

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Deskripsi Teori**

Secara umum dalam literatur manajemen pendidikan tinggi, bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas layanan akademik didasarkan pada adaptasi teori kualitas layanan (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1985, 1988), yang kemudian diintegrasikan dengan teori kepuasan pelanggan dari Philip Kotler. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (Model SERVQUAL) Meskipun awalnya dirancang untuk industri bisnis, teori SERVQUAL mereka menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas layanan yang diukur melalui 5 dimensi utama (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy). Dalam dunia pendidikan, para ahli (seperti J. Joseph & B. Joseph, serta Suhariadi) mengadaptasi model ini untuk menunjukkan bahwa mahasiswa adalah pelanggan dan layanan akademik adalah produknya. Jika kualitas 5 dimensi akademik tersebut baik, maka kepuasan mahasiswa akan tercapai.

Philip Kotler (Teori Kepuasan Pelanggan) Kotler menyatakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari persepsi terhadap kinerja layanan dibandingkan dengan harapan. Dalam konteks institusi pendidikan, Kotler & Fox (1995) secara spesifik menerapkan ini pada perguruan tinggi: mereka menyatakan bahwa lembaga pendidikan yang berkualitas adalah lembaga yang mampu memberikan layanan akademik dan non-akademik yang memenuhi atau melampaui kebutuhan dan harapan mahasiswanya.

##### **1. Kualitas Layanan Akademik (Service Quality)**

Kualitas layanan merupakan konsep utama dalam penelitian ini karena menjadi faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara layanan yang diterima dengan harapan pelanggan.

Menurut Kotler, kualitas layanan adalah keseluruhan karakteristik jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas layanan ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya.<sup>16</sup>

Konsep dalam islam menekankan pentingnya memberikan layanan terbaik dalam setiap usaha, baik itu dalam bentuk barang maupun jasa. Prinsip ini mengajarkan agar tidak memberikan produk yang buruk atau berkualitas rendah kepada orang lain. Sebaliknya, setiap layanan atau produk yang ditawarkan harus memiliki kualitas yang baik dan layak. Hal ini sesuai dengan ajaran Al-Qur'an, khususnya dalam surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa seseorang tidak boleh memberikan sesuatu yang ia sendiri tidak akan rela menerimanya, melainkan harus memberikan sesuatu yang baik dan berkualitas.<sup>17</sup>

Q.S. Al-Baqarah (2) ayat 267 berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ  
الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا  
فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu*

<sup>16</sup> Philip Kotler and Kevin Lane Keller, "Marketing Management", Edisi 15 (New Jersey : Pearson Education, 2016), hlm. 156.

<sup>17</sup> Zaenal Azis Mucharom, "Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro," Journal of Sharia Economics, Vol.1, no.1 (2019): hlm. 45.

*keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji.*<sup>18</sup>

Layanan akademik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa dalam rangka mendukung proses pembelajaran. Layanan ini mencakup berbagai aspek seperti administrasi akademik (pengisian KRS, pengurusan surat), layanan informasi akademik, bimbingan akademik, serta layanan berbasis teknologi seperti sistem informasi akademik (SIKAD).<sup>19</sup>

Layanan akademik memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan proses pendidikan di perguruan tinggi. Pelayanan yang baik akan memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam menjalankan aktivitas akademik, sedangkan pelayanan yang buruk dapat menghambat proses pembelajaran dan menimbulkan ketidakpuasan.<sup>20</sup>

Sejalan dengan kemajuan teknologi, layanan pendidikan juga mengalami perubahan menuju bentuk digital. Sistem informasi di bidang akademik menjadi salah satu inovasi yang memudahkan mahasiswa untuk menggunakan layanan dengan cepat, praktis, dan efektif. Dengan demikian, mutu layanan akademik tidak hanya dinilai berdasarkan interaksi tatap muka, tetapi juga dari seberapa baik sistem yang diterapkan.

Dalam dunia pendidikan tinggi, mutu dari layanan akademik adalah salah satu elemen krusial yang dapat memengaruhi seberapa puas

---

<sup>18</sup> Q.S. Al-Baqarah 2:267

<sup>19</sup> Asyafina Nurul Aulia et al., "*Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik*", Karimah Tauhid, Vol.3, no.9 (2024): hlm. 9807-9811.

