

## KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP MUTU LAYANAN PENDIDIKAN UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

<sup>1</sup>**Agustiena Merdekawati**

<sup>1</sup>Fakultas Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika  
Email: <sup>1</sup>agustiena.atd@bsi.ac.id

<sup>2</sup>**Yunidyawati Azlina**

<sup>2</sup>Fakultas Administrasi Perkantoran, Universitas Bina Sarana Informatika  
Email: yunidyawati.yaz@bsi.ac.id

<sup>3</sup>**Murwani Wulansari**

<sup>3</sup>Fakultas Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika  
Email: murwani.mwu@bsi.ac.id

Korespondensi email: agustiena.atd@bsi.ac.id

=====

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui berapa pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan pendidikan, mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan pendidikan, dan untuk mengetahui pelayanan manakah yang masih harus diperbaiki, di perhatikan dan dipertahankan. Populasi pada penelitian ini merupakan mahasiswa Universitas Bina Sarana Informatika dan pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Variabel bukti fisik, kehandalan, dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan pendidikan. Sedangkan secara parsial variabel empati dan daya tanggap tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan pendidikan. Berdasarkan hasil score CSI, menghasilkan skor 78%, dengan arti bahwa mahasiswa puas terhadap pelayanan. Hasil dengan metode IPA, masi terdapat beberapa pernyataan yang harus diperbaiki. Hasil tersebut tidak lepas dari peran dosen, staff administrasi dan bagian, fasilitas dan lainnya yang berada di lingkungan Universitas Bina Sarana Informatika.

**Kata Kunci :** Kepuasan Mahasiswa, regresi linier, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Mutu Layanan Pendidikan.

**Abstract:** The purpose of this study was to determine how much influence student satisfaction has on the quality of education services, to determine the student satisfaction index on the quality of education services, and to find out which services still have to be improved, paid attention to and maintained. The population in this study are students of Bina Sarana Informatika University and sampling using probability sampling with simple random sampling method. Physical evidence, reliability, and assurance variables have a positive and significant effect on the quality of education services. While partially the variables of empathy and responsiveness do not have a positive and significant effect on the quality of educational services. Based on the results of the CSI score, it produces a score of 78%, meaning that students are satisfied with the service. Results with the IPA method, there are still several statements that must be improved. These results cannot be separated from the role of lecturers, administrative staff and sections, facilities and others who are in the Bina Sarana Informatika University environment.

**Keywords :** Student Satisfaction, linear regression, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, quality of educational services.

=====

## PENDAHULUAN

Pendidikan formal saat ini menjadi kebutuhan masyarakat, khususnya siswa saat lulus Sekolah Menengah Atas atau Kejuruan menginginkan pendidikan tinggi formal yang terbaik yang sesuai dengan minat dan kemampuan siswa atau finansial. Sedangkan harapan suatu perguruan tinggi menciptakan keluaran mahasiswa atau mahasiswi yang bermutu antar perguruan tinggi bersaing secara kompetitif dengan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan. Kelembagaan pendidikan tinggi terdiri kepentingan

akademik seperti mahasiswa, dosen dan staff. Semua pihak terlibat dan dituntut untuk mampu bertahan dalam menghadapi persaingan tersebut dengan membuat standar pengelolaan dan pelayanan perguruan tinggi. Permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam menghadapi persaingan antara perguruan tinggi diantaranya pengukuran mutu kinerja, penilaian akreditasi dengan beberapa kriteria seperti mahasiswa yang gagal studi (DO), masa dan lama studi mahasiswa, serta pelayanan lainnya sehingga dibutuhkan pola sebagai parameter mengukur mutu dari perguruan tinggi.

Kepuasan mahasiswa sering dijadikan tolak ukur penilaian mutu dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Bagian akademik harus memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Pelayanan akademik ini seperti peraturan akademik, kurikulum, perkuliahan, bimbingan akademik, praktikum, tugas akhir, penilaian, dan perlengkapan perkuliahan seperti perpustakaan, wifi, OHP (*Over Head Projektor*), parkir, kantin, mushola dan lainnya. Menurut Istiningtyas, dalam proses perkuliahan dan pelayanan administrasi yang dirasakan oleh mahasiswa akan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa tersebut sesuai dengan pengalamannya (Ningsih, Widari, and Artawan 2020); (Sumi and Kabir 2021). Tingkat kepuasan mahasiswa dapat ditentukan berdasarkan kualitas pelayanan institusi atau perusahaan (Pristiyono, 2017); (Sutriani et al, 2021). Tingkat kepuasan mahasiswa akan meningkat jika tanggapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan memberikan penilaian baik atau positif, namun jika memberika penilaian yang buruk atau negatif maka tingkat kepuasan mahasiswa akan semakin rendah (Bulkiya 2018); (Arimawati and Djastuti 2013).

