

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Layanan

Toure et al. (2019) menjelaskan bahwa kualitas adalah seni untuk selalu memuaskan pelanggan sambil tetap mencapai target keuntungan. Kualitas tidak hanya sekadar memenuhi standar yang telah ditetapkan, tetapi juga mencakup kemampuan untuk memberikan pengalaman yang memuaskan dan melebihi harapan pelanggan, tanpa mengesampingkan keuntungan yang ditetapkan oleh institusi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Halim et al. (2021), kualitas didefinisikan sebagai sintesis dari berbagai sifat dan karakteristik yang berperan dalam menentukan tingkat kemampuan suatu *output* dalam memenuhi spesifikasi dan kebutuhan konsumen. Definisi ini lebih menyoroti aspek teknis dan fungsional dari kualitas dalam konteks pemenuhan standar yang telah ditetapkan.

Kualitas adalah kemampuan suatu produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Heizer et al., 2023). Tidak hanya mempertimbangkan fungsi inti produk atau layanan, tetapi juga memperhatikan keseluruhan pengalaman pengguna yang dirancang untuk mencapai kepuasan berkelanjutan. Dalam pandangan Grönroos (2019), layanan diartikan sebagai suatu fenomena yang mencakup pemberian bantuan yang bermakna dalam menunjang kegiatan individu atau organisasi terkait. Definisi ini menekankan bahwa layanan bukan hanya tentang pemenuhan kebutuhan, tetapi juga tentang menciptakan nilai dalam proses operasional pihak yang dilayani. Perspektif ini menekankan bagaimana penyedia layanan memberikan kontribusi yang bernilai dan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan. Kontribusi tersebut berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan proses penerima. Melengkapi perspektif tentang kualitas

dan layanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan kontribusi yang bernilai, para ahli mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana kualitas layanan terbentuk.

Kualitas layanan adalah sikap yang terbentuk ketika harapan dibandingkan dengan kinerja aktual, dan sikap ini berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan (Cronin & Taylor 1992). Konsep ini dipahami sebagai reaksi pelanggan terhadap suatu layanan. Meskipun bersifat subjektif, kualitas layanan dapat diukur melalui beberapa dimensi (Latif et al., 2021). Kualitas layanan dinilai berdasarkan persepsi pelanggan tentang seberapa baik layanan spesifik memenuhi kebutuhan dan harapan mereka (Wilson et al., 2018). Ketika layanan yang diterima atau dialami oleh konsumen sesuai atau melebihi ekspektasi mereka, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai baik dan memuaskan.

Kualitas layanan dapat dibagi menjadi tiga kategori utama: layanan akademik, layanan administratif, dan elemen fisik (Abdullahi & Wan Yusoff, 2019). Menurut Amoako et al. (2023), layanan administrasi memastikan terpenuhinya kebutuhan karyawan, mahasiswa dan kelancaran proses pendaftaran. Layanan akademik mencakup semua pelayanan yang diberikan oleh staf akademik dalam pengajaran dan pembelajaran kepada mahasiswa. Layanan ini juga berfungsi sebagai titik kontak utama bagi pemasok eksternal, penyedia layanan, serta mahasiswa aktif dan potensial. Bukti fisik, sebagai aspek nyata dari suatu layanan, meliputi berbagai elemen mulai dari materi pengajaran hingga estetika bangunan. Layanan adalah sesuatu yang bisa dilihat langsung oleh pihak eksternal, sehingga kualitas layanan menjadi pilar penting dalam berurusan dengan pihak eksternal (Andriyani & Ardianto, 2020).

Kualitas layanan dipahami sebagai reaksi pelanggan terhadap kinerja aktual yang dibandingkan dengan ekspektasi mereka, sehingga kualitas yang baik tercipta ketika kinerja layanan memenuhi atau melebihi harapan. Dalam layanan perguruan tinggi, kualitas layanan

dapat dilihat dari aspek layanan akademik, administrasi, dan bukti fisik, yang masing-masing memainkan peran penting dalam menunjang proses belajar mengajar, kepuasan mahasiswa, serta memperkuat citra institusi. Melalui berbagai perspektif mengenai kualitas layanan yang telah diuraikan, pemahaman mengenai kualitas layanan membuka ruang lebih lanjut untuk memahami bagaimana implikasi kualitas akan berpengaruh dalam sebuah organisasi.

2.1.2 Implikasi Kualitas

Menurut Heizer et al. (2023), kualitas tidak hanya berperan sebagai elemen krusial dalam operasional, tetapi juga memiliki berbagai implikasi signifikan. Terdapat tiga aspek fundamental yang menunjukkan pentingnya kualitas dalam konteks organisasi bisnis:

- 1) *Company reputation*, baik positif maupun negatif, akan melekat pada organisasi dan tercermin dalam persepsi publik terhadap produk baru, praktik ketenagakerjaan, serta hubungan dengan pihak luar. Penting untuk dipahami bahwa promosi yang gencar tidak dapat menggantikan pentingnya kualitas produk yang unggul.
- 2) *Product liability*, tanggung jawab produk menjadi pertimbangan hukum yang vital. Lembaga peradilan semakin tegas dalam menuntut pertanggungjawaban organisasi yang merancang, memproduksi, atau mendistribusikan produk dan jasa yang cacat, terutama jika mengakibatkan kerugian atau cedera pada pengguna.
- 3) *Global implication*, dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi, kualitas telah menjadi perhatian internasional yang melampaui aspek manajemen operasional semata. Untuk dapat bersaing secara efektif dalam ekonomi global, baik perusahaan maupun negara harus mampu memenuhi ekspektasi kualitas, desain, dan harga yang berlaku secara internasional. Produk yang inferior tidak hanya berdampak negatif pada profitabilitas perusahaan tetapi juga dapat mempengaruhi neraca pembayaran suatu negara.

