

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu kunci bagi kemampuan bangsa. Pendidikan sangat penting bagi manusia untuk berkembang. Pendidikan merupakan salah satu usaha meningkatkan kualitas hidup manusia. Pendidikan dan kebijakan memiliki keterkaitan yang sangat erat. Pendidikan didalamnya banyak aktivitas yang berhubungan antara manusia dengan manusia. Pendidikan adalah usaha sadar untuk menumbuh kembangkan potensi sumber daya manusia. Pendidikan saat ini telah mengalami permutkhiran. Pendidikan memegang peran yang sangat penting dalam mencetak generasi muda yang berkualitas.²

Pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia. Selain berfungsi sebagai sarana transfer ilmu pengetahuan dan keterampilan, pendidikan juga berkontribusi dalam membentuk karakter, mengembangkan cara berpikir, serta mempersiapkan individu agar mampu menghadapi berbagai perubahan dan kemajuan ilmu pengetahuan serta teknologi. Pada jenjang pendidikan tinggi, perguruan tinggi memiliki peranan penting dalam mencetak lulusan yang kompeten, memiliki daya saing, dan mampu memenuhi tuntutan masyarakat maupun dunia kerja. Dengan demikian, pelaksanaan pendidikan tinggi tidak hanya berorientasi pada kegiatan pembelajaran di ruang kelas, tetapi juga pada penyediaan berbagai

² Abd. Muiz et al., *Kebijakan Pendidikan Dalam Mengatasi Masalah Kualitas, Kuantitas Efektivitas Dan Efisiensi*, IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam, Vol.2, no.2 (2024): hlm.46-49.

layanan yang dapat menunjang keberhasilan mahasiswa selama menjalani pendidikan.³

Pada pelaksanaannya, keberhasilan perguruan tinggi tidak hanya dinilai dari capaian akademik semata, tetapi juga dari tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diterima. Kepuasan mahasiswa menjadi salah satu indikator penting untuk mengetahui efektivitas penyelenggaraan pendidikan, karena mahasiswa merasakan secara langsung berbagai layanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan akademik perlu menjadi perhatian utama agar tercipta lingkungan pendidikan yang profesional, tanggap, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.⁴

Perguruan tinggi pada dasarnya tidak hanya berperan sebagai lembaga pendidikan yang mentransfer pengetahuan, tetapi juga sebagai penyedia layanan (service provider) yang berinteraksi langsung dengan mahasiswa selama proses akademik berlangsung. Dalam kerangka tersebut, mahasiswa memerlukan layanan akademik yang mampu memenuhi kebutuhan informasional dan administratif, seperti ketepatan prosedur layanan, kejelasan informasi akademik, kecepatan respons terhadap pengaduan/permohonan, serta sikap dan kompetensi petugas akademik dalam memberikan pelayanan. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa layanan akademik sering kali menghadapi tantangan, misalnya variasi kualitas antar unit layanan, persoalan ketepatan waktu layanan, kendala komunikasi informasi akademik, serta respons yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mahasiswa. Kondisi

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

seperti ini berpotensi menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan yang pada akhirnya berujung pada rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa, baik karena layanan yang diterima tidak sesuai ekspektasi maupun karena pengalaman layanan yang kurang konsisten. Jika kepuasan tidak tercapai, maka akan muncul dampak lanjutan seperti meningkatnya keluhan, menurunnya kepercayaan mahasiswa terhadap sistem akademik, serta berkurangnya motivasi mahasiswa dalam menjalani proses akademik. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa tidak dapat dipandang sekadar sebagai indikator hasil akhir, melainkan sebagai cerminan dari efektivitas layanan akademik yang diberikan oleh fakultas dan unit terkait.⁵

Penelitian ini menjadi penting karena mutu layanan akademik dianggap sebagai faktor penentu yang bisa menjelaskan lonjakan dan penurunan kepuasan mahasiswa. Secara teoritis, mutu layanan bisa dipahami melalui model SERVQUAL yang dibuat oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mengukur mutu layanan berdasarkan perbedaan antara pandangan pelanggan/pengguna tentang layanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut. SERVQUAL kemudian dioperasionalkan ke dalam lima dimensi, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks layanan akademik, kelima dimensi ini bisa diturunkan menjadi indikator yang menunjukkan penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik yang mereka terima, seperti kualitas fasilitas pendukung layanan (tangible), konsistensi

