

1. Pendahuluan

Perguruan tinggi merupakan institusi pendidikan yang tidak hanya dituntut menghasilkan lulusan yang kompeten, tetapi juga memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa. Dalam kondisi persaingan antarperguruan tinggi yang semakin tinggi, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan mahasiswa. Mahasiswa tidak hanya menilai perguruan tinggi berdasarkan proses pembelajaran, tetapi juga berdasarkan pengalaman mereka dalam memperoleh berbagai layanan akademik dan administrasi. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa agar mampu menciptakan pengalaman positif serta mempertahankan kepercayaan mahasiswa.

Sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional, perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam mengembangkan potensi sumber daya manusia melalui pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Perguruan tinggi tidak hanya berfungsi menghasilkan lulusan yang terampil dan siap memasuki dunia kerja, tetapi juga diharapkan mampu membentuk sumber daya manusia yang berakarakter, beretika, memiliki kemampuan berpikir kritis, serta mampu berkontribusi secara positif bagi kehidupan masyarakat. Menurut Sanda et al. (2022), perguruan tinggi memerlukan pendidik dan tenaga kependidikan yang berkualitas untuk mendukung keberhasilan dan pencapaian tujuan institusi.

Dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, kebutuhan terhadap pelayanan yang berkualitas menjadi semakin penting karena mahasiswa merupakan pengguna langsung berbagai layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Pelayanan yang kurang cepat, informasi yang terlambat, prosedur yang tidak jelas, maupun pelayanan yang tidak konsisten dapat menimbulkan ketidakpuasan mahasiswa. Sebaliknya, pelayanan yang responsif, dapat diandalkan, memberikan kepastian, serta memperhatikan kebutuhan mahasiswa dapat menciptakan pengalaman positif. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan tuntutan mutu pendidikan, tetapi juga menjadi bagian dari upaya perguruan tinggi dalam mempertahankan kepercayaan mahasiswa, membangun citra positif, dan meningkatkan daya saing institusi.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah Service Quality (SERVQUAL). SERVQUAL mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangible* berkaitan dengan bukti fisik dan fasilitas pelayanan, *reliability* berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan dapat diandalkan, *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan dalam membantu pengguna layanan, *assurance* berkaitan dengan kemampuan memberikan kepastian dan kepercayaan, sedangkan *empathy* berkaitan dengan perhatian dan kepedulian kepada pengguna layanan. Kelima dimensi tersebut relevan digunakan dalam menilai pelayanan tenaga kependidikan karena tenaga kependidikan berinteraksi secara langsung dengan mahasiswa dalam berbagai kebutuhan administrasi dan pelayanan akademik.

Tenaga kependidikan adalah elemen krusial dalam pelaksanaan pendidikan tinggi. Berdasarkan Permenristekdikti nomor 59 tahun 2025, tenaga kependidikan harus memenuhi kriteria minimal kompetensi dan kualifikasi yang sesuai dengan peran dan tanggung jawab dalam melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, serta pelayanan teknis untuk mendukung proses pendidikan. Menurut Darujati et al. (2022), kualitas tenaga kependidikan sangat mempengaruhi mutu layanan pendidikan. Profesionalisme dalam pelaksanaan tugas menjadi suatu keharusan bagi tenaga kependidikan. Sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional sangat diperlukan untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pendidikan yang efektif. Penyediaan layanan yang berkualitas kepada mahasiswa menjadi

kebutuhan mendasar bagi Perguruan Tinggi demi menciptakan kepercayaan dan kepuasan di kalangan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Menurut Dunggio (2023), tingkat kepuasan mahasiswa merupakan indikator yang signifikan dalam menilai kualitas pendidikan tinggi. Mahasiswa yang merasa puas biasanya memiliki motivasi yang lebih tinggi, aktif berpartisipasi dalam proses belajar, dan menunjukkan prestasi akademik yang lebih baik. Dengan memfokuskan pada kepuasan mahasiswa serta memahami persepsi dan kebutuhan mereka, institusi pendidikan tinggi dapat membangun lingkungan belajar yang berkualitas tinggi, mendukung pertumbuhan pribadi mahasiswa, dan meraih keunggulan dalam bidang pendidikan tinggi.

