

Analisis Kepuasan Mahasiswa sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Tenaga Kependidikan di Perguruan Tinggi

by herlina herlina

Submission date: 27-Jan-2024 01:42PM (UTC+0700)

Submission ID: 2279544934

File name: ayanan_Administrasi_Tenaga_Kependidikan_di_Perguruan_Tinggi.docx (90.92K)

Word count: 5828

Character count: 40436

Analisis Kepuasan Mahasiswa sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Tenaga Kependidikan di Perguruan Tinggi

Herlina¹, Edhy Rustan², Hilal Mahmud³
^{1,2,3}Institut Agama Islam Negeri Palopo, Indonesia

herlina@iainpalopo.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan sebagai langkah dalam meningkatkan kapasitas tenaga kependidikan. Metode penelitian yang digunakan adalah survei kuantitatif yang dilaksanakan di Kampus IAIN Palopo Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan selama 6 bulan, mulai Maret 2023 hingga Juli 2023. Populasi terdiri dari mahasiswa aktif angkatan 2020 pada berbagai program studi. Pengambilan sampel dilakukan dengan *rumus simple random sampling* dan *proportionate stratified random sampling*, menghasilkan jumlah sampel sebanyak 89 orang. Instrumen yang digunakan adalah angket dengan 20 pernyataan yang mencakup lima indikator, yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Setiap indikator dievaluasi dengan skala Likert, di mana angka 1 hingga 4 menunjukkan tingkat penilaian dari kurang baik hingga sangat baik. Sebelum penyebaran angket, dilakukan validasi oleh dua validator, yakni ahli bahasa dan validator isi. Hasil penelitian memberikan rekomendasi perbaikan atau peningkatan kualitas layanan administratif. Analisis data menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menghitung persentase. Temuan menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati tenaga kependidikan, dengan catatan potensi perbaikan pada beberapa aspek tertentu. Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman mendalam terhadap persepsi mahasiswa, serta memberikan landasan bagi institusi pendidikan untuk meningkatkan kualitas layanan administratif.

Kata kunci: Kepuasan Mahasiswa, Layanan Administrasi, Tenaga Kependidikan, Perguruan Tinggi.

A. PENDAHULUAN

Konsep kualitas layanan menjadi perhatian dan minat dalam literatur penelitian karena sifatnya yang tidak pasti dan terdapat kesulitan dalam mengukurnya. Pada umumnya kualitas layanan adalah salah satu unsur utama yang berperan penting dalam mendefinisikan kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa (Lukita, Pranata, dan Agustin 2020; Dixon dan Jovanovska 2022). Pada masa pandemi Covid-19 menyerang seluruh belahan dunia kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan mengalami penurunan (AL Thnayan dan Husain 2021; Farsi dkk. 2022). Dalam organisasi bisnis, kepuasan mahasiswa dianalogikan dengan kepuasan pelanggan; hal ini telah menjadi titik fokus perhatian di setiap universitas (Frangky 2021; Farsi dkk. 2022). Perguruan tinggi pendidikan merupakan organisasi yang harus memberikan pelayanan berkualitas dan harus mengembangkan sumber daya manusia yang ada (Sanusi, Agustang, dan Idkhan 2021; Murtafiah 2022). Layanan pendidikan merupakan wadah yang di sediakan untuk memenuhi kebutuhann mahasiswa (Dinh dkk. 2021; Abdu dkk. 2021; Nichols-Besel, Yu, dan Jamsen 2022). Langkah yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan adalah dengan mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia (Pasaribu, Gultom, dan Pasaribu 2020; Rohmah, Lufthansa, dan Mustofa 2020; Santika dkk. 2021; Siswanto dan Hidayati 2020). Kualitas layanan yang terus meningkat membuktikan bahwa perguruan tinggi berhasil meningkatkan kualitas sebagai pelayan publik yang profesional (Eko Yudianto, Uswatul, dan Faradhillah La 2023; Susetyo dkk. 2022; Siswanto dan Hidayati 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Oktapiani dkk., mengemukakan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan hanya cukup efektif (Oktapiani dkk. 2022). Wijana dan

Rusiawati dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada kategori cukup puas (Wijana dan Rusiawati 2021). Penelitian Luh Putu Rara Ayu R. mengemukakan bahwa pelayanan akademik yang diberikan belum sesuai dengan harapan mahasiswa (Ratnaningrum 2023). Indrajid mengemukakan bahwa kepuasan mahasiswa pada indikator tangibles dan responsive masih dalam kategori rendah dan harus di tingkatkan (Indrajit 2020). Oleh sebab itu, semua perguruan tinggi dituntut untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar bisa bersaing dengan perguruan tinggi lainnya (Sumardi dan Efendi 2021; Shabri dan Yanti 2020).

Dewasa ini, telah terjadi perkembangan tentang konsep kualitas layanan (Budiyanti dkk. 2020). Salah satu model kualitas layanan yang biasa di gunakan adalah model Service Quality (SERVQUAL) yang di kembangkan oleh Parasuraman Zeithaml dan Berry (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry 1990). Pada model SERVQUAL ada empat indikator yang tercantum di dalamnya antara lain tangibles, reliability, responsive, assurance, dan empathy (Budiyanti dkk. 2020; Rizos, Sfakianaki, dan Kakouris 2022).

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan merupakan salah satu fakultas besar yang ada di Institut Agama Islam Negeri Palopo yang menaungi tujuh prodi. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan peneliti menemukan bahwa ada beberapa fakta mengenai pelayanan, salah satunya berkaitan dengan sumberdaya manusia yang ada, ditemukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan tidak sesuai dengan harapan mahasiswa. Namun, temuan itu tidak bisa dijadikan penilaian secara menyeluruh terhadap semua tenaga kependidikan yang ada. Sehingga peneliti berinisiatif untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi. Yang menjadi pembeda antara penelitian ini dan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti yang lain adalah penelitian ini hanya berfokus pada sumberdaya manusia sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan sebagai upaya peningkata kapasistas tenaga kependidikan. Hasil dari penelitian menghasilkan rekomendasi-rekomendasi yang akan diterapkan untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas layanan yang ada.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Teori Layanan (Service Theory)

Teori Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Theory*) adalah kerangka konseptual yang memfokuskan pada pemahaman tingkat kepuasan pelanggan sebagai respons terhadap produk atau layanan yang mereka terima (Darmawan 2019). Teori ini menekankan pentingnya memahami persepsi dan harapan pelanggan untuk mengukur sejauh mana produk atau layanan memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi. Pusat perhatian teori ini adalah pengalaman pelanggan dan evaluasi mereka terhadap kinerja suatu produk atau layanan (Septiadi 2019).