⁵ Nadira Martasubrata and Suwatno, "*Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa (Academic Service Quality As Determinant Of Student Satisfaction)*", Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran, Vol.1, no.1 (2016): hlm. 136-143.

ketepatan prosedur dan pemenuhan layanan sesuai janji (reliability), kecepatan dan kesediaan staf untuk merespons permintaan/keluhan (responsiveness), kompetensi dan rasa aman dalam berinteraksi dengan staf (assurance), serta perhatian pribadi terhadap kebutuhan mahasiswa (empathy). Rujukan konseptual SERVQUAL bisa ditemukan dalam artikel klasik pengembangan instrumennya.

Selanjutnya, kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini mengacu pada gagasan Kotler yang menempatkan kepuasan sebagai reaksi emosional/psikologis setelah pengguna membandingkan kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan yang mereka miliki. Dengan kata lain, ketika kinerja layanan akademik yang diterima memenuhi atau melebihi harapan mahasiswa, maka mahasiswa cenderung merasa puas; sebaliknya jika kinerja berada di bawah harapan, maka akan muncul ketidakpuasan. Oleh karena itu, hubungan konseptual antara mutu layanan akademik (berbasis SERVQUAL) dan kepuasan mahasiswa (berbasis Kotler) adalah logis: mutu layanan yang semakin baik akan meningkatkan tingkat kesesuaian (match) antara layanan yang diterima dan harapan mahasiswa, sehingga kepuasan menjadi lebih tinggi.⁶

Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri sebagai salah satu perguruan tinggi keagamaan Islam negeri memiliki tanggung jawab dalam memberikan layanan akademik yang berkualitas kepada mahasiswa. Salah satu fakultas yang memiliki jumlah mahasiswa cukup besar yaitu Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK). Fakultas ini memiliki delapan program studi, yaitu

⁶ Eka Ridha Nofrida and Khotim Hanifudin Najib, "*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*", Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah dan Tinggi (JMP-DMT), Vol.4, no.4 (2023): hlm. 472-483.

Pendidikan Agama Islam, Pendidikan Bahasa Arab, Tadris Bahasa Inggris, Tadris Matematika, Manajemen Pendidikan Islam, Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, Tadris Bahasa Indonesia, dan Tadris IPA dengan jumlah mahasiswa sebanyak 3.815 mahasiswa. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pelaksana teknis kebijakan layanan akademik, diketahui bahwa evaluasi layanan akademik dilakukan setiap tahun melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk mengukur seberapa puas mahasiswa terhadap layanan akademik yang disediakan. Selain itu, mahasiswa juga diberikan kesempatan untuk menyampaikan saran dan masukan terkait pelayanan akademik yang diterima. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa dalam beberapa tahun terakhir layanan akademik di FTIK UIN Syekh Wasil Kediri telah berjalan dengan cukup baik dan mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Sejumlah studi sebelumnya menggambarkan bahwa mutu layanan akademik berhubungan erat dengan tingkat kepuasan mahasiswa, baik melalui pengukuran model SERVQUAL maupun berbagai pendekatan lain dalam menilai kualitas layanan di bidang pendidikan. Sebagai contoh, sebuah penelitian tentang layanan sistem informasi akademik yang menerapkan metode (fuzzy) SERVQUAL menemukan bahwa mutu layanan berkait langsung dengan kepuasan mahasiswa dan memberikan panduan untuk perbaikan layanan akademik. Penelitian lain juga menganalisis hubungan antara mutu layanan akademik dan kepuasan mahasiswa di institusi pendidikan tinggi, serta melaporkan dampak signifikan dari kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Dalam hal layanan akademik di bagian fakultas, studi

sebelumnya yang menggunakan SERVQUAL menunjukkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik, seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan elemen nyata, berkait dengan kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Hasil-hasil ini menekankan pentingnya melakukan penelitian lebih mendalam di lokasi studi yang penulis teliti, yaitu Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, untuk mengidentifikasi dimensi kualitas layanan akademik mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa berdasarkan pengalaman langsung mereka di fakultas tersebut, bukan hanya generalisasi dari penelitian di konteks lembaga lain).⁷