Menurut Mutmainah et al. (2024) tingkat kepuasan merupakan sesuatu yang sangat krusial dalam institusi pendidikan tinggi. Ketidakpuasan atau kepuasan yang dirasakan mahasiswa tentunya akan berdampak pada perilaku mereka. Perguruan tinggi yang memberikan kepuasan, mampu mendorong mahasiswa untuk merekomendasikan perguruan tinggi tersebut kepada orang lain, yang dapat membawa efek positif. Sebaliknya, jika mahasiswa merasa tidak puas, mereka cenderung akan berbagi pengalaman negatif kepada orang lain, yang dapat memberi dampak buruk bagi perguruan tinggi. Institusi harus fokus pada peningkatan kualitas layanan tenaga pendidik agar dapat memberikan tingkat kepuasan maksimal kepada mahasiswa.

Menurut Mahira et al. (2021) mengungkapkan bahwa tingginya kepuasan pelanggan berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Assyahri & Mardaus (2023) juga menjelaskan bahwa setiap mahasiswa mengharapkan tingkat kepuasan tertinggi dari setiap layanan yang ada di lingkungan kampus. Tingkat kepuasan yang maksimal, mahasiswa akan meraih peningkatan kesejahteraan pribadi. Menurut Rosadi et al. (2025) bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas layanan tenaga pendidik serta performa dosen. Kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan adanya hubungan yang cukup kuat.

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bakti Utama Pati adalah institusi pendidikan swasta yang terletak di Kabupaten Pati, Jawa Tengah. Proses akademik telah dilaksanakan oleh tenaga kependidikan sesuai dengan prosedur operasional yang telah ditetapkan. Berdasarkan laporan survei kepuasan mahasiswa semester genap tahun akademik 2024/2025, survei dilakukan sebagai bagian dari evaluasi unit-unit pelayanan di STIKes Bakti Utama Pati dan bertujuan memperoleh informasi mengenai kepuasan mahasiswa serta menjadi masukan bagi perbaikan pengelolaan institusi. Survei tersebut dilaksanakan pada Juli 2025 dan mencakup layanan proses pendidikan, layanan kemahasiswaan, serta pengelolaan sarana, prasarana, dan keuangan. Data survei tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat penilaian yang perlu diperhatikan terhadap pelayanan tenaga kependidikan. Pada Prodi Sarjana Fisioterapi, penilaian mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan menunjukkan 29,8% menilai sangat baik, 39,9% baik, 27,2% cukup, dan 3,1% kurang. Dengan demikian, terdapat 30,3% mahasiswa yang memberikan penilaian cukup dan kurang terhadap pelayanan tenaga kependidikan. Penilaian tersebut mencakup keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan, daya tanggap dalam membantu mahasiswa, kepastian pelayanan sesuai ketentuan, serta kepedulian terhadap mahasiswa.

Urgensi peningkatan kualitas pelayanan tersebut semakin penting karena perguruan tinggi perlu memberikan pelayanan yang mampu membedakan pengalaman mahasiswa dengan institusi lainnya. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan konsisten dapat menjadi salah satu bentuk keunggulan institusi dalam membangun kepuasan dan kepercayaan mahasiswa. Bagi perguruan tinggi, kualitas pelayanan juga menjadi bagian dari proses evaluasi dan peningkatan mutu secara berkelanjutan. Laporan survei STIKes Bakti Utama Pati sendiri menyebutkan

bahwa hasil survei digunakan sebagai informasi bagi pimpinan dan unit kerja untuk menentukan kebijakan perbaikan dan peningkatan mutu layanan.

Menurut Mutmainah et al. (2024) terdapat peningkatan kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Temuan ini sejalan dengan penelitian Assyahri & Mardaus (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan di aspek *tangible*, responsivitas, dan empati. Namun, penelitian Nopiyanti et al. (2024) mengungkapkan melalui pengujian dan analisis data bahwa *tangible* dan responsivitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan masih adanya *research gap* sehingga perlu dilakukan penelitian kembali di STIKes Bakti Utama Pati.

