

## **Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa**

**Fitrianingsi Mokodompit<sup>\*1</sup>, Buhari Luneto<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Magister Prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana IAIN Sultan Amai Gorontalo,

<sup>2</sup>Prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana IAIN Sultan Amai Gorontalo

e-mail: <sup>1</sup>fitrianingsi.mokodompit94@gmail.com, <sup>2</sup>buhariluneto@iaingorontalo.ac.id

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan pendekatan eksplanatori. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sampel penelitian berjumlah 96 responden dengan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dan kualitas pelayanan akademik prodi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo berada pada kategori baik, persepsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Demikian halnya kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Persepsi dan kualitas pelayanan akademik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil temuan ini menyarankan bahwa Prodi hendaknya terus meningkatkan persepsi yang baik dari mahasiswa dan melakukan perbaikan kualitas pelayanan akademik terutama dimensi kepastian pelayanan, empati pada mahasiswa dan bukti fisik pelayanan. Fakultas memfasilitasi Prodi dalam meningkatkan persepsi yang positif dan mengembangkan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada mahasiswa dan pihak lain yang membutuhkannya. Hal ini dimaksudkan karena dalam bidang tugas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dapat memberi kepuasan kepada pengguna layanan terutama para mahasiswa. Peningkatan persepsi dan kualitas pelayanan Prodi di Fakultas dapat dijadikan sebagai variabel yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa di masa kini dan masa yang akan datang.

**Kata kunci:** Mahasiswa, kepuasan, kualitas, pelayanan akademik, persepsi

### **Pendahuluan**

Kualitas pelayanan akademik adalah hal yang sangat penting bagi perguruan tinggi. Pelayanan akademik dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan kebutuhan pelangganya.<sup>1</sup> Tuntutan perguruan tinggi dalam memperbaiki layanan sangatlah penting. Kualitas layanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menghadapi mahasiswa yang membutuhkan perhatian dan layanan yang tinggi. Mahasiswa merupakan aset yang sangat berharga bagi sebuah perguruan tinggi, karena itu

---

<sup>1</sup>Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*. Terj. Ahmad, (Yogyakarta: Ircisod, 2016), h. 87.

mempertahankan mahasiswa dan memberikan kepuasan pada mahasiswa serta menjalin hubungan yang lebih baik sudah menjadi sebuah keharusan.<sup>2</sup>

Setiap mahasiswa menghendaki adanya layanan yang sesuai dengan kebutuhannya dan mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang diberikan, sehingga jaminan kualitas layanan yang diberikan dapat diukur dari kepuasannya. Mahasiswa akan merasa puas apabila harapan mereka dipenuhi dan senang apabila harapan mereka dilebihi. Kepuasan mahasiswa akan tercermin dari loyalitasnya kepada almamater dan tentunya akan menghasilkan output yang baik kepada almamaternya.<sup>3</sup> Hal ini menunjukkan kepuasan yang dirasakan mahasiswa terhadap layanan yang sudah diberikan, tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan.

Lulusan perguruan tinggi adalah produk parsial, apabila merasa puas atas pelayanannya, maka jumlah pelanggan akan terus bertambah dan keuntungan dalam berbagai bentuk akan meningkat. Pertambahan itu mengimplikasikan bahwa para pelanggan menghayati dan menikmati pelayanan yang dihasilkan badan usaha jasa tersebut. Dengan kata lain, pelayanan yang terjadi pada suatu industri jasa mempengaruhi perasaan pelanggan secara positif. Sebaliknya, apabila pelayanan tidak memuaskan, tentu pelanggan kecewa dan tidak akan kembali lagi. Kebutuhan mahasiswa secara umum perlu dipahami terlebih dahulu. Kebutuhan ialah segala sesuatu yang diperlukan manusia untuk kehidupannya. Apabila dipandang dari sudut pendidikan, kebutuhan mahasiswa adalah terkait dengan *the self actualization needs*.<sup>4</sup>

Intinya semakin tinggi suatu lembaga pendidikan, maka peningkatan kualitas pelayanan akademik pun harus semakin ditingkatkan dan melampaui harapan mahasiswa. Demikian halnya IAIN Sultan Amai Gorontalo menjadikan kualitas pelayanan akademik sebagai agenda utama dan tugas yang paling penting dalam mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan beberapa perguruan tinggi yang ada khususnya di Provinsi Gorontalo. Saat ini, di Provinsi Gorontalo terdapat 2 (dua) perguruan tinggi negeri dan beberapa perguruan tinggi swasta yaitu: Universitas Negeri Gorontalo, IAIN Sultan Amai Gorontalo, Universitas Gorontalo, Universitas Ichsan Gorontalo, STIA Bina Taruna Gorontalo, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Politeknik Gorontalo, Poltekkes Gorontalo, STIKES Bina Mandiri, STITEK Bina Taruna, Akademi Perawatan Gorontalo dan Universitas Nahdathul Ulama Gorontalo. Persaingan yang semakin ketat antar perguruan tinggi tersebut membutuhkan peningkatan persepsi dan kualitas pelayanan yang baik, agar kepuasan mahasiswa juga semakin baik sebagai pengguna layanan pendidikan. Mengingat persepsi dan kualitas pelayanan diduga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, karena mahasiswa akan memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan, apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih

---

<sup>2</sup>Fenty, Ariani., Saida, Sinaga., & Taqwan, Thamrin, *Aplikasi Kepma Untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual Berbasis Android*, (Jurnal Management Sistem Informasi dan Teknologi, Volume 07, Nomor 01, Juni 2017), h. 18-24.