Penelitian ini menggunakan metode mixed method dengan tipe sequential explanatory, yaitu penelitian yang dilakukan secara bertahap dengan mendahulukan pengumpulan data kuantitatif kemudian dilanjutkan dengan data kualitatif untuk memperkuat hasil penelitian. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa, sedangkan data kualitatif dilakukan melalui wawancara dengan pelaksana teknis kebijakan layanan akademik dan mahasiswa.. Secara kuantitatif, SERVQUAL berfungsi untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik dan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa sesuai konsep Kotler, kemudian hubungan keduanya diuji untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Secara kualitatif, mixed methods memberi ruang untuk memperdalam temuan kuantitatif misalnya menjelaskan mengapa dimensi tertentu (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dinilai tinggi atau rendah, bagaimana pengalaman mahasiswa dalam layanan akademik

⁷ Febriany Feibe Rosaline Tuerah et al., "*Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*", Jurnal EMBA, Vol.3, no.4 (2015): hlm. 422-432.

berlangsung, serta aspek layanan apa yang paling sering menjadi sumber harapan, kendala, maupun pengalaman memuaskan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menghasilkan besaran pengaruh secara statistik, tetapi juga menghasilkan pemaknaan yang lebih kontekstual agar rekomendasi perbaikan layanan akademik lebih tepat sasaran.⁸

Berdasarkan latar belakang, penelitian dengan judul *“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri”* menjadi relevan dan penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memetakan kualitas layanan akademik yang dirasakan mahasiswa berdasarkan dimensi SERVQUAL, menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan konsep kepuasan Kotler, serta menguji dan menjelaskan pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa melalui integrasi hasil kuantitatif dan pendalaman kualitatif sesuai karakteristik mixed method.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, fokus penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri. Penelitian ini menitikberatkan pada bagaimana dimensi kualitas layanan akademik yang meliputi tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati)

⁸ Adie Kurbani, "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas PGRI Palembang", Jurnal Media Wahana Ekonomi UPGRI Palembang, Vol.13, no.4 (2017): hlm. 22-35.

memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang mereka terima.

Selain mengukur besarnya pengaruh setiap dimensi layanan secara kuantitatif, penelitian ini juga berupaya menggali pengalaman serta persepsi mahasiswa secara lebih mendalam melalui pendekatan kualitatif untuk memahami faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat terciptanya layanan akademik yang memuaskan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi kualitas layanan akademik serta menghasilkan rekomendasi strategis bagi peningkatan mutu layanan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan tidak terlalu luas, maka penelitian ini akan dibatasi pada sejumlah aspek tertentu. Pertama, penelitian ini hanya akan mengkaji mutu layanan akademik yang terdiri dari lima dimensi utama yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) sebagai faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kedua, studi ini hanya meneliti tingkat kepuasan mahasiswa yang berkaitan dengan layanan akademik, termasuk pelayanan administrasi akademik, proses pembelajaran, interaksi dengan pengajar dan staf akademik, serta ketersediaan fasilitas pendukung proses belajar. Penelitian ini tidak

mengupas aspek lain di luar layanan akademik, seperti kegiatan mahasiswa, layanan non-akademik, atau faktor pribadi mahasiswa.

Ketiga, batasan subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa dari Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri dengan jumlah populasi 3.815, di mana 400 di antaranya sedang aktif mengikuti perkuliahan saat penelitian berlangsung.

Keempat, penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods type sequential explanatory*, yaitu penelitian yang dilakukan secara bertahap dengan mendahulukan pengumpulan data kuantitatif kemudian dilanjutkan dengan data kualitatif untuk memperkuat hasil penelitian. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa, sedangkan data kualitatif dilakukan melalui wawancara dengan pelaksana teknis kebijakan layanan akademik dan mahasiswa untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan oleh fakultas.