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui (i) Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan pada indikator *Tangible* mempengaruhi kepuasan mahasiswa di STIKes Bakti Utama Pati, (ii) Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan pada indikator *Reliability*, mempengaruhi kepuasan mahasiswa di STIKes Bakti Utama Pati, (iii) Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan pada indikator *Responsiveness* mempengaruhi kepuasan mahasiswa di STIKes Bakti Utama Pati, (iv) Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan pada indikator *Assurance* mempengaruhi kepuasan mahasiswa di STIKes Bakti Utama Pati, (v) Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan pada indikator *Empathy* mempengaruhi kepuasan mahasiswa di STIKes Bakti Utama Pati, (vi) Kualitas Layanan *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara simultan mempengaruhi kepuasan mahasiswa di STIKes Bakti Utama Pati.

2. Kajian Pustaka

2.1. Kualitas Pelayanan

Menurut Paulina (2023), kualitas pelayanan diukur dari sejauh mana suatu layanan memenuhi ekspektasi dan seberapa efektif kontrol atas layanan tersebut dalam memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Manao (2024) kualitas pelayanan berhubungan dengan seberapa baik layanan memenuhi harapan dan keperluan pengguna. Layanan dianggap berkualitas jika suatu organisasi atau perusahaan mampu menyediakan produk dan layanan sesuai dengan keinginan serta harapan dari pelanggan atau pengguna. Proses untuk menilai kualitas pelayanan dimulai dengan pengenalan kebutuhan pelanggan dan berakhir pada tingkat kepuasan yang mereka alami. Memiliki pelayanan yang berkualitas sangat krusial untuk mempertahankan kepuasan konsumen, mengingat layanan berkualitas dapat menarik perhatian pelanggan. Kualitas pelayanan adalah aktivitas untuk mengukur seberapa efektif pelayanan yang disediakan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Masrurroh et al. (2023) kualitas layanan memainkan peran yang sangat penting dalam memenuhi harapan dan keinginan. Layanan yang memuaskan akan membuat pelanggan merasa senang dan mendorong mereka untuk berbelanja kembali secara teratur. Secara umum, layanan yang berkualitas tinggi dapat memotivasi konsumen untuk berkomitmen pada produk dan layanan tertentu, yang pada akhirnya mampu meningkatkan performa perusahaan. Menurut Herdian et al. (2022) dengan adanya kualitas layanan yang baik, diharapkan kepuasan dari pelanggan atau konsumen dapat tercapai dan terpenuhi. Kualitas layanan berhubungan erat dengan ekspektasi tingkat keunggulan yang diharapkan serta kontrol atas tingkat keunggulan itu sendiri dalam memenuhi keinginan konsumen.

Menurut Indrawati (2022), kualitas layanan (SERVQUAL) merupakan evaluasi menyeluruh terhadap persepsi pelanggan atas layanan yang diterimanya dan dipandang sebagai faktor yang mendahului kepuasan pelanggan. Konsep SERVQUAL terdiri dari lima dimensi utama antara lain:

2.1.1. Bukti Fisik (*Tangibles*). Bukti yang dapat dilihat berupa penampilan dan fasilitas, gedung, alat, serta penampilan karyawan di dalam perusahaan. Penampilan fisik suatu entitas bisnis dapat mempengaruhi penilaian konsumen terkait kualitas layanan yang diberikan. Secara

konseptual, keberadaan aspek fisik menjadi bagian dari evaluasi kualitas karena pengguna memperoleh pengalaman pelayanan melalui lingkungan tempat pelayanan tersebut diberikan. Dalam konteks perguruan tinggi, dimensi *tangibles* dapat tercermin melalui kondisi ruang pelayanan akademik, ketersediaan fasilitas pendukung, kelengkapan peralatan, kebersihan lingkungan, serta penampilan tenaga kependidikan. Aspek-aspek tersebut menjadi bagian dari pengalaman mahasiswa ketika berinteraksi dengan layanan akademik.

