

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Administrasi Niaga

Valentina Dhiany Putri¹, Andrew Gunmitro Hasudungan Panjaitan², Rahma Sri Andini³, Muhammad Halim Surya⁴, Alfina Alifia⁵, Ermina Tiorida⁶

^{1,2,3,4,5,6}Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Indonesia

Email: valentina.dhiany.abs424@polban.ac.id; andrew.gunmitro.abs424@polban.ac.id; rahma.sri.abs424@polban.ac.id; muhammad.halim.abs424@polban.ac.id; alfina.alifia.abs424@polban.ac.id; ermina.tiorida@polban.ac.id

ABSTRAK

Kualitas layanan akademik merupakan faktor penentu kepuasan mahasiswa yang berdampak langsung pada reputasi institusi. Namun, di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung ditemukan permasalahan berupa lambatnya pelayanan, minimnya responsivitas staf, prosedur administrasi yang kurang transparan, serta gangguan sistem administrasi daring yang memicu ketidakpuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap 100 responden mahasiswa aktif yang dipilih melalui simple random sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuisioner berskala Likert dan dianalisis melalui uji validitas, realibilitas, normalitas, regresi linear sederhana, uji t, serta koefisien determinasi menggunakan SPSS. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa persamaan regresi $Y = 4,228 + 0,745X$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi sebesar 66,6% menunjukkan kontribusi yang dominan, sementara 33,4% sisanya dipengaruhi faktor lain seperti kualitas dosen, fasilitas kampus, dan relevansi kurikulum. Peningkatan berkelanjutan pada dimensi berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menjadi rekomendasi utama guna memaksimalkan kepuasan siswa.

Keyword: Kualitas layanan akademik; Kepuasan mahasiswa; Administrasi Niaga; SERVQUAL

ABSTRACT

Academic service quality is a critical determinant of student satisfaction that directly influences institutional reputation and sustainability. However, the Business Administration Department at Bandung State Polytechnic faces several challenges, including slow service delivery, limited staff responsiveness, non-transparent administrative procedures, and recurring online system failures that contribute to student dissatisfaction. This study aims to analyze the magnitude of the effect of academic service quality on student satisfaction. A quantitative survey method was employed involving 100 active students selected through simple random sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed through validity tests, reliability tests, normality tests, simple linear regression, t-tests, and the coefficient of determination using SPSS. The results confirm a positive and significant effect of academic service quality on student satisfaction, producing the regression equation $Y = 4.228 + 0.745X$ with a significance value of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination of 66.6% reflects a dominant contribution, while the remaining 33.4% is attributed to external factors such as lecturer competence, campus facilities, and curriculum relevance. Continuous improvement across the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy is strongly recommended to sustainably maximize student satisfaction.

Keyword: academic service quality; student satisfaction; business administration; SERVQUAL

Corresponding Author:
Valentina Dhiany Putri,



Politeknik Negeri Bandung,
Jalan Gegerkalong Hilir, Desa Ciwaruga, Kecamatan Parongpong,
Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat, Indonesia
Email: valentina.dhiany.abs424@polban.ac.id

1. INTRODUCTION

Pendidikan merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan membantu kemajuan suatu negara. Dengan pendidikan, seorang bisa meningkatkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan potensi dalam dirinya. Di zaman teknologi yang berkembang pesat dan persaingan global saat ini, perguruan tinggi tidak hanya berperan sebagai tempat belajar, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, terutama kepada mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan (Handayani & Pandanwangi, 2021).

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari pengguna jasa. Pelayanan yang baik akan membuat orang merasa nyaman, meningkatkan kepuasan, dan menciptakan pandangan positif terhadap institusi. Sebaliknya, pelayanan tidak baik menyebabkan ketidakpuasan dan berpengaruh pada turunnya reputasi institusi pendidikan. (Mokodompit et al., 2019) menjelaskan bahwa pelayanan akademik dianggap berkualitas jika dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Dalam dunia perguruan tinggi, kualitas layanan akademik mencakup banyak hal, seperti ketepatan dalam pelayanan administrasi, kecepatan respon dari staf, keramahan dalam memberikan pelayanan, kejelasan informasi, serta ketersediaan fasilitas yang mendukung proses belajar.