Beberapa konsep utama dalam Teori Layanan melibatkan elemen-elemen yang mempengaruhi kualitas layanan dan pengalaman pelanggan yaitu; a) Kualitas Layanan (*Service Quality*), b) Interaksi Pelanggan-Pegawai (*Customer-Employee Interaction*), c) Faktor Psikologis dan Emosional Pelanggan (*Customer Psychological and Emotional Factors*), d) Diferensiasi Layanan (*Service Differentiation*), dan e) Proses Pelayanan (*Service Process*) (Prentice, Wang, dan Loureiro 2019). Menurut (Rust dan Oliver 1993), kepuasan pelanggan dapat dijelaskan sebagai perbandingan antara kinerja aktual dari produk atau layanan dengan ekspektasi pelanggan. Jika kinerja aktual memenuhi atau melebihi ekspektasi, pelanggan cenderung merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja aktual tidak memenuhi ekspektasi, kepuasan pelanggan dapat menurun.

2. Model Kualitas Layanan SERVQUAL

Model Kualitas Layanan SERVQUAL adalah sebuah konsep yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985 sebagai alat untuk mengukur persepsi

pelanggan terhadap kualitas layanan (Kusyana dan Pratiwi 2019). Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, yang disebut dengan akronim SERVQUAL: Tangibilitas (*Tangibles*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Keandalan (*Reliability*) (Maulana dkk. 2022).

- a. Tangibilitas (*Tangibles*): Dimensi ini berkaitan dengan aspek fisik atau konkret dari layanan, seperti penampilan fisik staf, fasilitas fisik, peralatan, dan materi promosi. Pelanggan mengevaluasi tangibilitas untuk menilai sejauh mana penyedia layanan memberikan kesan yang profesional dan dapat diandalkan.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Dimensi ini mencerminkan kemauan dan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan dengan cepat. Responsiveness melibatkan kecepatan dalam menanggapi kebutuhan dan permintaan pelanggan serta kemampuan staf untuk memberikan bantuan yang tepat waktu.
- c. Jaminan (*Assurance*): Jaminan mengacu pada kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap kemampuan penyedia layanan. Ini melibatkan kompetensi staf, kepercayaan pelanggan terhadap keandalan dan keamanan layanan, serta kemampuan penyedia layanan untuk memberikan jaminan atau kepastian terkait produk atau layanan.
- d. Empati (*Empathy*): Dimensi ini menunjukkan sejauh mana penyedia layanan dapat memahami dan memberikan perhatian individu terhadap kebutuhan pelanggan. Empati melibatkan upaya untuk memahami perspektif pelanggan, menyediakan perhatian pribadi, dan menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan khusus pelanggan.
- e. Keandalan (*Reliability*): Keandalan mencakup kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Ini melibatkan kepastian bahwa produk atau layanan akan disampaikan sesuai dengan janji atau ekspektasi yang dihasilkan.

Menurut (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry 1990), evaluasi kualitas layanan dapat dilakukan dengan membandingkan persepsi aktual pelanggan terhadap kinerja penyedia layanan dengan ekspektasi mereka terhadap layanan tersebut. Perbedaan antara ekspektasi dan persepsi aktual menciptakan nilai-nilai harapan yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

3. Manajemen Mutu Total (*Total Quality Management - TQM*)

Manajemen Mutu Total (*Total Quality Management - TQM*) adalah suatu pendekatan holistik untuk mengelola organisasi dengan menempatkan penekanan utama pada peningkatan kualitas di semua tingkatan dan fungsi (Suprihatin dan Sakiyem 2023). TQM melibatkan semua anggota organisasi dalam upaya untuk meningkatkan produk, layanan, dan proses secara berkelanjutan (Veronika dkk. 2023). Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada produk atau layanan akhir, tetapi juga mencakup perubahan budaya, peningkatan proses, dan keterlibatan semua anggota organisasi untuk mencapai tujuan kualitas yang tinggi (Septiadi 2019).

Salah satu prinsip inti dari TQM adalah bahwa kualitas bukanlah tanggung jawab hanya satu departemen atau kelompok, tetapi tanggung jawab semua orang dalam organisasi (Handoko 2020). TQM menekankan pentingnya keterlibatan karyawan, pelanggan, dan pihak terkait lainnya dalam mencapai tujuan kualitas. Berdasarkan TQM, perbaikan terus-menerus dan inovasi merupakan bagian integral dari aktivitas sehari-hari organisasi.

TQM melibatkan sejumlah prinsip dan praktik manajemen, termasuk; a) Pemahaman Kebutuhan Pelanggan, b) Partisipasi Karyawan, c) Manajemen Berbasis Fakta, d) Perbaikan Berkelanjutan. Dalam buku "Out of the Crisis," (Deming 2018), seorang ahli statistik dan konsultan manajemen, mengembangkan konsep TQM dan memberikan wawasan mendalam tentang prinsip-prinsipnya. Deming dikenal sebagai tokoh sentral dalam pengembangan konsep TQM dan memainkan peran penting dalam membentuk filosofi manajemen mutu total.

C. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei yang dilaksanakan di Kampus IAIN Palopo Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan selama 6 bulan, terhitung dari bulan Maret 2023- Juli 2023. Populasi adalah mahasiswa aktif angkatan 2020 pada tujuh program studi. Adapun jumlah populasi pada penelitian ini adalah 572 orang. Pengambilan sampel pertama menggunakan rumus simple random sampling dengan rumus Slovin dan selanjutnya menggunakan cara proportionate stratified random sampling (Sugiyono 2018) dan menghasilkan jumlah sampel yang terpilih sebanyak 89 orang.

