

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA PENDIDIKAN BISNIS B FAKULTAS EKONOMI UNIMED
ANGKATAN 2023**

Alvina Fridella Anggraini Br Sitepu¹, Hafiza Sinaga², Paguita Arvita³, Raissa Sakira Syaharani⁴

^{1,2,3,4} Pendidikan Bisnis, Universitas Negeri Medan, Indonesia

¹alvinavidella@gmail.com, ²hafizavivo60@gmail.com,

³paguitaarvita44@gmail.com, ⁴raissasyaharani8@gmail.com

ABSTRACT

Academic service quality is an important component of students' experiences in higher education. Although previous studies have examined the relationship between academic service quality and student satisfaction, empirical evidence in the context of the Business Education Program B, Faculty of Economics, Universitas Negeri Medan, particularly among the 2023 cohort, remains limited. This study aimed to analyze the effect of academic service quality on student satisfaction among students of the Business Education Program B, Faculty of Economics, Universitas Negeri Medan, 2023 cohort. A quantitative approach with an ex post facto design was employed. The study involved 36 students, all of whom were included as respondents using a saturated sampling technique. Data were collected through a four-point Likert-scale questionnaire and analyzed using simple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics version 26. Prior to the main analysis, the research instrument was assessed through validity and reliability tests, followed by regression assumption testing. The findings indicate that academic service quality has a positive and statistically significant effect on student satisfaction, as shown by a significance value of 0.0013, which is below the 0.05 significance level. Descriptive analysis showed that academic service quality was perceived as good, with a mean score of 2.7833, while student satisfaction was categorized as satisfied, with a mean score of 3.0521. The coefficient of determination (R^2) of 0.266 indicates that academic service quality accounts for 26.6% of the variance in student satisfaction, while the remaining 73.4% is attributable to other factors outside the research model. These findings provide empirical support for the role of academic service quality in shaping student satisfaction within the context of higher education. The findings also imply that maintaining and improving the reliability, responsiveness, clarity, and supporting facilities of academic services may contribute to a better student experience. Future research is encouraged to examine additional factors, such as learning quality, lecturer–student interpersonal communication, institutional image, learning motivation, and academic climate, using broader samples and, where appropriate, qualitative or mixed-methods approaches.

Keywords: *Academic Service Quality; Student Satisfaction; Business Education; Simple Linear Regression; Ex Post Facto*

ABSTRAK

Kualitas layanan akademik merupakan salah satu komponen penting dalam pengalaman mahasiswa selama menjalani pendidikan tinggi. Meskipun hubungan antara kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa telah banyak dikaji, bukti empiris yang secara khusus menempatkan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis B, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, khususnya angkatan 2023, sebagai konteks penelitian masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis B, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan angkatan 2023. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *ex post facto*. Penelitian melibatkan 36 mahasiswa yang seluruhnya dijadikan responden melalui teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert empat tingkat dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 26. Sebelum analisis utama dilakukan, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas, kemudian dilanjutkan dengan pengujian prasyarat regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap kepuasan mahasiswa, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,0013, lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 2,7833, sedangkan kepuasan mahasiswa berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata 3,0521. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,266 menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik menjelaskan 26,6% variasi kepuasan mahasiswa, sedangkan 73,4% sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar model penelitian. Temuan tersebut memberikan bukti empiris mengenai peran kualitas layanan akademik dalam membentuk kepuasan mahasiswa pada konteks pendidikan tinggi. Hasil penelitian juga mengimplikasikan bahwa pemeliharaan dan peningkatan keandalan, responsivitas, kejelasan informasi, serta fasilitas pendukung layanan akademik dapat menjadi bagian dari upaya menciptakan pengalaman mahasiswa yang lebih baik. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menguji faktor lain, seperti kualitas pembelajaran, komunikasi interpersonal dosen dan mahasiswa, citra institusi, motivasi belajar, dan iklim akademik dengan cakupan responden yang lebih luas serta, apabila diperlukan, menggunakan pendekatan kualitatif atau *mixed methods*.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Akademik; Kepuasan Mahasiswa; Pendidikan Bisnis; Regresi Linear Sederhana; *Ex Post Facto*

A. Pendahuluan

Perguruan tinggi memegang peranan krusial dalam membentuk sumber daya manusia yang cakap, berkarakter, dan siap bersaing di era

modern. Seiring waktu, fungsi kampus meluas tidak hanya sebatas tempat perkuliahan formal berlangsung, melainkan juga bertindak sebagai penyedia layanan publik bagi

mahasiswa. Keberhasilan operasional kampus tidak lagi semata diukur dari nilai akademik di atas kertas, tetapi juga dari mutu pengalaman yang dirasakan mahasiswa selama masa studi. Ketatnya iklim persaingan antaruniversitas menuntut institusi untuk terus berbenah dan meningkatkan mutu layanannya agar kepercayaan mahasiswa tetap terjaga dengan baik (Noerhartati et al., 2020).