Universitas Bina Sarana Informatika merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) harus mampu bersaing dalam mutu pendidikan dan kualitas pelayanan akademik. Universitas Bina Sarana Informatika berusaha meningkatkan pelayanan dan tata kelola Pendidikan sehingga menjadi universitas yang unggul, sesuai dengan visi Universitas Bina Sarana Informatika “Menjadi Universitas Unggul di bidang ekonomi kreatif tahun pada tahun 2033” dan misi Universitas Bina Sarana Informatika “Mengelola universitas secara mandiri dengan tata kelola yang baik melalui pengembangan kelembagaan yang berorientasi pada mutu”. Universitas Bina Sarana Informatika harus mengutamakan kepuasan mahasiswa, menempatkan mahasiswa sebagai pelanggan dengan cara memberikan layanan terbaik. Dalam hal sarana dan prasarana, mahasiswa telah puas dan tidak ada komplain. Tetapi beberapa pelayanan masih harus dikembangkan seperti sumber daya manusia (dosen, staff, teknisi), mutu mahasiswa, manajemen kelembagaan, penelitian dan pengabdian masyarakat, dan kerjasama dalam atau luar negeri.

Keluhan mahasiswa pun masih dijumpai terutama dalam hal kualitas dosen yang mengajar, seperti *sharing* ilmu yang dilakukan dosen dengan mahasiswa hanya satu arah (tidak memberikan mahasiswa untuk bertanya), dosen hanya mengandalkan mahasiswa belajar mandiri sehingga saat dosen masuk kedalam kelas hanya memberikan studi kasus atau tugas tanpa menerangkan, kehadiran dosen pada tatap muka sangat jarang, beberapa informasi kegiatan mahasiswa yang terkadang dadakan sehingga kurangnya persiapan mahasiswa. Tujuan penelitian ini untuk mengukur pengaruh variabel kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan pendidikan dengan menggunakan metode regresi linier berganda, mengetahui variabel apa saja yang memberikan kepuasan dan variabel yang harus diperbaiki dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa. Dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

## LANDASAN TEORI

### Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan merupakan tingkatan rasa seseorang setelah mencocokkan hasil yang didapat dengan yang diharapkan (Sugara and Dewantara 2017). Jika hasil tidak sesuai dengan harapan, maka tidak puas. Jika hasil sesuai harapan maka puas. Dan jika hasil lebih dari harapan maka sangat puas. Kepuasan pelanggan adalah seorang pelanggan yang memiliki rasa senang atau kecewa yang berasal dari kesannya terhadap hasil suatu produk dengan harapannya (Winarsih, Bachri, and Yulianto 2019). Mahasiswa dalam kamus besar Bahasa Indonesia adalah orang yang mengikuti pembelajaran pada perguruan tinggi (Widawati and Siswohadi 2020). Mahasiswa dapat dikatakan sebagai pelanggan karena mahasiswa membayar jasa agar dapat pendidikan dalam menuntut ilmu. Sehingga kepuasan mahasiswa adalah perasaan puas terhadap pembelajaran pada perguruan tinggi terhadap harapan yang menjadi kebutuhannya, harapan ini pada proses pendidikan. Seperti fasilitas, pelayanan, kualitas dosen, dan lainnya (Widawati and Siswohadi 2020).

### Pelayanan Akademik

Pelayanan merupakan sikap *stakeholder* dalam memenuhi keinginan pelanggan agar terwujud kepuasan pelanggan. Menurut Sutopo dan Sugiyanti pelayanan berfungsi membantu menyampaikan apa yang dibutuhkan seseorang (Widawati and Siswohadi 2020). Menurut Jefri terdapat lima sifat dasar dalam pelayanan sebagai berikut: 1) Tidak berwujud, 2) Tidak dapat dipisah-pisahkan, 3) Beragam atau dapat berubah-ubah, 4) Tidak tahan lama dan 5) Tidak ada kepemilikan. Pelayanan akademik merupakan suatu cara yang dilakukan perguruan tinggi dalam memberikan kemudahan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa yang berhubungan dengan kegiatan akademik.