Tabel 1. Jumlah Sebaran Populasi dan Sampel

No.	Nama Prodi	Jumlah Mahasiswa	
		Populasi	Sampel
1	Pendidikan Agama Islam	163	25
2	Pendidikan Bahasa Inggris	84	13
3	Pendidikan Bahasa Arab	46	7
4	Pendidikan Matematika	42	7
5	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	96	15
6	Manajemen Pendidikan Islam	99	15
7	Pendidikan Anak Usia Dini	42	7
	Total	572	89

Instrumen yang digunakan adalah angket yang berisi beberapa indikator. Indikator pertanyaan dalam penelitian ini terdiri atas *tangibles* dari indikator ini dibuat pernyataan yang berkaitan dengan kemampuan sumber daya dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera dan memberikan rasa puas kepada mahasiswa, *reliability* dibuat pernyataan tentang bagaimana kompetensi sumberdaya manusia yang melayani mahasiswa, *responsive* pada indikator ini dibuat pernyataan yang berkaitan dengan respon sumberdaya manusia dalam melayani mahasiswa, *assurance* berkaitan dengan jaminan yang diberikan kepada mahasiswa pada saat menerima pelayanan, yang terakhir indikator *empathy* dibuat pernyataan tentang bagaimana tingkat perhatian yang diberikan sumberdaya manusia kepada mahasiswa (Budiyanti dkk. 2020). Dari ke lima indikator menghasilkan 20 pernyataan.

Setiap indikator dinyatakan dalam bentuk pernyataan dengan menggunakan skala *Likert*. Angka 1 menyatakan kurang baik, angka 2 menyatakan cukup baik, angka 3 menyatakan baik, angka 4 menyatakan sangat baik. Sebelum angket disebar ke responden terlebih dahulu di validasi oleh dua orang validator yaitu Sukmawati, S.Pd., M.Pd. sebagai validator ahli bahasa dan Ali Nahrudin Tanal, S.Pd.I., M.Pd. sebagai validator isi. Setelah angket di validasi oleh kedua validator dan dihitung kevalidannya terletak pada angka kevalidan 1,00 yang artinya memiliki tingkat kevalidan yang sangat tinggi untuk digunakan. Adapun teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif berupa persentase.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada indikator *tangibles* terdapat 4 butir pernyataan yang diberikan kepada responden, yaitu: 1) Tenaga Kependidikan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan mahasiswa (X1.1), 2) Tenaga Kependidikan dapat diandalkan dalam menangani masalah-masalah mahasiswa (X1.2), 3) Tenaga Kependidikan menyelesaikan pelayanan tepat waktu (X1.3), dan 4) Tenaga Kependidikan berupaya menghindari kesalahan dalam pelayanan (X1.4). Berdasarkan pernyataan tersebut diperoleh data seperti pada table 2.

Tabel 2. Penilaian mahasiswa pada aspek *Reliability*

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	46	16%
2	Baik	152	53%
3	Cukup Baik	80	28%
4	Kurang Baik	10	3%
	Total	288	100%

Dari data ini, dapat kita lihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif (Sangat Baik dan Baik) terhadap aspek keandalan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, dengan 69% dari total responden memberikan penilaian "Sangat Baik" atau "Baik."

Kepuasan mahasiswa erat kaitannya dengan persepsi mereka terhadap berbagai aspek pelayanan pendidikan, termasuk keandalan atau reliabilitas (Kamal, Winarso, dan Mardiani 2020; Sujianto dkk. 2023). Hasil dari tabel ini mencerminkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan keandalan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan, terutama dalam hal memberikan pelayanan sesuai dengan harapan mahasiswa dan menangani masalah-masalah mahasiswa.

Penilaian positif ini dapat mengindikasikan bahwa institusi pendidikan telah berhasil dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka dalam aspek keandalan. Namun, perlu tetap berhati-hati dan terus memantau tingkat kepuasan mahasiswa serta mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki guna memastikan kualitas layanan yang konsisten. Hasil ini memberikan informasi yang berharga bagi institusi pendidikan dalam upaya mereka untuk memahami dan meningkatkan kepuasan mahasiswa serta menjaga keandalan pelayanan pendidikan.

Adapun Persentase Tiap Pernyataan Aspek *Reliability* dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Persentase Tiap Pernyataan Aspek *Reliability*

No.	Kode Pernyataan	Persentase	Rata-rata
1	X1.1	71%	
2	X1.2	72%	
3	X1.3	66%	70%
4	X1.4	73%	

Berdasarkan data table 3, pernyataan X1.4 (Tenaga Kependidikan berupaya menghindari kesalahan dalam pelayanan) memiliki persentase tertinggi, yaitu 73%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan ini. Sementara itu, pernyataan X1.3 (Tenaga Kependidikan menyelesaikan pelayanan tepat waktu) memiliki persentase terendah, yaitu 66%, yang menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam hal waktu penyelesaian pelayanan.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa keandalan pelayanan pendidikan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Widyakto, Triyani, dan N.s.s 2021; Triyani, Sarbina, dan N.s.s 2021). Dalam konteks ini, hasil yang menunjukkan persentase positif dalam pernyataan X1.4 (Tenaga Kependidikan berupaya menghindari kesalahan dalam pelayanan) dapat diinterpretasikan sebagai tanda bahwa tenaga kependidikan telah berhasil dalam upaya mereka untuk memberikan layanan yang andal. Namun, persentase lebih rendah dalam pernyataan X1.3 (Tenaga Kependidikan menyelesaikan pelayanan tepat waktu) menunjukkan bahwa ada peluang untuk meningkatkan efisiensi waktu penyelesaian pelayanan. Hasil ini memberikan wawasan penting tentang persepsi mahasiswa terhadap keandalan layanan pendidikan, dan dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan lebih lanjut dalam layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan di institusi pendidikan tersebut.

Pada indikator *Responsive* terdapat 4 butir pernyataan yang diberikan kepada responden, yaitu: 1) Tenaga Kependidikan secara aktif menginformasikan kepada mahasiswa perihal kebutuhan mahasiswa yang bersangkutan (X2.1), 2) Tenaga Kependidikan secara aktif mengingatkan mahasiswa tentang informasi-informasi penting (X2.2), 3) Tenaga Kependidikan secara sukarela bersedia membantu mahasiswa (X2.3), dan 4) Tenaga Kependidikan secara sigap memberikan tanggapan terhadap pertanyaan dari mahasiswa (X2.4). Berdasarkan pernyataan tersebut diperoleh data seperti pada table 4.