Pelayanan akademik adalah bagian yang sangat penting untuk membantu kelancaran proses belajar mahasiswa. Pelayanan ini meliputi berbagai kegiatan, seperti administrasi akademik, pengisian kartu rencana studi (KRS), pengelolaan nilai, penyusunan jadwal kuliah, layanan informasi akademik, dan juga pelayanan surat menyurat. Kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi pandangan mahasiswa terhadap lembaga pendidikan. Kualitas layanan yang semakin baik cenderung meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang informatif, dan tidak sesuai dengan harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan di kalangan mahasiswa (Assyahri & Mardaus, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian awal yang dilakukan pada 30 mahasiswa Administrasi Niaga, ditemukan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Banyak mahasiswa mengatakan bahwa cepatnya pelayanan, akurasi informasi, sikap ramah petugas, dan kemudahan dalam prosedur administrasi adalah hal-hal penting untuk membuat mahasiswa merasa puas. Namun, masih ada beberapa masalah dalam layanan akademik, seperti proses layanan yang lambat, petugas yang kurang cepat menanggapi keluhan mahasiswa, keterlambatan dalam memberikan informasi, serta gangguan pada sistem administrasi akademik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima mahasiswa belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka.

Fenomena ini menjadi hal yang penting bagi Jurusan Administrasi Niaga karena mahasiswa di jurusan ini dilatih untuk memahami konsep pelayanan dan manajemen dengan cara yang profesional. Jika kualitas layanan akademik yang diberikan masih belum baik, maka hal ini bisa mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan juga berdampak pada reputasi serta daya saing program studi. Karena itu, penting untuk terus meningkatkan kualitas layanan akademik agar layanan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa dengan sebaik-baiknya (Sylviani et al., 2024).

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan akademik mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Niaga. Penelitian ini bertujuan untuk memahami keadaan kualitas layanan akademik, tingkat kepuasan mahasiswa, dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Niaga.

2. RESEARCH METHOD

Penelitian dilaksanakan di Politeknik Negeri Bandung khususnya pada mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh mahasiswa aktif dari tiga angkatan di Jurusan Administrasi Politeknik Negeri Bandung, yang totalnya 1.483 mahasiswa. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga didapatkan jumlah sampel minimal sebanyak 94 responden. Jumlah ini dibulatkan menjadi 100 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah *accidental sampling*, yaitu mahasiswa yang dijumpai oleh peneliti dan mau mengisi kuisioner hingga jumlah sampel yang diperlukan tercapai. Data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode regresi linear sederhana, dengan bantuan software statistik SPSS. Model yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y: Kepuasan Mahasiswa

X: Kualitas Layanan Akademik

a: Nilai tetap

b: Angka yang menunjukkan hubungan

Adapun tahapan pengujian yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji instrumen (Uji validitas dan uji realibilitas)
2. Asumsi klasik (Uji normalitas)
3. Analisis Regresi Linear Sederhana
4. Uji hipotesis T
5. Koefisien Determinasi

3. RESULTS AND DISCUSSION

A. Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menentukan apakah kuisioner yang digunakan benar benar valid atau tidak. Dalam penelitian ini dilakukan pengujian hipotesis dengan cara membandingkan harga koefisien korelasi pearson yang diperoleh dari R (hitung) terhadap tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) menggunakan sampel sebanyak $N = 100$. Dari situ, diperoleh nilai R (tabel) sebesar 0,1966. Sebuah item pernyataan dinyatakan memenuhi kriteria valid jika nilai R yang dihitung lebih besar dari R yang ada di tabel, dan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) kurang dari 0,05.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Item Pernyataan	R Hitung (Pearson Correlation)	R Tabel (N=100, $\alpha=5\%$)	Nilai Sig. (2-tailed)	Keterangan
Y1	0,698	0.1966	0,000	VALID
Y2	0,740	0.1966	0,000	VALID
Y3	0,782	0.1966	0,000	VALID
Y4	0,813	0.1966	0,000	VALID
Y5	0,772	0.1966	0,000	VALID
Y6	0,837	0.1966	0,000	VALID
Y7	0,791	0.1966	0,000	VALID
Y8	0,804	0.1966	0,000	VALID
Y9	0,823	0.1966	0,000	VALID
Y10	0,768	0.1966	0,000	VALID