<sup>3</sup>Solekhul, Amin. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Perguruan Tinggi*. (Jurnal Madaniyah, Volume 7 Nomor 2 Edisi Agustus 2017), h. 222-235.

<sup>4</sup>Tampubolon. *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011), hl. 70

---

rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dinilai buruk dan kurang memuaskan bagi mahasiswa.

IAIN Sultan Amai Gorontalo sebagai satu-satunya Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) di Provinsi Gorontalo, terus melakukan peningkatan kualitas layanan secara terpadu dan berkesinambungan, sehingga pelayanan akademik yang diberikan bisa melebihi harapan dan kebutuhan mahasiswa baik masa kini maupun masa yang akan datang. Namun masih terdapat banyak faktor yang mempengaruhi dan perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik, salah satunya di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo.

Layanan Akademik di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo adalah pelayanan akademik yang mengacu pada penjaminan mutu akademik internal tingkat jurusan/program studi terhadap standar akademik, manual mutu akademik dan manual prosedur implementasi penjaminan mutu akademik internal di tingkat fakultas, sehingga selalu dilakukan audit pada sistem penjaminan mutu akademik di tingkat jurusan/program studi untuk meneliti kepatuhan/ketaatan penjaminan mutu akademik internal tingkat jurusan/program studi terhadap standar akademik, manual mutu akademik dan manual prosedur implementasi penjaminan mutu akademik internal di tingkat fakultas.<sup>5</sup> Hingga saat ini Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, terus-menerus melakukan pembenahan terhadap peningkatan kualitas layanan akademik terhadap mahasiswa dan selalu berupaya memberikan layanan yang terbaik, termasuk pelayanan akademik di tingkat Jurusan/Prodi. Namun bukti empiris yang menggambarkan persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di tingkat Jurusan/Prodi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo belum ada.

Menyadari hal tersebut di atas, pentingnya mengetahui pengaruh persepsi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan jasa pendidikan di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo. Kualitas layanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kualitas layanan jasa pendidikan yang diberikan sesuai kebutuhannya. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan mahasiswa.

### **Persepsi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa**

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris.<sup>6</sup> Slameto mengatakan persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Melalui persepsi manusia terus-menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihat, pendengar, peraba,

---

<sup>5</sup> <https://id.scribd.com/document/392097182/95Manual-Prosedur-Audit-Mutu-Internal>

<sup>6</sup> Walgito, Bimo, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), h.99.

---

perasa, dan pencium.<sup>7</sup> Sementara Siagian mengartikan persepsi sebagai suatu proses melalui mana seseorang mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan-kesan sensorinya dalam usahanya memberikan sesuatu makna tertentu kepada lingkungannya.<sup>8</sup>

Menurut Sarwono persepsi merupakan kemampuan untuk membeda-bedakan, mengelompokkan, memfokuskan, perhatian pada suatu obyek. Pendapat ini menegaskan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya.<sup>9</sup>

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi terjadi karena setiap manusia memiliki indera untuk menyerap obyek-obyek serta kejadian disekitarnya. Pada akhirnya, persepsi dapat mempengaruhi cara berpikir, bekerja, serta bersikap pada diri seseorang. Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan untuk membeda-bedakan, mengelompokkan, memfokuskan, perhatian pada kualitas pelayanan akademik yang dirasakan. Indikator dari persepsi dalam penelitian ini dinilai dari: 1) Cerita positif adalah pendapat/pandangan mahasiswa tentang hal-hal positif terkait layanan akademik yang dirasakannya di Prodi, 2) Cerita negatif adalah pendapat/pandangan mahasiswa tentang hal-hal negatif terkait pelayanan akademik yang dirasakannya di Prodi, 3) Rekomendasi adalah keinginan mahasiswa untuk memberikan rekomendasi kepada orang lain tentang keunggulan yang dimiliki Prodi, 4) Ajakan adalah kesediaan mahasiswa untuk mengajak orang lain.

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten atau tersembunyi.<sup>10</sup> Menurut Kotler terdapat tiga elemen sebagai berikut: 1) kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan; 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).<sup>11</sup> Sementara layanan dapat di definisikan sebuah kegiatan yang dilakukukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pihak lain. Dalam ensiklopedi administrasi dijelaskan bahwa: "layanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perorangan untuk mengamalkan atau mengabdikan diri. Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa."<sup>12</sup>

---

<sup>7</sup>Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h.102.

<sup>8</sup>Siagian, P. Sondang, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), h.9.

<sup>9</sup>Sarwono, Sarlito Wirawan, *Pengantar Umum Psikologi*, (Jakarta: Bulan Bintang, 2012), h. 39.

<sup>10</sup>Purnama, Nursya'bani, *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, (Yogyakarta: Ekonsia, 2010), h. 9.

<sup>11</sup>Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran: Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Prenhallindo, 2010), h. 243.

<sup>12</sup>Supranto, Johanes, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 227.