Dengan adanya batasan pada isu yang dibahas, diharapkan studi ini mampu memberikan temuan yang lebih tepat dan sesuai dalam menguraikan dampak dari kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri?

2. Sejauh mana dimensi kualitas layanan akademik yang meliputi tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) memengaruhi kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri?
3. Bagaimana persepsi dan pengalaman mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas layanan akademik yang meliputi tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) memengaruhi kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri.
3. Untuk mendeskripsikan persepsi dan pengalaman mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pendidikan dan pelayanan pendidikan tinggi, terutama yang berkaitan dengan

konsep kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian empiris mengenai penerapan dimensi kualitas layanan akademik yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak fakultas dalam meningkatkan kualitas layanan akademik sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa serta mutu penyelenggaraan pendidikan.

b. Bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan Gambaran mengenai pentingnya kualitas layanan akademik yang baik dalam mendukung proses pembelajaran dan pelayanan kepada mahasiswa.

c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi mahasiswa untuk menyampaikan persepsi dan pengalaman mereka terkait layanan akademik yang diterima, sehingga dapat mendorong terciptanya layanan pendidikan yang lebih baik.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan kajian bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian terkait kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini berfungsi untuk menetapkan batas yang jelas pada variabel yang diteliti agar dapat dilakukan pengukuran secara empiris sesuai dengan pendekatan metode campuran yang mengintegrasikan data numerik dan deskriptif. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi kualitas layanan akademik sebagai variabel yang bebas dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel yang tergantung. Kualitas layanan akademik diartikan sebagai sudut pandang mahasiswa mengenai mutu layanan yang disediakan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri dalam mendukung kegiatan akademis. Dalam pendekatan berbasis kuantitatif, kualitas layanan akademik diukur berdasarkan lima dimensi utama, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati), yang selanjutnya dijabarkan menjadi indikator-indikator yang dapat diukur melalui alat pengumpul data berupa kuesioner.⁹ Dimensi tangible berkaitan dengan kondisi dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, serta sistem informasi akademik. Dimensi reliability merujuk pada kemampuan

⁹ Parasuraman et al., "*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*", *Journal of Retailing*, Vol.64, no.1 (1998): hlm. 12-40.

fakultas dalam memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, dan akurat. Dimensi *responsiveness* mencerminkan kecepatan dan kesigapan dosen maupun tenaga kependidikan dalam merespons kebutuhan mahasiswa. Dimensi *assurance* berkaitan dengan kompetensi, profesionalisme, serta kemampuan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada mahasiswa. Sedangkan dimensi *empathy* menggambarkan perhatian, kepedulian, serta pemahaman terhadap kebutuhan mahasiswa secara individual.

Dalam pendekatan kualitatif, kualitas layanan akademik dipahami lebih mendalam melalui pengalaman, persepsi, serta penilaian subjektif mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima, yang diperoleh melalui wawancara atau data deskriptif lainnya. Hal ini bertujuan untuk menggali informasi yang tidak dapat sepenuhnya dijelaskan melalui angka, seperti kendala layanan, harapan mahasiswa, serta konteks interaksi antara mahasiswa dengan dosen maupun tenaga kependidikan.

Sementara itu, kepuasan mahasiswa didefinisikan sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa mahasiswa yang muncul dari perbandingan antara harapan dengan pengalaman nyata terhadap layanan akademik yang diterima. Dalam pendekatan kuantitatif, kepuasan mahasiswa diukur melalui indikator seperti kepuasan terhadap layanan administrasi akademik, proses pembelajaran, fasilitas pendukung, serta sikap dosen dan tenaga kependidikan. Sedangkan dalam pendekatan kualitatif, kepuasan mahasiswa dianalisis melalui ungkapan pengalaman, persepsi, serta penilaian mahasiswa terhadap kesesuaian layanan yang diterima dengan harapan mereka.¹⁰

¹⁰ Sari R., *"Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Mahasiswa Di Perguruan Tinggi"*, Yogyakarta: (Deepublish, 2019), 34.

