

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2025 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri, UIN Syekh Wasil Kediri berkedudukan di Kota Kediri, Provinsi Jawa Timur. UIN Syekh Wasil Kediri berdiri pada tanggal 8 mei 2025 bertepatan dengan tanggal 9 zulkaidah 1446 hijriah, berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2025 tentang Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri. UIN Syekh Wasil Kediri merupakan perubahan bentuk dari Institusi Agama Islam Negeri Kediri yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Kediri.

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri merupakan salah satu Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia yang dipimpin oleh seorang Rektor dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Agama. UIN Syekh Wasil Kediri beralamat di Jalan Sunan Ampel No. 7, Nronggo, Kecamatan Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64127. Universitas ini memiliki empat fakultas, yaitu Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Fakultas Tarbiyah, Fakultas Syariah, serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Selain itu, UIN Syekh Wasil Kediri menyelenggarakan 26 program studi jenjang sarjana (S1) dan 8 program studi pascasarjana yang terdiri dari program magister (S2) dan doktor (S3).

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri memiliki tujuan untuk menjadi perguruan tinggi yang maju dan berdaya saing internasional dengan

mengutamakan pengembangan ilmu keislaman, sains, dan nilai-nilai keindonesiaan. Upaya tersebut diwujudkan melalui peningkatan kualitas pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang didukung oleh pemanfaatan teknologi serta tata kelola perguruan tinggi yang profesional. Selain itu, universitas juga berkomitmen memperluas kerja sama nasional maupun internasional guna meningkatkan mutu pendidikan dan menghasilkan lulusan yang mampu bersaing di tingkat global.

Penelitian ini difokuskan pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri karena fakultas tersebut memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pendidikan di bidang keguruan dan pendidikan Islam. Selain itu, FTIK juga memiliki jumlah mahasiswa yang cukup besar serta menyediakan berbagai layanan akademik yang berkaitan langsung dengan proses pembelajaran mahasiswa sehingga dinilai relevan dengan penelitian mengenai kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) memiliki delapan program studi, yaitu Pendidikan Agama Islam, Pendidikan Bahasa Arab, Tadris Bahasa Inggris, Tadris Matematika, Manajemen Pendidikan Islam, Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, Tadris Bahasa Indonesia, dan Tadris IPA. Jumlah mahasiswa aktif di FTIK tercatat sebanyak 3.815 mahasiswa yang tersebar pada seluruh program studi tersebut. Dari jumlah populasi tersebut, peneliti mengambil sampel sebanyak 400 mahasiswa yang dijadikan sebagai responden penelitian untuk memperoleh data mengenai kualitas layanan akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa di lingkungan FTIK UIN Syekh Wasil Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode gabungan (mixed method) dengan tipe sequential explanatory, yaitu penelitian yang dilakukan secara bertahap dengan mendahulukan pengumpulan data kuantitatif kemudian dilanjutkan dengan data kualitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner (angket) kepada mahasiswa FTIK UIN Syekh Wasil Kediri angkatan 2022, 2023, 2024, dan 2025 sebanyak 400 responden. Data yang telah diperoleh kemudian diolah menggunakan bantuan program IBM SPSS Statistics dan dianalisis menggunakan teknik statistik. Selanjutnya, tahap kualitatif dilakukan melalui wawancara dengan Bapak Rendy Arviandy selaku pelaksana teknis kebijakan layanan akademik serta beberapa mahasiswa FTIK UIN Syekh Wasil Kediri dari berbagai angkatan. Wawancara dilakukan untuk memperdalam dan memperjelas hasil penelitian kuantitatif mengenai kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner untuk memperoleh data mengenai kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian yang mengacu pada teori kualitas layanan dari A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sedangkan variabel kepuasan mahasiswa disusun berdasarkan teori kepuasan menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan lima alternatif jawaban, yaitu Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB), Kurang Baik (KB), Tidak Baik (TB). Sebelum kuesioner disebar

kepada responden penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji instrumen penelitian untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas instrumen.

Deskripsi responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, angkatan, dan program studi mahasiswa. Penyajian data responden dilakukan untuk mengetahui sebaran responden yang terlibat dalam penelitian sehingga dapat memberikan gambaran umum mengenai sampel penelitian yang digunakan.

Gambar 4. 1 Deskripsi Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori	Jumlah Responden	Prosentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	208	52%
	Perempuan	192	48%
Program Studi	Pendidikan Agama Islam	52	13%
	Pendidikan Bahasa Arab	52	13%
	Tadris Bahasa Inggris	52	13%
	Tadris Matematika	52	13%
	Manajemen Pendidikan Islam	48	12%
	Pendidikan Guru Madrasah Ibtida	48	12%
	Tadris Bahasa Indonesia	48	12%
	Tadris IPA	48	12%
Angkatan	2022	100	25%
	2023	100	25%
	2024	100	25%
	2025	100	25%

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Gambar 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Angkatan dalam Prodi

Prodi	Angkatan	Jumlah Responden	Prosentase
Manajemen Pendidikan Islam	2022	12	3%
	2023	12	3%
	2024	12	3%
	2025	12	3%
Pendidikan Agama Islam	2022	13	3%
	2023	13	3%
	2024	13	3%
	2025	13	3%
Pendidikan Bahasa Arab	2022	13	3%
	2023	13	3%
	2024	13	3%
	2025	13	3%
Pendidikan Guru Madrasah Ibtida	2022	12	3%
	2023	12	3%
	2024	12	3%
	2025	12	3%
Tadris Bahasa Indonesia	2022	12	3%
	2023	12	3%
	2024	12	3%
	2025	12	3%
Tadris Bahasa Inggris	2022	13	3%
	2023	13	3%
	2024	13	3%
	2025	13	3%
Tadris IPA	2022	12	3%
	2023	12	3%
	2024	12	3%
	2025	12	3%
Tadris Matematika	2022	13	3%
	2023	13	3%
	2024	13	3%
	2025	13	3%
TOTAL		400	100%

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Berdasarkan hasil penelitian, jumlah responden laki-laki sebanyak 208 mahasiswa atau sebesar 52%, sedangkan responden perempuan sebanyak 192 mahasiswa atau sebesar 48%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh mahasiswa laki-laki, meskipun selisih antara laki-laki dan perempuan tidak terlalu besar. Dengan demikian, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin tergolong cukup seimbang sehingga dapat mewakili karakteristik mahasiswa secara umum.

Gambar 4. 4 Diagram Responden Berdasarkan Angkatan

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

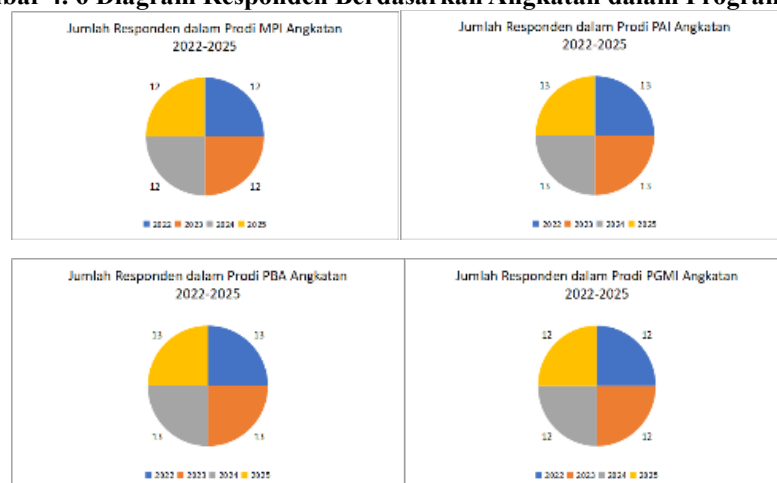
Berdasarkan Angkatan, responden terdiri dari mahasiswa Angkatan 2022, 2023, 2024, dan 2025. Masin-masing Angkatan berjumlah 100 responden atau sebesar 25%. Hasil ini menunjukkan bahwa jumlah responden dari setiap Angkatan dibagi secara sama rata sehingga penelitian dapat merepresentasikan pandangan mahasiswa dari setiap angkatan secara proporsional.

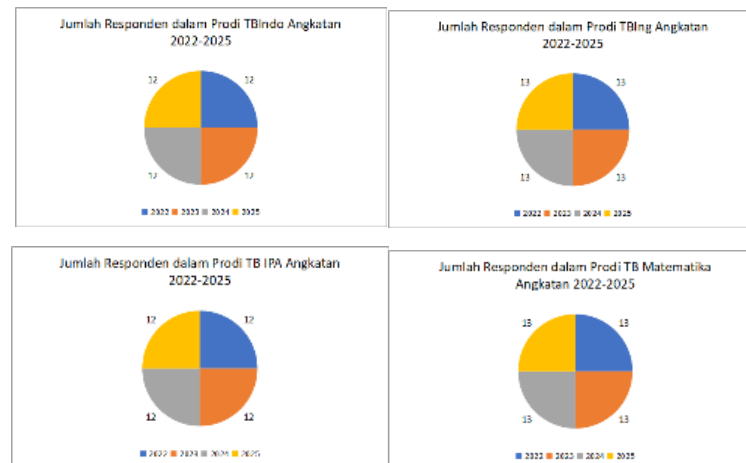
Gambar 4. 5 Diagram Responden Berdasarkan Program Studi

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Berdasarkan program studi, responden berasal dari delapan program studi yang berbeda. Program studi Pendidikan Agama Islam, Pendidikan Bahasa Arab, Tadris Bahasa Inggris, dan Tadris Matematika masing-masing berjumlah 52 responden atau sebesar 13%. Sementara itu, program studi Manajemen Pendidikan Islam, Pendidikan Guru Madrasah Ibtida, Tadris Bahasa Indonesia, dan Tadris IPA masing-masing berjumlah 48 responden atau sebesar 12%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa penyebaran responden pada setiap program studi relatif merata sehingga data penelitian dapat menggambarkan kondisi mahasiswa dari berbagai program studi di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.

Gambar 4. 6 Diagram Responden Berdasarkan Angkatan dalam Program Studi



Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Berdasarkan tabel “Deskripsi Responden Berdasarkan Angkatan dalam Program Studi”, diketahui bahwa jumlah responden pada setiap program studi dan Angkatan relatif seimbang, yaitu berkisar antara 12 hingga 13 responden atau sekitar 3% dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa teknik pengambilan sampel dilakukan secara merata pada setiap program studi dan Angkatan. Dengan distribusi responden yang merata tersebut, data penelitian dinilai lebih representatif karena mampu menggambarkan kondisi mahasiswa dari berbagai latar belakang program studi maupun angkatan secara seimbang.

Pada penelitian ini, uji instrumen dilakukan terhadap seluruh data responden yang berjumlah 400 mahasiswa. Pengujian instrumen meliputi uji validitas untuk mengetahui tingkat ketepatan setiap item pernyataan dalam mengukur variabel yang diteliti, serta uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam memberikan hasil pengukuran. Hasil pengujian tersebut menjadi dasar untuk menentukan kelayakan instrumen yang digunakan dalam penelitian mengenai pengaruh

layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.