Pemahaman tentang implikasi kualitas memberikan dasar yang kuat bagi organisasi untuk terus mengelola dan meningkatkan kualitas layanannya.. Namun, untuk memastikan efektivitas upaya peningkatan kualitas, organisasi perlu memiliki mekanisme pengukuran yang sistematis dan terukur. Pengukuran kualitas layanan tidak hanya memungkinkan organisasi untuk mengevaluasi kinerja layanan saat ini, tetapi juga mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan dan pengembangan. Dengan demikian, pengukuran kualitas layanan menjadi bagian integral dari proses peningkatan kualitas yang berkelanjutan.

2.1.3 Mengukur Kualitas Layanan

Menurut Heizer et al. (2023), aspek-aspek dalam kualitas layanan yang fundamental dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Keandalan (*Reliability*) merupakan aspek yang mencerminkan konsistensi kinerja dan dependabilitas layanan. Hal ini mengindikasikan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara akurat sejak awal dan memenuhi komitmen yang telah dijanjikan kepada pelanggan.
- 2) Responsivitas (*Responsiveness*) merefleksikan kesediaan dan kesiapan para karyawan dalam menyediakan layanan dengan memperhatikan aspek ketepatan waktu dalam setiap tahap pelaksanaannya.
- 3) Kompetensi (*Competence*) mengacu pada penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengeksekusi layanan secara profesional dan efektif.
- 4) Aksesibilitas (*Access*) berkaitan dengan kemudahan yang diberikan kepada pelanggan dalam mengakses dan menjalin komunikasi dengan organisasi.
- 5) Kesopanan (*Courtesy*) merepresentasikan elemen keramahan, penghormatan, perhatian, dan sikap santun yang ditunjukkan oleh

seluruh personel yang berinteraksi dengan pelanggan, termasuk resepsionis dan operator telepon.

- 6) Komunikasi (*Communication*) menekankan pada upaya menjaga aliran informasi yang komprehensif kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami, serta kemampuan untuk mendengarkan aspirasi mereka. Hal ini mencakup adaptabilitas bahasa sesuai dengan karakteristik pelanggan, menggunakan istilah yang lebih kompleks untuk pelanggan dengan latar belakang pendidikan yang tinggi dan bahasa yang lebih sederhana untuk pelanggan awam.
- 7) Kredibilitas (*Credibility*) mencakup aspek kepercayaan, reliabilitas, dan integritas, yang kesemuanya berorientasi pada kepentingan optimal pelanggan.
- 8) Keamanan (*Security*) didefinisikan sebagai kondisi bebas dari bahaya, risiko, atau ketidakpastian dalam proses layanan.
- 9) Pemahaman terhadap Pelanggan (*Customer Understanding*) meliputi upaya sistematis dalam mengidentifikasi dan memahami kebutuhan spesifik pelanggan.
- 10) Bukti Fisik (*Tangibles*) mengacu pada manifestasi fisik dari layanan yang diberikan, yang dapat diobservasi dan dievaluasi secara langsung.

Aspek-aspek layanan yang telah diidentifikasi sebelumnya mengalami transformasi konseptual menjadi lima dimensi yang terintegrasi dalam instrumen SERVQUAL. Instrumen ini telah memperoleh pengakuan luas dalam komunitas akademik dan praktisi sebagai perangkat analitis yang efektif untuk melakukan komparasi antara ekspektasi pelanggan terhadap layanan dan realitas kinerja layanan yang diimplementasikan.

SERVQUAL, sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman et al., (1988) mengadopsi pendekatan analitis yang berfokus pada identifikasi dan evaluasi kesenjangan yang terwujud antara ekspektasi pelanggan dan aktualisasi layanan yang diberikan. Metode ini dikonstruksi

berdasarkan sepuluh aspek fundamental kualitas layanan yang meliputi beberapa aspek esensial sebagai berikut:

- 1) *Tangible* (bukti fisik), mencakup fasilitas fisik, peralatan, staf, dan media komunikasi.
- 2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), merujuk pada kesediaan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
- 4) *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, keterampilan, sopan santun, serta kepercayaan yang dimiliki oleh staf, bebas dari risiko, bahaya, atau ketidakpastian.
- 5) *Empathy* (empati), melibatkan kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

Meskipun SERVQUAL telah diadopsi secara luas di berbagai sektor, instrumen ini tidak luput dari kritik. SERVQUAL lebih menitikberatkan pada dimensi fungsional dari kualitas layanan, namun kurang memperhatikan aspek teknis dan kebutuhan khusus dalam konteks perguruan tinggi (Ladhari 2009). Menyadari keterbatasan SERVQUAL dalam konteks perguruan tinggi, para peneliti telah berupaya mengembangkan model pengukuran yang lebih spesifik dan sesuai dengan karakteristik unik layanan perguruan tinggi. Salah satu model yang dikembangkan khusus untuk mengukur kualitas layanan di perguruan tinggi adalah *Higher Education Service Quality* (HESQUAL). Model ini dirancang dengan mempertimbangkan kompleksitas dan kekhasan lingkungan akademik yang relevan dengan pengalaman mahasiswa di perguruan tinggi.

