

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan adalah upaya sadar dan terencana untuk mengubah perilaku manusia melalui pengembangan intelektual, ilmu pengetahuan, dan teknologi, menjadikan manusia sebagai makhluk berakal, berbudaya, beriman, dan bertakwa. Manusia dilahirkan dalam keadaan fitrah, dan lingkungan keluarga berperan penting dalam membentuk kepribadian anak. Berdasarkan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan, membentuk watak, dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Tujuannya adalah membentuk manusia yang beriman, bertakwa, cerdas, mandiri, serta bertanggung jawab sebagai warga negara. Pendidikan juga berperan dalam meningkatkan kualitas hidup manusia melalui pelayanan administrasi yang berfokus pada kepuasan peserta didik. (Artawan, 2023).

Pelayanan yang berkualitas merupakan aspek yang sangat penting dalam memastikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Sebuah pelayanan yang baik tidak hanya akan membentuk persepsi positif di kalangan mahasiswa, tetapi juga dapat mendorong apresiasi serta rekomendasi yang berdampak pada reputasi perguruan tinggi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan perguruan tinggi di tingkat nasional maupun internasional. Kinerja perguruan tinggi yang optimal, yang tercermin dalam pengelolaan akademik, fasilitas fisik, dukungan pengajaran, dan ketersediaan sumber daya, sangat memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dan orang tua, yang pada gilirannya berdampak pada citra dan prestasi perguruan tinggi tersebut (Heriyanto, 2017).

Kualitas pelayanan yang optimal merupakan elemen penting dalam menjamin tingkat kepuasan pengguna jasa pendidikan (Mustain, 2017). Dalam konteks layanan jasa, kualitas pelayanan menitikberatkan pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta kesesuaian antara layanan yang

diberikan dengan harapan mereka. Tjiptono (2007) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan akademik dapat diukur melalui perbandingan antara persepsi peserta didik terhadap layanan yang mereka terima dan layanan yang mereka harapkan. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan peserta didik, maka kualitas pelayanan tersebut dapat dikategorikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika layanan tidak sesuai dengan harapan, maka kualitasnya dianggap kurang memuaskan. Oleh karena itu, pengelolaan layanan akademik secara maksimal sangat diperlukan untuk menciptakan layanan yang efektif dan memuaskan. Hal ini sejalan dengan temuan Sumarsono (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa. Layanan akademik yang bermutu tidak hanya mendorong kepuasan mahasiswa, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan prestasi mereka, yang pada akhirnya membentuk citra positif bagi lembaga pendidikan.

Dalam rangka menciptakan kepuasan peserta didik, lembaga pendidikan perlu menyelenggarakan layanan akademik yang berkualitas. Kualitas layanan merujuk pada kesesuaian jasa dengan kebutuhan pengguna serta kemampuannya dalam memberikan manfaat. Hal ini mencerminkan nilai suatu layanan yang berdampak langsung pada kepuasan mahasiswa. Menurut Parasuraman et al. dalam Tjiptono dan Chandra (2012), terdapat lima dimensi utama yang menentukan kualitas layanan, yaitu keandalan, *Tangible*, *reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Penerapan kelima aspek ini sangat penting dalam menunjang efektivitas layanan akademik. Jika dikelola secara optimal, kualitas layanan tersebut tidak hanya berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa, tetapi juga mendukung pencapaian tujuan institusi pendidikan secara menyeluruh.

Berdasarkan latar belakang diatas, Layanan akademik merupakan salah satu aspek krusial dalam menunjang keberhasilan proses pendidikan di perguruan tinggi. Pelayanan yang optimal tidak hanya mendukung kelancaran aktivitas akademik, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan. Namun, berdasarkan studi pendahuluan

yang dilakukan melalui wawancara terhadap sejumlah mahasiswa jurusan Manajemen Pendidikan Islam, diketahui bahwa sekitar 30% responden menyampaikan keluhan terkait pelayanan akademik yang belum optimal. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, masih ditemukan sejumlah kendala dalam layanan akademik yang dialami oleh mahasiswa. Mereka mengeluhkan keterlambatan penyampaian informasi akademik serta respons petugas administrasi yang kurang cepat. Selain itu, mahasiswa juga menghadapi masalah terkait informasi kegiatan perkuliahan, seperti pengumuman penting yang tidak tersampaikan dengan baik, sikap staf yang kurang ramah, serta ketidakhadiran staf di ruang kerja yang mengharuskan mahasiswa membuat janji terlebih dahulu untuk dapat bertemu. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek dalam layanan akademik yang perlu diperbaiki dan dievaluasi. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya pengelolaan layanan akademik secara profesional dan terstruktur agar mampu memenuhi harapan serta kebutuhan mahasiswa.