Uji Instrumen Pada Responden Penelitian

N = 400

a.) Uji Validitas

Gambar 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel X

Item	r hitung	r tabel	keterangan
X.1	0.786	0.361	VALID
X.2	0.772	0.361	VALID
X.3	0.784	0.361	VALID
X.4	0.745	0.361	VALID
X.5	0.759	0.361	VALID
X.6	0.743	0.361	VALID
X.7	0.756	0.361	VALID
X.8	0.727	0.361	VALID
X.9	0.785	0.361	VALID
X.10	0.754	0.361	VALID
X.11	0.819	0.361	VALID
X.12	0.732	0.361	VALID
X.13	0.742	0.361	VALID
X.14	0.754	0.361	VALID
X.15	0.794	0.361	VALID
X.16	0.761	0.361	VALID
X.17	0.776	0.361	VALID
X.18	0.829	0.361	VALID
X.19	0.762	0.361	VALID
X.20	0.743	0.361	VALID
X.21	0.839	0.361	VALID
X.22	0.787	0.361	VALID
X.23	0.794	0.361	VALID
X.24	0.809	0.361	VALID
X.25	0.707	0.361	VALID
X.26	0.808	0.361	VALID
X.27	0.840	0.361	VALID
X.28	0.767	0.361	VALID
X.29	0.816	0.361	VALID
X.30	0.780	0.361	VALID
X.31	0.797	0.361	VALID
X.32	0.782	0.361	VALID

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Berdasarkan tabel uji validitas variabel X, diketahui maka bahwa seluruh item pernyataan mulai adri X.1 sampai X.32 memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361). Karena seluruh nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka semua item pernyataan pada variabel X dinyatakan valid dan layak digunakan dalam instrumen penelitian

Gambar 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Y

Item	r hitung	r tabel	keterangan
Y.1	0.930	0.361	VALID
Y.2	0.917	0.361	VALID
Y.3	0.915	0.361	VALID
Y.4	0.890	0.361	VALID
Y.5	0.897	0.361	VALID
Y.6	0.897	0.361	VALID
Y.7	0.933	0.361	VALID
Y.8	0.943	0.361	VALID
Y.9	0.843	0.361	VALID
Y.10	0.901	0.361	VALID

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Berdasarkan tabel uji validitas variabel Y, diketahui bahwa seluruh item pernyataan mulai dari Y.1 sampai Y.10 memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361). Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel Y dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

b.) Uji Reliabilitas

Gambar 4. 9 Hasil Uji Reabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,979	32

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel X, diperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar $\alpha = 0,979$ dengan jumlah item pernyataan sebanyak 32 item. Nilai Cronbach Alpha sebesar 0,979 lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen variabel X dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas layanan akademik memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi dan layak digunakan dalam penelitian.

Gambar 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,976	10

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel Y, diperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar $\alpha = 0,976$ dengan jumlah item pernyataan sebanyak 10 item. Nilai Cronbach Alpha sebesar 0,976 lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen variabel Y dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan pada variabel kepuasan mahasiswa memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi dan dapat digunakan dalam penelitian.

c.) Uji Asumsi Klasik

1. Uji Linearitas

F Tabel : 1.356

Gambar 4. 11 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa * Kualitas Layanan Akademik	Between Groups	(Combined)	421,881	62	6,805	1,151	,219
		Linearity	,106	1	,106	,018	,893
		Deviation from Linearity	421,775	61	6,914	1,169	,197
	Within Groups		1992,556	337	5,913		
	Total		2414,437	399			

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Berdasarkan hasil uji linearitas pada tabel ANOVA diperoleh nilai signifikansi pada Deviation from Linearity sebesar 0,197. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,197 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat penyimpangan dari linearitas. Dengan demikian, hubungan antara variabel kualitas layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa bersifat linear.

Selain itu, diperoleh nilai F hitung 1,169 yang lebih kecil dibandingkan F tabel sebesar 1,356. Hasil tersebut semakin memperkuat bahwa hubungan antara kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa memenuhi asumsi linearitas. Oleh karena itu, data penelitian layak digunakan dalam analisis regresi linear.

2.) Uji Normalitas

Gambar 4. 12 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			400
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		2,45986889
Most Extreme Differences	Absolute		,516
	Positive		,405
	Negative		-,516
Test Statistic			,516
Asymp. Sig. (2-tailed)			,200 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi

normal. Dengan demikian, data penelitian memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi linear.

d.) Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.

Penggunaan analisis regresi linear sederhana dilakukan karena variabel independen dalam penelitian ini hanya terdiri dari satu variabel, yaitu kualitas layanan akademik. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan serta besarnya pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t (parsial) untuk mengetahui apakah variabel kualitas layanan akademik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Uji Hipotesis

Karena variabel X hanya 1 maka cukup gunakan Uji t Parsial saja

a. Uji t Parsial

t Tabel : 1.966

Gambar 4. 13 Hasil Uji t Parsial

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	49,515	,594		,000
	Kualitas Layanan Akademik	,652	,173	,580	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Hasil uji hipotesis parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 3,767, sedangkan nilai t tabel sebesar 1,966. Karena nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel ($3,767 > 1,966$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), sehingga hasil penelitian dinyatakan signifikan.

Nilai konstanta sebesar 49,515 menunjukkan bahwa apabila kualitas layanan akademik dianggap tetap atau tidak mengalami perubahan, maka kepuasan mahasiswa memiliki nilai sebesar 49,515.

Nilai Beta sebesar 0,580 menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, semakin baik kualitas layanan akademik yang diberikan, maka tingkat kepuasan mahasiswa juga akan semakin meningkat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Gambar 4. 14 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	Model Summary		
		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,579 ^a	,833	,689	2,463

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Akademik

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Berdasarkan tabel Model Summary pada uji koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai R Square sebesar 0,833. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan akademik mampu

menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 83,3%. Sedangkan sisanya sebesar 16,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini yang tidak diteliti oleh peneliti.

Selanjutnya, nilai Adjusted R Square sebesar 0,689 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dan sampel penelitian, kontribusi kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 68,9%.

Sementara itu, nilai Std. Error of the Estimate sebesar 2,463 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi dalam model regresi tergolong cukup kecil, sehingga model regresi yang digunakan dinilai cukup baik dalam memprediksi kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik memiliki kontribusi yang besar dan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

1. Untuk Menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara kuantitatif, diperoleh nilai t hitung sebesar 3,767 yang lebih besar daripada t tabel sebesar 1,966 ($3,767 > 1,966$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri. Selain itu,

nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,833 menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik mampu menjelaskan variasi kepuasan mahasiswa sebesar 83,3%, sedangkan sisanya sebesar 16,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Hasil penelitian kualitatif memperkuat temuan tersebut. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rendy Arviandy selaku pelaksana teknis kebijakan dan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, diketahui bahwa:

“Kualitas layanan akademik telah berjalan dengan baik pada aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Mahasiswa menilai bahwa fasilitas akademik yang tersedia memadai, pelayanan administrasi diberikan secara konsisten, petugas responsif dalam membantu kebutuhan mahasiswa, mampu memberikan rasa percaya melalui pelayanan yang profesional, serta menunjukkan kepedulian terhadap berbagai kebutuhan dan kendala akademik mahasiswa. Kondisi tersebut memberikan pengalaman pelayanan yang positif dan mendorong terciptanya kepuasan mahasiswa”.³⁸

Hasil wawancara dengan mahasiswa juga memperkuat temuan tersebut. Mahasiswa mengungkapkan bahwa:

“Pelayanan akademik yang diberikan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri telah membantu mereka dalam menyelesaikan berbagai keperluan akademik, seperti pengisian KRS, pengurusan administrasi akademik, akses informasi perkuliahan, serta konsultasi dengan dosen pembimbing akademik”.³⁹

Mahasiswa menilai bahwa informasi yang diberikan cukup jelas, pelayanan yang diterima relatif cepat, dan petugas akademik bersikap ramah serta siap membantu ketika mahasiswa mengalami kesulitan.

Selain itu, mahasiswa juga menyampaikan bahwa:

“Fasilitas pendukung pembelajaran yang tersedia mampu menunjang proses perkuliahan dengan baik. Keberadaan sistem informasi akademik yang mudah diakses, ruang perkuliahan yang memadai, serta kemudahan dalam

³⁸ Rendy Arviandy, Pelaksana Teknis Kebijakan, Wawancara 7 November 2025

³⁹ Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, Wawancara 12 Januari 2026

memperoleh informasi akademik memberikan kenyamanan dalam menjalankan aktivitas perkuliahan. Pengalaman positif tersebut membuat mahasiswa merasa kebutuhan akademiknya diperhatikan dan dilayani dengan baik oleh pihak fakultas”.⁴⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh tersedianya fasilitas dan prosedur pelayanan yang baik, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara mahasiswa dengan dosen maupun tenaga kependidikan. Sikap responsif, profesional, dan empatik yang ditunjukkan dalam pelayanan akademik memberikan kesan positif bagi mahasiswa sehingga mereka merasa puas terhadap layanan yang diterima. Dengan demikian, hasil wawancara sejalan dengan temuan kuantitatif yang menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi.

Dengan demikian, hasil penelitian kuantitatif dan kualitatif menunjukkan temuan yang saling mendukung (*convergence*). Hasil kuantitatif membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan hasil kualitatif menjelaskan bahwa pengaruh tersebut terbentuk melalui kualitas fasilitas, keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, dan perhatian yang diberikan kepada mahasiswa. Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh

⁴⁰ Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, Wawancara 12 Januari 2026

positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri dinyatakan diterima.

2. Untuk Mengetahui Dimensi Kualitas Layanan Akademik Yang Meliputi Tangibles (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

Setelah dilakukan pengujian instrumen dan analisis pengaruh variabel, langkah selanjutnya adalah mendeskripsikan tanggapan responden terhadap variabel kualitas layanan akademik. Deskripsi ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa mengenai kualitas layanan akademik yang diberikan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri. Variabel kualitas layanan akademik diukur berdasarkan beberapa indikator yang mengacu pada dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Analisis deskriptif dilakukan dengan melihat distribusi jawaban responden pada setiap item pernyataan. Hasil analisis ini memberikan gambaran mengenai tingkat penilaian mahasiswa terhadap aspek-aspek layanan akademik yang diterima selama proses perkuliahan sebagai berikut:

Gambar 4. 15 Hasil Variabel Kualitas Layanan Akademik Indikator Tangibles

TANGIBLES												
Item	1		2		3		4		5		Total	Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Item1	0	0,0	53	13,3	159	39,8	126	31,5	62	15,5	400	3
Item2	12	3,0	64	16,0	101	25,3	162	40,5	61	15,3	400	3
Item3	4	1,0	45	11,3	148	37,0	157	39,3	46	11,5	400	3
Item4	12	3,0	50	12,5	147	36,8	149	37,3	42	10,5	400	3
Item5	8	2,0	39	9,8	170	42,5	145	36,3	38	9,5	400	3
Item6	8	2,0	54	13,5	131	32,8	147	36,8	60	15,0	400	3

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

- Item 1 (Fasilitas administrasi yang disediakan oleh pihak kampus (seperti ruang layanan, meja pelayanan, kursi, komputer, dan sistem antrian) sudah lengkap, berfungsi dengan baik, dan mampu mendukung kelancaran proses pelayanan akademik) Sebagian besar responden memberikan skor 3 (39,8%) dan 4 (31,5%), sedangkan 62 responden (15,5%) memberikan skor 5 (Sangat Baik). Tidak terdapat responden yang memberikan skor 1. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi sarana dan prasarana yang diukur pada item 1 dinilai cukup baik oleh mayoritas responden.
- Item 2 (Ruang pelayanan administrasi memiliki kondisi yang bersih, rapi, sejuk, serta memberikan kenyamanan bagi mahasiswa saat mengurus keperluan akademik) Mayoritas responden memberikan skor 4 (40,5%) atau sebanyak 162 responden, diikuti skor 3 (25,3%). Hanya 3,0% responden yang memberikan skor 1. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek yang diukur pada item 2 memperoleh penilaian baik dan mendapat persetujuan yang relatif tinggi dari responden.
- Item 3 (Media yang digunakan untuk menyampaikan informasi akademik (seperti website, papan pengumuman, atau media digital lainnya) tersedia dengan baik, mudah diakses, serta

mampu memberikan informasi yang lengkap dan dibutuhkan oleh mahasiswa) Sebanyak 157 responden (39,3%) memberikan skor 4 dan 148 responden (37,0%) memberikan skor 3. Responden yang memberikan skor 5 sebanyak 46 orang (11,5%). Data ini menunjukkan bahwa item 3 dinilai baik oleh sebagian besar responden meskipun tingkat persetujuan sangat tinggi masih relatif terbatas.