2.1.4 Higher Education Service Quality (HESQUAL)

Dalam upaya meningkatkan daya saing lulusan perguruan tinggi, penting untuk mengevaluasi kualitas layanan pendidikan yang diberikan. Model HESQUAL merupakan model yang memberikan kontribusi signifikan dalam bidang pengukuran kualitas layanan pada sektor perguruan tinggi. HESQUAL adalah singkatan dari *Higher Education Service Quality* yang berarti kualitas layanan perguruan tinggi. HESQUAL sebagai model pengukuran kualitas layanan yang diterapkan di institusi perguruan tinggi bertujuan untuk mengevaluasi persepsi mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima. Model ini berfokus pada berbagai aspek penting yang mempengaruhi pengalaman mahasiswa selama menempuh pendidikan, termasuk kualitas program akademik, kompetensi staf pengajar, fasilitas fisik, dukungan administratif, dan keseluruhan pengalaman belajar.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Annamdevula & Bellamkonda, 2016) dan (Teeroovengadum et al., 2019) menjelaskan bahwa HESQUAL terdiri dari lima dimensi utama yaitu:

- 1) Kualitas administrasi, yang meliputi efisiensi layanan administratif seperti proses pengurusan dokumen akademik. Kemudahan akses informasi juga termasuk dalam dimensi ini, mencakup ketersediaan informasi tentang kebijakan akademik, jadwal kuliah, dan pengumuman penting lainnya. Responsivitas staf administrasi dalam menangani pertanyaan dan keluhan mahasiswa juga menjadi indikator penting dalam dimensi ini.
- 2) Kualitas pengajaran, mencakup responsivitas dosen terhadap kebutuhan mahasiswa agar terjalin komunikasi yang efektif, materi perkuliahan dan praktik pengajaran yang efektif, inovasi dalam pengajaran, rasio dosen-mahasiswa yang optimal, konsistensi mengikuti kurikulum, serta evaluasi mahasiswa secara komprehensif menjadi indikator utama kualitas pengajaran. Perlakuan adil terhadap mahasiswa, dan pengumpulan umpan balik

oleh universitas mencerminkan komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan.

- 3) Kualitas fasilitas akademik meliputi ruang kelas dengan alat bantu pengajaran yang memadai, laboratorium lengkap, perpustakaan dengan sumber daya akademik dan *e-library* yang berfungsi baik. Lingkungan kampus yang nyaman serta fasilitas seperti auditorium mendukung kegiatan akademik. Perawatan rutin memastikan fasilitas kampus tetap optimal untuk digunakan.
- 4) Kualitas fasilitas pendukung, yang mencakup ketersediaan dan kualitas berbagai fasilitas yang mendukung proses pembelajaran, seperti makanan maupun minuman yang dijual di kantin dengan harga dan kualitas yang sesuai, area rekreasi, dan kesempatan mahasiswa untuk mengeksplorasi minat dan bakat mereka seperti kegiatan olahraga dan organisasi yang semuanya harus memenuhi standar tertentu untuk mendukung proses pembelajaran yang efektif.
- 5) Kualitas transformatif mengacu pada pengembangan *soft skills* dan persiapan mahasiswa untuk karier masa depan. Ini meliputi program pengembangan kepemimpinan, keterampilan komunikasi, dan kemampuan bekerja dalam tim. Dimensi ini juga mencakup layanan bimbingan karir dan dukungan dalam transisi ke dunia kerja.

Kelima dimensi ini secara bersamaan memberikan gambaran komprehensif tentang kualitas layanan di perguruan tinggi, memungkinkan institusi untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan mengembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

2.1.5 Kepuasan Mahasiswa

Menurut (Armaniah et al., 2019), kepuasan pelanggan merupakan respon emosional yang timbul sebagai hasil dari evaluasi terhadap pengalaman penggunaan produk atau jasa. Dalam penelitian ini, pelanggan yang dimaksud adalah mahasiswa, dimana mahasiswa akan memberikan persepsinya terhadap kualitas layanan perguruan tinggi yang diterimanya. Dalam konteks ini, kepuasan mahasiswa merefleksikan bagaimana lingkungan pembelajaran, ketersediaan sumber daya, fasilitas fisik, dukungan administratif, serta berbagai aktivitas pendukung mahasiswa dapat memenuhi ekspektasi dan aspirasi mereka (Dangaiso et al., 2022; Maniriho, 2024).