Tabel 4. Penilaian mahasiswa pada aspek *Responsive*

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	91	32%
2	Baik	142	49%
3	Cukup Baik	49	17%
4	Kurang Baik	6	2%
Total		288	100%

Dari data table 4, dapat dilihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif (Sangat Baik dan Baik) terhadap responsivitas tenaga kependidikan dalam berbagai aspek yang dinilai. Persentase tertinggi adalah pada kategori "Sangat Baik" sebesar 32% dan kategori "Baik" sebesar 49%.

Responsivitas tenaga kependidikan dan pelayanan yang aktif kepada mahasiswa memiliki dampak positif terhadap kepuasan mahasiswa dan retensi mereka (Titin 2023). Hasil dari Tabel 4 mencerminkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan responsivitas tenaga kependidikan dalam memberikan informasi, mengingatkan informasi penting, bersedia membantu, dan memberikan tanggapan terhadap pertanyaan mahasiswa.

Penilaian positif ini mengindikasikan bahwa tenaga kependidikan dalam institusi pendidikan telah berhasil dalam menjalankan peran responsif mereka dalam mendukung mahasiswa. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan membantu menjaga hubungan positif antara mahasiswa dan institusi.

Adapun Persentase Tiap Pernyataan Aspek *Responsive* dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Persentase Tiap Pernyataan Aspek *Responsive*

No.	Kode Pernyataan	Persentase	Rata-rata
1	X2.1	79%	
2	X2.2	83%	
3	X3.3	73%	78%
4	X4.4	75%	

Tabel ini menggambarkan tingkat responsivitas responden terhadap empat pernyataan pada aspek *Responsive*. Pernyataan X2.1 dan X2.2 mendapatkan persentase yang tinggi, sementara X3.3 dan X4.4 memiliki tingkat respons yang sedikit lebih rendah. Rata-rata keseluruhan menunjukkan respons positif dengan nilai 78%. Hasil ini memberikan indikasi bahwa sebagian besar responden merespons positif terhadap aspek *Responsive*, namun terdapat variasi dalam tingkat respons untuk setiap pernyataan.

Temuan ini dapat dikaitkan dengan teori atau penelitian terdahulu yang menyoroti pentingnya responsivitas dalam suatu konteks tertentu. Menurut (Ma'rufah 2023), responsivitas dapat menjadi faktor kunci dalam menciptakan pengalaman positif atau mendukung keberhasilan suatu proses. Hasil tinggi pada X2.1 dan X2.2 mencerminkan keberhasilan implementasi konsep-konsep responsivitas yang telah didukung oleh penelitian sebelumnya.

Di sisi lain, rendahnya respons pada X3.3 dan X4.4 dapat menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya respons pada aspek tertentu. Hal ini sesuai dengan pernyataan (Muhammad dan Rani Kurnia 2023), yang menyatakan bahwa keterampilan komunikasi, struktur organisasi yang fleksibel dan efisien, penggunaan teknologi dan sistem informasi yang canggih, ketersediaan sumber daya, budaya organisasi menjadi faktor yang mempengaruhi responsivitas.

Temuan ini memberikan wawasan mengenai bagaimana responden merespons terhadap aspek Responsive. Pernyataan dengan persentase tinggi menunjukkan adanya keberhasilan dalam menciptakan respons positif, sementara pernyataan dengan persentase lebih rendah memerlukan perhatian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi respons tersebut.

Pada indikator *Assurance* terdapat 4 butir pernyataan yang diberikan kepada responden, yaitu: 1) Tenaga Kependidikan memberikan rasa aman dan nyaman pada mahasiswa yang dilayani (X3.1), 2) Tenaga Kependidikan membuat mahasiswa percaya diri dan terbuka dalam berkomunikasi (X3.2), 3) Tenaga Kependidikan memberikan pelayanan dengan penuh sopan santun (X3.3), dan 4) Tenaga Kependidikan memiliki wawasan luas (informasi) yang dibutuhkan oleh mahasiswa (X3.4). Berdasarkan pernyataan tersebut diperoleh data seperti pada table 6.

Tabel 6. Penilaian mahasiswa pada aspek *Assurance*

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	73	25%
2	Baik	150	52%
3	Cukup Baik	58	20%
4	Kurang Baik	7	2%
Total		288	100%

Tabel ini memberikan gambaran tentang penilaian mahasiswa terhadap aspek *Assurance*, dengan fokus pada empat aspek: 1) rasa aman dan nyaman (X3.1), 2) kepercayaan diri dan komunikasi terbuka (X3.2), 3) pelayanan sopan santun (X3.3), dan 4) wawasan luas tenaga kependidikan (X3.4). Sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif, dengan 77% (Sangat Baik dan Baik), sementara hanya sejumlah kecil mahasiswa (2%) memberikan penilaian Kurang Baik.

Menurut (Dewi dan Erta 2023), aspek *Assurance* memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan mahasiswa. Penelitian tersebut menyatakan bahwa faktor seperti rasa aman, kepercayaan, dan pelayanan sopan santun dapat memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan. Tingginya persentase penilaian Sangat Baik dan Baik pada pernyataan X3.1 dan X3.2 dapat mencerminkan keberhasilan tenaga kependidikan dalam menciptakan lingkungan yang mendukung rasa aman, kepercayaan diri, dan komunikasi terbuka. Penilaian Cukup Baik pada X3.3 menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan dalam pelayanan sopan santun, dan perlu dicermati lebih lanjut.

Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap aspek *Assurance*. Peningkatan dalam aspek pelayanan sopan santun (X3.3) dapat diupayakan untuk meningkatkan kepuasan dan persepsi mahasiswa. Evaluasi lebih lanjut, termasuk pengumpulan umpan balik langsung dari mahasiswa, dapat membantu institusi pendidikan untuk terus memperbaiki dan mengoptimalkan aspek *Assurance*.

Adapun Persentase Tiap Pernyataan Aspek *Assurance* dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Persentase Tiap Pernyataan Aspek *Assurance*

No.	Kode Pernyataan	Persentase	Rata-rata
1	X3.1	74%	75%
2	X3.2	69%	
3	X3.3	78%	
4	X3.4	78%	

Tabel ini memberikan gambaran tentang tingkat persentase respons mahasiswa terhadap empat pernyataan pada aspek Assurance. Pernyataan X3.1 dan X3.4 mendapatkan persentase yang tinggi, sementara X3.2 dan X3.3 memiliki tingkat persentase yang sedikit lebih rendah. Rata-rata keseluruhan menunjukkan nilai respons positif sebesar 75%.

