



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa

* Hapsari Shinta Citra Puspita Dewi, Erta

Universitas Negeri Surabaya. Jl. Lidah Wetan, Lidah Wetan, Kec. Lakarsantri, Kota Surabaya, Jawa Timur. 60213, Indonesia

*Email Korespondensi: hapsaridewi@unesa.ac.id

Abstrak

Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa utama menjadi tonggak bagi keberlangsungan suatu perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan kepuasan mahasiswa akan berdampak pada loyalitasnya terhadap perguruan tinggi tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas pembelajaran di Unesa terhadap Kepuasan Mahasiswa Unesa. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi adalah seluruh mahasiswa Unesa tahun akademik 2019 sampai dengan tahun akademik 2021. Sampel Penelitian ditetapkan sejumlah 150 mahasiswa. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda menggunakan SPSS pada uji t, dengan nilai signifikan pada variable kualitas pelayanan adalah 0,000 dan nilai signifikan pada variable kualitas pembelajaran juga 0,000. Berdasarkan nilai sig.<0,05, maka 0,000 bernilai lebih kecil dari alpha 0,05. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif pada kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Pembelajaran, Kepuasan Mahasiswa

Analysis of the Effect of Service Quality and Learning Quality on Student Satisfaction

Abstract

Student satisfaction as the main service user is a cornerstone for the sustainability of a higher education institution. This is because student satisfaction will have an impact on their loyalty to the college. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and learning quality at Unesa on Unesa Student Satisfaction. The research method used is descriptive quantitative. The population is all Unesa students for the 2019 academic year to the 2021 academic year. The research sample was set at 150 students. The data analysis technique used is multiple regression analysis using SPSS. on the t test, with a significant value on the service quality variable is 0.000 and a significant value on the learning quality variable is also 0.000. Based on the sig. <0.05, then 0.000 is less than alpha 0.05. The conclusion that can be drawn is that service quality has a positive influence on student satisfaction.

Keywords: Service Quality, Learning Quality, Student Satisfaction

How to Cite: Dewi, H. S. C. P., & Erta, E. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Empiricism Journal*, 4(1), 261–270. <https://doi.org/10.36312/ej.v4i1.1322>



<https://doi.org/10.36312/ej.v4i1.1322>

Copyright© 2023, Dewi & Erta

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.



PENDAHULUAN

Era globalisasi merupakan tantangan tersendiri bagi Perguruan Tinggi dalam menyiapkan lulusannya agar mampu berkompetisi dalam memperebutkan pasar kerja dan menghasilkan lulusan yang inovatif dan kreatif. Upaya memenuhi keinginan mahasiswa dan calon mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan (Hariawan, 2015). Tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa atau calon mahasiswa untuk mengendalikan perubahan organisasional (Winahyuningsih & Edris, 2012). Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (customer voice) dan kehendak organisasi pengelola perguruan tinggi (company voice) merupakan syarat penting keberhasilan proses pendidikan tinggi (Astuti et al., 2014).

Pandemi Covid 19 telah meluluhlantakkan hampir seluruh kehidupan umat manusia di dunia, termasuk Indonesia. Institusi pendidikan dipaksakan untuk memberikan layanan secara

daring. Roy (2020) menyebut pandemi ini memaksa manusia untuk putus dengan masa lalunya, membayangkan dunianya yang baru. Pandemi adalah sebuah portal, sebuah pintu gerbang menuju dunia berikutnya. Upaya pencegahan dan pelambatan penyebaran virus Corona telah melahirkan kebijakan bekerja, beribadah, dan belajar dari rumah. Karena cepat dan dahsyatnya efek dari pandemi Covid-19 ini terhadap kesehatan manusia, maka UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural) mengambil langkah strategis dengan menginstruksikan agar menutup sekolah dan pusat pendidikan demi melindungi keselamatan peserta didik dan pendidik. Sebagai konsekuensi dari hal ini maka pemerintah Indonesia telah memberlakukan beberapa upaya untuk memutus rantai penularan Covid-19 antara lain dengan melakukan imbauan untuk bekerja dan belajar dari rumah (BBdR), menjaga jarak (physical distancing) jika berada pada tempat terbuka atau umum, dan juga memberlakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) hingga larangan untuk pulang kampung.

Situasi yang terjadi pada akhir-akhir ini terutama setelah munculnya wabah pandemi Covid-19 menyebabkan kompetisi yang semakin tajam dari segala aspek kehidupan yang terjadi. Tak terkecuali dalam dunia pendidikan, pandemi Covid-19 memberikan dampak yang sangat besar bagi institusi pendidikan khususnya perguruan tinggi. Perguruan tinggi merupakan lembaga penyedia jasa layanan masyarakat dibidang pendidikan. Sebagai institusi pendidikan tentu wajib melakukan perubahan terutama dari segi mutu atau kualitas yang dimilikinya, pesatnya perkembangan teknologi semakin memudahkan untuk mengakses informasi sehingga mudah mengetahui tentang mutu dari setiap institusi pendidikan, dapat mengetahui institusi mana yang bermutu tinggi dimata para pengguna jasa pendidikan. Perguruan tinggi dengan konsep penyedia jasa, maka harus berorientasi pada konsumen, memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumennya.