Kepuasan mahasiswa berkorelasi dengan peringkat Perguruan Tinggi dan memiliki keterkaitan erat dengan layanan akademik maupun non-akademik yang disediakan oleh institusi (Maniriho, 2024). Institusi perguruan tinggi memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasar target serta pemangku kepentingan lainnya, dengan tetap memprioritaskan kebutuhan mahasiswa sebagai *stakeholder* utama. Hal ini mengimplikasikan pentingnya pemenuhan ekspektasi mahasiswa dalam berbagai aspek layanan (Petrusch & Vaccaro, 2019). Dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa, Tsai et al. (2017), menekankan pentingnya optimalisasi aspek akademik, termasuk peningkatan kualitas pengajaran, diversifikasi mata kuliah, interaksi yang rutin antara mahasiswa-dosen di luar kelas, serta penyempurnaan metode evaluasi pengetahuan.

Kepuasan mahasiswa merupakan konsep yang kompleks, sebagaimana diakui secara luas dalam literatur kepuasan mahasiswa (Teeroovengadum et al., 2019). Pentingnya kepuasan mahasiswa juga disebutkan dalam korelasinya dengan loyalitas mahasiswa terhadap institusi (Annamdevula & Bellamkonda, 2016; Usman & Mokhtar, 2016). Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan

komponen penting yang memengaruhi kelangsungan dan reputasi perguruan tinggi di masa depan.

Kepuasan mahasiswa menjadi indikator kunci yang perlu diperhatikan oleh setiap perguruan tinggi. Hal ini tidak hanya terkait dengan peningkatan kualitas layanan akademik, tetapi juga berperan penting dalam membangun citra institusi dan daya saing perguruan tinggi. Kualitas layanan yang baik, mulai dari fasilitas pembelajaran, kompetensi dosen, hingga pelayanan administratif, dapat menciptakan pengalaman positif bagi mahasiswa selama menempuh pendidikan. Hal ini menggarisbawahi pentingnya perguruan tinggi untuk memahami dan meningkatkan standar kualitas layanan mereka sebagai upaya strategis dalam membangun kepuasan mahasiswa.

2.2 Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa

Kualitas layanan telah diidentifikasi sebagai penentu utama dalam mencapai kepuasan pelanggan (Singh & Jasial, 2021). Dalam konteks perguruan tinggi, kualitas layanan memiliki pengaruh substansial terhadap nilai dan persepsi pengetahuan yang dimiliki oleh suatu perguruan tinggi. Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengeksplorasi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan (Gargoum, 2019; Singh & Jasial, 2021)

Dalam temuan penelitian terdahulu, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan perguruan tinggi telah banyak dikemukakan. Mastoi et al., (2019) menjelaskan bahwa kualitas transformatif merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Sejalan dengan hal tersebut, (Hemsley-Brown et al., 2010) memperkuat pandangan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Perspektif lain menyoroti bahwa kepuasan mahasiswa secara substansial dibentuk oleh pengalaman kehidupan kampus (Ammigan & Jones, 2018; Chu et al., 2018). Dalam konteks interaksi pelanggan dengan layanan, (Yoo et al., 2012) mengungkapkan bahwa persepsi kualitas layanan berkorelasi positif

dengan peningkatan kepuasan. Lebih lanjut, Arora & Narula (2018) mengemukakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas klien.

Islam & Himel (2018), menjelaskan lebih lanjut bahwa kualitas layanan dipandang sebagai fondasi bagi keunggulan akademik. Kandeepan et al., 2019 menawarkan definisi yang lebih spesifik, menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan keselarasan antara penyampaian layanan dengan harapan pelanggan. Perspektif ini sejalan dengan model yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1985) yang menyoroti bahwa perbedaan antara harapan dan persepsi terhadap layanan dapat menyebabkan ketidakpuasan. Implikasi dari kepuasan ini berdampak pada bagaimana mahasiswa akan merekomendasikan dan memilih untuk mendaftar di institusi perguruan tinggi tertentu (Clemes et al., 2013). Hal ini menggarisbawahi pentingnya memahami dan mengelola kualitas layanan sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

2.3 Tabel Penelitian Terdahulu

Dalam beberapa tahun terakhir, kualitas layanan yang disediakan oleh institusi perguruan tinggi menjadi fokus utama penelitian, mencerminkan semakin tingginya perhatian terhadap pendekatan yang berpusat pada mahasiswa. Memahami kualitas layanan dalam konteks ini sangat penting karena berdampak langsung pada kepuasan mahasiswa dan reputasi institusi secara keseluruhan. Berbagai studi telah mengeksplorasi faktor-faktor seperti kegiatan administratif, kecukupan sumber daya sebagai penunjang keberlanjutan, dan elemen pendukung secara internal, yang memberikan wawasan tentang bagaimana elemen-elemen ini membentuk pengalaman akademik untuk mahasiswa. Tabel dibawah ini menguraikan temuan dari beberapa penelitian, menyoroti tema secara spesifik, metodologi penelitian yang dilakukan, serta hasil dari penelitian yang akan membantu penulis. Secara keseluruhan, penelitian ini menyediakan dasar untuk memahami komponen utama dari kualitas layanan perguruan tinggi dan bagaimana dampaknya bagi mahasiswa sebagai konsumen perguruan tinggi.