### Mutu Layanan Pendidikan

Mutu layanan pendidikan merupakan dasar suatu akademik dalam melaksanakan pendidikan. Mutu layanan pendidikan dapat tercapai dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan, dengan memberikan layanan yang baik dan memuaskan dapat tercapai tujuan yang memuaskan baik mahasiswa maupun perguruan tinggi. Mutu dalam layanan pendidikan merupakan layanan yang diterima mahasiswa selama mengikuti kegiatan akademik berupa interaksi komponen akademik dengan mahasiswa secara efektif dan efisien.

### Metode Servqual

Salah satu pendekatan kualitas layanan yang terkenal adalah metode servqual (*service quality*) (Udjang and Subarjo 2019). Metode servqual ini membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Terdapat lima dimensi servqual menurut Parasurama: (Udjang and Subarjo 2019)

#### 1. Bukti fisik (*Tangibles*)

Suatu perusahaan mampu menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Tampilan sarana dan prasarana, keadaan lingkungan sekitar dan SDM yang mumpuni. Seperti fasilitas (gedung, parkir, mushollah, perpustakaan dan fasilitas lainnya) dan penampilan dari para pegawai.

#### 2. Empati (*Empathy*)

Memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan, serta memiliki pengetahuan untuk melayani pelanggan.

#### 3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Membantu dan memberikan layanan yang cepat, tepat dan jelas sehingga pelanggan tidak menunggu lama.

4. Keandalan (*Reliability*)  
Memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya.
5. Jaminan (*Assurance*)  
Pegawai memiliki sopan santun, kemampuan dan pengetahuan dalam melayani pelanggan sehingga memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini membutuhkan data-data yang digunakan untuk penentuan kepuasan, beberapa metode pengumpulan data observasi, kuesioner dan studi pustaka dengan sumber data primer. Populasi dari penelitian ini yaitu mahasiswa Universitas Bina Sarana Informatika. Sedangkan jumlah sampel yang diambil sebanyak 795 orang dan penyebaran kuesioner secara online dengan google form. Dalam metode pengambilan sampel yang digunakan *simple random sampling*. Metode analisis data terdiri dari metode regresi linear berganda menggunakan SPSS (Andri and Suhada, 2017), CSI (*Customer Satisfaction Index*) (Santoso, 2023), dan IPA (*Importance Performance Analysis*) (ApriLiani, Fikry, and J. Hutajulu 2020).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengolahan Regresi Linear Berganda

Terdapat dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu variabel bebas (*Independent Variable*) dan variabel terikat (*Dependent Variable*). Variabel bebas, mempengaruhi atau yang menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel yang lain. Sedangkan variabel terikat, yang menjadi akibat dari variabel bebas. Dengan menggunakan regresi linera berganda, menggunakan variabel bebas dan variabel terikat ini, untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Berikut penetapan variabel bebas dan terikat:

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu kepuasan mahasiswa, yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsivness*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*). Biasanya variabel ini sering disebut dengan variabel X.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Dalam penelitian ini variabel terikatnya yaitu mutu layanan pendidikan. Biasanya variabel ini sering disebut dengan variabel Y.

### Uji Secara Parsial

Hasil pengujian secara parsial, dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Hasil Uji T**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.281	.090		3.135	.002
	Bukti Fisik_Tangibles (X1)	.048	.018	.065	2.726	.007
	Empati_Empathy (X2)	.024	.042	.019	.575	.565
	Responsiveness (X3)	-.001	.035	-.001	-.031	.976
	Kehandalan_Reliability (X4)	.109	.045	.082	2.427	.015
	Jaminan_Assurance (X5)	.759	.026	.765	28.994	.000

a. Dependent Variable: Mutu Layanan Pendidikan

Sumber: Output SPSS, 2023

Berdasarkan output di atas bahwa pengujian hipotesis secara parsial variabel bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan pendidikan. Sedangkan secara parsial variabel empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan pendidikan.