Salah satu tolok ukur utama dalam menilai mutu tata kelola kampus adalah kepuasan mahasiswa. Oliver (1980) menjelaskan bahwa rasa puas tersebut bersumber dari proses perbandingan antara ekspektasi awal yang diharapkan dengan kenyataan layanan yang benar-benar diterima di lapangan. Mahasiswa yang mendapati fasilitas dan pelayanan sesuai atau melampaui harapan tentu akan merasa nyaman dan terdorong untuk lebih giat belajar. Sebaliknya, kesenjangan layanan memicu kekecewaan yang berujung pada komplain dan penilaian buruk. Kotler dan Keller (2016) menegaskan bahwa kepuasan pengguna layanan menjadi pondasi utama dalam mempertahankan citra serta daya

saing organisasi, sehingga pengelola program studi perlu mengawasi indikator ini secara konsisten.

Dalam operasional harian di kampus, mutu pelayanan dirasakan langsung lewat ragam fasilitas dan interaksi nyata, mulai dari proses perkuliahan di kelas, kejelasan birokrasi, sarana penunjang, hingga komunikasi dosen serta staf pengajar. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) merumuskan model SERVQUAL yang memetakan mutu layanan berdasarkan selisih antara persepsi pengguna dan harapan mereka. Pada penelitian ini, kajian difokuskan secara khusus pada tiga pilar utama, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan sarana (reliability), serta ketanggapan pelayanan (responsiveness).

Persoalan layanan ini juga tampak di lingkungan Program Studi Pendidikan Bisnis B, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan. Informasi awal dari mahasiswa angkatan 2023 memperlihatkan sejumlah keluhan teknis di lapangan, seperti kendala proyektor ruang kuliah yang sering bermasalah, koneksi jaringan internet kampus yang tidak

stabil, serta tindak lanjut staf administrasi yang dirasa masih lambat saat menerima pengaduan. Keadaan ini mengindikasikan adanya kendala pada aspek fisik, keandalan, dan respons staf yang bersentuhan langsung dengan rutinitas belajar mahasiswa. Kondisi tersebut mempertegas bahwa kualitas layanan kampus tidak bisa hanya dinilai dari ketersediaan fasilitas di atas kertas saja, melainkan dari bagaimana fasilitas tersebut dirasakan fungsinya oleh mahasiswa dalam aktivitas perkuliahan sehari-hari. Kelayakan sarana fisik, kecepatan penyelesaian masalah administrasi, dan kejelasan alur informasi secara bertahap membentuk persepsi mahasiswa terhadap program studinya. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan di ruang kelas akan berdampak langsung pada penurunan rasa puas mahasiswa.

Sebagai pihak yang merasakan layanan setiap hari, mahasiswa menjadi sumber data empiris yang paling akurat mengenai performa jurusan. Hubungan antara fasilitas kampus dan kepuasan mahasiswa tidak cukup hanya diyakini lewat konsep teoritis semata, melainkan

memerlukan pembuktian berbasis data di lapangan guna memastikan sejauh mana faktor layanan ini benar-benar membentuk rasa puas mahasiswa pada konteks program studi tertentu. Terlebih lagi, kajian empiris mengenai layanan kampus telah dilakukan oleh sejumlah peneliti terdahulu dengan hasil yang beragam. Hapsah (2020) saat meneliti FKIP Universitas Veteran RI Makassar menemukan bahwa mutu layanan akademik secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, di mana aspek empati dan bukti fisik tercatat sebagai faktor yang paling dominan. Sementara itu, Handayani dan Pandanwangi (2021) yang meneliti 250 mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka menyimpulkan bahwa mutu layanan akademik bersama komunikasi interpersonal berkontribusi signifikan sebesar 67,6% terhadap variasi kepuasan mahasiswa.