Menurut Pahlawansah et al. (2022) dimensi *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kondisi fasilitas dan aspek fisik pelayanan merupakan salah satu aspek yang dapat memengaruhi penilaian mahasiswa terhadap pelayanan yang diterimanya. Menurut Alfianto & Suryawardana (2021) bahwa dimensi *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik kondisi fasilitas, sarana dan prasarana, lingkungan pelayanan, serta penampilan petugas, semakin positif pula persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Persepsi positif tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi.

2.1.2. Keandalan (*Reliability*). *Reliability* merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Dimensi ini menekankan kemampuan organisasi untuk melaksanakan pelayanan dengan benar sejak awal dan memberikan hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, keandalan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menyelesaikan pelayanan, tetapi juga berkaitan dengan konsistensi dalam memenuhi janji pelayanan. Dalam pelayanan akademik, *reliability* dapat diwujudkan melalui ketepatan tenaga kependidikan dalam memberikan informasi, ketepatan pengelolaan dokumen akademik, konsistensi prosedur pelayanan, serta kemampuan menyelesaikan kebutuhan mahasiswa sesuai waktu dan ketentuan yang berlaku.

Menurut Pahlawansah et al. (2022) menemukan bahwa *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Menurut Alfianto & Suryawardana (2021) menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Kemampuan perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

2.1.3. Daya Tanggap (*Responsiveness*). *Responsiveness* merupakan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pengguna serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dimensi ini menekankan perhatian penyedia layanan terhadap kebutuhan pengguna, khususnya dalam memberikan respons terhadap permintaan, pertanyaan, maupun permasalahan yang disampaikan. Dengan demikian, daya tanggap tidak hanya berkaitan dengan kecepatan pelayanan, tetapi juga mencerminkan kesediaan petugas untuk memberikan bantuan kepada pengguna.

Menurut Pahlawansah et al. (2022) *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kemampuan petugas dalam memberikan respons secara cepat dan tepat merupakan salah satu aspek yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Daya tanggap tenaga kependidikan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa yang baik maka semakin positif pengalaman mahasiswa dalam memperoleh pelayanan. Kondisi tersebut dapat meningkatkan penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan selanjutnya meningkatkan kepuasan mahasiswa.

2.1.4. Keyakinan (*Assurance*). *Assurance* merupakan kemampuan penyedia layanan dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pengguna melalui pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta sikap profesional petugas pelayanan. Dimensi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari apa yang diberikan, tetapi juga dari keyakinan pengguna bahwa pelayanan diberikan oleh pihak yang memiliki kemampuan dan dapat dipercaya.

Menurut Pahlawansah et al. (2022) *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada mahasiswa merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa. Menurut Alfianto & Suryawardana (2021) *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Kompetensi dan profesionalisme tenaga kependidikan dapat menjadi salah satu aspek yang membentuk kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi. Semakin tinggi kompetensi, kesopanan, profesionalisme, dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan rasa percaya kepada mahasiswa, semakin positif penilaian mahasiswa terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepercayaan tersebut selanjutnya dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi.

2.1.5. Empati (*Empathy*). *Empathy* merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian secara individual kepada pengguna serta memahami kebutuhan pengguna dalam proses pelayanan. Dimensi ini menempatkan pengguna sebagai individu yang memiliki kebutuhan dan kondisi yang berbeda sehingga pelayanan tidak hanya dituntut cepat dan tepat, tetapi juga harus menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pengguna.

Menurut Pahlawansah et al. (2022) *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Perhatian individual dan kemampuan memahami kebutuhan mahasiswa merupakan aspek yang dapat membentuk pengalaman pelayanan yang positif. Semakin besar perhatian yang diberikan tenaga kependidikan terhadap kebutuhan individual mahasiswa, semakin positif persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang diterimanya. Perhatian tersebut dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan selanjutnya meningkatkan kepuasan mahasiswa.

