensi perguruan tinggi. Salah satu cara yang ditempuh untuk dapat bersaing dalam kompetisi antar perguruan tinggi adalah dengan meningkatkan fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan perguruan tinggi merupakan salah satu tolok ukur disamping peningkatan hal lainnya (Kurniati & Kadarsih, 2017).

Kepuasan mahasiswa merupakan unsur yang paling penting dan harus menjadi perhatian utama, baik bagi perguruan tinggi negeri maupun swasta, karena mahasiswa merupakan subjek yang paling berperan dalam eksistensi perguruan tinggi. Tanpa adanya mahasiswa, perguruan tinggipun tidak akan ada. Setiap perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan, agar mahasiswa tidak lari ke perguruan tinggi pesaing (Kurbani, 2017). Upaya memenuhi keinginan mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan dan tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk melakukan perubahan pelayanan. Kesesuaian antara keinginan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa dan kehendak organisasi pengelola Perguruan Tinggi merupakan syarat penting keberhasilan proses pendidikan di Perguruan Tinggi (Ratnaningrum, 2023).

Kepuasan mahasiswa juga menjadi hal utama yang harus diperhatikan oleh perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa merupakan sikap positif mahasiswa terhadap terhadap pelayanan pendidikan universitas karena adanya perbandingan antara harapan siswa terhadap pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh infrastruktur dan kepemimpinan serta penerimaan kenyataan (Ridhwan et al., 2018). Dalam memberikan kepuasan kepada konsumen harus dilakukan secara cermat, sehingga akan memberikan suasana yang dapat merangsang para pemakai jasa untuk terus menggunakan jasa yang diperlukan perusahaan, maka perusahaan perlu memberikan nilai tambahan untuk

peningkatan pelayanan meliputi: (a). Mengelola harapan konsumen tidak jarang satu perusahaan berusaha melebih-lebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan dengan maksud agar mereka terpikat. Hal seperti ini menjadi humerang bagi perusahaan. Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. (b). Mendidik konsumen tentang jasa membantu konsumen dalam memahami suatu pelayanan merupakan upaya yang sangat positif dalam rangka menyampaikan kualitas pelayanan. Konsumen yang lebih terdidik akan dapat mengambil keputusan secara baik (Ratnaningrum, 2023).

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pendidikan di sebuah perguruan tinggi. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas fasilitas pendidikan dan sistem layanan administrasi yang disediakan oleh perguruan tinggi. Mahasiswa yang merasa puas dengan fasilitas dan layanan yang diberikan akan lebih termotivasi untuk belajar dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan akademik dan non-akademik. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan rendahnya motivasi, prestasi akademik yang menurun, dan bahkan dropout. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas akademik serta sistem layanan administrasi untuk memastikan kepuasan dan keberhasilan mahasiswa (Anandikha et al., 2024).

Namun, saat ini masih terdapat beberapa perguruan tinggi yang belum memberikan layanan akademik yang optimal dan belum mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Layanan adalah kegiatan yang tidak terlihat yang dihasilkan dari interaksi pengguna atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan / organisasi jasa yang mencoba untuk memecahkan masalah pengguna atau pelanggan dan biasanya mencerminkan inutri yang tidak berwujud atau spesifik seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, perbankan, perhitelan dan setrusnya. (Ridhwan et al., 2018) Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan alas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima (Ratnaningrum, 2023). Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: Jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai

dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Ratnaningrum, 2023).

Selain fasilitas fisik, sistem layanan administrasi yang efisien juga merupakan faktor krusial dalam mendukung kepuasan mahasiswa. Layanan administrasi perguruan tinggi mencakup berbagai layanan yang diberikan kepada mahasiswa, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran biaya kuliah, pelayanan akademik, hingga layanan bimbingan dan konseling. Layanan administrasi yang baik harus cepat, responsif, dan mudah diakses oleh mahasiswa. Proses administrasi yang rumit dan tidak efisien dapat menimbulkan ketidakpuasan dan mengganggu konsentrasi belajar mahasiswa. Oleh karena itu, perbaikan dan inovasi dalam sistem layanan administrasi merupakan langkah penting untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi (Anandikha et al., 2024).

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kajian Pustaka

Kepuasan Mahasiswa

Dalam dunia bisnis yang kerap berhubungan dengan konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa. Menurut (Assauri, 2012) menyatakan bahwa : “Kepuasan pelanggan merupakan pendorong utama bagi retensi dan loyalitas pelanggan. Sebagian pelanggan mendasarkan kepuasannya semata-mata hanya pada dorongan harga, sedangkan kebanyakan pelanggan lainnya mendasarkan kepuasannya kepada keputusan pembelian atas dasar tingkat kepuasan produk yang mereka butuhkan”.