---

Kualitas pelayanan merupakan suatu proses perbaikan yang terus menerus (*continous improvement process*) yang dapat diukur, baik secara individual, organisasi, korporasi dan tujuan kinerja. Kualitas suatu pelayanan tidak lepas dari perilaku atau sikap orang-orang yang memberikan atau menyediakan jasa bagi pelanggan, misalnya: keramahan, kesopanan, ketenangan, kecermatan, fleksibilitas, stabilitas, rasionalitas dan sebagainya. Hal ini disebabkan kualitas jasa tidak terlepas dari karakteristik kualitas jasa yang ditentukan dari hubungan antara pelanggan, penyedia jasa atau antara penyedia jasa.<sup>13</sup> Menurut Pasuraman yang dikutip oleh Fandy Tjiptono mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh penyedia jasa secara garis besar yaitu:<sup>14</sup>

1. Aspek bukti langsung (*tangibles*)

Aspek bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. *Tangibles*: pelayanan secara fisik. *Tangibles* digambarkan sebagai fasilitas fisik (gedung dan lain sebagainya) perlengkapan dan peralatan yang digunakan (tehnologi), personil, dan material komunikasi. Semua ini menyediakan penyediaan fisik atau gambaran pelayanan terhadap pelanggan.

2. Keandalan (*Realibility*)

Keandalan (*Realibility*) kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dan segera, akurat dan memuaskan. Keandalan: secara konsisten telah menunjukkan sebagian faktor penentu persepsi jasa kualitas yang utama antar pelanggan. Keandalan digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan kemampuan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.<sup>15</sup> Sebagai seorang muslim telah ada contoh tauladan tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*Responsiveness*), yakni keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. *Responsiveness* (kemampuan reaksi) adalah kesediaan membantu para pengguna jasa untuk menyediakan dan melayani. Dimensi ini menekankan kepada permintaan pelanggan mempertanyakan keluhan dan masalah tanpa menunggu waktu yang terlalu lama dan menunggu jawaban dari pengguna jasa. Pemanfaatan waktu secara efektif benar-benar menjadi hal yang esensial. Pegawai memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa dengan kecepatan dan ketepatan waktu.<sup>16</sup>

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari resiko dan keragu-raguan. Jaminan (*Assurance*) dan kepercayaan membangkitkan semangat dan memberikan gambaran kemampuan kepada pegawai para pengguna jasa yang mempunyai resiko

---

<sup>13</sup>Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), h.19.

<sup>14</sup>Eka, Suhartini. *Kualitas Pelayanan Kaitanya dengan Kepuasan Konsumen*. (Makassar: Alauddin University Press, 2012), h. 23.

<sup>15</sup>Eka, Suhartini. *Kualitas Pelayanan Kaitanya dengan Kepuasan Konsumen.*, h. 24.

<sup>16</sup>Eka, Suhartini. *Kualitas Pelayanan Kaitanya dengan Kepuasan Konsumen.*, h. 27.

---

tinggi atau mereka yang merasakan ketidakpastian terhadap kemampuan yang dimiliki oleh pegawai. Konteks ini demikian membangun kepercayaan dan kesetiaan antara kunci yang menghubungkan orang antara satu dengan lainnya. Adanya assurance (jaminan) memberikan nilai positif bagi pelayanan. Jaminan ini dapat ditunjukkan dengan pengetahuan, kesopanan santunan, rasa aman, rasa percaya di berikan oleh pengguna jasa.<sup>17</sup> Baik buruknya suatu pelayanan di tentukan oleh pegawai tersebut.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Empati merupakan perilaku individu. Empati digambarkan sebagai kepedulian, memberikan perhatian yang tulus ketika para pengguna jasa merasa kesulitan dalam melakukan suatu urusan dalam pelayanan maka pegawai dengan senang hati membantu dan memberikan solusi tentang apa yang harus dilakukan.<sup>18</sup>

Dengan demikian kualitas pelayanan akademik dalam penelitian ini dinilai dari 5 indikator yang disebutkan di atas yaitu: 1) *tangibles* (bukti fisik) adalah unsur berwujud pada kualitas jasa pelayanan akademik yang terkait dengan kelayakan fasilitas fisik yang menunjang operasional administrasi dalam memberi pelayanan kepada mahasiswa, 2) *reliability* (kehandalan) adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, 3) *responsiveness* (daya tanggap) adalah meliputi ketangapan pegawai akademik dalam memberikan jasa pelayanan kepada mahasiswa dalam hal memberikan bantuan dengan penanganan yang cepat dan tepat, 4) *assurance* (kepastian) adalah menciptakan kepercayaan dan keyakinan bagi mahasiswa bahwa menjamin layanan yang diberikan terpercaya dan handal, 5) *empathy* (perhatian) adalah kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai didalam memahami dan mengantisipasi kebutuhan mahasiswa khususnya kebutuhan yang bersifat individual.

Selanjutnya kepuasan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Kotler mengartikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya.<sup>19</sup> Menurut Richard kepuasan adalah respon pemenuhan dari harapan pengguna. Kepuasan adalah hasil penelitian dari pengguna bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Bagi beberapa kelompok pengguna, pelayanan menjadi hal utama. Tidak sedikit diantara pengguna melakukan riset pintas dengan cara membedakan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan. Mereka membandingkan, mencari perbedaan dengan cara menemukan kelebihan dan

---

<sup>17</sup>Eka, Suhartini. *Kualitas Pelayanan Kaitanya dengan Kepuasan Konsumen.*, h. 29.

<sup>18</sup>Eka, Suhartini. *Kualitas Pelayanan Kaitanya dengan Kepuasan Konsumen.*, h. 29.

<sup>19</sup>Kotler, Philip, *Pelayanan*, (Jakarta: Erlangga, 2002), h. 105.