2.2. Kepuasan

Menurut Sujianto et al. (2023), kepuasan merupakan evaluasi yang dilakukan setelah proses pembelian, di mana keputusan yang diambil menghasilkan sesuatu yang paling tidak sesuai harapan atau bahkan lebih baik. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul ketika hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan. Menurut Gloriano & Nugraha (2022) kepuasan adalah emosi yang dialami konsumen setelah mereka melakukan perbandingan antara layanan yang diterima dan yang diinginkan. Tingkat kepuasan ini sangat berpengaruh terhadap tindakan pelanggan selanjutnya terhadap perusahaan. Kualitas kepuasan yang dirasakan akan berpengaruh pada sikap yang akan diambil oleh pelanggan.

Kepuasan yang dirasakan mahasiswa mencerminkan seberapa besar keinginan mereka selaras dengan realitas yang mereka hadapi dalam proses pendidikan di perguruan tinggi. Kepuasan adalah ukuran emosional yang dirasakan individu setelah membandingkan pengalaman yang didapat dengan ekspektasi yang ada. Signifikansi kepuasan dalam hal layanan pendidikan memiliki dampak besar terhadap perkembangan suatu universitas. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan tersebut, berperan sebagai dasar bagi keberlangsungan suatu lembaga pendidikan. Peran ini disebabkan oleh pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap keterikatan mereka dengan institusi pendidikan. Seorang mahasiswa yang setia menjadi nilai tambah yang berharga, karena mereka cenderung merekomendasikan universitas itu kepada orang lain, memberikan tanggapan positif, mengurangi dampak persaingan dari institusi serupa, serta memperkuat citra baik lembaga tersebut.

Menurut Manurung & Pohan (2024) kepuasan mahasiswa berhubungan dengan seberapa senangnya mahasiswa dengan pengalaman mereka selama menempuh pendidikan tinggi di sebuah lembaga. Hal ini meliputi berbagai elemen mulai dari mutu pengajaran, sarana prasarana, layanan akademik, interaksi dengan pengajar dan teman sejawat, hingga kebijakan yang dikeluarkan. Kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana sebuah institusi pendidikan tinggi efektif, serta dapat memengaruhi tingkat keberlanjutan mahasiswa, rekomendasi positif secara lisan, dan citra dari institusi tersebut. Mereka

mengartikan kepuasan sebagai emosi positif atau negatif yang timbul dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan dari produk dan ekspektasi yang ada.

Menurut Nopiyanti et al. (2024), kepuasan dapat diartikan sebagai kondisi nyaman, senang, dan merasa puas setelah seseorang menggunakan sebuah produk atau layanan. Tingkat kepuasan ini muncul dari selisih antara apa yang dipersepsikan dan harapan yang dimiliki oleh individu tersebut.

2.3. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam menunjang penelitian ini, penelitian-penelitian yang relevan antara lain sebagai berikut:

No	Judul, Penulis, Tahun	Metode Penelitian	Hasil
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang (Assyahri & Mardaus, 2023)	Kuantitatif dengan Teknik <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i> .	Kualitas Pelayanan akademik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pada <i>tangible</i> , <i>responsiveness</i> , dan <i>empathy</i> dan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap <i>reliability</i> dan <i>assurance</i>
2	Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Unisbank Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa dengan Pendekatan ServQual. (Azzahra & Hadiono, 2022)	Kuantitatif	Semakin baik kualitas layanan sistem informasi akademik maka semakin meningkat pula kepuasan mahasiswa.
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Utpadaka Swastika (Santi et al., 2024)	Kuantitatif dengan Teknik survei	Semakin meningkat pelayanan administrasi akademik dan sarana prasarana yang diterima maka semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa.
4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya (Nopiyanti et al., 2024)	Deskriptif Kuantitatif	<i>Tangible</i> dan <i>responsiveness</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa namun <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , <i>emphaty</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa
5	Analisis Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa (Mutmainah et al., 2024)	Kuantitatif	Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada indikator keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati

2.4. Pengembangan Hipotesis

2.4.1. Pengaruh *Tangible* terhadap Kepuasan Mahasiswa

Tangible atau bukti fisik merujuk pada kondisi fasilitas, sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, serta penampilan tenaga kependidikan yang dapat diamati secara langsung oleh mahasiswa. Keberadaan fasilitas yang memadai dan

kondisi lingkungan pelayanan yang baik dapat membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diterima, karena aspek fisik menjadi salah satu unsur yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Menurut Ermawati et al. (2023) menemukan bahwa *tangibles* atau bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam layanan administrasi akademik di UIN Alauddin Makassar. Menurut Assyahri & Mardaus (2023) *tangible* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kondisi fasilitas dan lingkungan pelayanan yang dirasakan mahasiswa semakin baik maka semakin positif penilaian mereka terhadap layanan yang diterima sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diusulkan adalah:

H1 : *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIKes Bakti Utama Pati.