### Uji Secara Serempak

Hasil pengujian secara serempak, dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

**Tabel 2. Hasil Uji F**  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	198.812	5	39.762	553.747	.000 <sup>b</sup>
	Residual	56.655	789	.072		
	Total	255.467	794			

a. Dependent Variable: Mutu Layanan Pendidikan

b. Predictors: (Constant), Jaminan\_Assurance (X5), Bukti Fisik\_Tangibles (X1), Empati\_Empathy (X2), Responsiveness (X3), Kehandalan\_Reliability (X4)

Sumber: Output SPSS, 2023

Berdasarkan output pada di atas bahwa nilai Sig untuk pengaruh bukti fisik atau *tangibles* (X<sub>1</sub>), empati atau *empathy* (X<sub>2</sub>), daya tanggap *responsiveness* (X<sub>3</sub>), kehandalan atau *reliability* (X<sub>4</sub>), dan jaminan *assurance* (X<sub>5</sub>) terhadap mutu layanan pendidikan (Y) sebesar 0,000 < 0,05, sehingga disimpulkan maka terdapat pengaruh variabel (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*) secara simultan terhadap variabel mutu layanan pendidikan.

### Koefisien Determinasi

Hasil pengujian koefisien determinasi, dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

**Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.882 <sup>a</sup>	.778	.777	.26797

a. Predictors: (Constant), Jaminan\_Assurance (X5), Bukti Fisik\_Tangibles (X1), Empati\_Empathy (X2), Responsiveness (X3), Kehandalan\_Reliability (X4)

Sumber: Output SPSS, 2023

Berdasarkan output di atas, nilai R Square sebesar 0,777, dalam hal ini berarti pengaruh variabel variabel (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsivness*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*) secara simultan terhadap variabel mutu layanan pendidikan sebesar 77,7%.

**Pengolahan CSI (Customer Satisfaction Index)**

Cara menghitung metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) sebagai berikut: (Santoso 2023)

1. Tentukan nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)  
*Mean Importance Score* (MIS) merupakan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan, dalam penelitian ini MIS merupakan nilai rata-rata dari tingkat harapan. Berikut hasil mencari MIS:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} = 385,90$$

*Mean Satisfaction Score* (MSS) merupakan nilai rata-rata dari tingkat kinerja, dalam penelitian ini MSS merupakan nilai rata-rata dari tingkat kenyataan. Berikut hasil mencari MSS:

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} = 347,87$$

2. Menghitung *Weight Factors* (WF)  
*Weight Factors* (WF) merupakan nilai persentase dari nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Berikut contoh perhitungan dari *Weight Factors* (WF):

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum MIS} \times 100 = \frac{MIS_1}{\sum MIS} \times 100 = \frac{4,76}{385,90} \times 100 = 1,23$$

3. Menghitung *Weight Scores* (WS)  
*Weight Scores* (WS) merupakan perkalian antara WF dengan MSS.

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

Berikut contoh perhitungan *Weight Scores* (WS):

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

$$WS_1 = WF_1 \times MSS = 1,23 \times 4,00 = 4,93$$

4. Menentukan nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\%$$

Berikut contoh perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*):

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\% = \frac{391,88}{5} \times 100\% = 78,376\% = 78\%$$

Berdasarkan hasil CSI dan dengan melihat tabel index CSI, maka termasuk kriteria puas.

**Pengolahan *Importance Performance Analysis* (IPA)**

Berikut langkah-langkah metode *Importance Performance Analysis* (IPA):

1. Menghitung tingkat kesesuaian

Contoh perhitungan skor kenyataan dan harapan yang diambil dari pernyataan pertama, yaitu:

Kenyataan (X) = Jumlah semua pernyataan pertama yang dijawab semua koresponden pada kenyataan  
= (4 + 5 + 3 + ..... + 4 + 5 + 4) = 3178

Harapan (Y) = Jumlah semua pernyataan pertama yang dijawab semua koresponden pada harapan  
= (4 + 5 + 4 + .... + 5 + 5 + 5) = 3783

Sehingga tingkat kesesuaian dari pernyataan pertama:

$$Tk\ i = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3178}{3783} \times 100\% = 84\%$$