Hasil senada ditemukan oleh Mutmainah et al. (2024) di STES Tunas Palapa, yang mencatat pengaruh signifikan mutu layanan akademik sebesar 68% terhadap tingkat kepuasan belajar. Begitu pula

temuan Nofrida dan Najib (2023) pada Program Studi PGSD Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa yang membuktikan keterkaitan dimensi layanan dengan kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, Rustanta dan Setyawati (2019) memperoleh hasil berbeda, di mana sebagian besar dimensi layanan tidak menunjukkan pengaruh nyata, kecuali pada unit layanan perpustakaan. Variasi temuan tersebut memperlihatkan bahwa dampak mutu layanan terhadap kepuasan mahasiswa tidak selalu sama pada setiap tempat. Perbedaan budaya kampus, karakteristik kelompok mahasiswa, serta prioritas kebutuhan di tiap institusi turut mempengaruhi hasil akhir.

Walaupun tema ini sudah banyak dibahas, riset yang berfokus langsung pada mahasiswa kelas B angkatan 2023 Pendidikan Bisnis FE Unimed masih belum ditemukan. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar pentingnya pengujian empiris secara spesifik di lokasi tersebut. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis empiris yang ditujukan secara spesifik pada kelompok belajar kelas B angkatan 2023 di Program Studi

Pendidikan Bisnis FE Unimed guna memotret secara langsung bagaimana mahasiswa angkatan tersebut menilai pemenuhan fasilitas dan kesiapan layanan perkuliahan yang mereka jalani. Riset ini tidak sekadar menggeneralisasi simpulan studi terdahulu, melainkan menguji ulang validitas hubungan kedua variabel pada kelompok mahasiswa dengan karakteristik belajar yang khas.

Kerangka analisis penelitian berakar pada teori SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dengan pembatasan pada tiga indikator utama: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), dan daya tanggap (responsiveness). Variabel kepuasan mahasiswa diposisikan sebagai evaluasi menyeluruh atas pengalaman belajar yang dirasakan, dengan asumsi dasar bahwa semakin baik fasilitas dan respons pelayanan yang disajikan kampus, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Berdasarkan latar belakang masalah, kajian literatur, dan kesenjangan penelitian yang telah dipaparkan, penelitian ini difokuskan pada hubungan antara dimensi mutu layanan akademik dan kepuasan

mahasiswa pada lingkup kelas B angkatan 2023. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis B, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan angkatan 2023.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *ex post facto*. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian bertujuan memperoleh data berupa skor numerik yang selanjutnya dianalisis secara statistik untuk menguji pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian *ex post facto* digunakan karena variabel penelitian diamati berdasarkan kondisi yang telah berlangsung tanpa memberikan perlakuan atau manipulasi terhadap subjek penelitian (Sugiyono, 2022). Penelitian ini menggunakan desain *ex post facto* korelasional, yaitu penelitian yang menguji keterkaitan atau pengaruh antara variabel yang telah terjadi berdasarkan kondisi yang dialami responden. Variabel

independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan akademik (X), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan mahasiswa (Y). Data kedua variabel diperoleh melalui pengukuran menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis untuk mengetahui arah, besaran, dan signifikansi pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian dilaksanakan di Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan. Tahap pra-penelitian dilaksanakan pada awal Agustus 2025.

Populasi penelitian terdiri atas seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis B Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan angkatan 2023 yang berjumlah 36 mahasiswa. Karena jumlah populasi relatif kecil dan seluruh anggota populasi dapat dijangkau, penelitian ini menggunakan *sampling jenuh (total sampling)*. Dengan demikian, seluruh 36 mahasiswa dijadikan sebagai responden penelitian. Penggunaan *sampling jenuh* dimaksudkan agar seluruh anggota populasi yang menjadi sasaran penelitian dapat terlibat sebagai responden sehingga data yang diperoleh menggambarkan

kondisi populasi penelitian secara keseluruhan.

Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Instrumen terdiri atas 30 pernyataan, yaitu 15 pernyataan untuk mengukur kualitas layanan akademik (X) dan 15 pernyataan untuk mengukur kepuasan mahasiswa (Y). Kualitas layanan akademik diukur berdasarkan tiga dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Sementara itu, kepuasan mahasiswa diukur melalui aspek pelayanan, fasilitas, dan interaksi. Setiap pernyataan menggunakan skala Likert empat tingkat, yaitu Sangat Setuju (SS) dengan skor 4, Setuju (S) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1. Untuk pernyataan yang bersifat negatif, pemberian skor dilakukan secara terbalik (*reverse scoring*) agar arah skor tetap konsisten dengan konstruk yang diukur. Sebelum digunakan dalam analisis utama, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Product Moment Pearson*

dengan membandingkan nilai korelasi item-total dengan nilai r-tabel pada taraf signifikansi 5%. Butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai korelasi memenuhi kriteria yang ditetapkan. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui konsistensi internal instrumen.