Temuan ini dapat dikaitkan penelitian Sylviani yang menyoroti pentingnya Assurance dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan mahasiswa (Sylviani 2022). Aspek seperti rasa aman (X3.1), kepercayaan diri (X3.2), pelayanan sopan santun (X3.3), dan wawasan luas (X3.4) memiliki peran krusial dalam membentuk persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan. Persentase yang tinggi pada X3.1 dan X3.4 menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan tingkat keamanan dan pelayanan yang baik, sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menekankan hubungan positif antara rasa aman dan kepuasan mahasiswa (Putri dkk. 2021; Zamista, Nugraha, dan Rahmi 2021). Namun, perlu perhatian lebih pada X3.2 dan X3.3 yang memiliki persentase lebih rendah, mengindikasikan area-area yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan kepercayaan dan kualitas pelayanan.

Pada indikator *Empathy* terdapat 5 butir pernyataan yang diberikan kepada responden, yaitu: 1) Tenaga Kependidikan memberikan perhatian yang tulus (X4.1), 2) Tenaga Kependidikan memiliki rasa kepedulian yang tinggi terhadap mahasiswa (X4.2), 3) Tenaga Kependidikan mampu mengambil hati mahasiswa (X4.3), 4) Tenaga Kependidikan mengerti apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa (X4.4), dan 5) Tenaga Kependidikan bersedia dihubungi di luar jam kerja (X4.5). Berdasarkan pernyataan tersebut diperoleh data seperti pada table 8.

Tabel 8. Penilaian mahasiswa pada aspek *Empathy*

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	77	21%
2	Baik	179	50%
3	Cukup Baik	92	26%
4	Kurang Baik	12	3%
Total		360	100%

Tabel ini memberikan gambaran mengenai penilaian mahasiswa terhadap aspek *Empathy*, yang melibatkan tiga aspek utama, yaitu perhatian tulus (X4.1), rasa kepedulian yang tinggi (X4.2), dan kemampuan mengambil hati mahasiswa (X4.3). Sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif, dengan 71% (Sangat Baik dan Baik), sementara hanya sejumlah kecil mahasiswa (3%) memberikan penilaian Kurang Baik.

Temuan ini dapat dikaitkan hasil penelitian Yulitri dkk. yang menekankan pentingnya aspek *Empathy* dalam membentuk hubungan positif antara tenaga kependidikan dan mahasiswa (Yulitri dkk. 2020). Menurut (Yale 2019), faktor seperti perhatian tulus, rasa kepedulian, dan kemampuan untuk memahami kebutuhan mahasiswa dapat membentuk koneksi emosional yang penting dalam konteks pendidikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung memberikan penilaian positif ketika mereka merasakan perhatian tulus, rasa kepedulian, dan kemampuan tenaga kependidikan untuk memahami dan mengambil hati mereka. Hasil penilaian ini mendukung literatur yang menekankan bahwa hubungan interpersonal yang positif dan empati dapat

memberikan dampak positif terhadap kepuasan mahasiswa (Handayani dan Pandanwangi 2021).

Temuan ini memberikan indikasi bahwa sebagian besar mahasiswa merasakan adanya empati dari tenaga kependidikan. Kehadiran penilaian positif pada semua butir pernyataan mencerminkan adanya upaya tenaga kependidikan dalam membangun hubungan emosional yang baik dengan mahasiswa. Namun, penilaian Kurang Baik oleh sejumlah kecil mahasiswa dapat menjadi sinyal penting untuk mengidentifikasi area-area tertentu yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan aspek *Empathy*.

Adapun Persentase Tiap Pernyataan Aspek *Empathy* dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Persentase Tiap Pernyataan Aspek *Empathy*

No.	Kode Pernyataan	Persentase	Rata-rata
1	X4.1	74%	
2	X4.2	75%	
3	X4.3	69%	72%
4	X4.4	74%	
5	X4.5	69%	

Tabel ini memberikan gambaran tentang tingkat persentase respons mahasiswa terhadap lima pernyataan pada aspek *Empathy*. Pernyataan X4.1 dan X4.2 mendapatkan persentase yang tinggi, sementara X4.3, X4.4, dan X4.5 memiliki tingkat persentase yang sedikit lebih rendah. Rata-rata keseluruhan menunjukkan nilai respons positif sebesar 72%.

Menurut (Widiantoro, Nugroho, dan Arief 2019), faktor seperti perhatian tulus, rasa kepedulian, dan kemampuan untuk memahami kebutuhan mahasiswa dapat membentuk koneksi emosional yang penting dalam konteks pendidikan. Tingginya persentase pada X4.1 dan X4.2 menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan perhatian tulus dan rasa kepedulian yang tinggi dari tenaga kependidikan, sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menekankan hubungan positif antara aspek-aspek tersebut dengan kepuasan mahasiswa. Namun, perlu diperhatikan bahwa ada perbedaan dalam tingkat persentase pada X4.3, X4.4, dan X4.5, yang mencerminkan variasi dalam tingkat kemampuan tenaga kependidikan dalam mengambil hati mahasiswa dan ketersediaan di luar jam kerja.

Temuan ini memberikan wawasan tentang bagaimana mahasiswa merespons tiap pernyataan pada aspek *Empathy*. Peningkatan diperlukan pada beberapa aspek tertentu, terutama dalam kemampuan mengambil hati mahasiswa (X4.3) dan ketersediaan di luar jam kerja (X4.5).

Pada indikator *Tanglibes* terdapat 3 butir pernyataan yang diberikan kepada responden, yaitu: 1) Tenaga Kependidikan berpenampilan rapi, menarik, dan sopan (X5.1), 2) Tenaga Kependidikan menggunakan teknologi terkini dalam bekerja/melayani (X5.2), dan 3) Tenaga Kependidikan menyediakan fasilitas tempat yang nyaman kepada mahasiswa selama memberikan pelayanan. (X5.3). Berdasarkan pernyataan tersebut diperoleh data seperti pada tabel 10.

Tabel 10. Penilaian mahasiswa pada aspek *Tanglibes*

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	74	34%
2	Baik	110	51%
3	Cukup Baik	30	14%
4	Kurang Baik	2	1%
	Total	216	100%

Tabel ini memberikan gambaran mengenai penilaian mahasiswa terhadap aspek *Tanglibes*, yang melibatkan penampilan, penggunaan teknologi, dan kenyamanan fasilitas tempat. Sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif, dengan 85% (Sangat Baik dan Baik), sementara hanya sejumlah kecil mahasiswa (1%) memberikan penilaian Kurang Baik.