Pemerintah melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengambil langkah-langkah pencegahan di lingkungan pendidikan saat pandemi Covid-19 ini membuat Surat Keputusan Bersama Empat menteri yang menyepakati bahwa proses pembelajaran khususnya di jenjang Pendidikan Tinggi wajib diselenggarakan melalui dalam jaringan (daring). Kebijakan ini dikeluarkan untuk mencegah kampus menjadi klaster baru penyebaran Covid-19 dan diharapkan dapat memutus mata rantai penyebaran virus ini. Manajemen perguruan tinggi harus merubah segala proses akademik, dengan tetap mempertahankan mutu akademik diantaranya dalam proses pembelajaran. Proses pembelajaran daring ini berjalan pada skala yang belum pernah terukur dan teruji sebab belum pernah terjadi sebelumnya. Penerapan pembelajaran daring ini tentunya menuntut kesiapan bagi kedua belah pihak, baik itu dari tenaga pendidikan (dosen) maupun dari mahasiswa (Djidu et al., 2021). Namun penggunaan teknologi juga tak dapat menghindarkan masalah, beberapa masalah yang menghambat terlaksananya efektivitas proses pembelajaran, contohnya adalah keterbatasan teknologi informasi oleh peserta didik dan tenaga pendidik, akses internet yang terbatas serta sarana dan prasarana yang kurang memadai (Anggraeni & Sole, 2018). Berbagai media pembelajaran jarak jauh pun dicoba dan digunakan. Sarana yang dapat digunakan sebagai media pembelajaran online antara lain, e-learning, aplikasi zoom, google classroom, youtube maupun media sosial whatsapp (Halil, 2020). Sarana-sarana tersebut dapat digunakan secara maksimal, sebagai media dalam melangsungkan pembelajaran seperti di kelas. Penggunaan variasi metode pembelajaran bertujuan untuk mengatasi kejenuhan yang mengakibatkan pada kebosanan pada diri mahasiswa, sehingga dalam kegiatan belajar mengajar dapat menumbuhkan keantusiasan, ketekunan serta berperan aktif. Pemilihan metode pembelajaran yang digunakan dosen dalam proses pembelajar juga berpengaruh terhadap motivasi belajar mahasiswa.

Kualitas pendidikan saat ini masih menjadi permasalahan mendasar dalam usaha perbaikan mutu sistem pendidikan di Indonesia (Firdaus et al., 2020). Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan diantaranya peningkatan kualitas guru dan dosen, pengembangan sistem pembelajaran, pengadaan bahan ajar dan sarana belajar lainnya, serta penataan organisasi dan manajemen pendidikan (Muliadi et al., 2021). Mutu pendidikan ditentukan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah proses belajar mengajar. Kondisi pembelajaran di perguruan tinggi masih cukup beragam. Sesuai dengan ketentuan dalam peraturan pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan maka pelaksanaan pembelajaran di semua jenjang pendidikan diharapkan diselenggarakan secara

interaktif, menyenangkan, menantang, serta memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif (Verawati et al., 2022). Kepuasan pengguna jasa pendidikan menjadi sangat penting bagi kemajuan perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa utama menjadi tonggak bagi keberlangsungan suatu perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan kepuasan mahasiswa akan berdampak pada loyalitasnya terhadap perguruan tinggi tersebut. Seorang pengguna jasa yang loyal akan menjadi asset yang sangat bernilai bagi perguruan tinggi, karena mahasiswa akan bersedia mempromosikan perguruan tingginya kepada orang lain, mengurangi serangan dari kompetitor institusi sejenis serta meningkatkan citra positif dari perguruan tinggi tersebut.