Tabel 2. 1
Tabel Penelitian Terdahulu

No	Judul, Penulis, & Tahun Penulisan	Nama Jurnal	Metodologi Penelitian	Variabel	Objek	Temuan Penelitian
1	Higher Education Service Quality based on	Journal of Education and Practice	1. <i>Stratified random sampling</i> 2. Kuesioner	1. Kualitas Administrasi 2. Kualitas Lingkungan Fisik 3. Kualitas Pendidikan Inti	500 Mahasiswa dari 5 Universitas	Kelima dimensi tersebut telah divalidasi sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

	Students' Satisfaction in People's Republic of China (Mastoi et al., 2019)		3. Analisa data menggunakan SPSS	4. Kualitas Fasilitas Pendukung 5. Kualitas Transformatif 6. Kepuasan Mahasiswa	berbeda dan dari 5 kota yang berbeda di Pakistan	keseluruhan mahasiswa di perguruan tinggi China. Namun, hanya kualitas administratif yang tidak secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa karena interaksi mahasiswa dengan staf administrasi dan proses universitas yang lebih sedikit.
2	Higher education service quality, student satisfaction and loyalty Validating the HESQUAL scale and	Journal of Applied Research in Higher Education	1. Convenience sampling 2. Kuesioner 3. Analisis data menggunakan AMOS Version 20	1. Kualitas layanan fungsional 2. Kualitas layanan teknis 3. Persepsi nilai 4. Citra 5. Loyalitas 6. Kepuasan mahasiswa	501 mahasiswa yang terdaftar di berbagai lembaga perguruan tinggi di Mauritius.	1. Kualitas Layanan Universitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. 2. Kualitas Layanan Universitas berpengaruh positif dan signifikan

	testing an improved structural mode (Teeroovengadum et al., 2016)					terhadap perceived value. 3. Perceived value berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. 4. Kepuasan Mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. 5. Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku word-of-mouth. 6. Kualitas layanan fungsional berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra universitas.
--	---	--	--	--	--	--

						7. Kualitas layanan teknis berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra universitas. 8. Kualitas layanan fungsional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. 9. Kualitas layanan transformatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. 10. Citra universitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. 11. Citra universitas berpengaruh positif dan
--	--	--	--	--	--	---

						signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.
3	Service Quality A Password Of Students Satisfaction An Application Of Hesqual Model (Muhammad et al., 2019)	City University Research Journal	1. <i>Systematic sampling</i> 2. Pengujian data menggunakan SPSS dan AMOS untuk meneliti kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa	1. Administratif 2. Fasilitas Pendukung 3. <i>Core-Education</i> 4. Lingkungan Fisik 5. Transformatif 6. Kepuasan Mahasiswa	384 Mahasiswa dari 28 Universitas	1. Kualitas <i>Core-Educational</i> , Lingkungan Fisik, dan Transformatif berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa 2. Kualitas Administrasi dan Fasilitas Pendukung tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa
4	Higher Education Service Quality Model (HESQUAL) To Improve	IMPACT: International Journal of Research in Humanities, Arts and Literature	1. <i>Non-probability sampling</i> (kuesioner dengan Skala Likert 5 poin)	1. Bukti Fisik 2. Dukungan Administrasi 3. Lingkungan Belajar Mengajar 4. Pengembangan Berkelanjutan	200 dari 250 Mahasiswa Gujarat Techological University	Pengembangan model HESQUAL dengan 6 dimensi, 13 subdimensi, dan 48 item yang cocok untuk mengukur kualitas institusi pendidikan manajemen.

	Service Quality Of Higher Education Institutes (Munshi, 2019)		2. Analisis data menggunakan <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA)	5. Layanan Pengembangan Karir 6. Acara dan Pengalaman		
5	The Influence Of HESQUAL On Student Image And Satisfaction: Implications For The Intention Of Recommending The Universitas Islam Indonesia Study Program (Khusaini & Hartono, 2024)	Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)	1. <i>Convenience sampling</i> (kuesioner) 2. Analisis data menggunakan SPSS dan SEM	1. HESQUAL 2. Citra Merk 3. Kepuasan 4. Niat untuk Bertahan 5. Niat untuk Merekomendasikan	305 Mahasiswa Universitas Islam Indonesia Angkatan 2023	1. HESQUAL berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Merek Universitas Islam Indonesia. 2. Mutu Pelayanan Universitas (HESQUAL) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. 3. Citra Merek Universitas Islam Indonesia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. 4. Kepuasan Mahasiswa

						berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat untuk Bertahan. 5. Kepuasan Mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat untuk Merekomendasikan.
6	Examining the Effects of Higher Education Service Quality (HESQUAL) on Student Loyalty and Word-of-Mouth at an Indonesian Private	Indonesian Journal of Economics, Business, Accounting, and Management	1. <i>Convenience sampling</i> 2. Kuesioner dengan Skala Likert 5 poin 3. Analisa data menggunakan SPSS dan PLS-SEM dengan SmartPLS	1. HESQUAL (Kualitas Layanan Universitas) 2. Kepuasan Mahasiswa 3. <i>Perceived Value</i> 4. Loyalitas Mahasiswa 5. <i>Word-of-mouth</i>	295 Mahasiswa Universitas Islam Indonesia	1. Kualitas Layanan Universitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa 2. Kualitas Layanan Universitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>perceived value</i> 3. Kualitas <i>Perceived Value</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan mahasiswa