Sedangkan menurut (Kotler & Keller, 2009) menyatakan bahwa : “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan”. Adapun pengertian kepuasan pelanggan menurut (Zeithaml et al., 2012) adalah perbandingan antara persepsi pelanggan

terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut. Dari beberapa pengertian dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah sikap emosional yang timbul akibat dari harapan akan sebuah kinerja yang telah dirasakan setelah suatu pemakaian produk/jasa. Untuk jasa atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas dari jasa yang ditawarkan sehingga tingkat kepuasan dari konsumen dapat lebih tinggi.

Kepuasan konsumen memiliki beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya yaitu seperti menurut (Supranto & Limakrisna, 2011) yang menjadi faktor untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan adalah 1) Kualitas Produk, 2) Kualitas Pelayanan, 3) Emosional, 4) Harga, 5) Biaya. Sedangkan menurut (Zeithaml et al., 2012) terdapat macam – macam faktor dan penjelasan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sebagai berikut 1) Aspek Barang dan Jasa, 2) Aspek Emosional Pelanggan, 3) Aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa, 4) Aspek dan persepsi atas persamaan atau keadilan dan 5) Pelanggan lain, keluarga dan rekan kerja

Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan konsumen, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Menurut (Tjiptono, 2014) menyatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau dapat melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategis. Sedangkan menurut (Ratminto, 2012) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kualitas pelayanan yang baik memiliki peran yang krusial dalam mencapai kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks mahasiswa di perguruan tinggi. Faktor-faktor kecil, seperti responsifnya staf akademik dan tenaga kependidikan dalam menanggapi keluhan atau memberikan klarifikasi terkait pemberitahuan atau kebijakan program studi, dapat membentuk kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa bukan hanya indikator utama kualitas pelayanan di perguruan tinggi, tetapi juga menjadi fokus utama dalam evaluasi kinerja akademik (Widiastuti et al., 2022).

Hasil penelitian (Mubarok & Moho, 2024; Nofrida & Najib, 2023) menyimpulkan bahwa menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

H₁ : Kualitas Pelayanan Akademik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa **Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

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).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Anandikha et al., 2024; Sumarni, 2018) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adminitrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

H₂ : Kualitas Pelayanan Adminitrasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa **Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kualitas Pelayanan Adminitrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

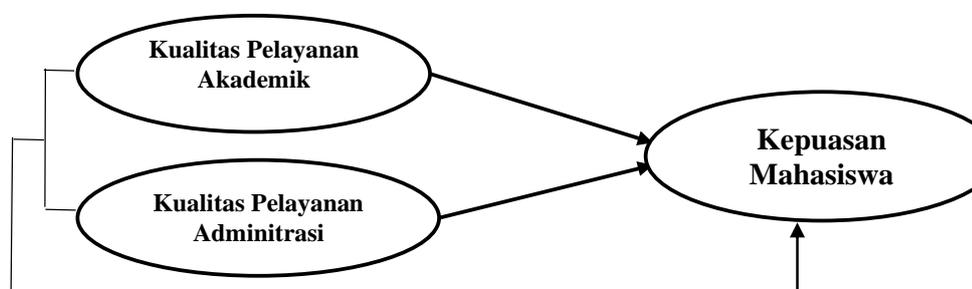
Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi

konsumen. Konsumen dapat memberikan penilaian terhadap suatu pelayanan secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik suatu produk atau jasa yang menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan untuk memperoleh kecocokan untuk pemakaian. Jadi, kualitas pelayanan adalah sebuah ciri yang di timbulkan oleh suatu jasa didalam suatu organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan pemakai.

Kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat, karena bentuk pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik akan dapat memenuhi harapan masyarakat (Riyadin, 2019). Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Panjaitan, 2016) (Kesuma, 2015) dan (Radiman et al., 2018) mendapatkan bahwa Kepuasan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

H₃ : Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kualitas Pelayanan Adminitrasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan uraian sebelumnya dan penelitian terdahulu maka kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1 Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien. Pengambilan sampel yang digunakan adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Manajemen Stambuk 2022 Semester 4 Kelas 03 sebanyak 51 orang. Jenis's data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif dengan cara mendistribusikan kepada responden dalam bentuk kuesioner

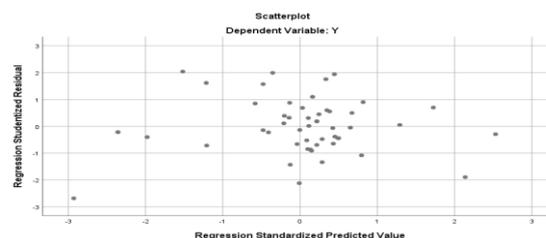
dengan menggunakan skala likert 1-5. Jenis variabel yang dipakai dalam penelitian ini ada dua, yakni variabel bebas dan variabel terikat. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan mahasiswa diukur dengan 10 pernyataan, sedangkan variabel bebas yakni layanan akademik diukur dengan 25 pernyataan. Layanan administrasi diukur dengan 10 pernyataan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS.

HASIL PENELITIAN

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Hasil uji normalitas menggunakan pendekatan normality plot (P-P Plot) ditunjukkan oleh Gambar pada bawah ini:



Sumber: Data diolah SPSS versi 24.0

Gambar 2 Hasil Uji Normalitas

Pada grafik normal p-plot terlihat pada gambar diatas bahwa pola grafik normal terlihat dari titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolonieritas

Berikut ini merupakan hasil pengujian dengan menggunakan Uji Multikolinieritas pada data yang telah diolah berikut ini:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,362	4,888		,074	,941		
	X1	,200	,062	,411	3,236	,002	,533	1,875
	X2	,513	,154	,424	3,335	,002	,533	1,875

a. Dependent Variable: Y

Tabel 1 Hasil Uji Multikolonierita

Sumber: Data diolah SPSS versi 24.00

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan akademik memiliki nilai tolerance sebesar $0.533 > 0.10$ dan nilai VIF sebesar $1,875 < 5$. Variabel kualitas pelayanan adminitrasi memiliki nilai tolerance sebesar $0.533 > 0.10$ dan nilai VIF sebesar $1.875 < 5$. Dari masing-masing variabel memiliki nilai tolerance > 0.1 dan nilai VIF < 5 , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolonierita dalam penelitian ini.

Regresi Linier Berganda

Penelitian ini memiliki dua variabel independen, kualitas pelayanan akademik, kualitas pelayanan adminitrasi dan satu variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa.

Tabel 2 Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,362	4,888		,074	,941
	X1	,200	,062	,411	3,236	,002
	X2	,513	,154	,424	3,335	,002

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS versi 24.00

Dari tabel 2 diatas diketahui

persamaan regresi linier berganda sehingga diketahui persamaan berikut:

$$Y = 0.362 + 0,200_1 + 0,513_2$$

Jadi persamaan diatas bermakna jika:

1. Konstanta sebesar 0.362 menunjukkan bahwa apabila semua variabel independen kualitas pelayanan akademik, kualitas pelayanan administrasi diasumsikan bernilai nol, maka nilai dari kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0.362
2. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan akademik sebesar 0,200 menunjukkan bahwa apabila nilai variabel kualitas pelayanan akademik meningkat, maka kepuasan mahasiswa meningkat sebesar 0,200 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai nol
3. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan administrasi sebesar 0,513 menunjukkan bahwa apabila nilai variabel kualitas pelayanan administrasi meningkat, maka kepuasan mahasiswa meningkat sebesar 0,513 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai nol.

Pengujian Hipotesis

Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel. Alasan lain uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara parsial atau individual mempunyai hubungan signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik (X1) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Berdasarkan tabel 2 nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan akademik adalah 3.236 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 2.010 dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikan kualitas pelayanan akademik sebesar $0.002 < 0.05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa H1 diterima menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi (X2) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Berdasarkan tabel 2 nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan administrasi adalah 3.335 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 2.010 dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikan pelayanan administrasi sebesar $0.002 < 0.05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa H2 diterima menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

adminitrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien.

Uji F (Uji Signifikan Simultan)

Uji statistik F dilakukan untuk menguji apakah variable bebas (X) secara simultan mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variable terikat (Y). Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 24 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji F

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	,766 ^a	,587	,569	3,546	,587	34,069	2	48	,000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: SPSS versi 24.00

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar 34.069 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000. Sedangkan nilai F_{tabel} diketahui sebesar 3.19 berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($34.069 > 3.19$) artinya H_3 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan adminitrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien.