<sup>20</sup> Fandy Tjiptono, "*Pemasaran Jasa*" (Yogyakarta: Andi, 2014), hlm. 95.

mahasiswa terhadap lembaga pendidikan. Institusi pendidikan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan diharuskan untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan siswa. Layanan akademik yang berkualitas tidak hanya berkaitan dengan proses belajar mengajar, namun juga mencakup administratif akademik, pengadaan informasi, fasilitas penunjang, dan komunikasi antara pihak kampus dengan mahasiswa.

Kualitas layanan akademik yang unggul dapat menciptakan suasana yang nyaman dan memperbaiki pengalaman belajar siswa saat menjalani pendidikan di universitas. Mahasiswa, sebagai penerima layanan pendidikan, memiliki ekspektasi akan penanganan yang cepat, tepat, bersahabat, dan profesional. Jika layanan yang diberikan sejalan dengan harapan siswa, maka mereka akan merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Di sisi lain, jika layanan yang diterima tidak memenuhi ekspektasi mahasiswa, maka hal itu bisa menimbulkan ketidakpuasan. Kualitas layanan merujuk pada kemampuan suatu lembaga dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui pelayanan yang konsisten dan berkualitas. Dalam konteks pendidikan tinggi, kualitas layanan akademik menjadi elemen krusial dalam mendukung kesuksesan institusi dalam memberikan pengalaman pendidikan yang berkualitas kepada mahasiswa.<sup>21</sup>

Selain itu, Philip Kotler dan Kevin Lane Keller mengemukakan bahwa rasa puas pelanggan timbul setelah mereka melakukan perbandingan antara ekspektasi dan hasil layanan yang diterima. Ketika hasil layanan

---

<sup>21</sup> Christopher Lovelock and Jochen Wirtz, *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (Pearson Education, 2016), hlm.52.

melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasakan kepuasan yang tinggi. Ide ini juga dapat diterapkan dalam dunia pendidikan tinggi, di mana mahasiswa akan merasa puas bila kualitas layanan akademik yang disediakan oleh perguruan tinggi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.<sup>22</sup>

Dalam studi ini, mutu layanan akademik dievaluasi dengan menggunakan dimensi SERVQUAL yang mencakup aspek fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kelima aspek tersebut berfungsi sebagai indikator krusial dalam menilai kualitas pelayanan akademik yang diterima oleh mahasiswa. Semakin tinggi mutu layanan akademik yang disediakan, maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan mahasiswa terhadap lembaga pendidikan.

Hal ini sejalan dengan pandangan Tjiptono yang berpendapat bahwa kualitas layanan adalah hasil dari perbandingan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, kualitas layanan bersifat subjektif karena sangat dipengaruhi oleh persepsi setiap individu.<sup>23</sup>

## 2. Dimensi Kualitas Layanan (SERVQUAL)

Untuk menilai mutu layanan, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menciptakan model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi kunci. Model ini sering diterapkan dalam studi layanan, termasuk di sektor pendidikan tinggi.

Dimensi pertama adalah keandalan, yang berarti kemampuan lembaga untuk memberikan layanan dengan tepat, akurat, dan konsisten

---

<sup>22</sup> Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, hlm.153.

<sup>23</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2014), hlm. 59.

sesuai yang telah dijanjikan. Dimensi kedua melibatkan daya tanggap, yaitu kesiapan dan kemampuan tenaga kerja dalam mendukung mahasiswa serta menyajikan layanan dengan cepat dan tepat. Dimensi ketiga adalah jaminan, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan staf untuk menimbulkan rasa percaya dan rasa aman pada mahasiswa. Selanjutnya, dimensi keempat adalah empati, yang menunjukkan perhatian serta kepedulian yang diberikan secara personal kepada mahasiswa. Dimensi terakhir adalah bukti fisik, yang mencakup fasilitas fisik, infrastruktur, serta penampilan staf dalam memberikan layanan.<sup>24</sup>

Kelima aspek ini saling terkait dan berfungsi sebagai indikator penting dalam mengevaluasi mutu layanan akademik. Ketika semua aspek tersebut dipenuhi secara optimal, kualitas layanan akan meningkat dan berpengaruh positif pada kepuasan mahasiswa.