2.4.2. Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Mahasiswa

Keandalan atau *reliability* merupakan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur serta waktu yang telah ditetapkan. Keandalan menjadi penting dalam pelayanan akademik karena mahasiswa membutuhkan kepastian bahwa kebutuhan administrasi dan akademiknya dapat dilayani secara tepat dan dapat dipercaya. Ketepatan dalam memberikan layanan tersebut dapat membentuk penilaian positif mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Menurut Ramdhani & Kholik (2022) menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada dimensi *reliability* berada pada kategori puas, termasuk dalam kemampuan tenaga kependidikan memberikan layanan secara tepat. Menurut Muridan & Asmaya (2024) layanan administrasi akademik berbasis daring yang menunjukkan bahwa aspek *reliability* memperoleh tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 65%, yang mencerminkan penilaian terhadap keandalan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan. Keandalan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan, semakin positif penilaian mahasiswa terhadap layanan yang diterima sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diusulkan adalah:

H2 : *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIKes Bakti Utama Pati.

2.4.3. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Mahasiswa

Daya tanggap atau *responsiveness* merupakan kesediaan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan yang disampaikan. Dalam pelayanan akademik, daya tanggap tercermin dari kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan informasi, merespons pertanyaan, serta menangani kebutuhan dan permasalahan mahasiswa. Respons pelayanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik sehingga membentuk penilaian positif mahasiswa terhadap layanan yang diterima. Menurut Mutmainah et al. (2024) *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Menurut Lestari et al. (2022) Aspek *responsiveness* dalam layanan akademik memperoleh penilaian sangat puas dari mahasiswa. Dengan demikian, semakin baik daya tanggap tenaga kependidikan dalam memenuhi kebutuhan dan merespons permasalahan mahasiswa, semakin tinggi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diterima. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diusulkan adalah:

H3 : *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIKes Bakti Utama Pati.

2.4.4. Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Mahasiswa

Jaminan atau *assurance* merupakan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan yang menumbuhkan kepastian dan kepercayaan mahasiswa melalui kompetensi, pengetahuan, kesopanan, serta kejelasan informasi yang diberikan. Dalam pelayanan akademik, *assurance* tercermin dari kepastian prosedur dan informasi, keamanan serta kenyamanan dalam memperoleh layanan, dan kemampuan tenaga kependidikan memberikan penjelasan yang tepat ketika mahasiswa membutuhkan bantuan. Aspek tersebut penting karena kepastian dan kompetensi petugas memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa layanan yang diterima dilaksanakan secara profesional dan sesuai dengan ketentuan. Menurut Ramdhani & Kholik (2022) menunjukkan bahwa aspek *assurance* dalam layanan akademik memperoleh penilaian positif dari mahasiswa, terutama pada kepastian informasi, kejelasan prosedur, keamanan, kenyamanan, serta keakuratan informasi. Temuan tersebut sejalan dengan Lestari et al., (2022) yang menunjukkan bahwa *assurance* dalam layanan akademik berada pada kategori sangat puas. Dengan demikian, semakin baik jaminan yang diberikan tenaga kependidikan melalui kompetensi, kepastian informasi, kesopanan, dan kejelasan pelayanan, semakin positif penilaian mahasiswa terhadap layanan yang diterima sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diusulkan adalah:

H4 : *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIKes Bakti Utama Pati.