Data yang terkumpul dianalisis secara kuantitatif menggunakan bantuan IBM SPSS Statistics versi 26. Analisis dilakukan secara bertahap melalui analisis deskriptif, uji prasyarat, analisis regresi linear sederhana, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi. Analisis deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran skor kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa melalui nilai rata-rata. Selanjutnya dilakukan uji normalitas residual untuk mengetahui apakah residual model regresi berdistribusi normal dan uji linearitas untuk memastikan hubungan antara kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa memenuhi pola linear. Setelah uji prasyarat terpenuhi, pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan persamaan $Y = a + bX + e$, dengan Y merupakan

kepuasan mahasiswa, a merupakan konstanta, b merupakan koefisien regresi, X merupakan kualitas layanan akademik, dan e merupakan kesalahan pengganggu (*error*).

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas layanan akademik secara individual terhadap kepuasan mahasiswa. Pengambilan keputusan didasarkan pada nilai signifikansi 0,05. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka pengaruh dinyatakan signifikan. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka pengaruh dinyatakan tidak signifikan. Selain uji t , uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi model regresi secara keseluruhan. Karena penelitian hanya memiliki satu variabel independen, hasil uji F pada regresi sederhana pada dasarnya konsisten dengan hasil pengujian koefisien regresi melalui uji t . Selanjutnya, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui proporsi variasi kepuasan mahasiswa yang dapat dijelaskan oleh kualitas layanan akademik dalam model penelitian.

Berdasarkan kajian teoretis dan kerangka konseptual yang telah

dipaparkan, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut: H_0 : kualitas layanan akademik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis B Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan angkatan 2023. H_1 : kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis B Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan angkatan 2023.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan HASIL

Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian instrumen dilakukan terlebih dahulu sebelum data digunakan dalam analisis utama. Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi Product Moment Pearson setelah dilakukan *reverse scoring* pada butir pernyataan negatif. Penilaian validitas didasarkan pada perbandingan nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total konstruk. Butir yang memenuhi kriteria korelasi dinyatakan layak digunakan, sedangkan butir yang tidak memenuhi kriteria dikeluarkan dari analisis selanjutnya. Hasil pengujian juga

menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki konsistensi internal yang memadai setelah proses seleksi butir dilakukan.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah Butir Awal	Butir Valid	Butir Tidak Valid	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan Akademik (X)	15	9	6	0,724	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	15	12	3	0,765	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2025.

Berdasarkan Tabel 1, instrumen kualitas layanan akademik terdiri atas 9 butir yang dipertahankan dari 15 butir awal, sedangkan instrumen kepuasan mahasiswa mempertahankan 12 butir dari 15 butir awal. Nilai Cronbach's Alpha masing-masing sebesar 0,724 untuk variabel X dan 0,765 untuk variabel Y. Dengan demikian, kedua instrumen memiliki konsistensi internal yang memadai untuk digunakan dalam analisis penelitian. Angka reliabilitas ini

merupakan angka yang tercantum dalam naskah penelitian sebelumnya.

Statistik Deskriptif

Setelah proses seleksi dan pembalikan skor pada butir negatif dilakukan, skor masing-masing responden dihitung untuk memperoleh skor variabel kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Pengolahan terhadap 36 responden menghasilkan nilai rata-rata kualitas layanan akademik sebesar 2,7833, sedangkan rata-rata kepuasan mahasiswa mencapai 3,0521.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Mean
Kualitas Layanan Akademik (X)	36	2,7833
Kepuasan Mahasiswa (Y)	36	3,0521

Sumber: Data diolah, 2025.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa skor rata-rata variabel kepuasan mahasiswa berada di atas rata-rata skor kualitas layanan akademik. Nilai tersebut selanjutnya digunakan dalam analisis hubungan antara kedua variabel.

Normalitas Residual

Uji normalitas dilakukan terhadap residual model regresi, bukan hanya terhadap skor mentah variabel X dan Y. Berdasarkan hasil pengujian terhadap 36 responden, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,676. Nilai tersebut lebih besar daripada 0,05, sehingga residual model memenuhi kriteria normalitas.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Residual

Pengujian	N	Sig.	Keterangan
Normalitas residual	36	0,676	Normal

Sumber: Data diolah, 2025.