Tabel 2. Hasil uji Validitas

Item Pernyataan	R Hitung (Pearson Correlation)	R Tabel (N=100, $\alpha=5\%$)	Nilai Sig. (2-tailed)	Keterangan
X1	0,655	0.1966	0,000	VALID
X2	0,751	0.1966	0,000	VALID
X3	0,664	0.1966	0,000	VALID
X4	0,732	0.1966	0,000	VALID
X5	0,823	0.1966	0,000	VALID
X6	0,774	0.1966	0,000	VALID
X7	0,844	0.1966	0,000	VALID
X8	0,722	0.1966	0,000	VALID
X9	0,777	0.1966	0,000	VALID
X10	0,816	0.1966	0,000	VALID

Berdasarkan semua item tabel ringkasal hasil uji validitas yang telah disebutkan, bisa terlihat bahwa pernyataan untuk variabel Kualitas Layanan Akademik (X1 hingga X10) dan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y1 hingga Y10) memiliki nilai R (hitung) yang lebih tinggi daripada R (tabel) yang sebesar 0,1966. Selain itu, semua item dalam pernyataan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti nilainya jauh lebih kecil dibandingkan dengan taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil yang ada, dapat disimpulkan bahwa semua poin dalam instrumen pernyataan di penelitian ini dianggap Valid dan cocok untuk digunakan dalam analisis data berikutnya.

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Tujuannya agar memberikan hasil yang sama dan tetap konsisten jika diukur kembali. Metode yang

digunakan adalah Cronbach's Alpha, dimana suatu variabel dianggap dapat dipercaya apabila nilai Cronbach's Alpha-nya lebih dari 0,60. Hasil pengujian untuk masing-masing variabel akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Realibilitas

Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.931	10	.916	10

Berdasarkan hasil tersebut, nilai Cronbach's Alpha untuk kedua variabel dalam penelitian ini lebih besar dari batas minimal yang telah ditetapkan ($0,931 > 0,60$ dan $0,916 > 0,60$). Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil berikut adalah hasil kuisioner yang digunakan memiliki tingkat kepercayaan dan konsistensi yang tinggi. Oleh karena itu kuisioner layak untuk digunakan untuk analisis lebih lanjut.

B. Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas)

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel gangguan atau residual dalam model regresi berdistribusi normal. Metode yang digunakan Adalah One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Keputusan tentang normalitas data diambil berdasarkan nilai signifikansi (Asymp.). Jika nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) lebih besar dari 0,05, maka residual dari model regresi tersebut dinyatakan berdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.49337462
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.075
	Negative	-.107
Test Statistic		.107
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.007
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.008
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound
		.006
		.011

Berdasarkan tabel hasil uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) pada model regresi dalam penelitian ini sebesar 0,07. Karena nilai signifikansi yang dihasilkan lebih besar dari batas signifikansi yang telah ditetapkan ($0,07 > 0,05$), dapat disimpulkan bahwa residual dalam model regresi tersebut berdistribusi normal. Setelah asumsi normalitas terpenuhi, model regresi dianggap valid dan siap digunakan untuk analisis regresi lebih lanjut.

C. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.228	1.813		2.333	.022
	Total_X	.745	.053	.816	13.982	.000

Berdasarkan hasil pada tabel Coefficients di atas, diperoleh persamaan regresi linear sederhana berikut:

$$Y = 4,228 + 0,745x$$

Berdasarkan persamaan regresi, nilai konstanta 4,228 menunjukkan bahwa ketika Kualitas Layanan Akademik (X) bernilai nol, Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah 4,228. Koefisien regresi sebesar 0,745 bertanda positif menunjukkan hubungan langsung antara kedua variabel. Setiap peningkatan satu satuan pada kualitas layanan akademik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,745 satuan, dan berlaku sebaliknya.

(Valentina Dhiany Putri)

D. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis secara parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen, yaitu Kualitas Layanan Akademik (X), secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Mahasiswa (Y).

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
	(Constant)	4.228	1.813	2.333	.022
	Total_X	.745	.053	.816	.000

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. H₀: Kualitas Layanan Akademik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.
2. H₁: Kualitas Layanan Akademik berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai Sig. Dengan alpha 0,05. Jika Sig. < 0,05, H₀ ditolak. Hasil penelitian menunjukkan nilai t hitung 13,982 dengan Sig. 0,000. Karena 0,000 < 0,05, H₀ ditolak. Jadi, Kualitas Layanan Akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung.

E. Koefisien Determinasi (R²)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen, yaitu Kualitas Layanan Akademik, dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen, yaitu Kepuasan Mahasiswa. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 hingga 1. Semakin nilai koefisien determinasi mendekati 1, semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.816 ^a	.666	.663	3.511

Berdasarkan hasil uji yang ada di tabel Model Summary, didapatkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,816. Ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang sangat kuat antara Kualitas Layanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R²) yang mencapai 0,666 menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Akademik berpengaruh sebesar 66,6% terhadap Kepuasan Mahasiswa. Sementara itu, sisa 33,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4. CONCLUSION

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berdampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di jurusan administrasi niaga, Politeknik Negeri Bandung. Hal ini terbukti melalui uji t, di mana hipotesis nol (H₀) ditolak dan hipotesis alternatif (H₁) diterima. Koefisien regresi sebesar 0,745 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang positif. Jadi, jika kualitas pelayanan akademik yang diberikan semakin baik, maka tingkat kepuasan para mahasiswa juga akan semakin bertambah.

Selain itu, hasil koefisien determinasi (R²) sebesar 66,6% menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa sangat tergantung pada kualitas layanan akademik, yang mempunyai pengaruh yang cukup besar. Sementara itu, sebagian kecil yaitu 33,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini, seperti kemampuan dosen, fasilitas pembelajaran, kurikulum, dan biaya pendidikan.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori kualitas layanan yang dijelaskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Tarumingkeng C Rudi, 2025) serta konsep kepuasan pelanggan menurut Kotler, yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh tingkat kualitas layanan yang mereka terima.

Berdasarkan temuan tersebut, Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung disarankan untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan akademik, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, sikap ramah dari staf, serta efektivitas sistem administrasi, agar mahasiswa tetap merasa puas.

REFERENCES

- Assyabri, W., & Mardaus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239–247. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>
- Handayani, M., & Pandanwangi, D. E. (2021). PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 1(1), 9–15.
- Mokodompit, F., Luneto, B., Prodi, M. M., Pendidikan, M., Pascasarjana, I., Sultan, I., Gorontalo, A., & Pendidikan, P. M. (2019). Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Islam*, 2(1), 1–5. <https://id.scribd.com/document/392097182/95Manual-Prosedur-Audit-Mutu-Internal>
- Sylviani, Y., Nugrah Nopiasadi, M., Alam, A. W., & Hijuzaman, O. (2024). *Pengaruh Pelayanan Akademik, Fasilitas dan Kinerja Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa/I di Kabupaten Purwakarta The Influence of Academic Services, Facilities, and Campus Performance on Student Satisfaction in Purwakarta Regency*. 2024(1), 99–108. <https://doi.org/10.51132/teknologika.v14i1>
- Tarumingkeng C Rudi. (2025). *SERVQUAL*(Zeithaml.Parasuraman.dan.Berry).