Uji Koefisien Determinasi (R-square)

Nilai R-square dari koefisien determinasi digunakan untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh nilai variabel bebas. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Apabila nilai R-square semakin mendekati satu maka semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut hasil pengujian statistiknya:

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	857,018	2	428,509	34,069	,000 ^b
	Residual	603,727	48	12,578		
	Total	1460,745	50			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: SPSS versi 24

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari R square sebesar 0.587 yang berarti 58.7% dan hal ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan adminitrasi sebesar 58.7% untuk mempengaruhi variabel kepuasan mahasiswa. Selanjutnya selisih $100\% - 58.7\% = 41.3\%$. hal ini menunjukkan 41.3% tersebut adalah variabel lain yang tidak berkontribusi terhadap penelitian kepuasan mahasiswa.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa didapat kesimpulan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien. Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin meningkatnya pelayanan akademik yang dirasakan mahasiswa maka kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik tersebut akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian (Mubarok & Moho, 2024) dan (Nofrida & Najib, 2023) menyimpulkan bahwa menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

Pengaruh Kualitas Pelayanan Adminitrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh kualitas pelayanan adminitrasi terhadap kepuasan mahasiswa didapat kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adminitrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien. Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin meningkatnya pelayanan adminitrasi yang dirasakan mahasiswa maka kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan adminitrasi tersebut akan semakin meningkat. Dimana dalam pengurusan adminitrasi mahasiswa yang tidak lama menunggu dan pegawai yang selalu cepat tanggap, serta fasilitas yang disediakan untuk menunggu yang baik maka kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Anandikha et al., 2024) dan (Sumarni, 2018) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adminitrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kualitas Pelayanan Adminitrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan adminitrasi terhadap kepuasan mahasiswa didapat kesimpulan bahwa kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan adminitrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien dimana dengan semakin baiknya pelayanan yang di terima oleh mahasiswa maka tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan tersebut akan semakin meningkat. Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien, kualitas pelayanan adminitrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan adminitrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien.

Dari hasil penelitian ini, maka penulis menyarankan kepada pihak fakultas ataupun kampus diharapkan pada masa depan dapat meningkatkan sarana dan prasarana kampus, dalam menunjang pelayanan kepada mahasiswa. Memberikan pelatihan bagi karyawan/bagian administrasi dan akademik yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa, berupa pelatihan tentang layanan prima. Perlu ada monitoring terhadap setiap periode terhadap pelayanan administrasi dan akademik kepada mahasiswa. Sebagian besar responden cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Ini berarti bahwa penerapan kualitas di fakultas kepada pelanggan masih perlu ditingkatkan agar seluruh pelanggan dapat merasakan pelayanan yang memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anandikha, A. V, Chairunissa, M., & Indriyani, D. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi dan Fasilitas Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta. *Jurnal Pendidikan Non Forma*, 1(4), 1–11.
- Assauri, S. (2012). *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kesuma, M. A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 4(4), 176–192.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4).
- Kurniati, E., & Kadarsih, K. (2017). Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Baak Amik Akmi Baturaja. *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 19(3), 237–246.
- Mokodompit, F., & Luneto, B. (2019). Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Al-Minhaj: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(1), 93–110.
- Mubarok, S., & Moho, R. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik sebagai Faktor Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 12–16.
- Nofrida, E. R., & Najib, K. H. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah Dan Tinggi (JMP-DMT)*, 4(4), 472–483.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa: Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–288.
- Radiman, R., Gunawan, A., Wahyuni, S. F., & Jufrizen, J. (2018). The Effect of Marketing Mix, Service Quality, Islamic Values and Institutional Image on Students' Satisfaction and Loyalty. *Expert Journal of Marketing*, 6(2), 95–105.
- Ratminto. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Ratnaningrum, L. P. R. A. (2023). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer Indonesia. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1), 279–299.
- Ridhwan, M., Ghani, N. A., & Andini, M. R. (2018). Pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa: studi kasus Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Teungku Dirundeng Meulaboh. *Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi Dan Perbankan (JESKaPe)*, 2(2), 47–58.
- Sumarni, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam lain Bengkulu. *Baabu Al-Ilmi*, 3(1), 71–91.
- Supranto, & Limakrisna, N. (2011). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Mitra Wacana Media.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi.
- Widiastuti, T., Karsa, K., & Juliane, C. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Menggunakan Metode Klasifikasi Algoritma C4.5. *Technomedia Journal*, 7(3), 364–380.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Dwayne, D. G. (2012). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.