2. Menghitung tingkat kenyataan dan harapan

Jumlah seluruh jawaban kenyataan = 276560

Jumlah seluruh jawaban harapan = 306790

$$TKi\ Total = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\% = \frac{276560}{306790} \times 100\% = 90,15\%$$

Keterangan:

Xi = nilai rata-rata harapan mahasiswa

Yi = nilai rata-rata kenyataan mahasiswa

3. Membuat digram kartesius dengan nilai harapan pada sumbu X (horizontal) dan nilai tingkatan kenyataan pada sumbu Y (vertikal). Berikut langkah untuk menetapkan sumbu X dan Y yang dilewati dua garis berpotongan yang tegak lurus:

Jumlah rata-rata kenyataan = 347,87

Jumlah rata-rata harapan = 385,89

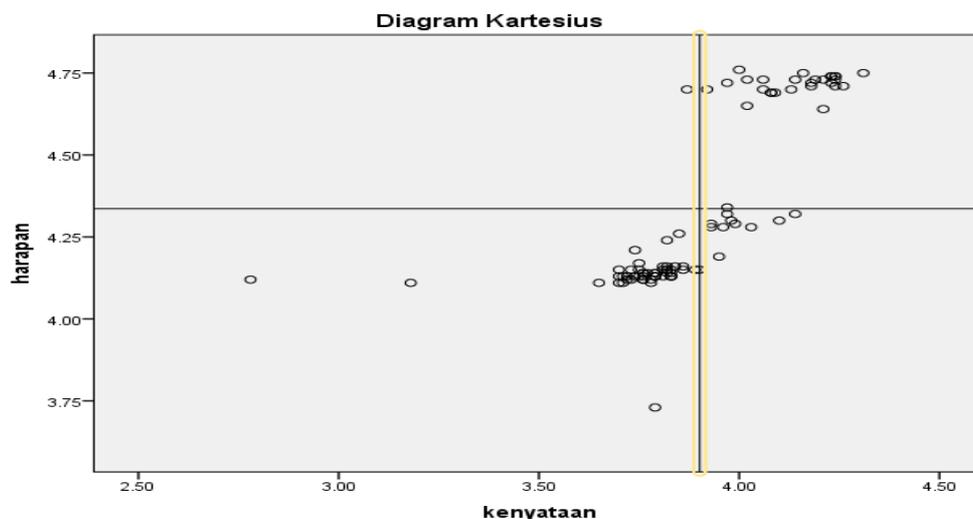
$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{K} = \frac{347,87}{89} = 3,91 \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{K} = \frac{385,89}{89} = 4,34$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = nilai rata-rata harapan mahasiswa

$\bar{Y}$  = nilai rata-rata kenyataan mahasiswa

Hasil setiap pernyataan pada setiap kuadran dapat dilihat pada diagram kartesius dibawah ini:



**Gambar 1. Hasil Diagram Kartesius Metode IPA**

Berikut hasil kuadran berdasarkan sumbu X dan Y:

**Tabel 4. Hasil Kelompok Kuadran**

Kuadran	Pernyataan
Kuadran A	P61
Kuadran B	P1, P2, P3, P4, P6, P7, P8, P12, P13, P14, P15, P42, P44, P45, P46, P47, P48, P49, P50, P64, P65, P75, P76, P77, P80, P83, P84, P87
Kuadran C	P5, P11, P16, P17, P18, P19, P20, P24, P26, P27, P28, P29, P30, P31, P32, P33, P34, P35, P36, P37, P38, P39, P40, P41, P43, P51, P52, P53, P54, P55, P56, P57, P58, P59, P60, P62, P63, P66, P67, P70, P71, P72, P73, P74, P85, P86, P88, P89
Kuadran D	P9, P10, P21, P22, P23, P25, P68, P69, P78, P79, P81, P82

Sumber: Data Diolah, 2023.