---

kekurangan masing-masing layanan.<sup>20</sup> Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkannya.<sup>21</sup>

Kepuasan dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa dapat terwujud jika tingkat kinerja akademik sesuai dengan harapan mahasiswa: (a) Tingkat harapan mahasiswa atas kualitas pelayanan; (b) Tingkat kinerja pelayanan akademik pada prodi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo. Indikator dari kepuasan mahasiswa yang digunakan untuk melaksanakan penelitian terhadap pelayanan jasa yang diberikan pada setiap prodi di fakultas dapat menentukan kualitas layanan. Parasuraman mengemukakan konsep layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima dimensi yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*). Lima dimensi kualitas layanan RATER bertujuan untuk membentuk sikap perilaku dari penyedia layanan/jasa supaya dapat memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar agar mendapat penilaian sesuai kualitas layanan yang diterima.<sup>22</sup> Kotler berpendapat bahwa semakin tingginya tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan.<sup>23</sup> Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat.<sup>24</sup>

Mencermati uraian di atas jelas bahwa semakin tinggi persepsi dan kualitas pelayanan akademik maka akan menyebabkan semakin tinggi kepuasan mahasiswa. Apabila mahasiswa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan maka mahasiswa tersebut akan memberikan persepsi positif terhadap prodi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo begitu juga sebaliknya.

## Metode

Penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori (*explanatory research*) yang bertujuan untuk menjelaskan karakteristik variabel untuk mengukur pengaruh persepsi dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Prodi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo yaitu data yang dikumpulkan dianalisis dinyatakan dalam bentuk angka-angka. Variabel-variabel dalam penelitian ini dapat diidentifikasi secara garis besar menjadi dua yaitu variabel eksogen dan variabel endogen. Variabel eksogen yang sering dikenal sebagai variabel independen dalam penelitian ini diwakili oleh variabel dua konstruk yaitu variabel persepsi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan akademik ( $X_2$ ). Sedangkan variabel endogen yang dikenal dengan variabel dependen diwakili oleh kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Ketiga variabel tersebut disajikan pada gambar 1 berikut:

---

<sup>20</sup>Richard Oliver, *Consumer Behaviour*, (London: Sage Publications, 2003), h. 14.

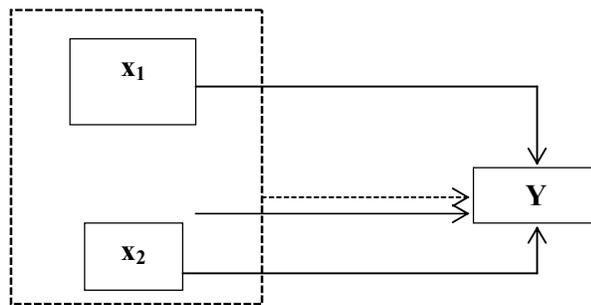
<sup>21</sup>Fajar Ariyanti, *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*, (Ciputat: UIN Press Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015), h. 139

<sup>22</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2012), h. 26

<sup>23</sup>Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran.*, h. 48

<sup>24</sup>Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran.*, h. 368

---



Gambar 1. Variabel Penelitian

Keterangan:

 $x_1$  = Persepsi $x_2$  = Kualitas pelayanan akademik

Y = Kepuasan mahasiswa

—————> = Pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial

- - - - -> = Pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara simultan

Untuk memperoleh gambaran mengenai variabel-variabel penelitian tersebut secara keseluruhan, selanjutnya akan dipaparkan secara lebih rinci mengenai variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 1  
Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator
1	Persepsi <sup>25</sup>	pandangan/pendapat/tanggapan mahasiswa dalam membedakan, mengelompokkan, memfokuskan, perhatian pada suatu obyek.	a. Diri sendiri b. Sasaran c. Situasi	1. Cerita positif 2. Cerita negatif 3. Rekomendasi 4. Ajakan
			a. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1) Kesigapan melayani 2) Kesiediaan mendengarkan keluhan 3) Kecepatan menindaklanjuti keluhan 4) Ketanggapan membantu
			b. <i>Assurance</i> (Kepastian)	1) Kompetensi 2) Pengetahuan 3) Kesederhanaan 4) Kejelasan 5) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan 6) Kepastian waktu 7) Kemudahan mendapat informasi

<sup>25</sup>Siagian, P. Sondang, *Teori Motivasi dan Aplikasinya.*, h.9.

			c. <i>Empaty</i> (Perhatian)	1) Kesiediaan pegawai memberikan pelayanan 2) Kesiediaan pegawai memberikan perhatian pribadi 3) Kemudahan dalam melakukan hubungan 4) Komunikasi yang baik 5) Memahami kebutuhan mahasiswa
3	Kepuasan Mahasiswa <sup>26</sup>	Reaksi perasaan mahasiswa setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakan terkait dengan pelayanan akademik dengan harapannya (persepsi dan kepuasannya)	a. Harapan b. Keluhan c. Saran	1) Kinerja pelayanan sesuai dengan harapan 2) Perasaan yang dirasakan 3) Keluhan yang dirasakan 4) Saran untuk perbaikan dan peningkatan

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo tahun akademik 2018/2019 berjumlah 2.140 orang mahasiswa yang tersebar pada 6 (enam) prodi yaitu Prodi Pendidikan Agama Islam, Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Prodi Pendidikan Bahasa Arab, Prodi Pendidikan Bahasa Inggris, Prodi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, Prodi Pendidikan Islam Anak Usia Dini. Teknik sampling yang peneliti gunakan termasuk ke dalam kelompok *probability sampling*, yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel). Peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel yakni teknik *simple random sampling* adalah “teknik pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi itu. Berdasarkan perhitungan sampling dengan Rumus Slovin diperoleh jumlah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 96 mahasiswa yang tersebar pada 6 (enam) program studi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo yaitu Prodi PAI, MPI, PBA, PBI, PGMI dan PIAUD.