Perguruan tinggi sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa harus mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen dan pelanggannya. Hal ini diperlukan agar dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain yang kian menjamur dimana-mana. Bahkan sekarang ini persaingan tidak hanya terjadi di antara perguruan tinggi yang satu dengan perguruan tinggi lainnya. Tuntutan terhadap perguruan tinggi secara khusus dewasa ini bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang baik diukur berdasarkan prestasi akademik semata, melainkan keseluruhan program pendidikan dari lembaga-lembaga perguruan tinggi harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi seperti nampak dalam akuntabilitas, bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas dan keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang ilmunya serta pengakuan positif dan pengguna lulusan lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena itu, pengelola lembaga pendidikan dituntut untuk semakin profesional dalam memberikan jasa atau layanan pendidikan kepada mahasiswanya. Hal ini sangat mengingat akhir-akhir ini kualitas layanan pendidikan perguruan tinggi sering mendapatkan sorotan dan kritikan dari berbagai pihak karena dianggap memiliki kinerja yang buruk. Misalnya, staf akademik dan dosen yang sering tidak hadir, pelayanan yang tidak ramah dan fasilitas belajar yang tidak memuaskan bahkan kekurangan kualitas tenaga pengajar yang kompeten dalam memberikan mata kuliah. Tak heran jika trend kepuasan pelanggan kerap menjadi perbincangan utama dalam era pendidikan saat ini.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya (Anggarawati, 2021). Apabila pelanggan merasa puas kemungkinan besar dia akan kembali membeli produk/jasa yang sama itu lagi pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi (word of mouth). Yang baik terhadap prospek (calon konsumen) yang di kenalnya sebaliknya, pelanggan yang tidak puas akan mengembalikan produk, mengeluh dan akhirnya menceritakan pengalamannya terhadap organisasi tersebut kepada orang lain, atau secara ekstrim akan mengajukan gugatan terhadap organisasi tersebut yang tentunya dapat mengakibatkan kerugian yang besar. Cara lain pelanggan yang menghukum organisasi yang tidak mampu memberikan kepuasan ialah pelanggan "Tidak" Perlu melakukan tindakan apapun terhadap organisasi tersebut dengan cara "Pindah" ke organisasi lain yang mereka pandang akan lebih memberikan kepuasan kepadanya.

Kepuasan pelanggan sangat banyak ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki konsumen, sehingga perguruan tinggi, sebagai penyedia layanan pendidikan seharusnya menekankan pada pemberian layanan yang berkualitas guna memperoleh kepercayaan mahasiswa dan masyarakat luas. Kualitas pelayanan itu sendiri terdiri dari beberapa unsur yaitu: bukti fisik (tangibles), keandalan(reabilitas), dan daya tanggap (responsiveness). Selama ini penilaian kualitas jasa perguruan tinggi lebih menekankan pada penilaian yang dilakukan oleh pihak lain (Misalnya badan Akreditasi Nasional), padahal titik sentral pengelolaan perguruan tinggi itu sendiri adalah mahasiswa sebagai pelanggan utamanya. Oleh karena itu, sangat penting bagi pengelola fakultas dan perguruan tinggi untuk mendapatkan umpan balik (feedback) tentang kualitas jasa yang diberikan dari sudut pandang penilaian mahasiswa itu sendiri, seperti yang disampaikan oleh Kumar et al. (2000) bahwa kualitas harus dimulai dan berakhir pada pelanggan.

Universitas Negeri Surabaya atau biasa dikenal dengan singkatan UNESA, merupakan sebuah institusi Pendidikan tinggi milik Pemerintah (Negeri) di Surabaya, yang bergerak di dalam pengajaran ilmu keguruan dan non – keguruan, Universitas Negeri Surabaya, pada periode – periode tertentu selalu berbenah dari segi pelayanan dan mutu pendidikan, hal

tersebut merupakan implikasi dari nama Universitas Negeri Surabaya yang semakin hari semakin dikenal oleh masyarakat luas serta seiring dengan meningkatnya kebutuhan lulusan SMU dan sederajat yang berminat melanjutkan Pendidikan ke Jenjang lebih tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas pembelajaran yang ada di Unesa terhadap Kepuasan Mahasiswa Unesa di masa transisi pasca pandemi selama ini.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya (Arikunto, 2013). Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan rancangan penelitian deskriptif observasional. Penelitian digunakan untuk melihat gambaran dari fenomena, deskripsi kegiatan dilakukan secara sistematis dan lebih menekankan pada data factual dari pada penyimpulan (Nursalam, 2013). Penelitian observasi merupakan penelitian yg tidak melakukan manipulasi atau intervensi pada subyek peneliti. penelitian ini hanya melakukan pengamatan (observasi) pada subjek penelitian.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini ialah dengan metode kuantitatif dan menggunakan kuesioner alat ukur berupa skala yang bersifat tertutup. Kuesioner ialah suatu teknik untuk pengumpulan data yang disajikan dalam bentuk pernyataan tertulis untuk dijawab oleh responden atau subjek (Sugiyono, 2017). Penyusunan kuesioner dilakukan dengan menentukan indikator yang dibuat berdasarkan dimensi-dimensi pada teori. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner pada sampel atau subjek dalam penelitian ini. Jenis instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* dirancang untuk mengungkap sikap positif dan negatif, ataupun setuju dan tidak setuju terhadap suatu objek (Azwar, 2016).