4. Item 4 (Informasi akademik disajikan dengan tampilan yang rapi, mudah dibaca, jelas, dan menarik sehingga memudahkan mahasiswa dalam memahami isi informasi yang disampaikan) Sebagian besar responden memberikan skor 4 (37,3%) dan skor 3 (36,8%). Sebanyak 42 responden (10,5%) memberikan skor 5. Temuan ini menunjukkan bahwa indikator pada item 4 telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan responden.
5. Item 5 (Suasana saat proses bimbingan akademik berlangsung terasa nyaman, kondusif, tidak tegang, serta mendukung mahasiswa untuk berdiskusi dan menyampaikan pendapat dengan baik) Mayoritas responden memberikan skor 4 (36,3%) dan skor 3 (42,5%). Sebanyak 38 responden (9,5%) memberikan skor 5. Presentase skor 5 pada item ini merupakan yang terendah dibandingkan item lainnya, sehingga aspek yang diukur pada item 5 masih perlu ditingkatkan agar kepuasan responden semakin optimal.

6. Item 6 (Fitur-fitur yang tersedia dalam sistem layanan akademik sudah lengkap, berfungsi dengan baik, dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam mengakses informasi maupun layanan akademik) Sebanyak 147 responden (36,8%) memberikan skor 4 dan 131 responden (32,8%) memberikan skor 3. Responden yang memberikan skor 5 sebanyak 60 orang (15.0%). Hal ini menunjukkan bahwa item 6 memperoleh penilaian yang baik dan mendapat tingkat persetujuan yang cukup tinggi dari responden.

Berdasarkan hasil analisis dimensi Tangibles, seluruh item memperoleh nilai rata-rata ($\text{mean}=3$) yang menunjukkan bahwa responden secara umum memberikan penilaian cukup baik hingga baik terhadap aspek bukti fisik layanan akademik. Mayoritas responden cenderung memberikan skor 3 (Cukup Baik) dan 4 (Baik) pada setiap item, yang mengindikasikan bahwa fasilitas, sarana, prasarana, dan penampilan fisik layanan akademik telah memenuhi harapan mahasiswa.

Dilihat dari tingkat persetujuan (skor 4 dan 5) item 2 merupakan item yang memperoleh penilaian paling baik dengan presentase skor 4 sebesar 40,5%, sedangkan item 5 memperoleh skor 5 terendah yaitu 9,5%, sehingga aspek pada item tersebut masih memerlukan perhatian dan peningkatan. Secara keseluruhan, dimensi Tangibles berada pada kategori baik, yang menunjukkan bahwa kondisi fisik dan fasilitas layanan akademik

di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan telah mendukung proses pelayanan kepada mahasiswa secara memadai.

Temuan ini sejalan dengan hasil wawancara dengan Bapak Rendy Arviandy yang menyatakan bahwa:

“Evaluasi kepuasan mahasiswa dilakukan secara rutin setiap tahun melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh mahasiswa sebagai upaya peningkatan kualitas layanan akademik. Beliau juga menjelaskan bahwa dalam tiga tahun terakhir tidak ditemukan kendala atau permasalahan yang signifikan terkait kualitas layanan akademik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan mahasiswa”.⁴¹

Gambar 4. 16 Dokumentasi kepada bapak Rendy Arviandy



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Hasil wawancara dengan mahasiswa dari berbagai program studi dan angkatan juga memperkuat temuan tersebut. Sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa:

“Layanan akademik yang diberikan kampus sudah berjalan dengan baik, didukung oleh fasilitas yang memadai, pelayanan administrasi yang lancar, serta penyampaian informasi akademik yang jelas. Mahasiswa juga menilai bahwa pihak kampus responsif dalam memenuhi kebutuhan akademik dan memberikan pelayanan yang ramah. Dengan demikian, temuan kualitatif mendukung hasil kuantitatif bahwa dimensi Tangibles berada pada kategori baik dan berkontribusi terhadap terciptanya kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik”.⁴²

⁴¹ Rendy Arviandy, Pelaksana Teknis Kebijakan, Wawancara 7 November 2025

⁴² Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, Wawancara 12 Januari 2026

Gambar 4. 17 Dokumentasi kepada Mahasiswa FTIK UIN Syekh Wasil Kediri



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Dengan demikian, hasil wawancara mendukung temuan kuantitatif bahwa aspek Tangibles telah terlaksana dengan baik dan berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

Gambar 4. 18 Hasil Variabel Kualitas Layanan Akademik Indikator Reliability

RELIABILITY												
Item	1		2		3		4		5		Total	Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Item1	4	1,0	54	13,5	171	42,8	113	28,2	58	14,5	400	3
Item2	8	2,0	37	9,3	145	36,3	147	36,3	63	15,8	400	4
Item3	8	2,0	58	14,5	128	32,0	156	39,0	50	12,5	400	3
Item4	8	2,0	25	6,3	149	37,3	168	42,0	50	12,5	400	4
Item5	12	3,0	56	14	127	31,8	122	30,5	83	20,8	400	4

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

- Item 1(Pelayanan administrasi akademik dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga proses layanan berjalan tertib dan tidak membingungkan mahasiswa) Sebagian besar responden memberikan skor 3 sebanyak 171 responden (42,8%), sedangkan 58 responden (14,5%) memberikan skor 5. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan layanan pada indikator tersebut dinilai cukup baik.
- Item 2(Pelayanan administrasi akademik diberikan secara konsisten kepada seluruh mahasiswa, tanpa perbedaan perlakuan, serta memiliki standar pelayanan yang sama setiap waktu)

- Mayoritas responden memberikan skor 4 sebanyak 147 responden (36,8%) dan skor 3 sebanyak 63 responden (15,8%) memberikan skor 5. Temuan ini menunjukkan bahwa indikator pada item 2 telah terlaksana dengan baik.
3. Item 3(Informasi akademik yang diberikan oleh pihak kampus sesuai dengan kondisi sebenarnya, dapat dipercaya, dan tidak menimbulkan kesalahan atau kesalahpahaman bagi mahasiswa) Sebanyak 156 responden (39,0%) memberikan skor 4 dan 128 responden (32,0%) memberikan skor 3. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai indikator tersebut sudah berjalan dengan baik.
 4. Item 4(Informasi akademik disampaikan dengan bahasa yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami sehingga mahasiswa tidak mengalami kesulitan dalam memaknai informasi tersebut) Mayoritas responden memberikan skor 4 sebanyak 168 responden (42,0%), yang merupakan presentase tertinggi pada dimensi reliability. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pada item 4 merupakan aspek yang paling baik dalam dimensi keandalan.
 5. Item 5(Data yang tersedia pada sistem akademik (seperti niali, jadwal, atau data mahasiswa) sesuai dengan kondisi sebenarnya, akurat, dan dapat dipercaya) Sebanyak 122 responden (30,5%) memberikan skor 4 dan 83 responden (20,8%) memberikan skor

5. Presentase skor 5 tertinggi terdapat pada item ini, menunjukkan tingkat kepuasan responden tinggi.

Secara keseluruhan, dimensi Reliability berada pada kategori baik dengan rata-rata mean antara 3 dan 4. Hal ini menunjukkan bahwa layanan akademik dinilai mampu memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Temuan tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak Rendy Arviandy selaku pelaksana teknis kebijakan yang menyampaikan bahwa:

“Pihak kampus secara rutin melakukan evaluasi layanan akademik melalui survei kepuasan mahasiswa setiap tahun. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa dalam tiga tahun terakhir tidak ditemukan permasalahan yang signifikan terkait layanan akademik, yang mengindikasikan bahwa pelayanan telah dilaksanakan secara konsisten dan sesuai dengan harapan mahasiswa”.⁴³

Gambar 4. 19 Dokumentasi kepada bapak Rendy Arviandy



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Temuan ini juga didukung oleh hasil wawancara dengan mahasiswa yang menyatakan bahwa:

⁴³ Rendy Arviandy, Pelaksana Teknis Kebijakan, Wawancara 7 November 2025

“Pelayanan akademik yang diberikan kampus telah berjalan dengan baik, terutama dalam penyampaian informasi akademik, pengurusan administrasi, serta pemberian bantuan ketika mahasiswa mengalami kendala akademik. Selain itu, pihak kampus dinilai cukup responsif dan mampu memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, sehingga menciptakan tingkat kepuasan yang baik terhadap layanan akademik yang diberikan”.⁴⁴

Gambar 4. 20 Dokumentasi Mahasiswa FTIK UIN Syekh Wasil Kediri



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Dengan demikian, hasil wawancara mendukung temuan kuantitatif bahwa aspek Reliability telah terlaksana dengan baik dan berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

Gambar 4. 21 Hasil Variabel Kualitas Layanan Akademik Indikator Responsiveness

RESPONSIVENESS												
Item	1		2		3		4		5		Total	Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Item1	11	2,8	47	11,8	129	32,3	164	41,0	49	12,3	400	3
Item2	12	3,0	52	13,0	121	30,3	181	45,3	34	8,5	400	3
Item3	15	3,8	44	11,0	128	32,0	151	37,8	62	15,5	400	4
Item4	8	2,0	66	16,5	136	34,0	139	34,8	51	12,8	400	3
Item5	4	1,0	55	13,8	141	35,3	135	33,8	65	16,3	400	4
Item6	4	1,0	48	12,0	151	37,8	136	34,0	61	15,3	400	4
Item7	4	1,0	54	13,5	126	31,5	169	42,3	47	11,8	400	4

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

- Item 1(Pelayanan administrasi akademik dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga proses layanan berjalan tertib dan tidak membingungkan mahasiswa) Sebanyak 164 responden (41,0%) memberikan skor

⁴⁴ Mahasiwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, Wawancara 12 Januari 2026

4 dan 129 responden (32,3%) memberikan skor 5. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai petugas layanan cukup tanggap dalam memberikan pelayanan.

2. Item 2(Pelayanan administrasi akademik diberikan secara konsisten kepada seluruh mahasiswa, dengan standar pelayanan yang sama tanpa adanya perbedaan perlakuan) Mayoritas responden memberikan skor 4 sebanyak 181 responden (45,3%). Sebanyak 34 responden (8,5%) memberikan skor 5. Temuan ini menunjukkan bahwa indikator pada item 2 merupakan aspek yang paling dominan dalam menjelaskan dimensi responsiveness.
3. Item 3(Informasi akademik disampaikan secara cepat dan tepat waktu sehingga mahasiswa tidak mengalami keterlambatan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan) Sebanyak 151 responden (37,8%) memberikan skor 4 dan 128 responden (32,0%) memberikan skor 3. Selain itu, 62 responden (15,5%) memberikan skor 5. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai pelayanan yang diberikan sudah cukup responsif.
4. Item 4(Dosen dapat dengan mudah dihubungi oleh mahasiswa melalui berbagai media komunikasi ketika dibutuhkan untuk keperluan akademik) Mayoritas responden memberikan skor 4 sebanyak 139 responden (34,8%) dan skor 3 sebanyak 136 responden (34,0%). Sebanyak 52 responden (12,8%) memberikan skor 5. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek yang diukur pada item 4 telah berjalan dengan baik.