Instrumen penelitian utama dalam penelitian ini adalah instrumen angket dari masing-masing variabel yang diteliti terdiri dari instrumen angket mengukur variabel persepsi ( $X_1$ ), instrumen angket mengukur variabel kualitas pelayanan akademik ( $X_2$ ) dan instrumen angket mengukur variabel variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Masing-masing angket tersebut dirancang untuk satu tujuan yaitu untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh persepsi dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Prodi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo.

Teknik analisis data menggunakan Regresi Linear Berganda dengan model estimasi *Metode Ordinary Least Square (OLS)*. Sebelum dianalisis, dilakukan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi dan uji linearitas. Analisis Regresi berganda digunakan untuk mengetahui

<sup>26</sup> Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: STIE YKPN, 2010), h. 211

ada atau tidaknya pengaruh anatar besarnya variabel dependen dan variabel Independen dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen Kepuasan Mahasiswa

X1 = Persepsi

X2 = Kualitas Pelayanan Akademik

$\beta$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2$  = Koefisien Regresi

e = Error/ Variable Penganggu

Pengujian hipotesis dilakukan secara parsial dan simultan dengan uji t (t test) dan uji f (F test). Untuk melihat seberapa besar variabel-variabel bebas mampu memberikan penjelasan mengenai variabel terikat maka perlu dicari nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ). Nilai  $R^2$  adalah antara nol dan satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Jika nilai  $R^2$  semakin mendekati satu, menunjukkan semakin kuat kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Jika nilai  $R^2$  adalah 0, menunjukkan bahwa variabel bebas secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel terikat. Selanjutnya dilakukan uji overall untuk mengetahui apakah secara keseluruhan variabel prediktor yang ada dalam model berpengaruh secara nyata terhadap variabel responnya. Keseluruhan proses pengolahan data dalam pengujian hipotesis, dilakukan dengan bantuan aplikasi komputer dengan program software SPSS versi 24.0 untuk mempermudah dan mempercepat pengolahan data.

## Hasil Penelitian

Guna memprediksi pengaruh dari dua variabel secara parsial, yaitu antara variabel persepsi ( $X_1$ ) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y); dan variabel kualitas pelayanan akademik ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Selanjutnya analisis regresi berganda digunakan untuk memprediksi pengaruh dari variabel persepsi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan akademik ( $X_2$ ) secara bersama-sama (simultan), terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) dengan deskripsi sebagai berikut.

### 1. Pengaruh persepsi terhadap kepuasan mahasiswa

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel variabel persepsi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dilakukan perhitungan dengan analisis regresi linear menggunakan program SPSS versi 24.00 diperoleh output perhitungannya sebagai berikut.

Tabel 2  
Output Uji Regresi Linear  $X_1$  Terhadap Y

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	
1 (Constant)	5,399				,491
Persepsi	1,237	,861	16,396		,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil output tersebut apabila ditulis dalam bentuk *unstandardized coefficients* dari rumus persamaan regresi  $Y = a + b_x$  dapat diinterpretasi sebagai berikut:

a = Angka konstan dari *unstandardized coefficients* diperoleh nilainya sebesar 5,399. Angka ini merupakan angka konstan yang memiliki arti bahwa jika tidak ada perubahan pada variabel persepsi ( $X_1$ ), maka nilai konstan kepuasan mahasiswa sebesar 5,399.

b= Angka koefisien regresi yang diperoleh nilainya sebesar 1,237. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat persepsi, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 1,237.

Mencermati nilai koefisien regresi di atas bernilai positif, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dengan persamaan regresinya adalah  $Y = 5,399 + 1,237X$ . Hubungan antara persepsi dengan kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini dapat diketahui dari harga koefisien korelasi secara parsial. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program komputasi SPSS for Windows versi 24.0 seperti terangkum pada tabel berikut ini.

Tabel 3  
Output Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,861 <sup>a</sup>	,741	,738	8,36672

a. Predictors: (Constant), Persepsi

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh koefisien korelasi parsial antara persepsi dengan kepuasan mahasiswa sebesar 0,861.

## 2. Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel kualitas pelayanan akademik ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) juga dilakukan perhitungan dengan analisis regresi linear menggunakan program SPSS diperoleh output:

Tabel 4  
Output Uji Regresi Linear  $X_2$  Terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	,404	6,229		,065	,948
	Persepsi	1,141	,053	,911	21,480	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil output tersebut apabila ditulis dalam bentuk *unstandardized coefficients* dari rumus persamaan regresi  $Y = a + b_x$  dapat diinterpretasi sebagai berikut:

a = Angka konstan dari *unstandardized coefficients* diperoleh nilainya sebesar 0,404. Angka ini merupakan angka konstan yang memiliki arti bahwa jika tidak ada

perubahan pada variabel kualitas pelayanan akademik ( $X_2$ ), maka nilai konstan kepuasan mahasiswa sebesar 0,404.

b= Angka koefisien regresi yang diperoleh nilainya sebesar 1,141. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat persepsi, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 1,141.