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswa Unesa tahun akademik 2019 sampai dengan tahun akademik 2021. Sampel Penelitian adalah sebagian mahasiswa unesa Angkatan 2019, 2020, dan 2021. Karena jumlah mahasiswa Unesa cukup banyak, maka peneliti tidak akan menjadikan seluruh mahasiswa tersebut sebagai subyek penelitian, akan tetapi mengambil sebagian dari populasi sebagai subyek penelitian (Arikunto, 2013). Sampel yang diambil ditetapkan sejumlah 150 mahasiswa, karena ukuran sampel minimum adalah sebanyak 5 observasi untuk setiap estimated parameter (Hair, 2006). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket google form, yaitu daftar pertanyaan yang didistribusikan untuk diisi dan dikembalikan. Responden akan diminta untuk memberi jawaban yang berupa kuesioner dalam bentuk skala 1-5 dengan kategori jawaban sangat tidak setuju (STS) sampai dengan sangat setuju (SS). Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji T dengan menggunakan software IBM SPSS Statistic 26 for windows, karena untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independent terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh antara variable kualitas pelayanan dan kualitas pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji daya beda dan uji reliabilitas skala dilakukan sebelum melakukan pengambilan data penelitian. Uji daya beda pada penelitian ini menggunakan teknik product moment dengan bantuan software IBM SPSS Statistic 26 for windows. Menurut Azwar (2019) suatu aitem dikatakan valid apabila memiliki nilai koefisien lebih dari 0,3. Berdasar pada pernyataan tersebut, alat ukur dalam penelitian ini dinyatakan valid karena menunjukkan nilai koefisien validitas diatas angka 0,3. Berikut ialah tabel hasil uji daya beda pada variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Pembelajaran, dan Kepuasan pada mahasiswa UNESA.

Tabel 1. Hasil Uji Daya Beda Terhadap Alat Ukur

Alat Ukur	Jumlah Aitem yang diujikan	Jumlah Aitem yang Valid	Korelasi item Total
Skala Kualitas Pelayanan	23 aitem	19	0,327-0,671
Skala Kualitas Pembelajaran	14 aitem	10	0,368-0,544
Skala Kepuasan	40 aitem	32	0,323-0,641

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memperoleh informasi terkait kecermatan atau tingkat konsistensi sebagai alat ukur yang layak digunakan atau tidak layak untuk digunakan. Tinggi rendahnya tingkat reliabilitas suatu alat ukur bisa diketahui dari hasil nilai angka koefisien reliabilitas alat ukur, semakin tinggi koefisien reliabilitasnya, maka semakin baik pula tingkat akurasi alat ukur tersebut. Reliabilitas bisa dikatakan tinggi apabila hasil koefisien reliabilitas mendekati angka 1,00 (Azwar, 2019). Uji reliabilitas pada penelitian ini memakai teknik cronbach alpha dengan bantuan software IBM SPSS Statistic 26 for windows.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Alat Ukur

Alat Ukur	Nilai Reliabilitas (<i>Alpha Cronbach</i>)	Keterangan
Skala Kualitas Pelayanan	0,906	Reliabel
Skala Kualitas Pembelajaran	0,916	Reliabel
Skala Kepuasan	0,02	Reliabel

Uji Asumsi Klasik

Pengujian selanjutnya adalah uji asumsi klasik dengan melewati beberapa Langkah pengujian, antara lain normalitas, linearitas, dan homogenitas. Berikut hasil dari pengujian asumsi pada penelitian ini.

Uji pertama yang dilakukan adalah uji normalitas yang dilihat dari hasil *Nonparametric Kolmogorov Smirnov* yang disajikan pada table berikut. Diketahui nilai sig. $0,093 > 0,05$, maka data dapat dinyatakan berdistribusi normal.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	11.86651086
Most Extreme Differences	Absolute	.113
	Positive	.113
	Negative	-.080
Kolmogorov-Smirnov Z		1.239
Asymp. Sig. (2-tailed)		.093

Selanjutnya, yaitu uji linearitas, jika nilai Sig. > 0.05 maka memiliki hubungan linear. Dari table berikut, hasil tersebut ditunjukkan dengan nilai signifikansi Deviation from linearity sebesar 0.567. Kesimpulannya antara Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa terdapat hubungan yang linear.

Tabel 4. Hasil Uji Linearitas

	Sig.
Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pembelajaran * Kepuasan Mahasiswa	0.678

Uji Hipotesis

Selanjutnya masuk pada uji t, dengan nilai signifikan pada variable kualitas pelayanan adalah 0,000 dan nilai signifikan pada variable kualitas pembelajaran juga 0,000. Berdasarkan nilai sig.<0,05, maka 0,000 bernilai lebih kecil dari alpha 0,05. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif pada kepuasan mahasiswa. Begitu juga dengan kualitas pembelajaran memberikan pengaruh positif pula pada kepuasan mahasiswa.

