

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN AKADEMIK PENDIDIKAN TINGGI
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN MODEL
HIGHER EDUCATION PERFORMANCE (HEDPERF)
(STUDI PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BRAWIJAYA)**

Oleh:

Riva Aprilliana Fauzan

Dosen Pembimbing:

Bayu Ilham Pradana, SE., MM., CMA.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of higher education academic service quality from the Higher Education Performance (HEdPERF) model on student satisfaction. This type of research is explanatory research that explains the positions of the variable being studied as well as the relationship between one variable with another variable. There were 356 respondents from the students of the Undergraduate Management Study Program Faculty of Economics and Business Universitas Brawijaya batch 2016 to 2019 using the proportionate stratified random sampling technique through a five-point Likert scale questionnaire. Data analysis was performed using the classic assumption test and multiple linear regression analysis using IBM SPSS version 25 software. As a result, non-academic aspects, academic aspects, reputation, and access significantly positive effect on student satisfaction. Conversely, program issues do not affect student satisfaction.

Key Words: Service Quality, HEdPERF, Student Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik pendidikan tinggi dari model *Higher Education Performance* (HEdPERF) terhadap kepuasan mahasiswa. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori yang menjelaskan kedudukan variabel yang sedang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Terdapat 356 responden mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya dari angkatan 2016 hingga angkatan 2019 dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling* melalui kuesioner lima poin skala Likert. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan *software* IBM SPSS versi 25. Hasil penelitian ini adalah *non-academic aspects*, *academic aspects*, *reputation*, dan *access* berpengaruh positif signifikan terhadap *student satisfaction*. Sementara, *program issues* tidak mempunyai pengaruh terhadap *student satisfaction*.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, HedPERF, Kepuasan Mahasiswa

PENDAHULUAN

Seperti organisasi mana pun, penyedia layanan telah mencari cara alternatif dalam mengejar pertumbuhan dan kesuksesan. Dengan lingkungan bisnis global yang berubah dengan cepat, tekanan lebih lanjut telah diberikan pada penyedia layanan untuk mengadopsi praktik operasional yang berkelanjutan untuk mencapai keunggulan kompetitif (David, 2011). Dengan demikian, untuk mengatasi perubahan, penyedia layanan terus mengembangkan strategi untuk melindungi terhadap ancaman dan pada saat yang sama memanfaatkan peluang. Banyak penelitian telah memvalidasi bahwa praktik operasional layanan yang efektif akan mengarah pada kinerja yang unggul sehingga memungkinkan organisasi untuk bersaing secara efektif di pasar (Lee, Kwon,

Severance, 2007; Miyagawa dan Yoshida, 2010).

Pendidikan tinggi sebagai salah satu organisasi jasa juga dipaksa bertransformasi dengan cepat karena perkembangan regional, nasional, dan global yang dinamis dan modifikasi-modifikasi ini telah mendapatkan perhatian yang meningkat selama dua dekade terakhir (de Jager dan Gbadamosi, 2013). Dengan demikian, masing-masing perguruan tinggi bersaing untuk memberikan layanan maksimal yang didasarkan pada penilaian kualitas. Dalam konteks ini, yang dimaksud pelanggan adalah mahasiswa, maka setiap perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan memandang perlu untuk memikirkan mengenai kepuasan mahasiswa (*student satisfaction*). Mahasiswa akan puas, bahkan senang jika mereka diberikan layanan yang tepat,

pengalaman yang baik, dan hasil yang diinginkan (Johnston, Clark, Shulver, 2012:15).

Kepuasan mahasiswa adalah ukuran penting dari kualitas layanan di lembaga pendidikan tinggi (Sinha *et al.*, 2013; Tam, 2001). Selain itu, Santos *et al.* (2020) berpendapat bahwa kepuasan siswa adalah barometer kualitas layanan pendidikan terbaik yang telah mendapat perhatian paling besar dari lembaga pendidikan tinggi yang mencari keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, lembaga pendidikan tinggi wajib memaksimalkan kepuasan mahasiswa melalui penyediaan layanan yang berkualitas (Khalil dan Hassan, 2018). Untuk alasan tersebut, institusi harus mendapatkan umpan balik secara terus menerus dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dengan layanan yang ditawarkan oleh institusi.