2.4.5. Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Mahasiswa

Empathy atau empati merupakan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian secara personal serta memahami kebutuhan dan kondisi mahasiswa dalam memperoleh layanan akademik. Empati tercermin melalui kesediaan tenaga kependidikan untuk mendengarkan kebutuhan mahasiswa, memberikan perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi, serta memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif dan sesuai dengan kondisi mahasiswa. Perhatian yang bersifat personal dapat membuat mahasiswa merasa dipahami dan dihargai sehingga membentuk penilaian yang lebih positif terhadap layanan yang diterima. Menurut (Lestari et al., 2022) menunjukkan bahwa dimensi *empathy* dalam layanan akademik memperoleh penilaian sangat puas dari mahasiswa. Dengan demikian, semakin baik perhatian dan pemahaman tenaga kependidikan terhadap kebutuhan mahasiswa, semakin positif penilaian mahasiswa terhadap layanan yang diterima sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diusulkan adalah:

H5 : *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIKes Bakti Utama Pati.

2.4.6. Pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap Kepuasan Mahasiswa

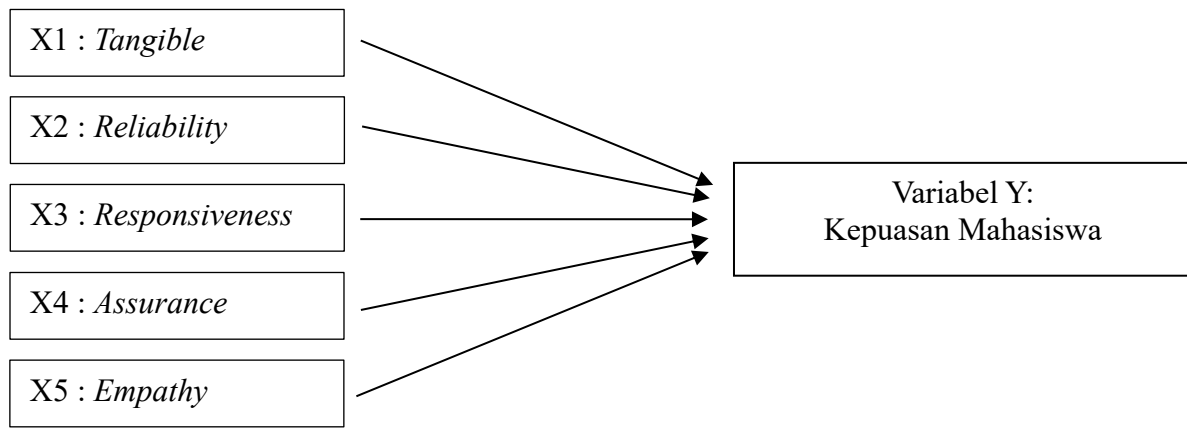
Kualitas layanan merupakan keseluruhan karakteristik yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna jasa. Dalam model SERVQUAL, terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut secara bersama-sama membentuk persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Kualitas layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa dapat menghasilkan penilaian yang lebih positif terhadap layanan yang diterima, sehingga mendorong peningkatan kepuasan mahasiswa. Hal ini didukung oleh

penelitian Lestari et al., (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Temuan tersebut sejalan dengan Assyahri & Mardaus, (2023), Mutmainah et al., (2024) dan Nopiyanti et al., (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diusulkan adalah:

H6 : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIKes Bakti Utama Pati.

2.5. Kerangka Penelitian

Dalam penelitian ini, kerangka penelitian yang diajukan antara lain sebagai berikut:



3. Metode Penelitian

3.1. Populasi

Menurut Suriani et al., (2023) populasi adalah keseluruhan objek atau subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu untuk diteliti dan diambil kesimpulan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, Populasi yaitu mahasiswa di STIKes Bakti Utama Pati dengan *student body* berdasarkan PDDIKTI sebanyak 1163 mahasiswa.