5. Item 5(Dosen memberikan respon yang cepat terhadap pertanyaan atau kebutuhan mahasiswa terkait kegiatan akademik) Sebanyak 141 responden (35,3%) memberikan skor 3 dan 135 responden (33,8%) memberikan skor 4. Sebanyak 65 responden (16,3%) memberikan skor 5, yang merupakan persentase skor sangat setuju tertinggi pada dimensi ini. Hal ini menunjukkan bahwa indikator item 5 memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi dari mahasiswa.
6. Item 6(Sistem layanan akademik dapat diakses dengan cepat tanpa kendala yang berarti, sehingga mendukung kelancaran aktivitas mahasiswa) Mayoritas responden memberikan skor 3 sebanyak 151 responden (37,8%) dan skor 4 sebanyak 136 responden (34,0%). Sebanyak 61 responden (15,3%) memberikan skor 5. Temuan ini menunjukkan bahwa indikator tersebut dinilai baik oleh responden.
7. Item 7(Sistem layanan akademik memiliki tampilan dan fitur yang mudah dipahami serta digunakan oleh mahasiswa tanpa kesulitan) Sebanyak 169 responden (42,3%) memberikan skor 4 dan 126 responden (31,5%) memberikan skor 3. Hasil ini menunjukkan bahwa item 7 merupakan salah satu indikator yang paling kuat dalam menjelaskan dimensi responsiveness.

Secara keseluruhan, dimensi Responsiveness berada pada kategori baik, dengan rata-rata mean antara 3 dan 4. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan dan petugas layanan

akademik dinilai cukup cepat, sigap, dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Temuan ini didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak Rendy Arviandy selaku pelaksana teknis kebijakan yang menyampaikan bahwa:

“Evaluasi kepuasan mahasiswa dilakukan secara rutin setiap tahun sebagai upaya untuk memantau dan meningkatkan kualitas layanan akademik. Selain itu, tidak ditemukannya permasalahan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan bahwa petugas layanan akademik telah mampu merespons kebutuhan dan permasalahan mahasiswa dengan baik”.⁴⁵

Gambar 4. 22 Dokumentasi kepada bapak Rendy Arviandy



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan mahasiswa dari berbagai program studi dan angkatan yang menyatakan bahwa:

“Pihak kampus cukup tanggap dalam memberikan informasi akademik, menanggapi pertanyaan, serta membantu menyelesaikan berbagai kendala akademik yang dihadapi mahasiswa. Mahasiswa juga menilai bahwa tenaga kependidikan dan petugas layanan akademik memberikan pelayanan yang ramah, mudah dipahami, dan berusaha memberikan solusi atas permasalahan yang disampaikan”.⁴⁶

⁴⁵ Rendy Arviandy, Pelaksana Teknis Kebijakan, Wawancara 7 November 2025

⁴⁶ Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, Wawancara 12 Januari 2026

Gambar 4. 23 Dokumentasi Mahasiswa FTIK UIN Syekh Wasil Kediri

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Dengan demikian, hasil wawancara mendukung temuan kuantitatif bahwa aspek Responsiveness telah terlaksana dengan baik dan berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

Gambar 4. 24 Hasil Variabel Kualitas Layanan Akademik Indikator Assurance

ASSURANCE												
Item	1		2		3		4		5		Total	Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Item1	0	0,0	75	18,8	121	30,3	158	39,5	46	11,5	400	3
Item2	4	1,0	41	10,3	149	37,3	128	32,0	78	19,5	400	4
Item3	12	3,0	46	11,5	136	34,0	146	36,5	60	15,0	400	3
Item4	4	1,0	51	12,8	126	31,5	168	42,0	51	12,8	400	4
Item5	12	3,0	51	12,8	125	31,3	139	34,8	73	18,3	400	4

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

- Item 1(Petugas administrasi memahami dengan baik prosedur pelayanan akademik mahasiswa sehingga mampu memberikan layanan yang tepat dan tidak membingungkan) Sebanyak 158 responden (39,5%) memberikan skor 4 dan 121 responden (30,3%) memberikan skor 3. Sebanyak 46 responden (11,5%) memberikan skor 5. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa yakin terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- Item 2(Informasi yang diberikan oleh petugas atau pihak kampus dapat dipercaya, akurat, dan tidak menimbulkan keraguan bagi mahasiswa) Mayoritas responden memberikan skor 3 sebanyak 149 responden (37,3%) dan skor 4 sebanyak 128 responden

(32,0%). Sebanyak 78 responden (19,5%) memberikan skor 5, yang merupakan persentase tertinggi pada dimensi assurance. Hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut memperoleh tingkat kepercayaan yang tinggi dari mahasiswa.

3. Item 3(Dosen memiliki pengetahuan yang memadai sesuai bidangnya sehingga mampu memberikan bimbingan akademik dengan baik) Sebanyak 146 responden (36,5%) memberikan skor 4 dan 136 responden (34%) memberikan skor 3. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas layanan akademik dinilai memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan layanan.
4. Item 4(Mahasiswa merasa yakin dan percaya terhadap arahan serta bimbingan yang diberikan oleh dosen dalam proses akademik) Mayoritas responden memberikan skor 4 sebanyak 168 responden (42,0%), diikuti skor 3 sebanyak 126 responden (31,5%). Temuan ini menunjukkan bahwa item 4 merupakan indikator yang paling dominan dalam dimensi assurance.
5. Item 5(Data mahasiswa yang tersimpan dalam sistem akademik terjaga keamanannya dan terlindungi dari kesalahan maupun penyalahgunaan) Sebanyak 139 responden (34,8%) memberikan skor 4 dan 125 responden (31,3%) memberikan skor 3. Sebanyak 73 responden (18,3%) memberikan skor 5. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa cukup yakin terhadap kualitas dan keamanan layanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, dimensi Assurance berada pada kategori baik, yang menunjukkan bahwa petugas layanan akademik memiliki kompetensi, pengetahuan, sikap profesional, serta mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada mahasiswa selama proses pelayanan berlangsung.

Temuan ini didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak Rendy Arviandy selaku pelaksana teknis kebijakan yang menyampaikan bahwa:

“Evaluasi layanan akademik dilakukan secara rutin setiap tahun untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa”.⁴⁷

Gambar 4. 25 Dokumentasi kepada bapak Rendy Arviandy



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Selain itu, hasil wawancara dengan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri menunjukkan bahwa:

“Petugas layanan akademik dinilai mampu memberikan informasi yang jelas, pelayanan yang profesional, serta bantuan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa”.⁴⁸

⁴⁷ Rendy Arviandy, Pelaksana Teknis Kebijakan, Wawancara 7 November 2025

⁴⁸ Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, Wawancara 12 Januari 2026

Gambar 4. 26 Dokumentasi kepada Mahasiswa FTIK UIN Syekh Wasil Kediri

Sumber: Dokumentasi pribadi

Kondisi tersebut menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan.

Gambar 4. 27 Hasil Variabel Kualitas Layanan Akademik Indikator Empathy

EMPATHY												
Item	1		2		3		4		5		Total	Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Item1	4	1,0	51	12,8	137	34,3	152	38,0	56	14,0	400	4
Item2	12	3,0	45	11,3	138	34,5	147	36,8	58	14,5	400	3
Item3	11	2,8	58	14,5	126	31,5	165	41,3	40	10,0	400	3
Item4	8	2,0	45	11,3	152	38,0	124	31,0	71	17,8	400	4
Item5	8	2,0	50	12,5	155	38,8	147	36,8	40	10,0	400	3

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

- Item 1(Petugas administrasi memberikan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa serta berusaha memahami permasalahan yang dihadapi dalam proses layanan akademik) Sebanyak 152 responden (38,0%) memberikan skor 4 dan 137 responden (34,3%) memberikan skor 3. Sebanyak 56 responden (14,0%) memberikan skor 5. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa mendapatkan perhatian yang cukup baik.
- Item 2(Pelayanan administrasi diberikan secara adil kepada seluruh mahasiswa tanpa adanya perbedaan perlakuan berdasarkan latar belakang tertentu) Mayoritas responden memberikan skor 4 sebanyak 147 responden (36,8%) dan skor 3 sebanyak 138 responden (34,5%). Temuan ini menunjukkan bahwa indikator tersebut telah berjalan dengan baik.

3. Item 3(Petugas administrasi bersikap terbuka dan transparan dalam menyampaikan informasi akademik kepada mahasiswa) Sebanyak 165 responden (41,3%) memberikan skor 4 dan 126 responden (31,5%) memberikan skor 3. Hasil ini menunjukkan bahwa item 3 merupakan indikator yang paling dominan dalam menjelaskan dimensi empathy.
4. Item 4(Dosen menunjukkan kepedulian dengan memahami kesulitan atau kendala yang dihadapi mahasiswa dalam proses akademik) Mayoritas responden memberikan skor 3 sebanyak 152 responden (38,0%), sedangkan 124 responden (31,0%) memberikan skor 4. Sebanyak 71 responden (17,8%) memberikan skor 5, yang merupakan persentase sangat baik tertinggi pada dimensi ini.
5. Item 5(Sistem layanan akademik dirancang untuk membantu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam mengakses informasi dan layanan akademik) Sebanyak 155 responden (38,8%) memberikan skor 3 dan 147 responden (36,8%) memberikan skor 4. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai petugas layanan cukup memahami kebutuhan dan kepentingan mereka.

Secara keseluruhan, dimensi Empathy berada pada kategori baik dengan rata-rata mean antara 3 dan 4. Hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan akademik dinilai mampu memberikan perhatian, kepedulian, dan pemahaman terhadap kebutuhan mahasiswa sehingga mendukung terciptanya

pelayanan akademik yang berkualitas dan berorientasi pada mahasiswa.

Temuan ini didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak Rendy Arviandy selaku pelaksana teknis kebijakan yang menyampaikan bahwa:

“Evaluasi kepuasan mahasiswa dilakukan secara rutin setiap tahun sebagai sarana untuk mengetahui kebutuhan, harapan, serta masukan dari mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan”.⁴⁹

Gambar 4. 28 Dokumentasi kepada bapak Rendy Arviandy



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Selain itu, hasil wawancara dengan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri menunjukkan bahwa:

“Petugas layanan akademik dinilai ramah, mudah dihubungi, serta bersedia membantu ketika mahasiswa mengalami kendala akademik. Mahasiswa juga merasa bahwa kebutuhan dan keluhan yang disampaikan mendapatkan perhatian yang baik dari pihak kampus”.⁵⁰

Gambar 4. 29 Dokumentasi kepada Mahasiswa FTIK UIN Syekh Wasil Kediri



⁴⁹ Rendy Arviandy, Pelaksana Teknis Kebijakan, Wawancara 7 November 2025

⁵⁰ Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, Wawancara 12 Januari 2026

Sumber: Dokumen Pribadi

Berdasarkan hasil analisis terhadap lima dimensi kualitas layanan akademik diatas, diketahui bahwa seluruh dimensi memperoleh penilaian dalam kategori baik dari mahasiswa. Dimensi **Reliability (Keandalan)** memperoleh persentase penilaian tertinggi sebesar **62,8%**, yang menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pelayanan akademik telah dilaksanakan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selanjutnya, dimensi **Responsiveness (Daya Tanggap)** memperoleh persentase sebesar **60,5%**, yang menunjukkan bahwa tenaga kependidikan dinilai cukup cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan serta menyelesaikan permasalahan akademik mahasiswa. Dimensi **Assurance (Jaminan)** memperoleh persentase sebesar **59,8%**, yang mengindikasikan bahwa kompetensi, profesionalisme, dan sikap petugas mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada mahasiswa. Sementara itu, dimensi **Tangibles (Bukti Fisik)** memperoleh persentase sebesar **55,5%**, yang menunjukkan bahwa fasilitas, sarana, dan prasarana akademik telah mendukung proses pelayanan dengan baik. Adapun dimensi **Empathy (Empati)** memperoleh persentase sebesar **53,5%**, yang menunjukkan bahwa petugas layanan akademik telah memberikan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa secara baik.

Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan akademik telah diterapkan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan

mahasiswa. Di antara kelima dimensi tersebut, **Reliability (Keandalan)** merupakan dimensi yang memperoleh penilaian tertinggi dengan persentase **62,8%**, sehingga dapat dikatakan sebagai dimensi yang paling dominan berdasarkan hasil analisis deskriptif. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa lebih mengutamakan pelayanan akademik yang akurat, konsisten, dapat dipercaya, dan sesuai dengan harapan mereka dibandingkan dengan dimensi layanan lainnya.

3. Untuk Mendeksripsikan Persepsi dan Pengalaman Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Yang Diberikan Oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri

Setelah dilakukan analisis terhadap kualitas layanan akademik berdasarkan dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, langkah selanjutnya adalah mengukur tingkat kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat (Y). Pengukuran kepuasan mahasiswa dilakukan melalui 10 butir pernyataan yang disebarkan kepada 400 responden. Hasil tabulasi frekuensi jawaban responden digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri. Adapun distribusi jawaban responden pada variabel kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada Gambar 4.10 berikut.

Gambar 4. 30 Hasil Variabel Kepuasan Mahasiswa

KEPUASAN MAHASISWA												
Item	1		2		3		4		5		Total	Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Item1	0	0,0	0	0,0	5	1,3	12	3,0	383	95,8	400	5
Item2	0	0,0	0	0,0	3	0,8	15	3,8	382	95,5	400	5
Item3	0	0,0	0	0,0	5	1,3	15	3,8	380	95,0	400	5
Item4	0	0,0	0	0,0	4	1,0	14	3,5	382	95,5	400	5
Item5	0	0,0	0	0,0	3	0,8	15	3,8	382	95,5	400	5
Item6	0	0,0	0	0,0	5	1,3	14	3,5	381	95,3	400	5
Item7	0	0,0	0	0,0	6	1,5	13	3,3	381	95,3	400	5
Item8	0	0,0	0	0,0	4	1,0	14	3,5	382	95,5	400	5
Item9	0	0,0	0	0,0	2	0,5	16	4,0	382	95,5	400	5
Item10	0	0,0	0	0,0	4	1,0	15	3,8	381	95,3	400	5

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

- Item 1 (Secara keseluruhan, saya merasa puas terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan oleh kampus, baik dari segi fasilitas, pelayanan administrasi, maupun sistem akademik) Sebanyak 383 responden (95,8%) memberikan skor 5 dan hanya 5 responden (1,3%) yang memberikan skor 3. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap aspek yang diukur pada item tersebut.

Dari sisi pengalaman, mahasiswa merasakan bahwa:

“Layanan akademik yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan mereka selama menjalani proses perkuliahan. Kemudahan dalam mengakses informasi akademik, pelayanan administrasi yang cukup cepat, serta tersedianya fasilitas pendukung pembelajaran menjadi faktor yang mendorong munculnya kepuasan mahasiswa. Selain itu, mahasiswa juga menilai bahwa pihak fakultas berupaya memberikan pelayanan yang responsif terhadap berbagai kebutuhan akademik yang mereka hadapi”.⁵¹

Tingginya tingkat kepuasan pada item ini menunjukkan bahwa layanan akademik yang diberikan telah sesuai bahkan mendekati harapan mahasiswa. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu menciptakan

⁵¹ Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, Wawancara 12 Januari 2026

pengalaman positif bagi mahasiswa, sehingga menumbuhkan rasa puas, nyaman, dan kepercayaan terhadap penyelenggaraan layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri.

2. Item 2(Saya merasa puas dengan pelayanan akademik yang saya terima karena layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan saya sebagai mahasiswa) Sebanyak 382 responden (95,5%) memberikan skor 5, sedangkan 15 responden (3,8%) memberikan skor 4. Hasil ini menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi.

Dari sisi pengalaman, mahasiswa merasakan bahwa:

“Layanan akademik yang tersedia telah membantu kelancaran aktivitas akademik, baik dalam memperoleh informasi, mengurus administrasi, maupun menyelesaikan berbagai keperluan akademik lainnya. Pelayanan yang diberikan dinilai cukup mudah diakses, jelas, dan mampu memberikan solusi terhadap kebutuhan mahasiswa. Kondisi tersebut membuat mahasiswa merasa bahwa layanan yang diterima sesuai dengan apa yang mereka harapkan dari sebuah institusi pendidikan tinggi”.⁵²

Tingginya tingkat kepuasan pada item ini menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan mahasiswa dengan kinerja layanan akademik yang diberikan oleh fakultas. Kesesuaian tersebut menciptakan pengalaman yang positif sehingga mahasiswa merasa dihargai, diperhatikan, dan memperoleh pelayanan yang mendukung keberhasilan studi mereka. Dengan demikian, layanan akademik yang sesuai dengan kebutuhan dan

⁵² Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, Wawancara 12 Januari 2026

harapan mahasiswa menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri.

3. Item 3(Saya merasa puas berbagai layanan akademik di kampus ini, seperti pengisian KRS, bimbingan dosen, proses perkuliahan, pelayanan administrasi, serta penyediaan informasi jadwal dan nilai) Sebanyak 380 responden (95,0%) memberikan skor 5 dan 15 responden (3,8%) memberikan skor 4. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa sangat puas terhadap layanan yang diterima.

Dari sisi pengalaman, mahasiswa merasakan bahwa:

“Layanan akademik yang diberikan telah mendukung kelancaran kegiatan perkuliahan dan kebutuhan akademik mereka. Kemudahan dalam proses pengisian KRS, tersedianya bimbingan dari dosen, pelaksanaan perkuliahan yang berjalan dengan baik, pelayanan administrasi yang membantu, serta akses informasi mengenai jadwal dan nilai menjadi pengalaman positif yang dirasakan oleh mahasiswa. Layanan-layanan tersebut dinilai mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam menjalani proses pendidikan di perguruan tinggi”.⁵³

Tingginya tingkat kepuasan pada item ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa kebutuhan akademiknya telah terfasilitasi dengan baik melalui berbagai bentuk layanan yang tersedia. Pengalaman positif yang diperoleh mahasiswa dari layanan akademik tersebut mencerminkan bahwa fakultas telah berupaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, sehingga mampu meningkatkan rasa puas,

⁵³ Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, Wawancara 12 Januari 2026

kepercayaan, dan penilaian positif terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan.

4. Item 4(Tingkat kepuasan saya terhadap kualitas layanan akademik di kampus ini telah terpenuhi sesuai dengan yang saya harapkan) Sebanyak 382 responden (95,5%) memberikan skor 5 dan 14 responden (3,5%) memberikan skor 4. Hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut memperoleh penilaian yang sangat baik dari mahasiswa.

Dari sisi pengalaman, mahasiswa merasakan bahwa:

“Layanan akademik yang mereka terima telah sesuai dengan harapan yang dimiliki selama menempuh pendidikan. Berbagai kebutuhan akademik, seperti pelayanan administrasi, akses informasi akademik, proses pembelajaran, serta dukungan dari dosen dan tenaga kependidikan, dinilai telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan kemudahan dalam kegiatan perkuliahan. Pengalaman tersebut membuat mahasiswa merasa bahwa kampus telah berupaya memenuhi kebutuhan mereka secara optimal”.⁵⁴

Tingginya tingkat kepuasan pada item ini menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan mahasiswa dengan kualitas layanan akademik yang diterima. Kesesuaian tersebut menjadi indikator bahwa layanan yang diberikan telah mampu memberikan pengalaman yang positif, meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap institusi, serta menciptakan rasa puas terhadap penyelenggaraan layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri.

5. Item 5(Saya merasa puas terhadap kinerja layanan akademik yang diberikan oleh pihak kampus dalam mendukung kegiatan

⁵⁴ Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, Wawancara 12 Januari 2026

akademik saya) Sebanyak 382 responden (95,5%) memberikan skor 5, sedangkan 15 responden (3,8%) memberikan skor 4. Hasil ini mengindikasikan bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi.

Dari sisi pengalaman, mahasiswa merasakan bahwa:

“Kinerja layanan akademik yang diberikan telah mampu mendukung berbagai aktivitas akademik secara efektif. Pelayanan administrasi yang berjalan dengan baik, kemudahan memperoleh informasi akademik, bantuan dalam pengurusan kebutuhan perkuliahan, serta dukungan dari dosen dan tenaga kependidikan menjadi pengalaman positif yang dirasakan oleh mahasiswa. Kinerja layanan yang responsif dan profesional tersebut membantu mahasiswa dalam menjalankan proses studi dengan lebih lancar dan terarah”.⁵⁵

Tingginya tingkat kepuasan pada item ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pihak kampus telah memberikan layanan akademik yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Pengalaman positif yang diperoleh selama menerima layanan akademik mencerminkan bahwa kinerja pelayanan yang baik mampu meningkatkan rasa nyaman, kepercayaan, dan kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, kinerja layanan akademik yang optimal menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan proses pendidikan serta meningkatkan kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri.

6. Item 6(Kualitas layanan akademik yang saya terima lebih baik atau setidaknya sesuai dengan harapan saya sebagai mahasiswa)

⁵⁵ Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, Wawancara 12 Januari 2026

Sebanyak 381 responden (95,3%) memberikan skor 5 dan 14 responden (3,5%) memberikan skor 4. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan akademik telah mampu memenuhi harapan mahasiswa.

Dari sisi pengalaman, mahasiswa merasakan bahwa:

“Layanan akademik yang mereka terima telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan dalam beberapa aspek pelayanan. Kemudahan dalam mengakses layanan administrasi, kejelasan informasi akademik, dukungan dosen dan tenaga kependidikan, serta tersedianya fasilitas pendukung pembelajaran menjadi pengalaman yang memberikan kesan positif bagi mahasiswa. Layanan yang diberikan secara konsisten dan sesuai kebutuhan membuat mahasiswa merasa terbantu dalam menjalankan berbagai aktivitas akademik”.⁵⁶

Tingginya tingkat kepuasan pada item ini menunjukkan bahwa terdapat kesesuaian antara harapan mahasiswa dengan kualitas layanan yang diterima. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa layanan akademik yang diselenggarakan telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi mahasiswa. Dengan demikian, kualitas layanan akademik yang sesuai atau melebihi harapan mahasiswa menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan, kepercayaan, serta citra positif terhadap Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri.