Mencermati nilai koefisien regresi di atas bernilai positif, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dengan persamaan regresinya adalah  $Y = 0,404 + 1,141X$ .

Hubungan antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini, juga dapat diketahui dari harga koefisien korelasi secara parsial. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program komputasi SPSS for Windows versi 24.0 seperti terangkum pada tabel berikut ini.

Tabel 5  
Output Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,911 <sup>a</sup>	,831	,829	6,76258

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh koefisien korelasi parsial antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa sebesar 0,911.

### 3. Pengaruh persepsi dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu pengaruh variabel persepsi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan akademik ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows versi 24.0. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 6  
Output Uji Regresi Linear Berganda  $X_1$ ,  $X_2$  Terhadap  $Y$

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	2,186	6,377		,343	,732
	Persepsi	,194	,157	,135	1,835	,220
	Kualitas Pelayanan	,985	,137	,787	7,189	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa apabila ditulis dalam bentuk *standardized Coefficients* dari persamaan regresinya adalah sebagai berikut:  $Y = 2,186 + 0,194 X_1 + 0,985 X_2 + e$  dengan interpretasi sebagai berikut.

- a. Konstanta sebesar 2,186 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka rata-rata kepuasan mahasiswa sebesar 2,186.
- b. Koefisien regresi  $X_1$  (persepsi) dari perhitungan linier berganda dapat dilihat sebesar 0,194 hal ini berarti setiap ada peningkatan persepsi sebesar 1 % maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,194. Jika melihat nilai koefisien regresi  $X_1$  (persepsi) bernilai positif maka dapat dikatakan bahwa persepsi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga jika peningkatan persepsi mengalami kenaikan maka kepuasan mahasiswa akan mengalami kenaikan atau bertambah.
- c. Koefisien regresi berganda  $X_2$  (kualitas pelayanan akademik) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,985. Hal ini berarti setiap ada peningkatan nilai nasabah sebesar 1%, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,985. Jika melihat nilai koefisien regresi  $X_2$  (kualitas pelayanan akademik) bernilai positif, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga jika peningkatan kualitas pelayanan akademik mengalami kenaikan maka kepuasan mahasiswa akan mengalami kenaikan atau bertambah.

Selanjutnya dalam rangka pengujian hipotesis yang telah diajukan dilakukan dengan menggunakan alat uji statistik yaitu uji t (parsial) dan uji F (simultan) dengan deksripsi sebagai berikut.

#### **a. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

Pengujian hipotesis secara parsial ini dimaksudkan untuk menguji keberartian pengaruh dari masing-masing variabel bebas yaitu persepsi ( $X_1$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).

##### **1) Pengujian pengaruh persepsi terhadap kepuasan mahasiswa**

Berdasarkan hasil perhitungan pada lampiran dan terangkum pada tabel 4.19 di atas menunjukkan bahwa untuk variabel persepsi diperoleh koefisien regresi sebesar 0,194. Uji keberartian koefisien regresi dengan uji t diperoleh  $t_{hitung} = 1,835$  dengan signifikansi 0,000. Karena harga signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05 dan diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,835 > 1,671$ ), menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh tersebut signifikan, hal ini berarti bahwa variabel persepsi ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Bentuk pengaruh tersebut yaitu jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1% sementara kualitas pelayanan dianggap tetap, maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan mahasiswa sebesar 0,194.

##### **2) Pengujian pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa**

Berdasarkan hasil perhitungan pada lampiran dan terangkum pada tabel 4.19 di atas menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan akademik diperoleh koefisien regresi sebesar 0,985. Uji keberartian koefisien regresi dengan uji t diperoleh  $t_{hitung} = 7,189$  dengan signifikansi 0,000. Karena harga signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05 dan diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,189 > 1,671$ ), menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh tersebut signifikan, hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan akademik ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Bentuk

---

pengaruh tersebut yaitu jika kualitas pelayanan akademik mengalami peningkatan sebesar 1% sementara persepsi dianggap tetap, maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan pelanggan sebesar 0,985.

Hubungan antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat dalam penelitian ini dapat diketahui dari harga koefisien korelasi secara parsial diperoleh koefisien korelasi parsial antara persepsi dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,861 dan koefisien korelasi parsial antara fasilitas dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,911. Besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi secara parsial ( $R^2$ ) dari masing-masing variabel tersebut. Dengan demikian besarnya pengaruh persepsi ( $R^2=0,861^2=0,741$  atau 74,1%) terhadap kepuasan pelanggan adalah 74,1% sedangkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan akademik  $R^2=0,911^2=0,831$  atau 83,1%) terhadap kepuasan mahasiswa adalah 83,1%. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan akademik memberikan pengaruh lebih besar terhadap kepuasan mahasiswa dibandingkan variabel persepsi.