Konsep untuk mengukur umpan balik dari mahasiswa adalah kualitas layanan. Kualitas layanan yang banyak digunakan oleh banyak peneliti dan praktisi industri adalah SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988). SERVQUAL adalah model yang lebih umum yang menyediakan sistem pengukuran untuk persepsi kualitas layanan. Menurut Abdullah (2005), umumnya model SERVQUAL masih kabur ketika diterapkan pada kualitas layanan di lembaga pendidikan tinggi karena masih

terdapat pertanyaan yang belum terselesaikan, terutama dalam hal instrumen pengukuran yang paling tepat untuk mengevaluasi setiap jenis layanan. Selain itu, indikator kinerja kualitas layanan SERVQUAL sebagaimana diadaptasi di sektor pendidikan tinggi cenderung mengukur kegiatan daripada mengukur kualitas pengalaman pendidikan mahasiswa (Icli dan Anil, 2014).

Abdullah (2006a; b; c) menjelaskan bahwa lembaga pendidikan tinggi dapat menggunakan HEdPERF untuk meningkatkan kinerja jasa. Brochado (2009) juga merekomendasikan bahwa skala HEdPERF adalah instrumen pengukuran terbaik untuk mengukur kualitas layanan industri pendidikan tinggi. Randheer (2015) menyatakan dimensi *non-academic aspects*, *academic aspects*, *reputation*, *access*, dan *program issue* merupakan dimensi kualitas layanan yang paling signifikan dalam industri pendidikan tinggi.

Pada sistem kualitas pendidikan tinggi di Indonesia, tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan standar pendidikan tinggi disebut dengan mutu pendidikan tinggi, sedangkan kegiatan sistematis untuk meningkatkannya disebut dengan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM-PT). Berdasarkan UU No. 12 pasal 51 ayat (2) tahun 2012 menyebutkan bahwa

SPM-PT Internal dikembangkan oleh perguruan tinggi, sedangkan SPM-PT Eksternal dilakukan melalui akreditasi.

SPM-PT Eksternal melalui BAN-PT secara berkala melakukan akreditasi kepada Universitas Brawijaya. Berdasarkan keputusan BAN-PT No. 328/SK/BAN-PT/Akred/PT/XII/2018 Universitas Brawijaya mendapatkan akreditasi A. Selain itu, Universitas Brawijaya memiliki SPM-PT Internal berjenjang guna mendukung jaminan mutu yang dimiliki oleh Universitas Brawijaya yang disebut dengan Pusat Jaminan Mutu, Gugus Jaminan Mutu, dan Unit Jaminan Mutu.

Penilaian kinerja perguruan tinggi yang dilakukan oleh BAN-PT maupun PJM Universitas Brawijaya masih dalam sudut pandang pemerintah dan penyedia jasa pendidikan (perguruan tinggi), padahal mahasiswa sebagai pelanggan yang merasakan layanan yang diberikan. Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *non-academic aspects*, *academic aspects*, *reputation*, *access*, dan *program issues* terhadap *student satisfaction*.

LANDASAN TEORI

Higher Education Performance (HEdPERF)

HEdPERF dapat digunakan oleh pendidikan tinggi untuk memahami persepsi mahasiswa dengan tujuan meningkatkan layanan yang diberikan

(Silva *et al.*, 2017). Didasarkan pada skala SERVPERF, skala HEdPERF juga menganggap bahwa kualitas layanan sama dengan kinerja; yaitu, Q (*Service Quality*) = P (*Performance*). Berdasarkan pada studi yang dilakukan oleh Abdullah (2005), kuesioner pada HEdPERF terdiri dari 41 item kinerja layanan, 13 diantaranya diadaptasi dari skala SERVPERF dan dikelompokkan ke dalam enam variabel. Validasi skala didukung oleh analisis hasil yang diperoleh melalui penerapan kuesioner HEdPERF dengan 409 sampel mahasiswa dari 6 perguruan tinggi di Malaysia. Skala diuji secara empiris untuk *unidimensionality*, reliabilitas, dan validitas dengan menggunakan analisis faktorial eksplorasi dan analisis faktorial konfirmatori (Abdullah, 2005). Pada studi berikutnya, skala HEdPERF dimodifikasi untuk lima variabel (Abdullah, 2006a). Lima variabel tersebut diantaranya (Yusuf, 2017):