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis akan diuraikan secara singkat dan padat antara lain:

1. Pengujian hipotesa pertama ( $H_1$ ) bahwa nilai Sig untuk variabel bukti fisik (*tangibles*) terhadap mutu layanan pendidikan sebesar  $0,007 < 0,05$ , sehingga disimpulkan terdapat pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap mutu layanan pendidikan. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Donkoh et al. 2023); (Zhiqi et al. 2023) bahwa manajemen pendidikan berpengaruh positif terhadap kualitas pendidikan di sekolah-sekolah perkotaan dan pedesaan. Selain itu, sekolah perkotaan memiliki kualitas pendidikan yang lebih baik daripada sekolah pedesaan. Selain itu, sekolah perkotaan memiliki pendidikan yang lebih berkualitas daripada sekolah pedesaan. Hal ini berarti manajemen pendidikan dan kualitas pendidikan merupakan gambaran mutu pendidikan yang tercermin dari sarana dan prasarana (*tangibles*).
2. Pengujian hipotesa kedua ( $H_2$ ) bahwa nilai Sig untuk variabel empati (*empathy*) terhadap mutu layanan pendidikan sebesar  $0,565 > 0,05$ , sehingga disimpulkan tidak terdapat pengaruh empati (*empathy*) terhadap mutu layanan pendidikan. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Kusumawati, Maharani, and Prasetyawan 2023) bahwa tidak ada hubungan antara Empaty (empati) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bungatan, hal ini berarti tidak adanya pengaruh empati dalam meningkatkan kepuasan menandakan mutu pelayanan yang sedang dilaksanakan dalam kondisi tidak baik dan memiliki kesenjangan terutama dalam pemberian empati kepada pengguna. Demikian halnya untuk empati dunia pendidikan belum cukup baik.
3. Pengujian hipotesa ketiga ( $H_3$ ) bahwa nilai Sig untuk variabel daya tanggap (*responsivness*) terhadap mutu layanan pendidikan sebesar  $0,976 > 0,05$ , sehingga disimpulkan tidak terdapat pengaruh daya tanggap (*responsivness*) terhadap mutu layanan pendidikan. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Kusumawati et al. 2023) bahwa tidak ada hubungan antara tanggap (*responsivness*), hal ini berarti daya tanggap pelayanan pendidikan Universitas Bina Sarana Indonesia masih lemah dikarenakan jumlah mahasiswa dengan karyawan tidak sebanding sehingga mempengaruhi mutu layanan pendidikan. Oleh karena itu, daya tanggap dalam memberikan pelayanan seharusnya menjadi akses utama bisnis jasa.

4. Pengujian hipotesa keempat ( $H_4$ ) bahwa nilai Sig untuk variabel kehandalan (*reliability*) terhadap mutu layanan pendidikan sebesar  $0,015 < 0,05$ , sehingga disimpulkan terdapat pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap mutu layanan pendidikan. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Rahayu, 2023) bahwa mutu layanan tercermin dari aspek kehandalan (*reliability*) yakni keandalan perguruan tinggi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan. Oleh karena itu, Universitas Bina Sarana Indonesia merupakan perguruan tinggi yang cukup profesional dalam memberikan kehandalan pelayanan baik kepada Dosen dan mahasiswa. Terlebih lagi kehandalan dalam memberikan pelayanan merupakan strategi dalam menjaga mutu layanan pendidikan khususnya.
5. Pengujian hipotesa kelima ( $H_5$ ) bahwa nilai Sig untuk variabel jaminan (*assurance*) terhadap mutu layanan pendidikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga disimpulkan terdapat pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap mutu layanan pendidikan. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Yousapronpaiboon 2021) bahwa mengenai jaminan terhadap mutu layanan pendidikan dimulai dari kemampuan staf universitas dapat meningkatkan kualitas yang dirasakan dengan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa, dan dengan memastikan bahwa staf mereka sopan dan ramah setiap saat kepada mahasiswa akan menjamin mutu pelayanan pendidikan.
6. Pengujian hipotesa keenam ( $H_6$ ) bahwa secara serempak nilai Sig untuk variabel *tangibles* ( $X_1$ ), empati atau *empathy* ( $X_2$ ), daya tanggap *responsivness* ( $X_3$ ), kehandalan atau *reliability* ( $X_4$ ), dan jaminan *assurance* ( $X_5$ ) terhadap mutu layanan pendidikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan dimensi yang tepat dalam mengukur layanan pendidikan sebagaimana menurut (Sumi and Kabir 2021) dalam penelitiannya faktor-faktor penentu model SERVQUAL (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan desain situs web) dalam konten pembelajaran pendidikan secara keseluruhan kualitas dan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan beberapa hal penting dalam penelitian ini adalah variabel bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan pendidikan. Sedangkan secara parsial variabel empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsivness*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan pendidikan. Berdasarkan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) memberikan hasil 78%, sehingga masuk kedalam kriteria puas. Artinya mahasiswa puas terhadap pelayanan. Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), memberikan hasil masih terdapat beberapa pernyataan yang masuk kedalam kuadran C, sehingga memerlukan perubahan cara pelayanan sehingga memberikan hasil meningkat di kemudian hari.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andri, Eko Putra, and Suhada. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 13(4):92–106.
- ApriLiani, Diana, Muhammad Fikry, and Marnala J. Hutajulu. 2020. "Analisa Metode Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.Com." *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi*