Oleh karena itu, penelitian ini dilaksanakan untuk mengkaji sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, oleh karena itu peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan akademik di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
2. Bagaimana kepuasan layanan akademik mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
3. Bagaimana pengaruh layanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang dibahas maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan akademik di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
2. Untuk menjelaskan kepuasan layanan akademik mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
3. Untuk menganalisis pengaruh layanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah disampaikan di atas, oleh karena itu penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian yang dilakukan ini bisa bermanfaat dalam rangka menambah dan memperkaya wawasan pengetahuan tentang Pengaruh Layanan Akademik Terhadap tingkat Kepuasan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian yang dilakukan adalah untuk kebergunaan untuk beberapa pihak yang bersangkutan antara lain:

a. Bagi UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Hasil penelitian ini berguna sebagai bahan referensi, acuan, dan bahan literasi Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung dalam penelitian yang dilakukan.

b. Bagi Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Hasil penelitian ini berguna bagi mahasiswa bahan acuan mahasiswa tentang layanan akademik perguruan tinggi sebagai bahan Evaluasi untuk kampus yang lebih baik lagi dalam meningkatkan Pelayanan yang dilakukan

c. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini digunakan untuk sebagai alat berfikir dalam analisis dalam mempertajam penulis dalam pembuatan karya tulis ilmiah untuk kedepannya serta penelitian ini digunakan sebagai bahan Pembelajaran untuk tesis untuk melanjutkan studi.

E. Kerangka Berfikir

Menurut (Tjiptono, 2007). kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dalam pemenuhan jasa, sebagai pemberi jasa juga harus memperhatikan setiap keinginan dari konsumen tersebut, hal ini dikarenakan konsumen menjadi faktor yang penting dalam penilaian kriteria jasa tersebut baik dari segi kualitas layana yang ditawarkan, jasa, maupun kemampuan perusahaan dalam memenuhi jasa tersebut.

Menurut Kotler (1994), kualitas harus berawal dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan persepsi mereka. Artinya, penilaian terhadap kualitas yang baik bukan ditentukan oleh penyedia layanan, melainkan oleh sudut pandang pelanggan. Tjiptono (2004) menyatakan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan evaluasi menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa. Sementara itu, Parasuraman et al. (dalam Nasution, 2004) menjelaskan bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi harapan pelanggan. Dengan demikian, terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang diterima (*perceived service*) (Parasuraman et al., dalam Tjiptono, 2004).

Berdasarkan pada dua faktor utama yang disebutkan diatas dapat dibuat kesimpulan bahwa apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dan apabila layanan yang diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas layanan

dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Dalam menilai kepuasan yang diberikan Jurusan, mahasiswa melihat kualitas dari layanan akademik tersebut sehingga pada akhirnya ia akan merasa puas atau tidak puas atas pelayanan dari akademik tersebut. Model *ServQual* dibangun berdasarkan asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja atribut jasa dengan standar ideal atau sempurna untuk masing-masing atribut dari kualitas layanan. Dalam kegiatan pelaksanaannya, model *servqual* menganalisis adanya gap antara jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. (Tjiptono, Pemasaran Jasa, 2014) Ada beberapa pakar pemasaran, seperti ketiga pakar tersebut oleh Parasuraman, dkk menyempurnakan dimensi-dimensi tersebut. merangkum Dengan demikian terdapat lima dimensi utama yang dikenal dengan *ServQual* yang terdiri dari :

1. Bukti langsung (*Tangibles*), yakni berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan serta akurat.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yakni suatu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Emphaty*), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Tjiptono, istilah *satisfaction* atau kepuasan berasal dari bahasa Latin, yaitu kata “satis” yang berarti memadai atau cukup baik, dan “facio” yang berarti melakukan atau menciptakan. Dengan demikian, secara etimologis, kepuasan dapat dimaknai sebagai suatu tindakan untuk menghasilkan sesuatu yang dianggap cukup atau memadai bagi pihak yang menerimanya.

Kepuasan (*Satisfaction*) dapat diartikan bahwa upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Kepuasan atau ketidakpuasan seorang konsumen tentunya akan berbeda. Hal ini disebabkan karena konsumen memiliki persepsi dengan harapan yang berbeda pula.