1. *Non-academic aspects*. Terdiri dari item yang penting untuk memungkinkan mahasiswa memenuhi kewajiban belajar mereka yang berkaitan dengan tugas yang dilakukan oleh staf non-akademik.
2. *Academic aspects*. Terdiri dari item yang menggambarkan tanggung jawab dari staf akademisi.
3. *Reputation*. Terdiri dari item yang menunjukkan pentingnya lembaga

pendidikan tinggi dalam memproyeksikan citra profesional.

4. *Access*. Terdiri dari hal-hal yang berhubungan dengan masalah-masalah seperti kemudahan kontak, ketersediaan dan kenyamanan.
5. *Program Issues*. Menekankan pentingnya menawarkan program atau spesialisasi akademik yang luas dan bereputasi baik dengan struktur dan silabus yang fleksibel.

Kepuasan Mahasiswa

Literatur mengenai kepuasan pelanggan didasarkan pada berbagai definisi yang berhubungan dengan konsep seperti pengalaman atau kualitas layanan, harapan, nilai yang dirasakan, dan evaluasi konsekuen layanan (Ali dan Amin, 2014). Misalnya, kepuasan adalah keadaan yang dirasakan oleh seseorang yang telah mengalami kinerja atau hasil yang memenuhi harapannya (Arif dan Ilyas, 2013; Kotler dan Clarke, 1987). Hunt (1977); Lundstrom dan Hunt (1978) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca pembelian konsumen dari keseluruhan pengalaman layanan (proses dan hasil). Hal tersebut merupakan reaksi perasaan (emosi) afektif di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen selama pengalaman layanan telah dipenuhi atau bahkan dilampaui.

Dalam konteks pendidikan tinggi, mahasiswa merupakan pelanggan utama

(Sultan dan Wong, 2013). Konsep menganggap mahasiswa sebagai pelanggan penyedia layanan pendidikan tinggi bukanlah hal baru. Berbagai peneliti telah menyarankan bahwa mahasiswa merupakan pelanggan utama dan mitra di sektor pendidikan tinggi karena mereka secara sadar memilih dan membeli layanan (Kuh dan Hu, 2001). Selain itu, Elliott dan Healy (2001) berpendapat bahwa kepuasan mahasiswa adalah sikap jangka pendek, hasil dari pengalaman mereka dengan layanan pendidikan yang diterima. Menurut Sapri dan Finch (2009), kepuasan mahasiswa memainkan peran penting dalam menentukan akurasi dan keaslian layanan yang diberikan. Hal tersebut lebih lanjut didukung oleh Barnett (2010) yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan faktor penting karena satu-satunya indikator kinerja kualitas layanan untuk penyedia layanan pendidikan tinggi.

Hipotesis

1. H_1 : *Non-academic Aspects* berpengaruh signifikan terhadap *student satisfaction*.
2. H_2 : *Academic aspects* berpengaruh signifikan terhadap *student satisfaction*.
3. H_3 : *Reputation* berpengaruh signifikan terhadap *student satisfaction*.
4. H_4 : *Access* berpengaruh signifikan terhadap *student satisfaction*.
5. H_5 : *Program issues* berpengaruh signifikan terhadap *student satisfaction*.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* yang merupakan penelitian dengan menjelaskan kedudukan variabel yang sedang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2014).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya yang berjumlah 881 mahasiswa. Penentuan besar sampel menggunakan metode Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan 5%. Teknik *sampling* pada penelitian ini adalah *proportionate stratified random sampling* berdasarkan angkatan dan mendapatkan responden sebanyak 356 mahasiswa dari angkatan 2016 hingga 2019.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Data kuantitatif dapat diartikan sebagai data yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019:16). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner lima poin skala Likert kepada responden yang

merupakan mahasiswa aktif Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

Metode Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan atau ketepatan suatu alat ukur. Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Dalam mencari nilai korelasi, peneliti menggunakan rumus *Pearson Product Moment Coefficient r*, yaitu jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan *valid*. Sebaliknya, jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan tidak *valid*.