	University (Litasari, 2024)					4. Kepuasan Mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa 5. Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku <i>word-of-mouth</i>
7	Higher Education Service Quality Based on Students' Satisfaction in Pakistan (Mastoi et al., 2019)	European Scientific Journal April 2019	1. <i>Stratified random sampling</i> 2. Kuesioner 3. Analisa data menggunakan SPSS	1. Administrative Quality 2. Physical Environment Quality 3. Core Educational Quality 4. Support Facilities Quality 5. Transformative Quality 6. Students Satisfaction	500 Mahasiswa dari 5 Universitas berbeda dan dari 5 kota yang berbeda di Pakistan	Seluruh dimensi HESQUAL menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan dengan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan di lembaga perguruan tinggi di Pakistan.
8	Provision Of Quality Service In Ethiopian	The Online Journal of New Horizons in	1. <i>Purposive and random sampling</i>	1. Administrative Quality 2. Physical Environment Quality	365 mahasiswa tahun ketiga	Kualitas layanan, kualitas pendidikan inti, fasilitas pendukung, dan kualitas

	Public Universities And Students' Satisfaction: Insights From Arba Minch University (Oliso, 2021)	Education - April 2021	2. Kuesioner 3. Analisa data menggunakan SPSS v.20	3. Core Educational Quality 4. Support Facilities Quality 5. Transformative Qualitative 6. Students Satisfaction	yang dipilih secara acak di lima perguruan tinggi, dua institut dan tiga sekolah.	transformatif memberikan pengaruh paling kuat terhadap kepuasan siswa. Sementara itu, kualitas administratif dan lingkungan fisik memberikan pengaruh sedang terhadap kepuasan siswa.
9	The Role of Holistic Approach Service Quality on Student's Behavioural Intentions: The Mediating Role of Happiness and Satisfaction	City University eJournal of Academic Research (CUeJAR	1. <i>Random sampling</i> 2. Kuesioner 3. Analisa data menggunakan SPSS25 dan Smart PLS3	1. HESQUAL 2. Kebahagiaan Mahasiswa 3. Kepuasan Mahasiswa 4. <i>Behavioral Intention</i>	432 Mahasiswa dari seluruh organisasi pendidikan terakreditasi di Uni Emirat Arab (UEA)	1. HESQUAL berpengaruh secara positif terhadap kebahagiaan mahasiswa, kepuasan mahasiswa, dan <i>behavioral intention</i> 2. Kebahagiaan mahasiswa berpengaruh secara positif terhadap <i>behavioral intention</i> 3. Kepuasan mahasiswa berpengaruh secara positif

	(Khalifa et al., 2021)					terhadap behavioral intention
10	Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention (Hwang & Choi, 2019)	Social Behavior and Personality: An international journal	1. <i>Convenience sampling</i> 2. Kuesioner dengan sistem Skala Likert 7 poin 3. Analisa data menggunakan PROCESS macros (Model 6, 5,000 bootstrap samples; Hayes, 2013)	1. Kualitas layanan 2. Kepuasan mahasiswa 3. Citra institusi yang dirasakan mahasiswa 4. Niat mahasiswa dalam bertindak	280 dari 500 mahasiswa yang sedang menempuh jurusan bisnis di sebuah universitas swasta di Seoul, Korea Selatan	1. SERVQUAL berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap citra institusi 2. SERVQUAL berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa 3. SERVQUAL berpengaruh secara total dan signifikan terhadap niat mahasiswa

Tabel di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam pendidikan tinggi sangatlah kompleks, dipengaruhi oleh faktor-faktor fungsional dan pengalaman yang berkontribusi pada pengalaman mahasiswa secara menyeluruh. Tinjauan terhadap

penelitian-penelitian mengenai kualitas layanan dalam perguruan tinggi menegaskan bahwa kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh aspek dukungan akademik yang bersifat *tangibles* maupun *intangibles*. Temuan lainnya dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berdampak langsung pada keterlibatan akademik mahasiswa, kepuasan keseluruhan, serta reputasi dan daya saing institusi. Dengan memahami dan menerapkan kerangka seperti HESQUAL, universitas dapat secara strategis meningkatkan layanan mereka untuk lebih selaras dengan ekspektasi mahasiswa yang terus berkembang, yang berdampak pada lingkungan pembelajaran yang lebih baik, loyalitas mahasiswa yang lebih kuat, serta hasil institusional yang positif. Peningkatan berkelanjutan, seperti yang ditekankan dalam literatur, sangat penting bagi universitas agar menciptakan pengalaman akademik yang bermakna dan beradaptasi dengan perubahan dalam lanskap pendidikan. Penelitian secara konsisten menunjukkan bahwa peningkatan di area layanan, seperti administrasi, pengajaran, fasilitas akademik dan non akademik yang mendukung, dan transformatif berhubungan dengan kepuasan mahasiswa. Temuan ini menegaskan nilai dari kerangka HESQUAL untuk memandu fakultas dalam perbaikan institusional dan menyelaraskan layanan dengan ekspektasi serta kebutuhan mahasiswa yang terus berkembang.