### 3. Faktor-Faktor Kualitas Layanan Akademik

Faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan akademik merupakan elemen krusial yang dipakai untuk menilai seberapa baik layanan akademik dari institusi pendidikan tinggi dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan para mahasiswa. Dalam studi mengenai kualitas layanan, faktor-faktor ini biasanya merujuk pada teori SERVQUAL yang diusulkan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry. Teori tersebut menguraikan bahwa kualitas layanan terdiri dari lima dimensi pokok, yaitu fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

#### 1. Tangibles (Bukti Fisik)

---

<sup>24</sup> 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.

Tangibles atau bukti fisik merupakan kemampuan institusi dalam menyediakan fasilitas fisik yang mendukung pelayanan akademik. Dimensi ini meliputi kondisi gedung, ruang pelayanan, sarana pembelajaran, penampilan tenaga kependidikan, teknologi informasi, serta fasilitas pendukung lainnya. Dalam lingkungan perguruan tinggi, fasilitas yang baik dapat memberikan kenyamanan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diterima.

## 2. Reliability (Keandalan)

Reliability atau keandalan adalah kemampuan institusi dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Keandalan pelayanan akademik dapat dilihat dari ketepatan pelayanan administrasi, ketepatan jadwal akademik, kejelasan informasi, serta kemampuan pihak akademik dalam menyelesaikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku.

## 3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kesanggupan dan kemampuan staf pendidikan dalam mendukung mahasiswa serta memberikan layanan dengan cepat dan tanggap. Aspek ini menunjukkan bagaimana pihak akademis menanggapi kebutuhan, keluhan, serta pertanyaan mahasiswa dengan cepat dan tepat sehingga mahasiswa merasa diperhatikan dalam proses pelayanan akademik.

## 4. Assurance (Jaminan)

Jaminan atau kepastian berkaitan dengan kapasitas tenaga pengajar dalam menciptakan rasa aman, percaya, dan keyakinan siswa

terhadap layanan yang mereka berikan. Tingkah laku yang menyenangkan, sopan, profesional, dan kemampuan dalam menawarkan jalan keluar untuk masalah akademik menjadi aspek krusial dalam dimensi jaminan.

#### 5. Empathy (Empati)

Empathy merupakan perhatian dan kepedulian institusi terhadap kebutuhan mahasiswa secara individual. Dalam pelayanan akademik, empati dapat ditunjukkan melalui sikap peduli, komunikasi yang baik, pelayanan tanpa diskriminasi, serta kemampuan memahami kebutuhan mahasiswa dalam proses akademik.

Kelima faktor tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan akademik di perguruan tinggi. Semakin baik penerapan dimensi SERVQUAL dalam pelayanan akademik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa terhadap institusi pendidikan.

#### 4. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan respon emosional mahasiswa setelah membandingkan antara harapan terhadap layanan dengan kenyataan yang diterima. Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas, sebaliknya jika kinerja di bawah harapan maka akan timbul ketidakpuasan.<sup>25</sup>

Konsep kepuasan mahasiswa dalam islam dapat dilihat dari perspektif bahwa kepuasan bukan hanya sekedar hasil akademik atau

---

<sup>25</sup> Philip Kotler, "*Manajemen Pemasaran*", Edisi Milenium (Jakarta: PT Prenhallindo, 1998), hlm. 42.

prestasi, tetapi juga mencakup kebahagiaan, kesejahteraan, dan keterpenuhan spiritual dalam menuntut ilmu. Dalam islam, pendidikan tidak hanya bertujuan untuk penguasaan ilmu, tetapi juga pembentukan akhlak dan karakter yang baik. Kepuasan ini didapat ketika proses belajar berjalan dengan niat Ikhlas dan tujuan yang sesuai dengan ajaran islam.

Q.S. Al-Hujurat (49) ayat 13 berbunyi :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاهُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

*Artinya: “Wahai manusia! Sungguh, kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan. Kemudian kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Maha Teliti.”*<sup>26</sup>

Ayat ini memiliki banyak manfaat dan dapat dimaknai sebagai ajakan untuk saling mengenal dan menghargai satu sama lain. Dalam konteks pemasaran, ayat ini menekankan pentingnya memahami perilaku konsumen yang pada akhirnya dapat membantu menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan memperkuat ikatan antara bisnis dan konsumen.<sup>27</sup>

Dalam konteks pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting keberhasilan layanan akademik. Mahasiswa yang puas

<sup>26</sup> Q.S. Al-Hujurat 49:13

<sup>27</sup> Dyandra Rahsie Putra, "Qs. Al-Hujurat 49 Ayat 13: Membangun Hubungan Yang Menguntungkan dan Memperkuat Bisnis," Jurnal Ayat dan Hadits Ekonomi, Vol.1, no.3 (2023): hlm. 32-40.

cenderung memiliki loyalitas yang tinggi, memberikan rekomendasi positif, serta memiliki persepsi baik terhadap institusi. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat berdampak pada penurunan citra institusi dan berkurangnya minat mahasiswa baru.