### b. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan perhitungan analisis regresi berganda menggunakan program komputasi SPSS for Windows 24.0 dengan menggunakan uji F diperoleh output yang terangkum pada tabel 4.18

Tabel 7  
Output ANOVA<sup>a</sup>

Model		ANOVA <sup>a</sup>			F	Sig.
		Sum of Squares	df	Mean Square		
1	Regression	21170,092	2	10585,046	232,747	,000 <sup>b</sup>
	Residual	4229,533	93	45,479		
	Total	25399,625	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Persepsi

Berdasarkan tabel di atas diperoleh  $F_{hitung} = 232,747$  dengan harga signifikansi sebesar 0,000. Karena harga signifikansi kurang dari 0,05, menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh tersebut signifikan sehingga hipotesis nihil ( $H_0$ ) yang diuji secara statistik  $H_0 : \rho_{y.12} = 0$  dalam penelitian ini yaitu “Tidak ada pengaruh persepsi dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Prodi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo” ditolak, dan menerima hipotesis kerja ( $H_3$ ) yaitu “persepsi dan kualitas pelayanan akademik secara simultan berpengaruh terhadap terhadap kepuasan mahasiswa pada Prodi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo ( $H_1 : \rho_{y.12} > 0$ ). Derajat hubungan antara persepsi dan fasilitas dengan kualitas pelayanan akademik secara bersama-sama atau secara simultan dapat diketahui dari harga korelasi secara simultan atau R. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program komputasi SPSS for Windows versi 24.0 seperti terangkum pada tabel berikut ini.

Tabel 8  
Output Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,913 <sup>a</sup>	,833	,830	6,74380

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Persepsi

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh koefisien korelasi secara simultan antara persepsi dan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa sebesar 0,931. Keberartian dari korelasi secara simultan ini diuji dengan uji F seperti pada uji keberartian persamaan regresi. Dari hasil pengujian tersebut dimana menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  signifikan, maka dapat diartikan bahwa hubungan antara persepsi dan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa adalah signifikan. Besarnya pengaruh persepsi dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dapat diketahui dari harga koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) atau R Square sebesar 0,833 atau 83,3%. Dengan demikian menunjukkan bahwa persepsi dan kualitas pelayanan akademik secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 83,3% dan sisanya yaitu 16,7% dari kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Beberapa hal penting yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel persepsi terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Dengan demikian berarti persepsi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Mengingat secara teoriti yang dikemukakan pada bab sebelumnya menyatakan bahwa semua rantai nilai yang ada dalam lembaga pendidikan, harus menciptakan nilai tambah bagi mahasiswa. Semua personil, serta proses pendidikan sebagai rantai nilai utama harus dapat memberikan kepuasan dalam layanan kepada para mahasiswa.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Dengan demikian berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel kualitas pelayanan menggunakan indikator: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *empaty* (perhatian). Hasil dari penelitian ini memperkuat penelitian yang dikemukakan pada bab sebelumnya yaitu penelitian Muhammad Joko Trino yang menyatakan bahwa pelayanan yang disajikan itu harus diprioritaskan pada kepuasan mahasiswa.<sup>27</sup> Penelitian yang dilakukan oleh I Made Suska dkk bahwa harus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan cara memperbaiki atribut-atribut kualitas pelayanan yang penyebab ketidakpuasan

---

<sup>27</sup>Muhammad Joko Trino, "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo", (Skripsi Program Ilmu Kependidikan Islam IAIN Walisongo, Semarang, 2012), h.6

mahasiswa.<sup>28</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Khodaparasti & Gharebagh menyatakan bahwa perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan cara memperbaiki atribut-atribut kualitas pelayanan dengan cara memperbaiki atribut-atribut kualitas pelayanan penyebab ketidakpuasan pelanggan berdasarkan usulan perbaikan kualitas pelayanan.<sup>29</sup>

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa pada Prodi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo dapat dibangun dari variabel persepsi, dan kepuasan mahasiswa juga dapat dibangun dari variabel kualitas pelayanan akademik yang diberikan Prodi, karena kepuasan mahasiswa dapat dibangun dari variabel persepsi dan variabel kualitas pelayanan akademik yang kesemuanya itu akan tergantung dari sistem layanan yang diberikan dalam hal kemudahan dan kecepatan memperoleh layanan dan informasi yang dibutuhkan.

Beberapa implikasi supaya derajat kepuasan mahasiswa dapat dijaga dan ditingkatkan. Jika hal ini tercapai, akhirnya akan ada pengaruh positif pada eksistensi Prodi yang ada di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo. Dalam penelitian ini, kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh variabel persepsi dan kualitas pelayanan akademik. Upaya mengoptimalkan persepsi mahasiswa pada dan kualitas pelayanan akademik pada Prodi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo merupakan kunci penting untuk membangun kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian antara lain:

1. Terhadap persepsi mahasiswa pada Prodi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo yaitu perlu mempertahankan persepsi mahasiswa terhadap Prodi pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo baik dengan selalu menceritakan hal-hal positif tentang keberadaan Prodi seperti Prodi selalu mengenal dan memahami karakteristik mahasiswa, memberikan perhatian, tanggap terhadap mahasiswa, bersedia membantu setiap kesulitan mahasiswa, memberikan petunjuk/ panduan yang jelas, ramah dan terbuka kepada mahasiswa, mampu berkomunikasi secara baik dengan mahasiswa, mampu menjawab pertanyaan yang diajukan mahasiswa, membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa, selalu santun dan tidak membedakan dalam pelayanan. Dengan begitu mahasiswa selalu merekomendasikan tentang keunggulan yang dimiliki Prodi yang ada pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo seperti pilihan dan peluang kerja dengan gelar sarjana pendidikan yang diraih, ruang kuliah yang tertata rapi dan bersih, rencana studi lanjut dan menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi dan tidak mampu. Selain itu, selalu bersedia untuk mengajak orang lain agar kuliah di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan dengan menyampaikan profil lulusan, visi dan misi, kurikulum, sarana dan prasarana yang tersedia serta kualifikasi dosen yang dimiliki dan lamanya waktu studi.