Menurut (Maruru, Septiani, dan Soewignyo 2022) penampilan rapi dan menarik, penggunaan teknologi terkini, serta penyediaan fasilitas yang nyaman dapat memberikan dampak positif terhadap persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap aspek *Tanglibes*. Penilaian tinggi dapat mencerminkan adanya upaya tenaga kependidikan dalam memastikan penampilan, teknologi, dan fasilitas tempat yang memadai.

Penelitian tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki ekspektasi tertentu terkait dengan penampilan, penggunaan teknologi, dan kenyamanan fasilitas tempat. Hasil penilaian yang tinggi pada aspek *Tanglibes* dapat mencerminkan bahwa tenaga kependidikan telah memenuhi atau melebihi ekspektasi mahasiswa dalam hal ini.

Adapun Persentase Tiap Pernyataan Aspek *Tanglibes* dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Persentase Tiap Pernyataan Aspek *Tanglibes*

No.	Kode Pernyataan	Persentase	Rata-rata
1	X5.1	82%	
2	X5.2	81%	80%
3	X5.3	75%	

Tabel ini memberikan gambaran tentang tingkat persentase respons mahasiswa terhadap tiga pernyataan pada aspek *Tanglibes*. Pernyataan X5.1 dan X5.2 mendapatkan persentase yang tinggi, sementara X5.3 memiliki tingkat persentase yang sedikit lebih rendah. Rata-rata keseluruhan menunjukkan nilai respons positif sebesar 79%.

Menurut (Bahrani 2022, 14), penampilan rapi dan menarik, penggunaan teknologi terkini, serta penyediaan fasilitas yang nyaman dapat memberikan dampak positif terhadap persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan. Tingginya persentase pada X5.1 dan X5.2 menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan penampilan rapi, menarik, dan penggunaan teknologi terkini dari tenaga kependidikan. Penilaian Cukup Baik pada X5.3 menunjukkan adanya potensi untuk meningkatkan kenyamanan fasilitas tempat yang disediakan.

Temuan ini memberikan wawasan tentang bagaimana mahasiswa merespons tiap pernyataan pada aspek *Tanglibes*. Peningkatan diperlukan pada aspek kenyamanan fasilitas tempat (X5.3) untuk memastikan bahwa fasilitas yang disediakan memenuhi atau melebihi ekspektasi mahasiswa.

E. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan mahasiswa dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi tenaga kependidikan di perguruan tinggi. Analisis menunjukkan mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap keandalan, terutama dalam pelayanan sesuai harapan dan penanganan masalah mahasiswa. Responsivitas tenaga kependidikan dinilai tinggi, namun perbaikan waktu penyelesaian pelayanan perlu diperhatikan. Meskipun mahasiswa merasa aman dan percaya diri dalam aspek jaminan, ada peluang perbaikan dalam sopan santun. Empati tenaga kependidikan dinilai positif, terutama dalam memberikan perhatian tulus, rasa kepedulian, dan kemampuan mengambil hati mahasiswa. Aspek tangibles, seperti penampilan rapi, penggunaan teknologi, dan kenyamanan fasilitas, juga mendapat penilaian positif.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan institusi melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap waktu penyelesaian pelayanan dengan fokus pada efisiensi. Pelatihan perlu diberikan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan sopan santun tenaga kependidikan. Program

pengembangan keterampilan empati dapat diterapkan untuk memastikan hubungan yang lebih baik antara tenaga kependidikan dan mahasiswa. Langkah-langkah untuk meningkatkan kenyamanan fasilitas, termasuk pemanfaatan teknologi terkini, juga perlu dipertimbangkan. Rekomendasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap kualitas layanan administrasi tenaga kependidikan, memperkuat hubungan positif antara institusi pendidikan dan mahasiswa. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami secara mendalam persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi tenaga kependidikan di perguruan tinggi, menjadi dasar bagi institusi untuk meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan kepuasan mahasiswa serta menekankan pentingnya pemantauan dan evaluasi berkelanjutan terhadap layanan administrasi.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Abdu, Muhammad, Endang Endang, Shella Ponikasari, Muhammad Amin, dan Abdul Sahib. 2021. "Manajemen Layanan Perpustakaan IAIN Curup Dalam Memenuhi Kebutuhan Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid-19." *JPT: Jurnal Pendidikan Tematik* 2 (2): 190–200.
- 11 AL Thnayan, Saleh Abdullah, dan Khalid Sami Mohammed Husain. 2021. "Moderating Role of Gender in the Impact of E-Learning Quality on Students' Satisfaction and Performance during COVID-19 Pandemic." *International Journal of Education and Practice* 9 (4). <https://eric.ed.gov/?id=EJ1329066>.
- Bahrani. 2022. *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi: Komponen dan Metode*. Syiah Kuala University Press.
- 2 Budiyanti, Hety, Shine Pintor Siolemba Patiro, Muhammad Djajadi, dan Sri Astuty. 2020. "Does Service Quality in Education and Training Process Matters? Study of Government's Human Resource Agencies in Indonesia." *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science* 13 (1): 41–55. <https://doi.org/10.7160/eriesj.2020.130104>.
- Darmawan, Didit. 2019. "Kualitas Produk, Kesadaran Merek dan Harga serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Administrasi Bisnis* 8 (2): 75–88. <https://doi.org/10.14710/jab.v8i2.25267>.
- 23 ming, W. Edwards. 2018. *Out of the Crisis, Reissue*. MIT Press.
- Dewi, Hapsari Shinta Citra Puspita, dan Erta Erta. 2023. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Empiricism Journal* 4 (1): 261–70. <https://doi.org/10.36312/ej.v4i1.1322>.
- 3 Dinh, Hong-Van Thi, Quynh Anh Thi Nguyen, Mai-Huong Thi Phan, Kien The Pham, Tham Nguyen, dan Hung Thanh Nguyen. 2021. "Vietnamese Students' Satisfaction toward Higher Education Service: The Relationship between Education Service Quality and Educational Outcomes." *European Journal of Educational Research* 10 (3): 1397–1410.
- Dixon, Raymond A., dan Emilija Jovanovska. 2022. "Identifying Competencies for Leisure and Hospitality Curriculum in a Rural Region." *Journal of Curriculum and Teaching* 11 (2): 90–98.
- Eko Yudianto, Yunus, Hasanah Uswatul, dan Seda Faradhilla La. 2023. "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo" 17 (1): 66–75. <https://doi.org/10.52434/jp.v17i01.180>.
- Farsi, Zahra, Effat Afa¹³, Andrew J. Fournier, Yazdan Ahmadi, Seyedeh Azam Sajadi, dan Shahla Aliyari. 2022. "Investigating Nursing Students' Satisfaction with the Quality of Courses and Virtual Learning During the Covid-19 Pandemic In 2020-2021." *Turkish*