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kualitas Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa

Layanan administrasi merupakan unit pendukung dalam institusi yang menyediakan berbagai layanan untuk mendukung mahasiswa. Unit ini mencakup berbagai posisi, baik akademik maupun non-akademik, yang bertanggung jawab atas pengelolaan satu atau lebih departemen (Amoako et al., 2023). Fungsi utamanya adalah mengelola keperluan mahasiswa dan dosen, serta memastikan penggunaan sumber daya yang efektif dan efisien dalam mendukung misi institusi. Ruang lingkup layanan ini meliputi bantuan dalam rutinitas pengurusan sidang dan ujian, ruang kelas, kantor, pendaftaran, dan dukungan untuk kegiatan ekstrakurikuler.

Nguyen et al. (2024) mengklasifikasikan layanan administrasi sebagai faktor non-akademik dan menekankan pentingnya layanan untuk mendukung mahasiswa. Penelitian terkini oleh M. Ali et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan mahasiswa, termasuk layanan dukungan dan administrasi, berdampak positif terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini diperkuat oleh berbagai penelitian terdahulu yang memvalidasi pengaruh positif dan signifikan dari layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa (Abdulkhaliq & Mohammadali, 2019; Bervell et al., 2024; Ikram & Kenayathulla, 2023).

H1: Kualitas administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

2.4.2 Pengaruh Kualitas Pengajaran terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kualitas pengajaran merupakan elemen vital dalam perguruan tinggi yang secara langsung mempengaruhi pengalaman dan kepuasan mahasiswa. Penelitian terkini oleh (Kanwar & Sanjeeva, 2022), mengidentifikasi beberapa komponen kunci kualitas pengajaran yang

meliputi kualifikasi akademik dosen, pengalaman profesional, dan keterampilan komunikasi. Temuan ini diperkuat oleh (Nguyen et al., 2024) yang menambahkan bahwa sikap positif dosen, perhatian individual, dan dukungan pembelajaran merupakan faktor determinan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Bell & Brooks (2017) menunjukkan bahwa pengajaran yang efektif dan manajemen perkuliahan berdampak positif pada kepuasan mahasiswa. Dimensi kualitas pengajaran ini mencakup kemampuan dosen dalam menyampaikan materi, metode pengajaran yang efektif, dan interaksi yang konstruktif dengan mahasiswa. Ikram & Kenayathulla (2023) lebih lanjut menegaskan bahwa kemampuan dan profesionalisme pengajar menjadi faktor krusial dalam membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap pengalaman pembelajaran mereka.

Menurut Jereb et al. (2018), kepuasan mahasiswa di Slovenia sangat dipengaruhi oleh kualitas staf pengajarnya. (Sohail & Hasan, 2021) menemukan bahwa perhatian individual terhadap mahasiswa menjadi prediktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Aspek ini mencakup kesediaan dosen untuk memberikan konsultasi, responsivitas terhadap pertanyaan mahasiswa, dan kemampuan dalam memberikan umpan balik yang konstruktif. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Sutherland et al. (2019) yang menekankan pentingnya pendekatan personal dalam proses pengajaran.

H2: Kualitas pengajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

2.4.3 Pengaruh Kualitas Fasilitas Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kurbani (2017) mengemukakan bahwa fasilitas akademik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas PGRI Palembang. Penelitian dari Haron et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas proses belajar mengajar dapat meningkat secara signifikan

ketika institusi pendidikan menyediakan infrastruktur yang baik dan fasilitas yang lengkap. Lebih lanjut, dalam era pembelajaran modern, Nguyen et al. (2024) menekankan pentingnya ketersediaan infrastruktur teknologi berkualitas, terutama fasilitas komputer dan konektivitas internet yang memadai untuk mendukung proses pembelajaran.

Latif et al. (2021) mendemonstrasikan hubungan kausal antara fasilitas akademik, kualitas layanan, dan kepuasan mahasiswa. Penelitian mereka mengindikasikan bahwa investasi dalam pengembangan fasilitas akademik memiliki dampak positif terhadap kepuasan mahasiswa secara keseluruhan. Fasilitas tersebut mencakup laboratorium komputer yang dilengkapi perangkat lunak yang memadai, perpustakaan dengan koleksi buku, jurnal, serta akses ke e-book dan database internasional. Selain itu, tersedia ruang kelas modern dengan teknologi presentasi digital dan sistem pendingin yang nyaman.

Al Mulhem & Wang (2020) memberikan perspektif lain dengan menekankan bahwa dalam konteks pembelajaran daring, kualitas konten pembelajaran, sistem, dan layanan merupakan faktor-faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Temuan ini semakin relevan dalam era digitalisasi perguruan tinggi, dimana infrastruktur teknologi menjadi komponen integral dari fasilitas akademik.