Menurut Oliver, kepuasan merupakan evaluasi purna beli (post-consumption evaluation) yang menggambarkan apakah suatu layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dalam penelitian pendidikan, kepuasan mahasiswa dapat diukur melalui beberapa indikator seperti tidak adanya keluhan, keinginan untuk merekomendasikan, serta persepsi positif terhadap layanan yang diberikan.<sup>28</sup>

#### 5. Dimensi Kepuasan Mahasiswa

Dimensi kepuasan mahasiswa merupakan aspek yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan. Dalam konteks pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh proses pembelajaran, tetapi juga oleh kualitas pelayanan akademik, fasilitas, komunikasi, dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh institusi.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima.

---

<sup>28</sup> Richard L. Oliver, *"Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer"*, (New York: McGraw-Hill, 1997), hlm. 13.

Berdasarkan konsep tersebut, kepuasan mahasiswa dapat diukur melalui beberapa dimensi berikut.

#### 1. Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan mahasiswa dengan pelayanan yang diterima dari perguruan tinggi. Mahasiswa akan merasa puas apabila pelayanan akademik yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka, baik dalam pelayanan administrasi, informasi akademik, maupun fasilitas pembelajaran.

#### 2. Minat Menggunakan Kembali Layanan

Dimensi ini menunjukkan keinginan mahasiswa untuk tetap menggunakan layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan. Apabila mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan akademik, maka mahasiswa akan memiliki kepercayaan dan kenyamanan untuk terus menggunakan layanan akademik yang tersedia selama proses pendidikan berlangsung.

#### 3. Kesiediaan Merekomendasikan kepada Orang Lain

Mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan akademik biasanya akan memberikan penilaian positif dan merekomendasikan institusi kepada orang lain. Dimensi ini menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa melalui sikap positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

#### 4. Kepuasan terhadap Pelayanan Akademik

Dimensi ini berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik secara keseluruhan, seperti pelayanan

administrasi, kecepatan pelayanan, keramahan tenaga kependidikan, penyampaian informasi akademik, dan fasilitas pendukung pembelajaran.

#### 5. Kepuasan terhadap Fasilitas dan Lingkungan Akademik

Mahasiswa juga menilai kepuasan berdasarkan fasilitas yang disediakan oleh perguruan tinggi, seperti ruang kelas, sarana pembelajaran, teknologi informasi, perpustakaan, serta kenyamanan lingkungan kampus. Fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti proses pendidikan.

Dengan demikian, dimensi kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting untuk mengetahui bagaimana mahasiswa menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Semakin baik pelayanan akademik yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa terhadap institusi pendidikan.

#### 6. Faktor-Faktor Kepuasan Mahasiswa

Faktor-faktor kepuasan mahasiswa merupakan unsur yang memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa muncul ketika pelayanan akademik yang diterima sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi harapan

pelanggan melalui kualitas layanan yang diberikan. Dalam konteks pendidikan tinggi, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa, yaitu sebagai berikut.

#### 1. Kualitas Pelayanan Akademik

Kualitas pelayanan akademik menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan mahasiswa. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan responsif dapat meningkatkan kenyamanan mahasiswa dalam menjalani proses akademik. Pelayanan tersebut meliputi pelayanan administrasi akademik, penyampaian informasi, bimbingan akademik, serta pelayanan tenaga kependidikan.

#### 2. Fasilitas Akademik

Fasilitas akademik yang memadai dapat mendukung proses pembelajaran mahasiswa sehingga meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap institusi pendidikan. Fasilitas tersebut meliputi ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, akses internet, sistem informasi akademik, dan sarana pendukung lainnya.

#### 3. Kompetensi Dosen dan Tenaga Kependidikan

Kemampuan dosen dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan juga memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Dosen yang profesional, komunikatif, dan mampu menyampaikan materi dengan baik dapat menciptakan pengalaman belajar yang positif bagi mahasiswa.