7. Item 7(Saya merasa puas dengan pengalaman saya dalam memanfaatkan layanan akademik, karena layanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan saya sebagai

⁵⁶ Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, Wawancara 12 Januari 2026

mahasiswa.) Sebanyak 381 responden (95,3%) memberikan skor 5 dan 13 responden (3,3%) memberikan skor 4. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari sisi pengalaman, mahasiswa merasakan bahwa:

“Layanan akademik yang diberikan mampu membantu mereka dalam memenuhi berbagai kebutuhan selama proses perkuliahan. Kemudahan dalam mengakses informasi akademik, kelancaran pelayanan administrasi, dukungan dosen dan tenaga kependidikan, serta tersedianya fasilitas penunjang pembelajaran memberikan pengalaman yang memuaskan bagi mahasiswa. Layanan yang diberikan secara tepat dan sesuai kebutuhan membuat mahasiswa merasa lebih nyaman dan terbantu dalam menjalankan aktivitas akademiknya”.⁵⁷

Tingginya tingkat kepuasan pada item ini menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa dalam memanfaatkan layanan akademik telah sesuai dengan harapan yang mereka miliki. Pengalaman positif tersebut mencerminkan bahwa kualitas layanan yang diberikan tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa, tetapi juga menciptakan rasa puas, nyaman, dan percaya terhadap sistem pelayanan yang diselenggarakan oleh fakultas. Dengan demikian, pengalaman yang baik dalam menerima layanan akademik menjadi salah satu faktor yang memperkuat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri.

⁵⁷ Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, Wawancara 12 Januari 2026

8. Item 8(Saya puas dengan layanan akademik yang saya terima karena telah memberikan pengalaman yang sesuai dengan harapan saya) Sebanyak 382 responden (95,5%) memberikan skor 5 dan 14 responden (3,5%) memberikan skor 4. Hasil ini menunjukkan bahwa indikator tersebut memperoleh penilaian yang sangat baik.

Dari sisi pengalaman, mahasiswa merasakan bahwa:

“Layanan akademik yang mereka terima telah memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam menjalani berbagai kegiatan akademik. Pelayanan administrasi yang berjalan dengan baik, kemudahan memperoleh informasi akademik, dukungan dalam proses perkuliahan, serta respons yang diberikan oleh dosen dan tenaga kependidikan menjadi pengalaman yang dinilai sesuai dengan harapan mahasiswa. Pengalaman tersebut membuat mahasiswa merasa bahwa kebutuhan akademiknya telah diperhatikan dan dilayani dengan baik”.⁵⁸

Tingginya tingkat kepuasan pada item ini menunjukkan bahwa layanan akademik yang diberikan telah mampu menciptakan pengalaman positif yang sesuai dengan ekspektasi mahasiswa. Kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang dirasakan menjadi indikator penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Dengan demikian, layanan akademik yang berkualitas tidak hanya memenuhi kebutuhan mahasiswa, tetapi juga memberikan pengalaman yang menyenangkan sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri.

⁵⁸ Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, Wawancara 12 Januari 2026

9. Item 9(Saya menilai bahwa kualitas layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa sudah baik) Sebanyak 382 responden (95,5%) memberikan skor 5 dan 16 responden (4,0%) memberikan skor 4. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap aspek yang diukur pada item tersebut.

Dari sisi pengalaman, mahasiswa merasakan bahwa:

“Layanan akademik yang diberikan telah berjalan dengan baik dalam mendukung berbagai kebutuhan akademik mereka. Kemudahan dalam mengakses informasi, kelancaran pelayanan administrasi, keteraturan proses akademik, serta dukungan dari dosen dan tenaga kependidikan menjadi pengalaman yang memberikan kesan positif bagi mahasiswa. Layanan yang diberikan dinilai mampu membantu mahasiswa dalam menyelesaikan berbagai urusan akademik secara efektif dan efisien”.⁵⁹

Tingginya tingkat kepuasan pada item ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai kualitas layanan akademik yang diberikan telah memenuhi standar pelayanan yang diharapkan. Pengalaman positif yang diperoleh selama memanfaatkan layanan akademik membentuk penilaian bahwa layanan yang tersedia sudah baik dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian, kualitas layanan akademik yang baik menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan mahasiswa serta mendukung terciptanya lingkungan akademik yang kondusif di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri.

10. Item 10(Kualitas layanan akademik yang diberikan membuat saya merasa nyaman dalam menjalani kegiatan sebagai

⁵⁹ Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, Wawancara 12 Januari 2026

mahasiswa) Sebanyak 381 responden (95,3%) memberikan skor 5 dan 15 responden (3,8%) memberikan skor 4. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik berada pada kategori sangat tinggi.

Dari sisi pengalaman, mahasiswa merasakan bahwa”

“Layanan akademik yang tersedia mampu menciptakan kenyamanan dalam menjalani berbagai aktivitas perkuliahan. Kemudahan dalam memperoleh informasi akademik, pelayanan administrasi yang tertata dengan baik, dukungan dosen dan tenaga kependidikan yang responsif, serta tersedianya fasilitas pendukung pembelajaran memberikan pengalaman yang positif bagi mahasiswa. Kondisi tersebut membuat mahasiswa dapat menjalankan kegiatan akademiknya dengan lebih lancar, tenang, dan tanpa hambatan yang berarti”.⁶⁰

Tingginya tingkat kepuasan pada item ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik tidak hanya memenuhi kebutuhan mahasiswa, tetapi juga mampu menciptakan rasa nyaman selama proses pendidikan berlangsung. Kenyamanan yang dirasakan mahasiswa menjadi indikator penting bahwa layanan akademik telah berjalan secara efektif dan sesuai dengan harapan mereka. Dengan demikian, kualitas layanan akademik yang baik berkontribusi dalam meningkatkan kenyamanan, kepuasan, serta pengalaman positif mahasiswa selama menempuh pendidikan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri.

Secara keseluruhan, variabel Kepuasan Mahasiswa memperoleh nilai rata-rata (mean = 5) pada seluruh item

⁶⁰ Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, Wawancara 12 Januari 2026

pernyataan. Mayoritas responden memberikan jawaban Sangat Baik (skor 5) dengan persentase berkisar antara 95,0% hingga 95,8%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan akademik yang diberikan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri. Dengan demikian, kualitas layanan akademik yang diberikan telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan mahasiswa sehingga menciptakan tingkat kepuasan yang sangat tinggi.

B. Hasil Pengujian Hipotesis Kuantitatif dan Kualitatif

Hasil Hipotesis Kuantitatif

Uji Instrumen Pada Responden Penelitian

N = 400

a.) Uji Validitas

Gambar 4. 31 Hasil Uji Validitas Variabel X

Item	r hitung	r tabel	keterangan
X.1	0,786	0,361	VALID
X.2	0,772	0,361	VALID
X.3	0,784	0,361	VALID
X.4	0,745	0,361	VALID
X.5	0,759	0,361	VALID
X.6	0,743	0,361	VALID
X.7	0,756	0,361	VALID
X.8	0,727	0,361	VALID
X.9	0,785	0,361	VALID
X.10	0,754	0,361	VALID
X.11	0,819	0,361	VALID
X.12	0,732	0,361	VALID
X.13	0,742	0,361	VALID
X.14	0,754	0,361	VALID
X.15	0,794	0,361	VALID
X.16	0,761	0,361	VALID
X.17	0,776	0,361	VALID
X.18	0,829	0,361	VALID
X.19	0,762	0,361	VALID
X.20	0,743	0,361	VALID
X.21	0,839	0,361	VALID
X.22	0,787	0,361	VALID
X.23	0,794	0,361	VALID
X.24	0,809	0,361	VALID
X.25	0,707	0,361	VALID
X.26	0,808	0,361	VALID
X.27	0,840	0,361	VALID
X.28	0,767	0,361	VALID
X.29	0,816	0,361	VALID
X.30	0,780	0,361	VALID
X.31	0,797	0,361	VALID
X.32	0,782	0,361	VALID

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Berdasarkan tabel uji validitas variabel X, diketahui maka bahwa seluruh item pernyataan mulai dari X.1 sampai X.32 memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361). Karena seluruh nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka semua item pernyataan pada variabel X dinyatakan valid dan layak digunakan dalam instrumen penelitian

Gambar 4. 32 Hasil Uji Validitas Variabel X

Item	r hitung	r tabel	keterangan
Y.1	0,930	0,361	VALID
Y.2	0,917	0,361	VALID
Y.3	0,915	0,361	VALID
Y.4	0,890	0,361	VALID
Y.5	0,897	0,361	VALID
Y.6	0,897	0,361	VALID
Y.7	0,933	0,361	VALID
Y.8	0,943	0,361	VALID
Y.9	0,843	0,361	VALID
Y.10	0,901	0,361	VALID

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Berdasarkan tabel uji validitas variabel Y, diketahui bahwa seluruh item pernyataan mulai dari Y.1 sampai Y.10 memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361). Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel Y dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

b.) Uji Reliabilitas

Gambar 4. 33 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,979	32

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel X, diperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar $\alpha = 0,979$ dengan jumlah item pernyataan sebanyak 32 item. Nilai Cronbach Alpha sebesar 0,979 lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen variabel X dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa

seluruh item pernyataan pada variabel kualitas layanan akademik memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi dan layak digunakan dalam penelitian.

Gambar 4. 34 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,976	10

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel Y, diperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar $\alpha = 0,976$ dengan jumlah item pernyataan sebanyak 10 item. Nilai Cronbach Alpha sebesar 0,976 lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen variabel Y dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan pada variabel kepuasan mahasiswa memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi dan dapat digunakan dalam penelitian.

c.) Uji Asumsi Klasik

1. Uji Linearitas

F Tabel : 1.356

Gambar 4. 35 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa * Kualitas Layanan Akademik	Between Groups	(Combined)	421,881	62	6,805	1,151	,219
		Linearity	,106	1	,106	,018	,893
		Deviation from Linearity	421,775	61	6,914	1,169	,197
	Within Groups		1992,556	337	5,913		
	Total		2414,437	399			

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Berdasarkan hasil uji linearitas pada tabel ANOVA diperoleh nilai signifikansi pada Deviation from Linearity sebesar 0,197. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,197 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat penyimpangan dari linearitas.

Dengan demikian, hubungan antara variabel kualitas layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa bersifat linear.

Selain itu, diperoleh nilai F hitung 1,169 yang lebih kecil dibandingkan F tabel sebesar 1,356. Hasil tersebut semakin memperkuat bahwa hubungan antara kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa memenuhi asumsi linearitas. Oleh karena itu, data penelitian layak digunakan dalam analisis regresi linear.

2.) Uji Normalitas

Gambar 4. 36 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		400
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,45986889
Most Extreme Differences	Absolute	,516
	Positive	,405
	Negative	-,516
Test Statistic		,516
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Dengan demikian, data penelitian memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi linear.

d.) Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk

mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.

Penggunaan analisis regresi linear sederhana dilakukan karena variabel independen dalam penelitian ini hanya terdiri dari satu variabel, yaitu kualitas layanan akademik. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan serta besarnya pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t (parsial) untuk mengetahui apakah variabel kualitas layanan akademik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Uji Hipotesis

Karena variabel X hanya 1 maka cukup gunakan Uji t Parsial saja

a. Uji t Parsial

t Tabel : 1.966

Gambar 4. 37 Hasil Uji t Parsial

		Coefficients ^a		Standardize		
Model		Unstandardized Coefficients	Std. Error	d Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	49,515	,594		83,320	,000
	Kualitas Layanan Akademik	,652	,173	,580	3,767	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Hasil uji hipotesis parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 3,767, sedangkan nilai t tabel sebesar 1,966. Karena nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel ($3,767 > 1,966$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), sehingga hasil penelitian dinyatakan signifikan.

Nilai konstanta sebesar 49,515 menunjukkan bahwa apabila kualitas layanan akademik dianggap tetap atau tidak mengalami perubahan, maka kepuasan mahasiswa memiliki nilai sebesar 49,515.

Nilai Beta sebesar 0,580 menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, semakin baik kualitas layanan akademik yang diberikan, maka tingkat kepuasan mahasiswa juga akan semakin meningkat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Gambar 4. 38 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	Model Summary		
		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,579 ^a	,833	,689	2,463

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Akademik

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Berdasarkan tabel Model Summary pada uji koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai R Square sebesar 0,833. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan akademik mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 83,3%. Sedangkan sisanya sebesar 16,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini yang tidak diteliti oleh peneliti.