H3: Kualitas fasilitas akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

2.4.4 Pengaruh Kualitas Fasilitas Pendukung terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kualitas fasilitas pendukung memegang peranan penting dalam menciptakan lingkungan pembelajaran yang kondusif dan mendukung kepuasan mahasiswa. Cham et al. (2021) menggarisbawahi bahwa fasilitas universitas merupakan elemen fundamental yang membentuk pengalaman mahasiswa secara keseluruhan. Fasilitas pendukung tidak

hanya mencakup fasilitas fisik untuk pembelajaran, tetapi juga meliputi berbagai sarana pendukung yang memfasilitasi aktivitas akademik dan non-akademik mahasiswa.

Othman et al. (2021) menjelaskan dimensi penting lainnya yaitu penampilan fisik dari fasilitas layanan, termasuk kebersihan, kenyamanan, dan estetika lingkungan kampus, yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Ikram & Kenayathulla (2023) menemukan bahwa fasilitas pendukung seperti area olahraga, ruang rekreasi, dan zona sosial berkontribusi signifikan terhadap pengalaman mahasiswa secara menyeluruh.

H4: Kualitas fasilitas pendukung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

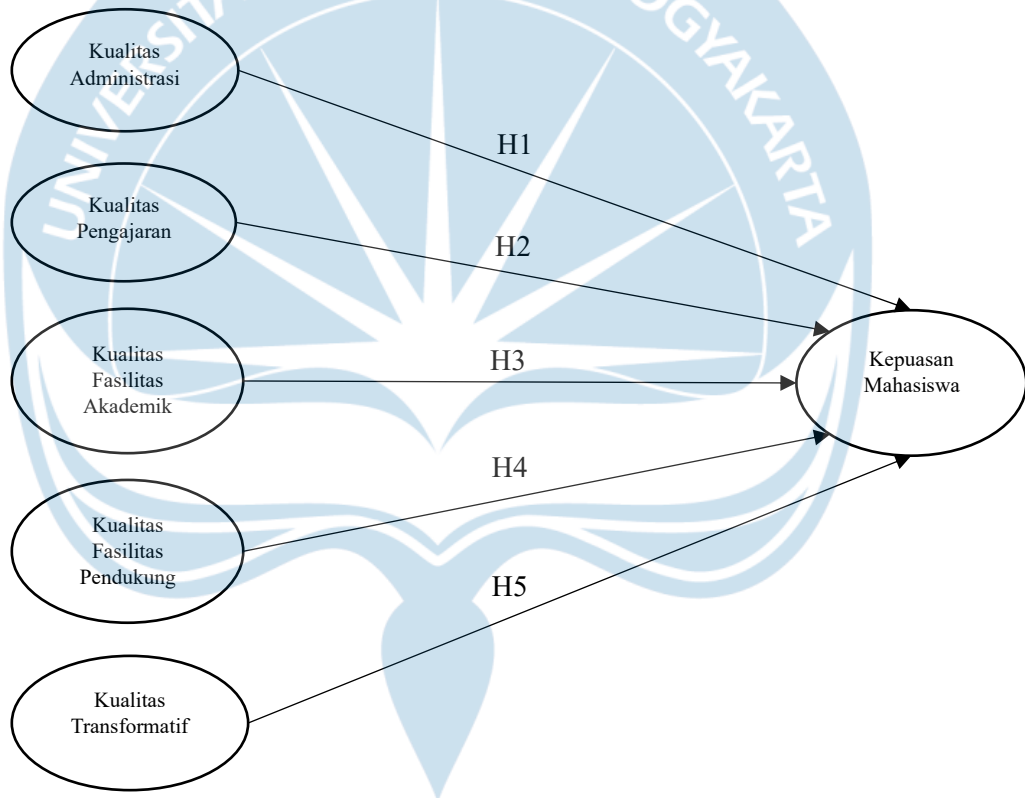
2.4.5 Pengaruh Kualitas Transformatif terhadap Kepuasan Mahasiswa

Menurut Gong & Yi (2018), kualitas transformatif berkaitan dengan aspek teknis layanan pendidikan. Penelitian menunjukkan bahwa aspek teknis dari kualitas layanan, yang dikenal sebagai kualitas layanan transformatif, memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Teeroovengadum et al., 2019). Kualitas transformatif adalah hasil akhir dari kualitas fungsional yang memberikan dampak pada mahasiswa setelah mereka lulus, seperti membentuk kepribadian yang sabar dan keterampilan yang berguna di dunia kerja (Khusaini & Hartono, 2024). Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh Mastoi et al. (2019) menunjukkan bahwa kualitas transformatif berkorelasi positif dan signifikan dengan kepuasan mahasiswa secara menyeluruh di universitas-universitas yang ada di Cina. Temuan ini penting karena menunjukkan bahwa dengan fokus pada kualitas layanan transformasional, universitas tidak hanya mencapai tujuan utamanya dalam memastikan transformasi peserta didik, tetapi juga memperoleh keuntungan dari perspektif pemasaran. (Teeroovengadum et al., 2019).

H5: Kualitas transformatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

2.5 Model Penelitian

Penelitian ini terdiri dari dimensi HESQUAL yang mencakup kualitas administrasi, kualitas pengajaran, kualitas fasilitas akademik, kualitas fasilitas pendukung, dan kualitas transformatif sebagai variabel independen, dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen. Maka, model penelitian ditunjukkan dengan gambar berikut:



Gambar 2.1 Model Penelitian