Uji Reliabilitas

Sugiyono (2019:176) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Sekaran dan Bougie (2017:115) menyatakan bahwa jika koefisien *Cronbach Alpha* kurang dari 0,60 dianggap buruk; reliabilitas dalam kisaran 0,70 dapat diterima; dan reliabilitas yang melebihi 0,80 adalah baik.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Ghozali (2018:161) menjelaskan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

Analisis uji statistik Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dengan cara melihat pada baris *Asymp. Sig (2-tailed)*. Hasil penelitian dikatakan berdistribusi normal atau memenuhi uji normalitas apabila nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* variabel residual berada diatas 0,05

Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk melihat ketepatan spesifikasi model yang digunakan. Selain itu, uji ini juga digunakan untuk melihat fungsi yang digunakan dan memperoleh informasi dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat, atau kubik (Ghozali, 2018:167). Metode yang digunakan pada uji linearitas pada penelitian ini adalah Metode Lagrange Multiplier. Estimasi dengan uji ini bertujuan untuk mendapatkan nilai *Chi-Square* hitung. . Jika hasil *Chi-Square* hitung lebih kecil dari *Chi-Square* tabel maka dapat disimpulkan memenuhi asumsi linearitas (Ghozali, 2018:170).

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2018:107). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen, jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Nilai

cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan dari residual satu pengamatan yang lain (Ghozali, 2018:137). Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Metode White dapat digunakan untuk menguji heteroskedastisitas. Jika hasil *Chi-Square* hitung lebih kecil dari *Chi-Square* tabel maka dapat disimpulkan tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Sugiyono (2017:275) menjelaskan analisis regresi linear berganda digunakan apabila peneliti meramalkan bagaimana naik turunnya keadaan variabel dependen (kriterium) bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dinaikturunkan nilainya (dimanipulasi).

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018:97).

Uji Hipotesis

Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel

independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018:179).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Regresi Berganda

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Berganda

Variabel	Standardized Coefficients Beta
<i>Non-Academic Aspects</i>	0.267
<i>Acaedmic Aspects</i>	0.226
<i>Reputation</i>	0.258
<i>Access</i>	0.243
<i>Program Issues</i>	0.054

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 1, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,267 X_1 + 0,226X_2 + 0,258X_3 + 0,243X_4 + 0,054X_5$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Koefisien regresi *non-academic aspects* (X_1) dari penghitungan linear berganda didapat nilai 0,267 yang mengartikan bahwa setiap terdapat kenaikan ataupun penurunan *non-academic aspects* (X_1) sebesar satu satuan, maka *student satisfaction* (Y) akan mengalami kenaikan ataupun penurunan sebesar 0,267 dengan asumsi nilai dari variabel lainnya tetap.
2. Koefisien regresi *academic aspects* (X_2) dari penghitungan linear berganda didapat nilai 0,226 yang mengartikan bahwa setiap terdapat kenaikan ataupun penurunan *academic aspects* (X_2) sebesar satu satuan, maka *student*

satisfaction (Y) akan mengalami kenaikan ataupun penurunan sebesar 0,226 dengan asumsi nilai dari variabel lainnya tetap.

3. Koefisien regresi *reputation* (X_3) dari penghitungan linear berganda didapat nilai 0,258 yang mengartikan bahwa setiap terdapat kenaikan ataupun penurunan *reputation* (X_3) sebesar satu satuan, maka *student satisfaction* (Y) akan mengalami kenaikan ataupun penurunan sebesar 0,258 dengan asumsi nilai dari variabel lainnya tetap.
4. Koefisien regresi *access* (X_4) dari penghitungan linear berganda didapat nilai 0,243 yang mengartikan bahwa setiap terdapat kenaikan ataupun penurunan *access* (X_4) sebesar satu satuan, maka *student satisfaction* (Y) akan mengalami kenaikan ataupun penurunan sebesar 0,243 dengan asumsi nilai dari variabel lainnya tetap.
5. Koefisien regresi *program issues* (X_5) dari penghitungan linear berganda didapat nilai 0,054 yang mengartikan bahwa setiap terdapat kenaikan ataupun penurunan *program issues* (X_5) sebesar satu satuan, maka *student satisfaction* (Y) akan mengalami kenaikan ataupun penurunan sebesar 0,054 dengan asumsi nilai dari variabel lainnya tetap.

Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil dari penghitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi

(Adjusted R^2) yang diperoleh yaitu sebesar 0,785. Hal ini menunjukkan bahwa *student satisfaction* dapat dijelaskan sebesar 78,5% oleh variabel independen yaitu *non-academic aspects*, *academic aspects*, *reputation*, *access*, dan *program issues*. Sedangkan, sisanya yaitu sebesar 21,5% *student satisfaction* dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak dijelaskan ataupun diteliti dalam penelitian ini.

Uji t

Tabel 2. Hasil Uji t

Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.
<i>Non-Academic Aspects</i>	7.128	1.967	0.000
<i>Academic Aspects</i>	6.304	1.967	0.000
<i>Reputation</i>	7.045	1.967	0.000
<i>Access</i>	5.754	1.967	0.000
<i>Program Issues</i>	1.713	1.967	0.000

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas, pengaruh yang terjadi diantara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

1. Hasil uji t yang ditampilkan pada Tabel 2 menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dan t hitung sebesar 7,128 pada variabel *non-academic aspects* (X_1). Dengan demikian, variabel *non-academic aspects* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel *student satisfaction* sehingga H_1 diterima.
2. Hasil uji t yang ditampilkan pada Tabel 2 menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dan t hitung sebesar 6,304 pada variabel *academic aspects* (X_2). Dengan demikian, variabel *academic aspects* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel *student satisfaction* sehingga H_2 diterima.
3. Hasil uji t yang ditampilkan pada Tabel 2 menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dan t hitung sebesar 7,045 pada variabel *reputation* (X_3). Dengan demikian, variabel *reputation* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel *student satisfaction* sehingga H_3 diterima.
4. Hasil uji t yang ditampilkan pada Tabel 2 menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dan t hitung sebesar 5,754 pada variabel *access* (X_4). Dengan demikian, variabel *access* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel *student satisfaction* sehingga H_4 diterima.
5. Hasil uji t yang ditampilkan pada Tabel 2 menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0,088 dan t hitung sebesar 1,173 pada variabel *program issues* (X_5). Dengan demikian, variabel *program issues* tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel *student satisfaction* sehingga H_5 ditolak.

Pembahasan

Pengaruh *Non-Academic Aspects* terhadap *Student Satisfaction*

Hasil pengujian pada variabel *non-academic aspects* menunjukkan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *student satisfaction*. Selain itu, variabel *non-academic aspects* merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi *student satisfaction* dari lembaga pendidikan tinggi. Layanan yang diberikan oleh staf administrasi membuatnya penting bagi mahasiswa dalam menentukan kepuasan mereka karena mahasiswa tidak saja berhubungan dengan dosen sebagai staf pengajar, tetapi juga berhubungan dengan staf administrasi yang berkaitan dengan keperluan mahasiswa dalam kegiatan studinya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ali *et al.* (2020) dan Ushantha dan Kumara (2016).

Pengaruh *Academic Aspects* terhadap *Student Satisfaction*

Hasil pengujian pada variabel *academic aspects* menunjukkan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *student satisfaction*. Mahasiswa selalu berhubungan dengan dosen sebagai staf pengajar sehingga kualitas dosen menjadi penentu bagi mahasiswa dalam menentukan kepuasan mereka. Hasil penelitian ini didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ali *et al.*

(2020) dan Kakakhel, Muhammad, Shah (2018).

Pengaruh *Reputation* terhadap *Student Satisfaction*

Hasil pengujian pada variabel *reputation* menunjukkan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *student satisfaction*. Reputasi yang dimiliki institusi yang dapat memberikan citra baik dapat langsung membentuk kepuasan mahasiswa. Reputasi juga terdiri dari fasilitas yang dimiliki institusi, karenanya penting bagi mahasiswa untuk mendapatkan fasilitas yang baik sehingga dapat membentuk kepuasan. Hasil penelitian ini didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ali *et al.* (2020) dan Ali *et al.* (2016).