Tabel 5. Hasil Uji t

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	114.503	15.351		7.459	.000
KUALITAS PELAYANAN	.174	.196	.681	3.884	.000
KUALITAS PEMBELAJARAN	.112	.302	.534	2.570	.000

Uji selanjutnya adalah uji f, diketahui nilai signifikansi variable kualitas pelayanan dan kualitas pembelajaran adalah 0,000 yang mana nilai tersebut tidak lebih besar dari 0,05 atau $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas pembelajaran secara simultan memberikan pengaruh terhadap variable kepuasan mahasiswa.

Tabel 6. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	130.716	2	65.358	.456	.000 ^b
Residual	16756.876	117	143.221		
Total	16887.592	119			

Berdasarkan hasil diatas kualitas pelayanan dan kualitas pembelajaran terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil tersebut dapat di dasari Karena adanya pemenuhan harapan yang di inginkan oleh mahasiswa sebagai konsumen utama dalam sebuah instansi perguruan tinggi antara lain :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UNESA

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa, dengan kata lain kepuasan mahasiswa sebagai pemediasi pada kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa, sehingga kualitas pelayanan akan memberikan pengaruh yang lebih besar pada loyalitas mahasiswa melalui kepuasan terlebih dahulu (Rohwiyati & Mulyono, 2017). Bentuk pelayanan yang baik bagi mahasiswa merupakan kunci sukses dan kunci kelangsungan bagi kampus atau instansi. Upaya untuk meningkatkan dan memenuhi harapan mahasiswa dapat di pengaruhi oleh beberapa faktor yang harus di tingkatkan dalam pemenuhan kualitas pelayanan kepada mahasiswa

Fasilitas fisik yang yang utama dalam penunjang perkuliahan adalah Sarana dan prasarana pendidikan, Untuk pemenuhan kepuasan mahasiswa terhadap sarana pendidikan, media pengajaran dan prasarana pendidikan, fasilitas perlengkapan teknologi pendukung. Perlu sekali dukungan dan pengembangan dalam pemenuhan kebutuhan yang mendukung sebuah layanan untuk meningkatkan pengaruh positif dalam upaya meningkatkan kepuasan. Tangibles dalam pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Sugiyono, 2017), untuk itu dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa yang ada di kampus UNESA ini perlu adanya peningkatan aspek fisik dalam pelayanan seperti keberadaan karyawan/dosen/tendik dan fasilitas dan sarana pendukung pelayanan yang lebih baik (Karyadi & Budiwinarto, 2018). Pemenuhan kebutuhan fisik ini terkait dengan sarana dan prasarana yang mendukung aktifitas pembelajaran keseharian seperti Ruang kelas yang kondusif, fasilitas perpustakaan, parkir area, kantin, hingga tempat ibadah yang loyall untuk di gunakan oleh mahasiswa.

Fasilitas fisik di ikut dengan Kualitas Dosen dan Tendik, Kualitas pelayanan yang di berikan oleh perguruan tinggi terhadap mahasiswa ada dua yaitu dosen dan tendik. Dosen sebagai fasilitator pembelajaran memiliki peran yang sangat besar terhadap proses belajar mengajar dalam perguruan tinggi hal ini karena peran dosen dalam meningkatkan kemampuan belajar mahasiswa. Peningkatan pembelajaran pada mahasiswa ini antara lain bimbingan kepenasihatn pada awal semester dan bimbingan yang di lakukan dalam rangka untuk meningkatkan prestasi mahasiwa selain itu metode dan media yang kreatif dalam proses pembelajaran dilakukan untuk bisa menambah motivasi belajar mahasiswa. Pelayanan seperti ini akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam meneriama kualitas pelayanan yang di lakukan oleh dosen. Pelayanan kualitas Tendik pada umumnya berkaitan dengan Administrasi persuratakn, pembiayaan kuliah, hingga perawatan fasilitas kampus. Pelayanan yang memiliki dampak langsung terhadap mahasiswa yang di alami adalah dalam pelayanan administrasi seperti surat menyurat hingga proses pembiayaan perkuliahan di layani dengan komunikatif dan solutif membuat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tendik semakin meningkat.

Pelayanan dosen dan tendik yang baik tidak terlepas dari sebuah Sikap tanggap kemauan dari Dosen dan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Kecepatan dalam pelayanan juga merupakan salah satu aspek penting dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa. Aspek responsivitas dalam pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Hanggono, Tri., 2010). Percepatan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa akan menambah respon positif kepada mahasiswa yang mendapatkan dampak kepuasannya. Mahasiswa akan merasakan terbantu ketika mendapattkan kesulitan yang berkaitan dengan perkuliahan dapat di tangani dengan cepat dan tepat.