3.2. Sampel dan Teknik Sampling

3.2.1. Sampel

Menurut Suriani et al., (2023) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel yaitu sejumlah individu yang dipilih dari populasi dan merupakan bagian yang mewakili keseluruhan anggota populasi. Dengan jumlah populasi 1163, maka dapat ditentukan dengan rumus slovin dengan Tingkat kesalahan 10% sebagai berikut:

$$n = N / (1 + Ne^2) \quad (1)$$

$$n = 1163 / (1 + 1163 \times 0,1^2)$$

$$n = 92,08$$

Berdasarkan rumus slovin diatas, maka jumlah responden yang digunakan yaitu 100 mahasiswa

3.2.2. Teknik Sampling

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yang merupakan metode *nonprobabilitas* di mana semua elemen populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel. Kriteria responden yang digunakan antara lain yaitu Mahasiswa aktif, telah menempuh minimal 1 semester dan pernah menggunakan layanan

akademik. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring menggunakan *Google Forms* yang dibagikan kepada mahasiswa melalui media komunikasi seperti WhatsApp.

3.3. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2022). Secara operasional, variabel merupakan atribut, sifat, atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan untuk dievaluasi dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan antara lain sebagai berikut:

3.3.1. Variabel Independen (X) yaitu Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan dengan indikator: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*

3.3.2. Variabel Dependen (Y) yaitu Kepuasan mahasiswa

3.4. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Skala
<i>Tangibles</i>	<i>Tangible</i> atau bukti fisik merupakan aspek pelayanan yang dapat diamati secara langsung melalui kondisi sarana, prasarana, ruang layanan, dan penampilan tenaga kependidikan Lestari et al., (2022)	a. Penampilan tenaga kependidikan b. Kebersihan ruang layanan akademik c. Ketersediaan fasilitas ruang layanan akademik d. Ketersediaan sarana informasi akademik (Mutmainah et al., 2024)	Likert 1-5
<i>Reliability</i>	<i>Reliability</i> atau keandalan merupakan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa Mutmainah et al., (2024).	a. Ketepatan pelayanan akademik b. Kecepatan pelayanan akademik c. Ketersediaan layanan akademik online d. Kemampuan tenaga kependidikan memberikan solusi akademik Mutmainah et al., (2024)	Likert 1-5
<i>Responsiveness</i>	Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan bantuan dan merespons kebutuhan mahasiswa secara cepat, tepat, dan tanggap (Lestari et al., 2022).	a. Kemudahan menghubungi tenaga kependidikan b. Kecepatan menanggapi kebutuhan mahasiswa c. Kejelasan informasi akademik d. Kecepatan penyelesaian masalah akademik Mutmainah et al. (2024)	Likert 1-5
<i>Assurance</i>	<i>Assurance</i> atau jaminan merupakan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan kepastian pelayanan melalui kompetensi, kejelasan informasi, dan	a. Kompetensi tenaga kependidikan b. Profesionalisme tenaga kependidikan c. Kerahasiaan data dan masalah mahasiswa d. Kepastian penyelesaian layanan Mutmainah et al., (2024)	Likert 1-5

Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Skala
	kesopanan dalam melayani mahasiswa Lestari et al., (2022)		
<i>Empathy</i>	<i>Empathy</i> atau empati merupakan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian secara individual serta memahami kebutuhan dan kondisi mahasiswa dalam memperoleh layanan akademik Nofrida & Najib (2023)	a. Keramahan tenaga kependidikan b. Kepedulian terhadap mahasiswa c. Kesetaraan pelayanan d. Pemahaman kebutuhan mahasiswa Mutmainah et al., (2024)	Likert 1-5
<i>Kepuasan Mahasiswa</i>	Kepuasan mahasiswa merupakan penilaian atau perasaan positif mahasiswa yang muncul ketika layanan akademik yang diterima sesuai dengan harapan dan kebutuhannya Mutmainah et al. (2024)	a. Kepuasan pelayanan b. Kepuasan kecepatan pelayanan c. Kepuasan ketepatan pelayanan d. Kepuasan informasi akademik e. Kepuasan sikap tenaga kependidikan	Likert 1-5

3.5. Alat Analisis

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Tahap analisis diawali dengan uji kelayakan instrumen yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur variabel secara valid dan konsisten. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Setelah seluruh persyaratan analisis terpenuhi, dilakukan analisis regresi linear berganda. Pengujian hipotesis meliputi uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