Pengaruh *Access* terhadap *Student Satisfaction*

Hasil pengujian pada variabel *access* menunjukkan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *student satisfaction*. Kemudahan mahasiswa dalam merasakan layanan yang diberikan menjadi penting, dari memperoleh informasi yang diberikan institusi hingga perlakuan yang dirasakan oleh mahasiswa. Hasil penelitian ini didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ali *et al.* (2016) dan Ushantha dan Kumara (2016).

Pengaruh *Program Issues* terhadap *Student Satisfaction*

Hasil pengujian pada variabel *access* menunjukkan tidak memiliki pengaruh

terhadap *student satisfaction*. Meskipun layanan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam penawaran program dirasakan baik, namun belum cukup untuk memengaruhi kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ali *et al.* (2016) dan Kakakhel, Muhammad, Shah (2018).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. *Non-academic aspects* memiliki pengaruh terhadap *student satisfaction*. Dapat diartikan bahwa semakin baik layanan yang diberikan kepada mahasiswa dari aspek non-akademik, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.
2. *Academic aspects* memiliki pengaruh terhadap *student satisfaction*. Dapat diartikan bahwa semakin baik layanan yang diberikan kepada mahasiswa dari aspek akademik, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.
3. *Reputation* memiliki pengaruh terhadap *student satisfaction*. Dapat diartikan bahwa semakin baik layanan yang diberikan kepada mahasiswa dari reputasi, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.
4. *Access* memiliki pengaruh terhadap *student satisfaction*. Dapat diartikan bahwa semakin baik layanan yang diberikan kepada mahasiswa dari akses,

maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.

5. *Program issues* tidak memiliki pengaruh terhadap *student satisfaction*. Dapat diartikan bahwa layanan yang diberikan kepada mahasiswa dari isu program tidak terlalu berdampak pada tingkat kepuasan mahasiswa.

Saran

1. Proses layanan yang dilakukan staf administrasi masih belum menunjukkan hasil yang baik. Oleh karena itu, institusi dapat merumuskan *Standard Operating Procedure* (SOP) bagi staf non-akademik dalam melayani mahasiswa agar berjalan secara efektif dan efisien untuk menghindari keterlambatan dan memberikan layanan yang tepat kepada mahasiswa. Selain itu, kualitas sumber daya manusia dapat diimprovisasi melalui pelatihan mengenai sikap dalam melayani sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.
2. Institusi dapat melakukan proses layanan secara komprehensif menggunakan teknologi informasi yang terintegrasi. Sertifikasi keahlian sesuai dengan bidang konsentrasi masing-masing dapat diinformasikan melalui *website* baik yang ditawarkan oleh institusi maupun kerjasama dengan pihak ketiga. Selain itu, modul Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dapat diunduh oleh mahasiswa sebagai bahan

pembelajaran mata kuliah selama semester berlangsung. Layanan konseling dan lowongan magang ataupun pekerjaan juga dapat diinformasikan melalui teknologi informasi yang terintegrasi.

3. Bagi penelitian selanjutnya, mengingat variabel independen merupakan hal yang penting dalam memengaruhi *student satisfaction*, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini sehingga memberikan tingkat keakuratan yang lebih baik. Selain itu, instrumen pernyataan pada setiap variabel dapat dikembangkan, utamanya pada *program issues* yang hanya memiliki dua instrumen pernyataan sedangkan variabel yang lain memiliki lebih dari dua instrumen pernyataan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F., 2005. HEdPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. *Quality Assurance in Education*.
- Abdullah, F., 2006a. Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence and Planning*.
- Abdullah, F., 2006b. Measuring service quality in higher education: Three instruments compared. *International Journal of Research and Method in Education*.
- Abdullah, F., 2006c. The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*.
- Ali, F. and Amin, M., 2014. The influence of physical environment on emotions, customer satisfaction and behavioural intentions in Chinese resort hotel industry. *Journal for Global Business Advancement*.
- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P.K. and Ragavan, N.A., 2016. Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? *Quality assurance in education*.
- Ali, S.R.O., Shariff, N.A.M., Said, N.S.M. and Mat, K.A., 2020. The Effects of Service Quality Dimensions on Students' Satisfaction: Hedperf Model Adoption. *Jurnal Intelek*, 15(1), pp.69–76.
- Arif, S. and Ilyas, M., 2013. Quality of work-life model for teachers of private universities in Pakistan. *Quality Assurance in Education*.
- Barnett, R., 2010. The marketised university: defending the indefensible. In: *The marketisation of higher education and the student as consumer*. Routledge.pp.53–65.
- Brochado, A., 2009. Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*.
- Chanaka Ushantha, R.A. and Samantha Kumara, P.A.P., 2016. A Quest for Service Quality in Higher Education: Empirical Evidence from Sri Lanka. *Services Marketing Quarterly*.
- David, F.R., 2011. Strategic Management: Concept and Cases 13th Global