Dengan demikian, melalui pendekatan mixed methods, definisi operasional dalam penelitian ini tidak hanya berfungsi untuk mengukur hubungan antar variabel secara kuantitatif, tetapi juga untuk memahami secara lebih komprehensif fenomena kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa berdasarkan pengalaman nyata di lapangan.

H. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu, kualitas layanan akademik terbukti menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Layanan akademik tidak hanya mencakup aspek administratif, tetapi juga mencerminkan kualitas interaksi antara institusi dengan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mutmainah dkk. (2024) dalam jurnal ECo-Fin bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 83 responden yang dipilih menggunakan metode Slovin. Analisis data menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, penelitian ini juga menegaskan bahwa kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima. Jika layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi mahasiswa, maka

akan tercipta kepuasan yang tinggi serta berdampak pada loyalitas mahasiswa terhadap institusi.¹¹

2. Penelitian oleh Nofrida dan Najib (2023) dalam jurnal JMP-DMT bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada program studi PGSD. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan jumlah responden sebanyak 359 mahasiswa. Variabel kualitas layanan akademik diukur menggunakan pendekatan SERVQUAL yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Teknik analisis data menggunakan korelasi Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi layanan akademik memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini juga menekankan bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya diukur dari tidak adanya keluhan, tetapi juga dari kecenderungan mahasiswa untuk merekomendasikan institusi kepada orang lain serta memiliki persepsi positif terhadap layanan yang diberikan.¹²

3. Penelitian yang dilakukan oleh Kardova dan Arita (2025) dalam Jurnal Pendidikan Tambusai bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal dan melibatkan 98 responden. Teknik analisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil

¹¹ Mutmainah et al., "Analisis Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa", eCo-Fin, Vol.6, no.1 (2024): hlm. 96-101.

¹² Eka Ridha Nofrida and Khotim Hanifudin Najib, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah dan Tinggi (JMP-DMT), Vol.4, no.4 (2023): hlm. 472-480.

penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi dan fasilitas kampus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini juga menegaskan bahwa fasilitas kampus seperti ruang belajar, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya memiliki peran penting dalam menciptakan kenyamanan belajar yang berdampak pada kepuasan mahasiswa.¹³

4. Penelitian oleh Sujianto dkk. (2023) dalam jurnal Flywheel bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Institut Teknologi Nasional Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori dan melibatkan 120 responden. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa baik secara parsial maupun simultan. Selain itu, dimensi responsiveness (daya tanggap) menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.¹⁴
5. Penelitian yang dilakukan oleh Aulia dkk. (2024) dalam jurnal Karimah Tauhid bertujuan untuk menganalisis persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik (SIKAD). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui

¹³ Youviana Defilione Kardova and Sri Arita, "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di (FEB) Universitas Negeri Padang", Jurnal Pendidikan Tambusai, Vol.9, no.3 (2025): hlm. 30473-30482.

¹⁴ Sujianto et al., "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tentang Kepuasan Mahasiswa", JURNAL FLYWHEEL, Vol.14, no.1 (2023): hlm. 29-33.

kuesioner berbasis Google Form. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi akademik berada pada kategori baik dengan rata-rata penilaian 51,6%. Penelitian ini juga menyoroti bahwa sistem informasi akademik berperan penting dalam meningkatkan efisiensi layanan, mempermudah akses informasi, serta mendukung proses akademik secara digital. Namun demikian, masih terdapat kendala seperti keterbatasan penggunaan dan kurang optimalnya pemanfaatan sistem oleh pengguna.¹⁵

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, Peneliti belum menemukan persamaan dan perbedaan yang menonjol, maka peneliti perlu mengangkat sebuah judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri”.

¹⁵ Asyafina Nurul Aulia et al., "*Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik*", Karimah Tauhid, Vol.3, no.9 (2024): hlm. 9807-9813.