#### 4. Sistem Informasi dan Komunikasi Akademik

Penyampaian informasi akademik yang jelas, cepat, dan mudah diakses menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan

mahasiswa. Sistem informasi akademik yang baik akan membantu mahasiswa memperoleh informasi terkait jadwal kuliah, nilai, administrasi, maupun kegiatan akademik lainnya secara efektif.

#### 5. Lingkungan dan Kenyamanan Kampus

Lingkungan kampus yang nyaman, aman, dan kondusif juga memengaruhi kepuasan mahasiswa. Suasana akademik yang baik dapat meningkatkan kenyamanan mahasiswa selama mengikuti proses pembelajaran di perguruan tinggi.

#### 6. Penanganan Keluhan Mahasiswa

Kemampuan institusi dalam menerima dan menyelesaikan keluhan mahasiswa secara cepat dan tepat menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan mahasiswa. Mahasiswa akan merasa dihargai apabila permasalahan atau kendala akademik yang dialami mendapatkan respon dan solusi yang baik dari pihak kampus.

#### 7. Kesesuaian Harapan dan Pelayanan

Kepuasan mahasiswa muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mahasiswa. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan mahasiswa, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap institusi pendidikan.

Dengan demikian, faktor-faktor kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh proses pembelajaran, tetapi juga oleh kualitas pelayanan akademik, fasilitas, komunikasi, serta perhatian institusi terhadap kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan.

### 3. Hubungan Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kualitas layanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan mahasiswa. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini disebabkan karena kepuasan muncul sebagai hasil evaluasi mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima.<sup>29</sup>

Menurut Kotler, kualitas layanan merupakan salah satu determinan utama kepuasan pelanggan. Jika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika layanan tidak memenuhi harapan, maka akan timbul ketidakpuasan.

Dalam konteks pendidikan tinggi, hubungan ini telah dibuktikan oleh berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dimensi seperti daya tanggap, keandalan, dan empati menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik.<sup>30</sup>

Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan akademik menjadi strategi penting bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa serta menjaga keberlanjutan institusi.

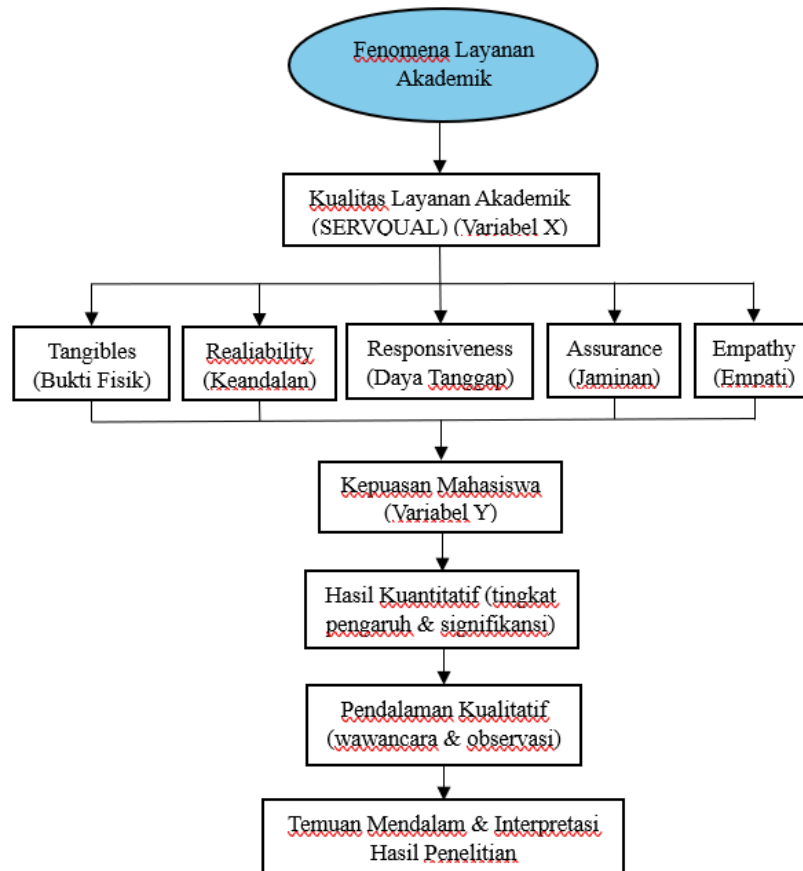
---

<sup>29</sup> 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. 95-97.