- Edition. *United State: Pearson Education.*
- Elliott, K.M. and Healy, M.A., 2001. Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education.*
- Ghozali, I., 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25.* (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hunt, H.K., 1977. "CS/D: Overview and Future Research Directions". In: *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction.*
- Icli, G.E. and Anil, N.K., 2014. The HEDQUAL scale: A new measurement scale of service quality for MBA programs in higher education. *South African Journal of Business Management.*
- de Jager, J. and Gbadamosi, G., 2013. Predicting students' satisfaction through service quality in higher education. *International Journal of Management Education.*
- Johnston, R., Clark, G. and Shulver, M., 2012. *Service Operations Management.* 4th Edition. Pearson Education.
- Kakakhel, S.J., Muhammad, N. and Shah, F.A., 2018. Effect of Service Quality on Customers Satisfaction: An Application of HEDPERF Model. *Review of Economics and Development Studies.*
- Khalil, A. and Hassan, A., 2018. Empirical Investigation of Service Quality and Students' Satisfaction in Higher Education. *JOURNAL OF CONTEMPORARY TEACHER EDUCATION*, p.9.
- Kotler, P. and Clarke, R., 1987. *Marketing For Health Care Organizations.*
- Kuh, G.D. and Hu, S., 2001. *The effects of student-faculty interaction in the 1990s. Review of Higher Education.*
- Lee, C.W., Kwon, I.G. and Severance, D., 2007. Relationship between supply chain performance and degree of linkage among supplier, internal integration, and customer. *Supply chain management: an International journal.*
- Lundstrom, W.J. and Hunt, H.K., 1978. Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction. *Journal of Marketing Research.*
- Miyagawa, M. and Yoshida, K., 2010. TQM practices of Japanese-owned manufacturers in the USA and China. *International Journal of Quality & Reliability Management.*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., 1988. SERVQUAL: A multi-item scale for measuring customer perception of service quality. *Journal of Retailing.*
- Randheer, K., 2015. Service Quality Performance Scale in Higher Education: Culture as a New Dimension. *International Business Research.*
- Santos, G., Marques, C.S., Justino, E. and Mendes, L., 2020. Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Cleaner Production*, 256, p.120597.
- Sapri, M. and Finch, E., 2009. Factors That Influence Student's Level of Satisfaction With Regards To Higher Educational Facilities Services.

Malaysian Journal of Real Estate.

Silva, D.S., de Moraes, G.H.S.M., Makiya, I.K. and Cesar, F.I.G., 2017. Measurement of perceived service quality in higher education institutions. *Quality Assurance in Education.*

Sinha, M., Arif, S., Ilyas, M. and Hameed, A., 2013. Student satisfaction and impact of leadership in private universities. *The TQM Journal.*

Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, P.D., 2017. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif,*

Kualitatif, Kombinasi, dan R&D.

Sultan, P. and Wong, H.Y., 2013. Antecedents and consequences of service quality in a higher education context: A qualitative research approach. *Quality Assurance in Education.*

Tam, M., 2001. Measuring quality and performance in higher education. *Quality in Higher Education.*

Yusuf, 2017. INFLUENCE OF HEDPERF AND STUDENT SATISFACTION AGAINST PERCEIVED SERVICE VALUE AND IMPLICATIONS IN INSTITUTIONAL IMAGE. *Integrated Journal of Business and Economics.*