---

<sup>28</sup>I Made Suska V., N. Budiarta R.M., & Gd. Astawa Diputra. *Analisis Kualitas Pelayanan Pas Bandara Internasional Ngurah Rai Dengan Menggunakan Model Servqual*, (Jurnal Spektran, Vol: 1, No: 1, Januari 2013), h. 12

<sup>29</sup>Khodaparasti R.B., Gharebagh M.K. *Application of Servqual Method For Evaluate Service Quality of Saderat Bank in Urmia, Iran*, (Polish Journal Of Management Studies, Vol. 11, No. 2, 2015), h. 1

---

2. Terhadap kualitas pelayanan: membangun sistem layanan yang baik kepada mahasiswa, misalnya mengenai jadwal kuliah dan waktu penyampaian informasi kepada mahasiswa seperti beasiswa maupun informasi akademik lainnya. Memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk memperoleh akses informasi tentang segala hal yang terkait dengan peningkatan pelayanan akademik. Staf Prodi diharapkan dapat lebih ramah dalam melayani mahasiswa. Terkadang dijumpai Staf Prodi tidak ada di tempat kerja pada saat mereka membutuhkan pelayanan administrasi, sehingga membuat sebagian mahasiswa harus menunggu dalam waktu yang cukup lama untuk memperoleh pelayanan yang mereka butuhkan.

Berdasarkan uraian di atas yang menunjukkan bahwa persepsi yang terkait dengan pandangan/pendapat/tanggapan mahasiswa dalam membedakan, mengelompokkan, memfokuskan, perhatian pada kualitas pelayanan akademik yang dirasakan mahasiswa perlu mendapat perhatian karena indikator ini dapat memberi pengaruh terhadap kepuasan yang optimal kepada mahasiswa. Demikian halnya dengan kualitas pelayanan akademik juga perlu mendapat perhatian yang sangat penting mengingat kualitas pelayanan yang diberikan memiliki pengaruh terbesar dibandingkan dengan persepsi yaitu sebesar 83,3% mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa pada Prodi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo. Kepuasan dapat terjadi, karena kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan atau harapan dari para mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan pendidikan di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler (2010) yang menyatakan bahwa semakin tingginya tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan.<sup>30</sup> Demikian halnya menurut Tjiptono bahwa kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat.<sup>31</sup> Oleh karena itu persepsi dan kualitas pelayanan menjadi variabel penting terhadap kepuasan mahasiswa.

## **Simpulan**

Persepsi dan kualitas pelayanan akademik prodi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan dari kecenderungan jawaban responden yang cenderung selalu menceritakan hal-hal positif tentang keberadaan Prodi dan selalu merekomendasikan keunggulan yang dimiliki Prodi dan Fakultas untuk mengajak orang lain bergabung di Prodi yang ada di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan seperti menyampaikan profil lulusan, visi dan misi, kurikulum, sarana dan prasarana yang tersedia, kualifikasi dosen yang dimiliki dan lamanya waktu studi serta pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu mempertahankan persepsi mahasiswa, sehingga mahasiswa selalu merekomendasikan dan mengajak calon mahasiswa untuk bergabung pada Prodi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo. Terhadap kualitas pelayanan hendaknya membangun sistem layanan yang baik kepada mahasiswa dengan memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk memperoleh akses informasi tentang segala hal terkait dengan peningkatan pelayanan akademik.

---

<sup>30</sup> Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran.*, h. 48

<sup>31</sup> Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran.*, h. 368

---

**Referensi**

- Amin, S. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Madaniyah*, 7(2), 222-235.
- Ariani, F., Sinaga, S., & Thamrin, T. (2017). Aplikasi Kepma Untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual Berbasis Android. *Jurnal Management Sistem Informasi dan Teknologi*, 7 (1), 18-24.
- Ariyanti, F. (2015). *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. Ciputat: UIN Press Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Bimo, W. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy, T. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Henry. S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- I Made Suska V., N. Budiarta R.M., & Gd. Astawa Diputra. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Pas Bandara Internasional Ngurah Rai Dengan Menggunakan Model Servqual. *Jurnal Spektran*, 1(1), 12.
- Johanes, S. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Khodaparasti R.B., Gharebagh M.K. (2015). Application of Servqual Method For Evaluate Service Quality of Saderat Bank in Urmia, Iran. *Polish Journal Of Management Studies*, 11(2), 1-15.
- Oliver, R. (2003). *Consumer Behaviour*. London: Sage Publications.
- Philip, K. (2002). *Pelayanan*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. (2010). *Manajemen Pemasaran: Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Prenhallindo.
- Sallis, E. (2016). *Total Quality Management in Education*. Terj. Ahmad. Yogyakarta: Ircisod.
- Slameto. (2010). *Belajar dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sondang, S.P. (2012). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suhartini, E. (2012). *Kualitas Pelayanan Kaitanya dengan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press.
- Tampubolon. (2011). *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Trino, M.J. (2012). "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo". Skripsi Program Ilmu Kependidikan Islam IAIN Walisongo, Semarang.
- Wirawan, S.S. (2012). *Pengantar Umum Psikologi*. Jakarta: Bulan Bintang.
-