Perlakuan pada mahasiswa dapat berupa Jaminan atau kepastian yang diperoleh mahasiswa dari sikap transparan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap tenaga kependidikan. Aspek assurance mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Empati untuk memberikan pemahaman, perhatian yang tulus dan bersifat pribadi terhadap kepentingan mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik. Aspek emphaty dalam pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. emphaty dalam pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Santoso, 2018).

Pengaruh Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa UNESA

Kualitas pendidikan saat ini masih menjadi permasalahan mendasar dalam usaha perbaikan mutu sistem pendidikan di Indonesia. Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan diantaranya peningkatan kualitas guru dan dosen, pengembangan sistem pembelajaran, pengadaan bahan ajar dan sarana belajar lainnya, serta penataan organisasi dan manajemen pendidikan. Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Karundeng et al., 2021). Mutu pendidikan ditentukan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah proses belajar mengajar. Kondisi pembelajaran di perguruan tinggi masih cukup beragam. Sesuai dengan ketentuan dalam peraturan pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan maka pelaksanaan pembelajaran di semua jenjang pendidikan diharapkan diselenggarakan secara interaktif, menyenangkan, menantang, serta memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif. Kepuasan mahasiswa akan berdampak pada loyalitasnya terhadap perguruan tinggi tersebut, karena mahasiswa akan bersedia mempromosikan perguruan tingginya kepada orang lain, mengurangi serangan dari kompetitor institusi sejenis serta meningkatkan citra positif dari perguruan tinggi tersebut.

Kualitas pembelajaran bisa menjadi tolak ukur sejauh mana tingkat keberhasilan atas pencapaian tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan. Indikator kualitas pembelajaran dapat dinilai melalui beberapa aspek yaitu : Perilaku pembelajaran pendidik, perilaku siswa, iklim

pembelajaran, materi pembelajaran, media dan metode pembelajaran, serta system pembelajaran (Andayani et al., 2021). Guru harus memiliki kemampuan/kendali yang lebih besar dalam mata pelajaran akademik, dan keterampilan untuk mengajar siswa (Lucas et al., 2013). Dosen sebagai profesional perlu menguasai pengetahuan dan kemampuan sebagai berikut (1) Disiplin ilmu pengetahuan sebagai sumber bahan pelajaran; (2) Bahan pelajaran yang akan diajarkan; (3) Pengetahuan tentang karakteristik peserta didik; (4) Pengetahuan tentang filsafat dan tujuan pendidikan; (5) Pengetahuan dan penguasaan berbagai model dan metode belajar; (6) Pengetahuan dan penguasaan prinsip-prinsip teknologi pendidikan; (7) Pengetahuan tentang sistem dan teknik penilaian kemajuan belajar (Akib, 2021). Kemampuan mensintesis segala pengetahuan diatas dalam bentuk merencanakan, memimpin dan menilai proses belajar mengajar yang relevan dengan tujuan pendidikan. Mengajar merupakan suatu aktivitas profesional yang memerlukan keterampilan tingkat tinggi dan mencakup pengambilan keputusan (Juhji & Suardi, 2018).

Layanan bimbingan Akademik adalah kegiatan konsultasi antara pembimbing akademik dan mahasiswa dalam merencanakan studi dan membantu menyelesaikan masalah studi yang dialami, agar mahasiswa yang bersangkutan dapat menyelesaikan studinya dengan baik sesuai dengan minat dan kemampuannya pelaksanaan bimbingan akademik diatur sesuai setiap fakultas. Dalam pelaksanaan pendidikan agar hasilnya sesuai dengan harapan perlu adanya bimbingan (Adiningtyas, 2018). Adapun yang menjadi tugas dosen pembimbing akademik yaitu diantaranya membimbing mahasiswa dalam menyusun rencana studi baik program jenjang penuh maupun program semesteran untuk mencapai hasil yang optimal, memberi pertimbangan kepada mahasiswa dalam menentukan jumlah SKS dan jenis mata kuliah yang akan diambil dan dicantumkan dalam Kartu Rencana Studi (KRS) disesuaikan dengan indeks prestasi kumulatif (IPK) terakhir yang diperoleh mahasiswa, membina dan memantau perkembangan studi mahasiswa yang dibimbing, dan memberi bimbingan dan konseling masalah non akademik yang dihadapi mahasiswa (At, 2010; Wahab, 2010). Frekuensi bimbingan akademik bersifat periodik dan nonperiodik. Sedangkan pelaksanaan bimbingan akademik sepenuhnya diserahkan pada dosen pembimbing akademik dan mahasiswa hasil dari kesepakatan bersama. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan non akademik yang dibentuk dari sumber daya pendukung, penyediaan minat dan bakat, pengembangan soft skill, aktivitas ekstrakurikuler dan suasana kampus mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa ((Dharsono et al., 2015). Kualitas pelayanan non akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan dan kualitas pembelajaran sebuah perguruan tinggi terletak di beberapa hal untuk mencapai kepuasan yang di inginkan oleh mahasiswa. Mahasiswa sendiri merupakan sebagai konsumen tunggal dalam instansi perguruan tinggi dengan kewajiban pembayaran uang kuliah dan mendapatkan pelayanan kampus dan pembelajaran secara formal. Terjaloinnya kualitas pelayanan dan pembelajaran yang baik akan meningkatkan berbagai aspek seperti meningkatkan semangat dan motivasi belajar pada mahasiswa, meningkatkan prestasi, pengembangan bakat dan potensi yang di miliki oleh mahasiswa dapat di tingkatkan secara maksimal pada akhirnya peningkatan tersebut akan berdampak langsung terhadap kualitas kampus dengan berbagai prestasi dan program yang di tawarkan.