- Online Journal of Distance Education* 23 (3): 103–17. <https://doi.org/10.17718/tojde.1137240>.
- Frangky, Selamat. 2021. “Kepuasan Mahasiswa: Menyoal Paradigma Mahasiswa sebagai Pelanggan.” *KOMPAS.com*. 26 Maret 2021. <https://www.kompas.com/edu/read/2021/03/26/152447371/kepuasan-mahasiswa-menyoal-paradigma-mahasiswa-sebagai-pelanggan>.
- Handayani, Mediana, dan Elisa Pandanwangi. 2021. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa.” *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi* 7 (1): 9–15.
- Handoko, Muhamad Dini. 2020. “Manajemen Mutu Pendidikan Dalam Perspektif Kebijakan Pendidikan Nasional.” *Jurnal Dewantara* 9 (01): 35–52.
- Indrajit, Indrajit. 2020. “Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perguruan Tinggi: Studi Kasus Universitas Swasta Di Minahasa Utara.” *Klabat Journal Management* 1 (1): 55–65. <https://doi.org/10.60090/kjm.v1i1.449.55-65>.
- Kamal, Fahmi, Widi Winarso, dan Lia Mardiani. 2020. “Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafi’iyah Jakarta).” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen* 16 (1). <https://doi.org/10.31599/jiam.v16i1.111>.
- Kusyana, Dewa Nyoman Benni, dan Komang Ary Pratiwi. 2019. “Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur.” *Widya Manajemen* 1 (2): 21–39. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v1i2.354>.
- Lukita, Chandra, Sudadi Pranata, dan Kiran Agustin. 2020. “Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon.” *Jurnal Digit : Digital of Information Technology* 9 (2): 167–77. <https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>.
- Ma’rufah, Afni. 2023. “Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan.” *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* 4 (2): 813–22.
- Maruru, Jeiner, Septiani Septiani, dan Tonny Irianto Soewignyo. 2022. “The ANALYSIS OF KLABAT UNIVERSITY QUALITY OF SERVICE ON STUDENT SATISFACTION IN PAYING SPP BILLS: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, Populasi dan Sampel, Prosedur Pengumpulan Data, Analisis Koefisien Determinasi, Uji Parsial T.” *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis* 5 (2): 117–41. <https://doi.org/10.58303/jtimb.v5i2.3027>.
- Maulana, Rangga, Ilwan Syafrinal, Ridho Taufiq Subagio, Rinaldi Adam, dan Abdun Wijaya. 2022. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Menggunakan Metode Service Performance (Studi Kasus : Taman Air Gua Sunyaragi).” *Jurnal Digit : Digital of Information Technology* 12 (1): 44–53. <https://doi.org/10.51920/jd.v12i1.216>.
- Muhammad, Athoillah, dan Putri Rani Kurnia. 2023. *Sistem Informasi Manajemen*. CV Pena Persada.
- Murtafiah, Nurul Hidayati. 2022. “Analisis Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia yang Handal dan Profesional (Studi Kasus: IAI An Nur Lampung).” *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* 10 (02). <https://doi.org/10.30868/ei.v10i02.2358>.
- Nichols-Besel, Kristen, Xi Yu, dan Kirsten Jamsen. 2022. “International Students’ Perspectives on Online Interfaces, Identity, and Environment in a U.S. Writing Center.” *Journal of Comparative and International Higher Education* 14 (1): 113–31.
- Oktapiani, Marliza, Sutiono Sutiono, Ifham Choli, dan Jumira Warlizasusi. 2022. “Survei Kepuasan Mahasiswa Fakultas Agama Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Pendekatan Service Quality.” *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* 10 (02). <https://doi.org/10.30868/ei.v10i02.1495>.

- Pasaribu, Ida Mariani, Antonius Gultom, dan Nora Marienta Pasaribu. 2020. "School Facilities and Infrastructure Management System to Comply the National Standar for Education." Dalam , 447–53. Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201124.091>.
- 9 Prentice, Catherine, Xuequn Wang, dan Sandra Maria Correia Loureiro. 2019. "The influence of brand experience and service quality on customer engagement." *Journal of Retailing and Consumer Services* 50 (September): 50–59. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.04.020>.
- Putri, Nilda Tri, Budi Satria, Elita Amrina, dan Alfadhilani Alfadhilani. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Moderasi Budaya Organisasi Dan Reputasi." *Jurnal Rekayasa Sistem Industri* 10 (2): 121–30. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v10i2.4200.121-130>.
- 7 Ratnaningrum, Luh Putu Rara Ayu. 2023. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer Indonesia." *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management* 3 (1): 279–99. <https://doi.org/10.53363/buss.v3i1.124>.
- Rizos, Spiridon, Eleni Sfakianaki, dan Andreas Kakouris. 2022. "Quality of Administrative Services in Higher Education." *European Journal of Educational Management* 5 (2): 115–28.
- 4 Rohmah, Laila Nur, Luthfie Lufthansa, dan Habibullo Mustofa. 2020. "Survey Of Management Facilities And Infrastructure Of Physical Education In Special Needs School In Malang City." *Jp.Jok (Jurnal Pendidikan Jasmani, Olahraga Dan Kesehatan)* 3 (2): 141–55. <https://doi.org/10.33503/jp.jok.v3i2.625>.
- Rust, Roland T., dan Richard L. Oliver. 1993. *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. SAGE Publications.
- Santika, Felia, Sowiyah, Umigiarini Pangestu, dan Mutiara Nurahlaini. 2021. "School Facilities and Infrastructure Management in Improving Education Quality." *International Journal of Research and Innovation in Social Science* 5 (6): 280–85.
- Sanusi, Darmawan, Andi Agustang, dan Andi Muhammad Idkhan. 2021. "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimaggalatung Sengkang." *Journal Governance and Politics (JGP)* 1 (2): 95–110.
- Septiadi, Wahyu. 2019. "Tinjauan Total Quality Management (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam." *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4 (1): 34–51. <https://doi.org/10.31538/ndh.v4i1.105>.
- 18 Shabri, Irsyad, dan Rahma Yanti. 2020. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang." *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis* 2 (1): 51–56. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v2i1.88>.
- 22 Siswanto, Edy, dan Dian Hidayati. 2020. "Management Indicators of Good Infrastructure Facilities to Improve School Quality." *International Journal of Educational Management and Innovation* 1 (1): 69–81. <https://doi.org/10.12928/ijemi.v1i1.1516>.
- Sugiyono, Sugiyono. 2018. *Metode penelitian kuantitatif*. 1 ed. Bandung: Alfabeta. <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=22862>.
- Sujianto, Mujiono, Ida Bagus Suardika, dan Sri Indriani. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tentang Kepuasan Mahasiswa." *JURNAL FLYWHEEL* 14 (1): 29–33. <https://doi.org/10.36040/flywheel.v14i1.6523>.
- Sumardi, Rebin, dan Suryono Efendi. 2021. "Upaya Meningkatkan Kinerja dengan Pendekatan Aplikasi Balance Scorecard pada Perguruan Tinggi Swasta di Jakarta." *Populis : Jurnal Sosial dan Humaniora* 4 (2): 220–32. <https://doi.org/10.47313/pjsh.v4i2.681>.