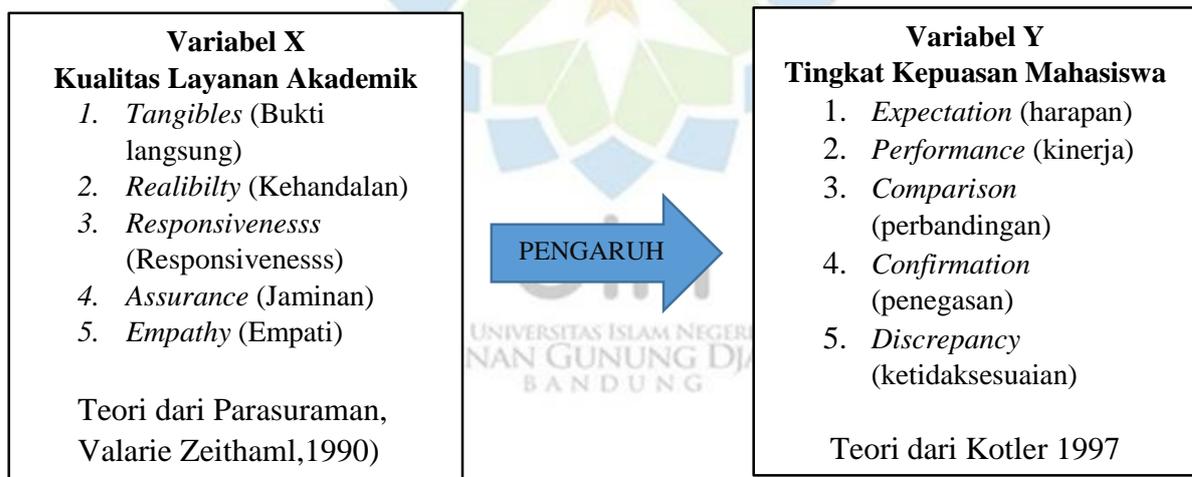
Menurut Locke (dalam AS Munandar, 2001), perasaan- perasaan yang dengan berhubungan kepuasan ketidakpuasan mencerminkan atau cenderung pengalaman pengalaman pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan harapan untuk masa yang akan datang. Philip Kotler (1997) mengatakan kepuasan perasaan senang adalah atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari 3 tingkat kepuasan yang umum. Kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan kecewa. Kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau gembira (Kotler & Susanto, 2000).

Menurut Sugito, kepuasan mahasiswa merupakan kondisi di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa dapat terpenuhi. Sementara itu, Sarajono mendefinisikan kepuasan mahasiswa sebagai hasil perbandingan antara harapan mahasiswa terhadap Pelayanan termasuk kompetensi dosen, pelayanan staf, ketersediaan sarana prasarana, serta kualitas kepemimpinan dengan pengalaman nyata yang dirasakan setelah menerima pelayanan tersebut. Secara umum, kepuasan mahasiswa mencerminkan sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mahasiswa selama proses pembelajaran berlangsung. Adapun indikator kepuasan mahasiswa menurut Kotler meliputi beberapa aspek, antara lain:

1. *Expectation* (Harapan) adalah sesuatu yang mempengaruhi kepuasan konsumen dimulai dari tahap sebelum membeli produk, yaitu: ketika

konsumen mengembangkan harapan tentang apa yang akan diterima dari produk setelah membeli.

2. *Performance* (Kinerja) merupakan selama melakukan konsumsi, konsumen merasakan manfaat dan kinerja dari produk atau jasa secara actual dilihat dari keperluan konsumen.
3. *Comparison* (Kesesuaian) yaitu setelah mengkonsumsi produk, terjadi adanya harapan sebelum pembelian dan persepsi kinerja dibandingkan oleh konsumen
4. *Confirmation/disconfirmation* (Penegasan) yaitu penegasan dari keinginan konsumen, apakah keinginan sebelum membeli dengan persepsi pembelian sama atau tidak
5. *Discrepancy* (Ketidaksesuaian) adalah jika tingkat kinerja tidak sama.



Gambar 1 kerangka berfikir

F. Hipotesis

Berdasarkan teori ilmiah dan kerangka berfikir yang telah dikemukakan, maka peneliti merumuskan hipotesis yang merupakan jawaban sementara dari peneliti merumuskan hipotesis yang merupakan jawaban sementara dari peneliti sebagai berikut:

H₀ : Tidak ada pengaruh dalam Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan

H1 : Ada pengaruh dalam Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Di bagian ini, penulis menyajikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu ini dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang akan dilakukan. Berikut adalah daftar penelitian terdahulu yang relevan:

1. Skripsi Riska Djafar (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado” menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik di fakultas tersebut termasuk kategori baik dengan skor 62,98, yang diukur melalui lima aspek yaitu tangible, responsiveness, reliability, empathy, dan assurance. Sementara itu, tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori memuaskan dengan skor 63,76, berdasarkan aspek prosedur pelayanan, keadilan, dan kenyamanan lingkungan. Hasil analisis juga mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan kontribusi sebesar 56,7%, sedangkan sisanya sebesar 43,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Nilai thitung sebesar 9,226 yang lebih tinggi dari ttabel 0,2368 pada tingkat signifikansi 5% menunjukkan adanya pengaruh yang kuat antara kedua variabel tersebut.
2. Skripsi Maria Ulfa (2021) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh” . hasil menunjukkan bahwa Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah Universitas Islam Negeri Banda Aceh umumnya merasa puas dengan layanan akademik, terutama pada dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pada dimensi tangible, sebanyak 61% mahasiswa lebih menyukai interaksi langsung dengan petugas akademik, dan 70% merasa sangat puas jika layanan diberikan secara digital berbasis komputer. Berdasarkan analisis, layanan akademik berkontribusi sebesar 46%

terhadap kepuasan mahasiswa angkatan 2016-2020, menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa.

3. Skripsi Riski Nirwansyah (2023) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik di fakultas tersebut mencapai nilai 75,25%, sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi sebesar 75,34%, keduanya tergolong dalam kategori baik. Analisis data mengindikasikan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa dengan kontribusi sebesar 43,3%, sementara 56,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian. Nilai thitung sebesar 8,561 yang melebihi ttabel 2,365 memperkuat kesimpulan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di program studi tersebut.
4. Skripsi Jusni (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unismuh Makasar” hasil menunjukkan bahwa hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan (Sig.) sebesar 0,000, yang lebih besar dari nilai α sebesar 0,05, serta nilai Fhitung sebesar 12,854, yang melebihi Ftabel (2,70). Dengan nilai R sebesar 0,539, diketahui bahwa kontribusi daya tanggap, bukti fisik, dan kehandalan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis mencapai 53,9%, sementara 46,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor di luar model penelitian ini.
5. Skripsi Celin Vidianica Manting (2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Bosowa”. Hasil menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan akademik di Universitas Bosowa memiliki pengaruh positif terhadap berbagai aspek kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan akademik berkontribusi sebesar 60,6% terhadap kepuasan mahasiswa secara umum, menunjukkan bahwa

semakin baik layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa. Selain itu, kualitas pelayanan akademik berpengaruh sebesar 50,4% terhadap kualitas prosedur layanan, 41,9% terhadap keadilan dalam pelayanan, 46,1% terhadap kenyamanan lingkungan kampus, dan 40,7% terhadap keamanan pelayanan. Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan akademik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa di Universitas Bosowa dalam berbagai aspek pelayanan kampus.

6. Jurnal Sahal Mubarak, Rocky Putra Moho dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik sebagai Faktor Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Jakarta” Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa variabel kualitas pelayanan akademi di FIA, Universitas Jakarta mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang berkuliah pada fakultas tersebut. Pengaruh yang terjadi bersifat positif yang berarti bahwa kualitas pelayanan akademik yang diterapkan dapat meningkatkan kepuasan dari mahasiswa yang dijadikan sebagai responden. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan untuk menyempurnakan sistem pelayanan yang telah ada, seperti membuat sistem yang terintegrasi dimulai dari segala jenis kepentingan pendaftaran, pengolahan data mahasiswa hingga sistem akademik lainnya. Hal ini dilakukan untuk menjaga kestabilan kepuasan mahasiswa dan memungkinkan peningkatan kepuasan tersebut.
7. Jurnal Muhammad Ridhwan, Norizan Abdul Ghani, Mirna Ria Andini dengan judul “Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Teungku Dirundeng Meulaboh” berdasarkan hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh menemukan bahwa tingkat kepatuhan akademisi terhadap peraturan yang ditetapkan oleh STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh belum optimal. Ada dosen yang memberikan pelayanan yang layak dengan tidak mengikuti kelas sampai tujuh kali. Hampir semua aspek kualitas layanan yang meliputi empati, reliabilitas, dan daya tanggap tidak optimal.