Kualitas Pelayanan pada umumnya baik itu pelayanan secara pelayanan prima dan pelayanan dalam fasilitas fisik. Pelayanan Prima berkaitan dengan dosen dan tendik seperti sikap positif dan tanggap dalam memberikan layanan kepada mahasiswa, pelayanan fasilitas berupa pemenuhan fasilitas ruang kelas, perpustakaan, parkir area, kantin dan yang berkaitan dengan mahasiswa. Kampus memiliki layanan utama yaitu dalam proses pembelajaran. Layanan pembelajaran ini komponen utama adalah seorang dosen dengan maksimalkan waktu untuk memberikan bimbingan akademik pada mahasiswa, model pembelajara yang efektif, serta metode pembelajaran yang moderen dan mengikuti perkembangan zaman. Kualitas layanan dan pembelajaran ini lah jika di penuhi bahkan sangat baik akan menimbulkan dampaki kepuasan terhadap mahasiswa sebagai konsumen utama dalam perguruan tinggi.

REKOMENDASI

Penelitian ini masih memiliki berbagai kekurangan sehingga harapannya pada penelitian selanjutnya dapat di kembangkan lagi untuk keperluan secara praktik teoritis dan pengembangan dalam meningkatkan kualitas di perguruan tinggi. Responden penelitian yang banyak akan membuat an gkat semakin beragam serta hasil yang keluar akan lebih bagus. Masih banyak yang harus di lakukan pada penelitian ini serta peningkatan kualitas pelayanan yang di lakukan oleh UNESA sebagai perguruan tinggi perlu di tingkatkan kembali mengingat perkembangan zaman terus terjadi di masa sekarang.

ACKNOWLEDGMENT

Tim peneliti mengucapkan terimakasih kepada LPPM Universitas Negeri Surabaya yang memberikan bimbingan dan arahan secara penuh demi kelancaran penelitian ini sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan baik secara penulisan maupun secara praktiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningtias, S. W. (2018). PROGRAM BIMBINGAN PRIBADI UNTUK MENINGKATKAN PERILAKU DISIPLIN SISWA. *KOPASTA: Journal of the Counseling Guidance Study Program*, 4(2). <https://doi.org/10.33373/kop.v4i2.1438>
- Akib, M. (2021). Beberapa Pandangan tentang Guru Sebagai Pendidik. *Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan Islam*, 19(1), Article 1. <https://doi.org/10.35905/alishlah.v19i1.1950>
- Andayani, I., Roesminingsih, M. V., & Yulianingsih, W. (2021). Strategi Pemberdayaan Masyarakat Pelaku UMKM Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan Nonformal*, 16(1), Article 1. <https://doi.org/10.17977/um041v16i1p12-20>
- Anggarawati, I. R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(01), 40–49. <https://doi.org/10.59141/jiss.v2i01.146>
- Anggraeni, D. M., & Sole, F. B. (2018). E-Learning Moodle, Media Pembelajaran Fisika Abad 21. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmu Pendidikan: E-Saintika*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.36312/e-saintika.v1i2.101>
- Arikunto, S. (2013). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan (edisi 2)*. Bumi Aksara. https://ecampus-fip.umj.ac.id/pustaka_umj/main/item/14939
- Astuti, A. B., Mangungsong, R. R. D., & Purnaningrum, W. D. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI JURUSAN TERAPI WICARA POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA. *Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan*, 3(2), 155–159.
- At, A. M. (2010). Model Kontrak Belajar Bermuatan Nilai Sosial-Budaya dalam Bimbingan Akademik Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran (JPP)*, 17(1), Article 1.
- Azwar, S. (2016). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Dharsono, W. W., Nursati, E., & Hutabarat, J. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Non-Akademik Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Di Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire). *JURNAL TEKNOLOGI DAN MANAJEMEN INDUSTRI*, 1(2), Article 2.
- Djidu, H., Mashuri, S., Nasruddin, N., Sejati, A. E., Rasmuin, R., Ugi, L. E., & Arua, A. L. (2021). Online learning in the post-Covid-19 pandemic era: Is our higher education ready for it? *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmu Pendidikan: E-Saintika*, 5(2), 139–151. <https://doi.org/10.36312/esaintika.v5i2.479>
- Firdaus, L., Hunaepi, H., Muliadi, A., & Fitriani, H. (2020). Respon mahasiswa terhadap pembelajaran online pada masa pandemi covid-19. *Empiricism Journal*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.36312/ej.v1i2.336>
- Hair, J. F. (2006). *Multivariate Data Analysis*. Pearson Prentice Hall.
- Halil, N. I. (2020). The Effectiveness of Using Edmodo as an Online Learning Platform in Covid-19. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmu Pendidikan: E-Saintika*, 4(3), Article 3. <https://doi.org/10.36312/e-saintika.v4i3.316>