Selanjutnya, nilai Adjusted R Square sebesar 0,689 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel

dan sampel penelitian, kontribusi kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 68,9%.

Sementara itu, nilai Std. Error of the Estimate sebesar 2,463 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi dalam model regresi tergolong cukup kecil, sehingga model regresi yang digunakan dinilai cukup baik dalam memprediksi kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik memiliki kontribusi yang besar dan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil Hipotesis Kualitatif

Hipotesis penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri. Untuk menguji hipotesis tersebut secara kualitatif, peneliti melakukan pendalaman terhadap lima dimensi kualitas layanan akademik, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rendy Arviandy, diketahui bahwa pihak kampus secara rutin melaksanakan evaluasi layanan akademik melalui penyebaran kuesioner kepuasan mahasiswa setiap tahun. Evaluasi tersebut dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa sekaligus mengidentifikasi berbagai masukan yang dapat digunakan sebagai dasar perbaikan layanan akademik. Selain itu, beliau menyampaikan bahwa selama beberapa tahun terakhir tidak ditemukan permasalahan yang signifikan

terkait layanan akademik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan mahasiswa yang menyatakan bahwa fasilitas akademik yang tersedia sudah cukup memadai untuk mendukung proses pelayanan. Mahasiswa menilai bahwa ruang layanan, sarana administrasi, serta fasilitas pendukung lainnya telah membantu kelancaran pengurusan berbagai keperluan akademik. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek Tangibles dalam layanan akademik telah memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi mahasiswa.

Pada aspek Reliability, mahasiswa menyampaikan bahwa pelayanan akademik yang diberikan oleh pihak kampus dinilai cukup konsisten dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Informasi akademik yang diberikan dapat dipahami dengan baik, sementara proses administrasi dapat diselesaikan sesuai kebutuhan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa layanan akademik telah mampu memberikan pelayanan yang dapat diandalkan.

Selanjutnya, pada aspek Responsiveness, mahasiswa menilai bahwa tenaga kependidikan dan petugas layanan akademik cukup cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan maupun membantu menyelesaikan permasalahan akademik yang dihadapi mahasiswa. Kemudahan dalam memperoleh informasi dan bantuan dari petugas menunjukkan bahwa layanan akademik telah dilaksanakan secara responsif.

Pada aspek Assurance, mahasiswa menyatakan bahwa petugas layanan akademik memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan informasi dan arahan terkait kebutuhan akademik. Sikap profesional, sopan, dan ramah yang

ditunjukkan oleh petugas menumbuhkan rasa percaya mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa mahasiswa memperoleh jaminan pelayanan yang baik selama berinteraksi dengan pihak kampus.

Sementara itu, pada aspek Empathy, mahasiswa menilai bahwa petugas layanan akademik memiliki kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa dan bersedia memberikan bantuan ketika mahasiswa mengalami kendala akademik. Mahasiswa juga merasa bahwa keluhan dan kebutuhan mereka mendapatkan perhatian yang baik dari pihak kampus. Temuan tersebut menunjukkan bahwa layanan akademik telah berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik yang diberikan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri telah mampu memenuhi harapan mahasiswa. Fasilitas yang memadai, pelayanan yang andal, responsif, profesional, serta adanya perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa menjadi faktor yang mendorong terciptanya kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

Dengan demikian, hasil penelitian kualitatif menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini mendukung hasil penelitian kuantitatif yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap

kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri dapat diterima.

Integrasi Hasil Kuantitatif dan Kualitatif

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara kuantitatif, diperoleh nilai t hitung sebesar 3,767 yang lebih besar daripada t tabel sebesar 1,966 ($3,767 > 1,966$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,833 menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik mampu menjelaskan variasi kepuasan mahasiswa sebesar 83,3%, sedangkan sisanya sebesar 16,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Hasil penelitian kualitatif memperkuat temuan tersebut. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rendy Arviandy selaku pelaksana teknis kebijakan dan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, diketahui bahwa kualitas layanan akademik telah berjalan dengan baik pada aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Mahasiswa menilai bahwa fasilitas akademik yang tersedia memadai, pelayanan administrasi diberikan secara konsisten, petugas responsif dalam membantu kebutuhan mahasiswa, mampu memberikan rasa percaya melalui pelayanan yang profesional, serta menunjukkan kepedulian terhadap berbagai kebutuhan dan kendala akademik mahasiswa. Kondisi tersebut memberikan

pengalaman pelayanan yang positif dan mendorong terciptanya kepuasan mahasiswa.

Dengan demikian, hasil penelitian kuantitatif dan kualitatif menunjukkan temuan yang saling mendukung (convergence). Hasil kuantitatif membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan hasil kualitatif menjelaskan bahwa pengaruh tersebut terbentuk melalui kualitas fasilitas, keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, dan perhatian yang diberikan kepada mahasiswa. Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri dinyatakan diterima.

C. Pembahasan

1. Apakah Kualitas Layanan Akademik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri

Dukungan untuk keberhasilan pendidikan tinggi sangat bergantung pada penyediaan layanan akademik. Spektrum layanan ini mencakup berbagai bentuk bantuan yang ditawarkan kepada mahasiswa, termasuk administrasi akademik, diseminasi informasi, bimbingan akademik, platform informasi akademik, dan dukungan untuk kegiatan perkuliahan. Konsep kualitas layanan, sebagaimana dikemukakan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry, dapat dievaluasi berdasarkan lima

dimensi utama: tangible (aspek fisik), reliability (keandalan), responsiveness (kecepatan tanggap), assurance (kepastian), dan empathy (kepedulian). Kuantitas dan kualitas layanan yang dirasakan oleh mahasiswa dapat ditinjau melalui kelima dimensi ini sebagai tolok ukur utama.⁶¹

Di lingkungan perguruan tinggi, mutu pelayanan akademik yang superior berpotensi meningkatkan kenyamanan dan rasa puas mahasiswa selama mereka menempuh pendidikan. Sebagaimana dinyatakan oleh Fandy Tjiptono, kualitas layanan merujuk pada tingkatan keunggulan pelayanan yang sanggup memenuhi kebutuhan dan ekspektasi para pengguna jasa. Apabila layanan yang diterima selaras dengan ekspektasi mahasiswa, maka akan terbentuklah kepuasan terhadap layanan yang disediakan oleh institusi pendidikan.⁶²Selain itu, studi terkini mengindikasikan adanya korelasi positif antara mutu layanan akademis dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Pemberian layanan yang efisien, akurat, bersahabat, serta didukung oleh sarana prasarana akademik yang memadai dapat berkontribusi pada pengalaman edukasi yang positif bagi mahasiswa, yang pada gilirannya akan menaikkan derajat kepuasan mereka terhadap institusi pendidikan tinggi.⁶³

⁶¹ Umar Reza Saputra et al., *Implementasi Toeri SERVQUAL Pada Layanan Akademik Satu Pintu*, Kajian Ilmu Administrasi, Vol.18, no.1 (2021): hlm.63-89.

⁶² Fithriya Nur Hana and Ferida Yuamita, *Evaluasi Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi Swasta Prodi Teknik Industri Menggunakan Metode IPA Dan SERVQUAL*, Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi, Vol.3, no.1 (2025): hlm.205-217.

⁶³ Luky Prasetyo et al., *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Fuzzy Servqual*, Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS), Vol.5, no.2 (2025): hlm.1133-1138.

Berdasarkan temuan studi yang sudah dilaksanakan, teridentifikasi bahwa mutu layanan akademik berdampak pada tingkat kepuasan para mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri. Hasil penelitian ini mengindikasikan korelasi positif antara peningkatan kualitas layanan akademik dengan peningkatan kepuasan mahasiswa. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa penyediaan layanan akademik memegang peranan krusial dalam memupuk kepuasan mahasiswa sebagai konsumen utama dalam layanan pendidikan tinggi.⁶⁴

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan oleh fakultas. Pelayanan administrasi akademik, kemudahan memperoleh informasi, pelayanan dosen dan tenaga kependidikan, serta sistem pelayanan akademik dinilai mampu membantu kebutuhan mahasiswa dalam proses perkuliahan. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa dari berbagai program studi, diketahui bahwa mahasiswa merasa cukup puas terhadap pelayanan akademik yang diberikan karena pelayanan yang diberikan dinilai responsif, ramah, dan mampu membantu kebutuhan akademik mahasiswa.⁶⁵

Hasil penelitian kualitatif juga diperkuat melalui wawancara dengan Bapak Rendy Arviandy selaku pelaksana teknis kebijakan layanan

⁶⁴ Dwinanto Priyo Susetyo et al., *Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Sebagai Determinasi Kepuasan Mahasiswa*, Formosa Journal of Applied Sciences (FJAS), Vol.1, no.4 (2022): hlm.373-492.

⁶⁵ Sulasmi et al., *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Sukma Medan*, Jurnal Pendidikan dan Konseling, Vol.4, no.6 (2022): hlm.5840-5847.

akademik yang menyatakan bahwa evaluasi layanan akademik dilakukan secara rutin setiap tahun melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa. Evaluasi tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa serta menerima saran dan masukan terkait pelayanan akademik yang diberikan. Beliau juga menyampaikan bahwa selama tiga tahun terakhir tidak terdapat kendala yang signifikan terkait kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pihak fakultas terus melakukan upaya peningkatan kualitas layanan akademik agar sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.⁶⁶

Temuan dari studi ini konsisten dengan kerangka teori kualitas layanan yang diusulkan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry. Teori tersebut menguraikan bahwa kualitas layanan dapat dievaluasi berdasarkan lima aspek krusial: bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan kepedulian individual (empathy). Jika penyampaian layanan berhasil memenuhi kelima dimensi ini, para pengguna layanan diproyeksikan akan mengalami tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang mereka terima. Lebih lanjut, penelitian ini juga selaras dengan teori kepuasan pelanggan yang dikembangkan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. Teori ini mendefinisikan kepuasan sebagai suatu keadaan emosional yang ditandai oleh kesenangan atau kekecewaan individu, yang timbul dari perbandingan antara ekspektasi mereka dan kinerja aktual yang dirasakan.

⁶⁶ Abd. Rohim Asnawi and Achmad Supriyanto, *Pengukuran Kepuasan Layanan Pendidikan Menggunakan Pendekatan HEISQUAL Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi*, Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan, Vol.10, no.2 (2022): hlm.128-136.

Dalam lingkungan pendidikan, mahasiswa akan merasakan kepuasan jika layanan akademik yang disediakan selaras dengan ekspektasi dan kebutuhan mereka selama periode perkuliahan.

Temuan dari studi ini juga sejalan dengan sejumlah penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi. Penelitian yang dilakukan oleh Fandy Tjiptono menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna jasa karena pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.⁶⁷ Selain itu, penelitian oleh Rambat Lupiyoadi menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik yang baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan.⁶⁸ Penelitian relevan lainnya yaitu jurnal penelitian oleh Nurul Hidayah dan Ahmad Suryadi dalam Jurnal Administrasi Pendidikan yang menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan akademik yang cepat, tepat, dan responsif mampu meningkatkan kenyamanan mahasiswa dalam proses akademik.⁶⁹ Selain itu, penelitian oleh Wafiq Fadhilah Anwar et al., dalam Jurnal Manajemen Pendidikan Islam juga menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan administrasi akademik, komunikasi tenaga kependidikan, serta kemudahan akses informasi akademik. Semakin baik

⁶⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran, Prinsip Dan Penerapan*, (Yogyakarta: AndiOffset, 2020), hlm.35-40.