8. Jurnal oleh Nyoman Rinala, Made Yudana, dan Nyoman Natajaya dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa di Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali” menemukan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sementara kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh signifikan namun lemah terhadap loyalitas mahasiswa di institusi tersebut. Selanjutnya, kualitas pelayanan akademik tidak berpengaruh langsung signifikan terhadap loyalitas, tetapi berpengaruh tidak langsung melalui kepuasan mahasiswa secara signifikan. Dari segi faktor kualitas, Tangible, Reliability, Responsiveness, dan Empathy memberikan kontribusi yang kuat, sedangkan Assurance hanya memberikan pengaruh yang lemah. Meskipun teori dan penelitian sebelumnya menyebutkan Assurance sebagai faktor penting dalam kualitas pelayanan pendidikan, penelitian ini menunjukkan bahwa faktor tersebut kurang berperan signifikan dalam kualitas pelayanan akademik di STP Nusa Dua Bali.
9. Jurnal Wafiq Fadhilah Anwar, Adam Malik, Nadia Ayuna, Anggun Kurnia Dewi dengan judul “Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa” berdasarkan hasil Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel X, yaitu kualitas layanan akademik di Pascasarjana UIN Bandung, memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (y1) dan variable X berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas mahasiswa (y2). Artinya, semakin tinggi kualitas layanan akademik, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan loyalitas mahasiswa di Pascasarjana UIN Bandung.
10. Jurnal Eka Ridha Nofrida, Khotim Hanifudin Najib dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa” berdasarkan hasil layanan akademik yang terdiri dari lima dimensi yaitu Reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibel berhubungan erat dengan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini memiliki beberapa implikasi dari perspektif teoritis. Pertama, hasil penelitian ini

berkontribusi pada penelitian empiris yang lebih lanjut tentang pentingnya pemahaman terhadap layanan akademik. Implementasi Teori *SERVQUAL* dalam layanan akademik memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan implikasi yang berharga bagi penyedia layanan akademik, khususnya institusi pendidikan tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan akademik mempengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi institusi pendidikan tinggi untuk fokus pada peningkatan strategi kualitas layanan mereka. Penelitian ini memiliki keterbatasan dimana responden penelitian hanya mahasiswa prodi PGSD, sehingga tidak mungkin untuk digeneralisasikan untuk seluruh lembaga pendidikan tinggi. Selain itu, fokus penelitian hanya pada dimensi layanan akademik tanpa mengeksplor lebih dalam terkait dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi layanan akademik. Penelitian selanjutnya dapat melakukan keterbaasan tersebut dimana eksplorasi terkait faktor-faktor yang memengaruhi layanan akademik harus diperdalam, terutama penelitian yang dilakukan dengan wawancara mendalam kepada mahasiswa.

Tabel 1.1 Orisinilitas Penelitian

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Riska Djafar (2021) Dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Manado”	1) Kualitas layanan akademik sebagai variabel bebas	1) Lokasi penelitian 2) Teknis analisis data

2.	Maria Ulfa (2021) Dengan Judul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh”	1) Kualitas Pelayanan akademik sebagai variabel bebas	1) Indikator penelitian 2) Lokasi penelitian
3.	Riski Nirwansyah (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau”	1) Kualitas Pelayanan akademik sebagai variabel bebas	1) Lokasi penelitian 2) Teknik Pengumpulan data 3) Teknik analisis data penelitian
4.	Jusni (2017) Dengan Judul “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Eknomi Dan Bisnis Unismuh Makassar”	1) Kualitas Pelayanan akademik sebagai variabel bebas	1) Indikator penelitian 2) Lokasi penelitian 3) Teknik Pengumpulan data
5.	Celin Vidianica Manting (2023) Dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik	1) Kualitas Pelayanan akademik sebagai	1) Lokasi penelitian 2) Teknik analisis data

	Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Bosowa”	variabel bebas	
6.	Sahal Mubarak1, Rocky Putra Moho dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik sebagai Faktor Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Jakarta”	1) Kualitas Pelayanan akademik sebagai variabel bebas	1) Lokasi penelitian 2) Teknis analisis data
7.	Muhammad Ridhwan, Norizan Abdul Ghani, Mirna Ria Andini dengan judul “Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Teungku Dirundeng Meulaboh”	1) Kualitas Pelayanan akademik sebagai variabel bebas	1) Metode penelitian 2) Lokasi penelitian
8.	Nyoman Rinala, Made Yudana, Nyoman Natajaya dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali”	1) Indikator Penelitian 2) Tujuan Penelitian	1) Populasi 2) Lokasi 3) Variabel Terikat 4) Analisis data

9.	Wafiq Fadhilah Anwar, Adam Malik, Nadia Ayuna, Anggun Kurnia Dewi dengan judul “Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa”	1) Kualitas Pelayanan akademik sebagai variabel bebas	1) Metode penelitian 2) Lokasi penelitian
10.	Eka Ridha Nofrida, Khotim Hanifudin Najib dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa”	1) Metode Penelitian 2) Kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat	1) Objek penelitian 2) Lokasi penelitian 3) Analisis data