- Hariawan, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa dan Reputasi terhadap Loyalitas Mahasiswa di STMIK Amikom Purwokerto. *Probisnis*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.35671/probisnis.v8i1.353>
- Juhji, J., & Suardi, A. (2018). PROFESI GURU DALAM MENGEMBANGKAN KEMAMPUAN BERPIKIR KRITIS PESERTA DIDIK DI ERA GLOBALISASI. *Geneologi PAI: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 5(1), Article 1. <https://doi.org/10.32678/geneologi>
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), Article 6.
- Karyadi, F. W., & Budiwinarto, K. (2018). Pengaruh Aspek Tangibles, Responsiveness, Assurance dan Emphaty dalam Pelayanan Perbaikan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Mutiara Madani*, 6(2), 150–162.
- Kumar, N., Scheer, L., & Kotler, P. (2000). From market driven to market driving. *European Management Journal*, 18(2), 129–142. [https://doi.org/10.1016/S0263-2373\(99\)00084-5](https://doi.org/10.1016/S0263-2373(99)00084-5)
- Lucas, B., Claxton, G., & Spencer, E. (2013). *Progression in Student Creativity in School: First Steps Towards New Forms of Formative Assessments* (OECD Education Working Papers 86; OECD Education Working Papers, Vol. 86). <https://doi.org/10.1787/5k4dp59msdwk-en>
- Muliadi, A., Atmaja, I. G. D., Dewi, N. P. E. L., & Ruwaidah, E. (2021). Persepsi Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Sistem Daring Pada Masa Pandemi Covid-19. *Empiricism Journal*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.36312/ej.v2i2.895>
- Nursalam, N. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (Edisi Ketiga). Salemba Medika. <https://pustaka.pekanbaru.go.id/inlislite3/opac/detail-opac?id=11776>
- Rohwiyati, & Mulyono. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Pemeditasi (Survei pada Nasabah Tabungan Tamades pada PD BKK Karanganyar Cabang Kebakkramat). *JURNAL EKONOMI DAN KEWIRAUSAHAAN*, 17(3), Article 3. <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/view/1860>
- Roy, A. (2020). *Pandemi adalah Sebuah Pintu Gerbang*. <https://www.lefo.id/menulis/tulisan/258/arundhati-roy-pandemi-adalah-sebuah-pintu-gerbang>
- Santoso, H. (2018). Perencanaan Arsitektur Enterprise Sistem Informasi Untuk Perguruan Tinggi Dengan Zachman Framework. *RESEARCH : Journal of Computer, Information System & Technology Management*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.25273/research.v1i02.3350>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Verawati, N. N. S. P., Hikmawati, H., Wahyudi, W., & Prayogi, S. (2022). Pengalaman Mengajar Fisika Modern Menggunakan Simulasi Virtual PhET: Analisis Kinerja Keterampilan Penalaran Mahasiswa. *Empiricism Journal*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.36312/ej.v3i2.997>
- Wahab, R. (2010). MODEL BIMBINGAN PERKEMBANGAN UNTUK MENINGKATKAN KECAKAPAN SOSIAL-PRIBADI ANAK BERBAKAT AKADEMIK. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 1(3), Article 3. <https://doi.org/10.21831/cp.v1i3.241>
- Winahyuningsih, P., & Edris, M. (2012). Pengaruh Pembelajaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Muria Kudus. *JURNAL DINAMIKA EKONOMI & BISNIS*, 9(2), 1–18.