⁶⁸ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3 (Jakarta: Salemba Empat, 2021), hlm.342.

⁶⁹ Mochammad Yusa et al., *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu*, Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika, Vol.18, no.2 (2021): hlm.103-116.

pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa terhadap institusi pendidikan.⁷⁰

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) UIN Syekh Wasil Kediri. Kualitas layanan akademik yang diwujudkan melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terbukti mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa dalam proses akademik. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian yang baik terhadap berbagai aspek layanan akademik, seperti pelayanan administrasi, kemudahan akses informasi akademik, pelayanan dosen dan tenaga kependidikan, serta sistem pelayanan yang mendukung kegiatan perkuliahan. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasa pelayanan yang diberikan responsif, ramah, dan membantu dalam menyelesaikan kebutuhan akademik mereka. Selain itu, pihak fakultas secara rutin melakukan evaluasi layanan untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga dan terus mengalami peningkatan. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa kualitas layanan akademik merupakan salah satu faktor strategis dalam menciptakan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, FTIK UIN Syekh Wasil

⁷⁰ Wafiq Fadhilah Anwar et al., *Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol.8, no.2 (2023): hlm.147-155.

Kediri perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan akademik secara berkelanjutan agar kepuasan mahasiswa tetap terjaga serta mendukung terciptanya layanan pendidikan tinggi yang berkualitas.

2. Sejauh Mana Dimensi Kualitas Layanan Akademik Yang Meliputi Tangibles (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

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas layanan akademik yang terdiri dari dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis kuantitatif yang menunjukkan bahwa seluruh dimensi berada pada kategori baik, serta variabel kepuasan mahasiswa berada pada kategori sangat tinggi dengan dominasi skor 5 lebih dari 95%. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri merasakan pelayanan akademik yang berkualitas dari segi fasilitas fisik, keandalan layanan, ketanggapan petugas, jaminan pelayanan, serta perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan akademik yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyatakan

bahwa kualitas layanan ditentukan oleh lima dimensi utama yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Teori tersebut menjelaskan bahwa kepuasan pengguna layanan akan terbentuk apabila terdapat kesesuaian antara harapan dan persepsi terhadap layanan yang diterima.⁷¹

Dimensi Reliability menunjukkan bahwa kemampuan institusi dalam memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai prosedur berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan mahasiswa. Hal ini mendukung teori yang menjelaskan bahwa keandalan layanan menjadi dasar utama dalam membangun kepercayaan pengguna. Pada dimensi Responsiveness, hasil penelitian menunjukkan bahwa ketanggapan petugas dalam membantu mahasiswa menjadi salah satu faktor yang dinilai baik oleh responden. Temuan ini sesuai dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kecepatan dan kesediaan memberikan bantuan kepada pengguna layanan akan meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas layanan. Lebih lanjut, dimensi Keyakinan mengindikasikan bahwa keahlian, keramahan, dan kapabilitas staf dalam menciptakan rasa aman dan kredibilitas bagi mahasiswa berkontribusi pada kepuasan mereka. Observasi ini bersesuaian dengan argumen Parasuraman et al. yang menekankan bahwa jaminan layanan merupakan elemen krusial dalam membangun keyakinan konsumen terhadap pelayanan yang diperoleh. Sementara itu, dimensi Empati menyoroti bahwa perhatian individual, kepedulian, dan pemahaman atas kebutuhan mahasiswa merupakan faktor yang turut

⁷¹ Napitupulu D et al., "Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility," *IOP Conference Series : Materials Science and Engineering* Vol.420, no. No.1 (2018).

memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Temuan ini mendukung teori SERVQUAL yang menggolongkan empati sebagai salah satu dimensi fundamental dalam membina relasi harmonis antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Oleh karena itu, riset ini meneguhkan teori SERVQUAL bahwa peningkatan kualitas layanan pada kelima dimensi tersebut akan berkorelasi langsung dengan peningkatan kepuasan yang dialami oleh mahasiswa.⁷²

Hasil penelitian ini juga didukung oleh berbagai penelitian terbaru yang menggunakan model SERVQUAL dalam mengukur kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Penelitian oleh Prasetio dan Assegaff menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada layanan sistem informasi akademik, di mana kualitas layanan yang baik meningkatkan kesesuaian antara harapan dan kenyataan mahasiswa. Hasil ini sejalan dengan temuan penelitian ini yang menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berada pada kategori baik dan berdampak pada tingginya kepuasan mahasiswa.⁷³

Selanjutnya, penelitian Nemesius Febrianto juga menemukan bahwa dimensi reliability dan responsiveness merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan seperti kecepatan layanan dan stabilitas

⁷² Parasuraman et al., *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, hlm.12-40.

⁷³ Luky Prasetio et al., *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Fuzzy Servqual*, hlm.1130--1140.

sistem akademik.⁷⁴ Hal ini memperkuat temuan penelitian ini bahwa kedua dimensi tersebut berperan besar dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Selain itu, penelitian Utkirov juga menegaskan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pendidikan tinggi, dan menjadi faktor utama dalam membentuk pengalaman positif mahasiswa terhadap layanan kampus.⁷⁵

Analisis studi ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan akademis, yang mencakup aspek-aspek seperti fasilitas fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati, berkontribusi secara positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri. Para responden memberikan penilaian yang positif untuk semua dimensi kualitas layanan, sementara tingkat kepuasan mahasiswa dikategorikan sebagai sangat tinggi. Ini mengindikasikan bahwa penyediaan layanan akademis telah berhasil memenuhi ekspektasi mahasiswa, baik dalam hal infrastruktur, konsistensi operasional, kecepatan tanggap staf, keamanan layanan, maupun perhatian terhadap kebutuhan individual mahasiswa.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Prasetyo dan

⁷⁴ Febrianto, N. *Studi Kualitas Layanan Siakad Universitas Merdeka Malang dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Model SERVQUAL*. Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF), Vol.9, 2025

⁷⁵ Utkirov, A, *Evaluating Service Quality in Higher Education Institutions: A SERVQUAL-Based Study with Structural Equation Modeling in Uzbekistan*, 2025.

Assegaff, Nemesius Febrianto, serta Abbos Utkirov yang menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, semakin baik kualitas layanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa yang akan tercapai. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan akademik secara berkelanjutan perlu terus dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa serta mendukung terciptanya layanan pendidikan tinggi yang berkualitas.

3. Bagaimana Persepsi dan Pengalaman Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Yang Diberikan Oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis data penelitian, dapat diketahui bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri secara umum berada pada kategori baik dan memuaskan. Mahasiswa menilai bahwa layanan akademik yang diberikan telah mampu mendukung kebutuhan mereka selama menjalani proses perkuliahan.

Dari aspek tangibles (bukti fisik), mahasiswa menilai bahwa fasilitas dan sarana pendukung akademik yang tersedia cukup memadai untuk menunjang kegiatan pembelajaran. Dari aspek reliability (keandalan), mahasiswa merasakan bahwa pelayanan administrasi akademik telah dilaksanakan secara cukup konsisten dan sesuai dengan prosedur yang

berlaku. Pada aspek responsiveness (daya tanggap), mahasiswa menilai bahwa tenaga kependidikan dan pihak fakultas cukup cepat dalam memberikan informasi maupun membantu menyelesaikan permasalahan akademik yang dihadapi mahasiswa. Selanjutnya, pada aspek assurance (jaminan), mahasiswa merasa yakin terhadap kompetensi dan profesionalitas tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik. Sementara itu, dari aspek empathy (empati), mahasiswa merasakan adanya perhatian, kepedulian, serta sikap ramah dari petugas layanan akademik dalam memahami kebutuhan dan permasalahan yang mereka hadapi.

Berdasarkan pengalaman yang disampaikan oleh mahasiswa, layanan akademik yang diberikan telah memberikan kemudahan dalam mengakses informasi akademik, mengurus administrasi perkuliahan, serta memperoleh bantuan ketika menghadapi kendala akademik. Meskipun demikian, beberapa mahasiswa masih memberikan masukan terkait perlunya peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan dan optimalisasi sistem informasi akademik agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui model SERVQUAL. Teori tersebut menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi

tersebut telah tercermin dalam pelayanan akademik yang diberikan oleh FTIK UIN Syekh Wasil Kediri.

Dimensi tangibles terlihat dari tersedianya fasilitas dan sarana akademik yang cukup memadai untuk menunjang kegiatan perkuliahan. Dimensi reliability tercermin dari kemampuan fakultas dalam memberikan pelayanan yang sesuai prosedur dan konsisten. Dimensi responsiveness terlihat dari kesigapan tenaga kependidikan dalam memberikan informasi dan membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa. Selanjutnya, dimensi assurance tampak dari kompetensi dan profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan sehingga menumbuhkan rasa percaya mahasiswa. Adapun dimensi empathy terlihat dari perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan mahasiswa. Selain itu, hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori kepuasan yang dikemukakan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pengguna. Dalam penelitian ini, mahasiswa menunjukkan persepsi yang positif karena pelayanan yang diterima dinilai telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka selama menjalani proses akademik.

Temuan penelitian ini juga diperkuat oleh studi yang dilakukan oleh Seitova, Temirbekova, Kazykhankyzy, Khalmatova, dan Çelik, yang menyimpulkan bahwa mutu layanan pendidikan secara substansial memengaruhi kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang menerima layanan akademik yang superior cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih besar terhadap lembaga pendidikan. Studi tersebut lebih lanjut

menguraikan bahwa kualitas layanan, yang mencakup aspek-aspek seperti fasilitas, keandalan penyampaian layanan, responsivitas staf, jaminan pelayanan, dan perhatian individual kepada mahasiswa, memainkan peran krusial dalam membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap institusi pendidikan tinggi. Hasil ini konsisten dengan temuan penelitian ini, yang menunjukkan bahwa mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri memiliki pandangan yang positif mengenai mutu layanan akademik yang disediakan, yang berkontribusi pada tingginya tingkat kepuasan mahasiswa.⁷⁶

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nofrida dan Najib bahwa kualitas layanan akademik yang terdiri dari dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Mahasiswa akan merasa lebih puas apabila layanan akademik yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan mereka, baik dalam aspek pelayanan administrasi, penyediaan informasi akademik, maupun dukungan tenaga kependidikan. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap institusi pendidikan. Temuan ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, di mana mahasiswa memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan oleh fakultas.⁷⁷

⁷⁶ Seitova et al., *Perceived Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Khoja Akhmet Yassawi University, Kazakhstan.*, n.d.

⁷⁷ Nofrida and Najib, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, Vol.4, no. No.4 (2023).

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis data penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi dan pengalaman mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri secara umum berada pada kategori baik dan memuaskan. Mahasiswa menilai bahwa layanan akademik yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan mereka selama menjalani proses perkuliahan, baik dalam hal pelayanan administrasi, penyediaan informasi akademik, maupun dukungan tenaga kependidikan.

Kualitas layanan akademik yang diberikan telah mencerminkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Fasilitas dan sarana akademik dinilai cukup memadai, pelayanan administrasi dilaksanakan secara konsisten dan sesuai prosedur, tenaga kependidikan dinilai tanggap dalam memberikan informasi dan bantuan, petugas layanan memiliki kompetensi dan profesionalitas yang baik, serta menunjukkan sikap peduli dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa. Kondisi tersebut memberikan pengalaman positif bagi mahasiswa dalam memperoleh layanan akademik di lingkungan fakultas.