- Informasi* (April):34. doi: 10.24843/jim.2020.v08.i01.p04.
- Arimawati, Renata, and Indi Djastuti. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Diponegoro." *Journal of Management* 2(November):19–21.
- Bulkia, Sri. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen* 2(1):49–58. doi: 10.31602/atd.v2i1.1191.
- Donkoh, Ruth, Wing On Lee, Ahotovi Thomas Ahoti, Josephine Donkor, Portia Oware Twerefoo, Martin Kudwo Akotey, and Seth Yeboah Ntim. 2023. "Effects of Educational Management on Quality Education in Rural and Urban Primary Schools in Ghana." *Heliyon* 9(11):e21325. doi: 10.1016/j.heliyon.2023.e21325.
- Kusumawati, Diana, Citra Maharani, and Riyan Dwi Prasetyawan. 2023. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tahun 2022." *Nursing Information Journal* 2(2):62–72. doi: 10.54832/nij.v2i2.314.
- Ningsih, Ni Luh Anik Puspa, Dewa Ayu Putu Niti Widari, and I. Made Artawan. 2020. "Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan." *WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)* 19(1):24–29. doi: 10.22225/we.19.1.1403.24-29.
- Pristiyono. 2017. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH PT.BRI SIMPANG ENAM RANTAUPRAPAT." *Jurnal Ecobisma* 4(1):19–28.
- Rahayu, Sri. 2023. "MUTU LAYANAN PENDIDIKAN SDN 1 SUMBER AGUNG." *UNISAN JURNAL: JURNAL MANAJEMEN DAN PENDIDIKAN* 02(05):22–30.
- Santoso, Agung Budi. 2023. "Cara Menghitung Tingkat Kepuasan Pelanggan." *Agung Budi Santoso*.
- Sugara, Anang, and Rizki Yudhi Dewantara. 2017. "ANALISIS KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE ( Studi Pada Konsumen ' Z ')." 52(1):8–15.
- Sumi, Razia Sultana, and Golam Kabir. 2021. "Satisfaction of E-Learners with Electronic Learning Service Quality Using the Servqual Model." *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 7(4):227. doi: 10.3390/joitmc7040227.
- Sutriani, Sutriani, Pristiyono Pristiyono, and Junita Lubis. 2021. "Measuring Tourist Satisfaction with Route Analysis as a Business Advantage." *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)* 4(1):267–79. doi: 10.31538/ijse.v4i1.1504.
- Udjang, Raswan, and Subarjo Subarjo. 2019. "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Kualitas Layanan Universitas Mercu Buana Yogyakarta." *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis* 7(1):64. doi: 10.26486/jpsb.v7i1.675.
- Widawati, Ety, and Siswohadi. 2020. "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi." *Jurnal Mitra Manajemen* 4(10):2641–0365.
- Winarsih, Sri, Ahmad Alim Bachri, and Akhid Yulianto. 2019. "PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Bank Kalsel Syariah Kandangan)." *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)* 6(2):197. doi: 10.20527/jwm.v6i2.153.
- Yousapronpaiboon, Khanchitpol. 2021. "SERVQUAL: Measuring Higher Education



Service Quality in Thailand.” *Procedia - Social and Behavioral Sciences*  
116:1088–95. doi: 10.1016/j.sbspro.2014.01.350.

Zhiqi, Huang, Sun Fan, Zhou Yangmei, Li Yan, and Li Zheng. 2023. “The Collaborative Development of Graduate Education and High Economic Quality and Its Dynamic Evolution Forecast.” *Heliyon* 9(11):e21438. doi: 10.1016/j.heliyon.2023.e21438.