<sup>30</sup> Eka Ridha Nofrida and Khotim Hanifudin Najib, "*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*", *Jurnal Pendidikan Dasar, Menengah dan Tinggi (JMP-DMT)* Vol.4, no.4 (2023): hlm. 472-483.

## B. Kerangka Berpikir

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



Sumber: Dokumen Pribadi

Fenomena layanan akademik di perguruan tinggi yang menjadi bagian penting dalam menentukan pengalaman belajar mahasiswa. Layanan akademik yang diberikan oleh institusi pendidikan tidak hanya bersifat administrative, tetapi juga mencakup interaksi antara dosen, tenaga kependidikan, serta fasilitas pendukung yang secara langsung dirasakan oleh mahasiswa.

Dalam penelitian ini, kualitas layanan akademik diposisikan sebagai variabel independent (X). Konsep kualitas layanan akademik mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, Berry melalui model

SERVQUAL, yang menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu :

1. Tangibles (bukti fisik), yaitu tampilan fasilitas, sarana, dan prasarana yang mendukung layanan akademik.
2. Reliability (keandalan), yaitu kemampuan institusi dalam memberikan layanan secara akurat dan konsisten sesuai janji.
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan dan kecepatan dalam membantu mahasiswa.
4. Assurance (jaminan), yaitu kompetensi, kesopanan, serta kemampuan memberikan rasa percaya dan aman kepada mahasiswa.
5. Empathy (empati), yaitu perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan serta kondisi mahasiswa secara individual.

Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai indikator untuk menilai kualitas layanan akademik secara menyeluruh.

Selanjutnya, kualitas layanan akademik tersebut diasumsikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen (Y). Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini mengacu pada teori dari Kotler dan Keller, yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan (expectation) dengan kinerja layanan yang dirasakan (perceived performance). Jika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka mahasiswa akan merasa puas, sebaliknya jika tidak sesuai maka akan timbul ketidakpuasan.

Berdasarkan hubungan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Proses analisis dilakukan menggunakan pendekatan mixed method. Pada tahap awal, dilakukan analisis kuantitatif untuk mengetahui tingkat pengaruh dan signifikan hubungan antara variabel X dan Y. Selanjutnya, hasil tersebut diperdalam melalui pendekatan kualitatif berupa wawancara dan observasi guna memahami secara lebih mendalam alasan dibalik tingkat kepuasan mahasiswa.

Dengan demikian, kerangka berpikir ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL berperan penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa, yang kemudian dianalisis secara komprehensif melalui kombinasi metode kuantitatif dan kualitatif sehingga menghasilkan temuan penelitian yang lebih mendalam.

### **C. Hipotesis**

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Rogers: “Hipotesis adalah suatu asumsi tentatif tunggal yang digunakan untuk merumuskan suatu teori atau percobaan dan diuji”; Creswell, “Hipotesis adalah pernyataan formal yang menyajikan hubungan yang diharapkan antara variabel bebas dan variabel terikat’ ; Abdullah, “Hipotesis adalah jawaban sementara yang harus diuji kebenarannya melalui penelitian”.

Pada penelitian ini, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

#### **a. Tahap Kuantitatif**

Pada tahap ini, penelitian bertujuan untuk menguji apakah kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, karena itu, penelitian merumuskan hipotesis sebagai berikut.

a) Hipotesis Utama (H1)

Kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) H2 Tangible berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa
- 2) H3 Reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa
- 3) H4 Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa
- 4) H5 Assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa
- 5) H6 : Empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

b) Hipotesis Nol (Ho)

Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara analisis kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

b. Tahap Kualitatif

Setelah hasil kuantitatif diperoleh, tahap kualitatif dilakukan untuk menjelaskan dan memperdalam hasil yang muncul pada tahap kuantitatif,

misalnya ketika kualitas layanan akademik terbukti berpengaruh kuat/lemah.

Karena tahap kualitatif berfungsi sebagai memperdalam penelitian kuantitatif, maka penelitian merumuskan pertanyaan penelitian kualitatif sebagai berikut:

- 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?

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antara kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri. Melalui pendekatan mixed methods tipe sequential explanatory, hasil kuantitatif yang diperoleh akan diperdalam melalui temuan kualitatif sehingga diperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai faktor layanan akademik yang paling memengaruhi kepuasan mahasiswa, beserta alasan dan pengalaman nyata yang mendasarinya. Dengan demikian,

penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi fakultas dalam upaya peningkatan kualitas layanan akademik yang lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.