- Suprihatin, Suprihatin, dan Sakiyem Sakiyem. 2023. "Model-Model Quality Manajemen Pendidikan." *An-Nidzam : Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Studi Islam* 10 (2): 138–60. <https://doi.org/10.33507/an-nidzam.v10i2.1790>.
- 16 Susetyo, Dwinanto Priyo, Eka Pranajaya, Teddy Setiawan, dan Asep Suryana. 2022. "Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa." *Formosa Journal of Applied Sciences* 1 (4): 473–92. <https://doi.org/10.85927/fjas.v1i4.1250>.
- Sylviani, Sri Mulyani. 2022. "Analisis Tata Kelola Penyelenggaraan Kelas Internasional Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Brawijaya." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 8 (2): 198–208. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2022.008.02.9>.
- Titin, Titin Dunggio. 2023. "Hubungan Antara Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Mahasiswa: Perspektif Dan Implikasinya." *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen* 4 (3): 92–100. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v4i3.128>.
- Triyani, Dian, Dyah ayu belawanti Sarbina, dan Lulus Prapti N.s.s. 2021. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sub Bagian Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang." *Solusi* 19 (2). <https://doi.org/10.26623/slsi.v19i2.3168>.
- Veronika, Dianita, Zaenab Achmar, Fahira Salahuddin, dan Andi Batary Citta. 2023. "Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi Berbasis Total Quality Management Pada Politeknik Maritim AMI Makassar." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3 (4): 6331–42. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i4.4182>.
- 14 Widiyanto, Didik, Sigit Nugroho, dan Yanwar Arief. 2019. "Hubungan Antara Dukungan Sosial Dari Dosen Dengan Motivasi Menyelesaikan Skripsi Pada Mahasiswa." *Journal An-Nafs: Kajian Penelitian Psikologi* 4 (1): 1–14. <https://doi.org/10.33367/psi.v4i1.649>.
- Widyakto, Adhi, Dian Triyani, dan Rr Lulus Prapti N.s.s. 2021. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sub Bagian Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa di FEB UNDIP Semarang." *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* 14 (2): 144–52. <https://doi.org/10.26623/jreb.v14i2.4230>.
- Wijana, I. Ketut, dan Ria Tri Harini Dwi Rusiawati. 2021. "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan." *Mimbar Ilmu* 26 (2): 268–73. <https://doi.org/10.23887/mi.v26i2.34538>.
- Yale, Annabel T. 2019. "The personal tutor–student relationship: student expectations and experiences of personal tutoring in higher education." *Journal of Further and Higher Education* 43 (4): 533–44. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2017.1377164>.
- 17 Yulitri, Rina, Ardimen, Emeliya Hardi, dan Gustina. 2020. "Profil Perilaku Altruistik Mahasiswa Dan Implikasinya Terhadap Program Pelatihan Kompetensi Kepribadian Calon Konselor." *JKI (Jurnal Konseling Indonesia)* 5 (2): 39–46. <https://doi.org/10.21067/jki.v5i2.4363>.
- Zamista, Adelia Alfama, Nur Budi Nugraha, dan Hanifatul Rahmi. 2021. "Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemampuan Pedagogik Dosen Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Belajar Mahasiswa." *Prosiding Penelitian Pendidikan Dan Pengabdian 2021* 1 (1): 1–9.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.

Analisis Kepuasan Mahasiswa sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Tenaga Kependidikan di Perguruan Tinggi

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.unai.edu Internet Source	1%
2	www.eriesjournal.com Internet Source	1%
3	ipek.stkippasundan.ac.id Internet Source	1%
4	ejurnal.budiutomomalang.ac.id Internet Source	1%
5	elibrary.bsi.ac.id Internet Source	1%
6	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	1%
7	bussman.gapenas-publisher.org Internet Source	1%
8	ejournal.staim-tulungagung.ac.id Internet Source	1%

gdtm.spbstu.ru

9	Internet Source	1 %
10	media.neliti.com Internet Source	1 %
11	archive.conscientiabeam.com Internet Source	1 %
12	ppjp.ulm.ac.id Internet Source	1 %
13	Submitted to Liberty University Student Paper	1 %
14	ejournal.iai-tribakti.ac.id Internet Source	1 %
15	j-innovative.org Internet Source	1 %
16	journal.formosapublisher.org Internet Source	1 %
17	ejournal.unikama.ac.id Internet Source	1 %
18	jurnal.unidha.ac.id Internet Source	1 %
19	pdfs.semanticscholar.org Internet Source	1 %
20	jurnal.staialhidayahbogor.ac.id Internet Source	1 %

21 gredos.usal.es 1 %
Internet Source

22 www.journal2.uad.ac.id 1 %
Internet Source

23 journal-center.litpam.com 1 %
Internet Source

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On