Dengan demikian, tidak ditemukan penyimpangan yang signifikan dari distribusi normal pada residual yang digunakan dalam model regresi.

Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa mengikuti pola linear. Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi 0,090 pada *deviation from linearity*. Nilai tersebut lebih besar daripada 0,05.

Tabel 4. Hasil Uji Linearitas

Hubungan Variabel	Sig. Deviation from Linearity	Keterangan
Kualitas Layanan Akademik (X) – Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,090	Linear

Sumber: Data diolah, 2025.

Berdasarkan hasil tersebut, hubungan antara kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa dinyatakan memenuhi asumsi linearitas. Oleh karena itu, analisis dapat dilanjutkan menggunakan regresi linear sederhana.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya perubahan kepuasan mahasiswa yang berkaitan dengan perubahan skor kualitas layanan akademik. Hasil analisis terhadap 36 responden menghasilkan persamaan regresi:

$$Y = 1,894 + 0,416X \quad (1)$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa konstanta model sebesar 1,894, sedangkan koefisien regresi

kualitas layanan akademik sebesar 0,416. Koefisien yang bernilai positif menunjukkan adanya arah hubungan positif antara kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa.

Uji t

Pengujian secara parsial dilakukan untuk mengetahui apakah koefisien regresi kualitas layanan akademik secara statistik berbeda dari nol. Hasil analisis memperoleh nilai $t = 3,511$.

Tabel 5. Hasil Uji t

Variabel	t-hitung	Sig.	Keterangan
Kualitas Layanan Akademik (X)	3,511	0,0013	Signifikan

Sumber: Data diolah, 2025.

Nilai signifikansi sebesar 0,0013 lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian, kualitas layanan akademik menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan mahasiswa.

Uji F

Uji F digunakan untuk melihat keberartian model regresi secara

keseluruhan. Hasil pengujian memperoleh nilai $F = 12,327$.

Tabel 6. Hasil Uji F

Model	F-hitung	Sig.	Keterangan
Regresi	12,327	0,0013	Signifikan

Sumber: Data diolah, 2025.

Nilai signifikansi sebesar 0,0013 lebih kecil daripada 0,05. Oleh karena itu, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan signifikan. Hasil tersebut konsisten dengan pengujian koefisien regresi melalui uji t.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui proporsi variasi kepuasan mahasiswa yang dapat dijelaskan oleh kualitas layanan akademik dalam model penelitian. Hasil analisis menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,266.

Tabel 7. Koefisien Determinasi

R	R^2	Kontribusi
0,516	0,266	26,6%

Sumber: Data diolah, 2025.

Nilai R^2 sebesar 0,266 menunjukkan bahwa model penelitian menjelaskan

sekitar 26,6% variasi kepuasan mahasiswa melalui kualitas layanan akademik. Sementara itu, sekitar 73,4% variasi kepuasan mahasiswa berada di luar kemampuan penjelasan model yang digunakan dalam penelitian ini.

Temuan Utama

Secara keseluruhan, analisis terhadap 36 mahasiswa menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Rata-rata skor kualitas layanan akademik sebesar 2,7833, sedangkan rata-rata kepuasan mahasiswa sebesar 3,0521. Pengujian prasyarat menunjukkan residual berdistribusi normal dengan nilai signifikansi 0,676 dan hubungan kedua variabel memenuhi asumsi linearitas dengan nilai *deviation from linearity* sebesar 0,090.

Hasil regresi menghasilkan persamaan $Y = 1,894 + 0,416X$. Koefisien regresi bernilai positif, sementara pengujian statistik menghasilkan $t = 3,511$ dengan signifikansi 0,0013. Uji F juga menunjukkan hasil yang signifikan dengan $F = 12,327$ dan signifikansi 0,0013. Dengan demikian, berdasarkan data yang digunakan

dalam analisis akhir, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Nilai $R^2 = 0,266$ menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik menjelaskan 26,6% variasi kepuasan mahasiswa, sedangkan bagian lainnya berkaitan dengan faktor-faktor yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

PEMBAHASAN

Analisis dan Interpretasi Hasil

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis B Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan angkatan 2023. Hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 1,894 + 0,416X$. Koefisien regresi sebesar 0,416 menunjukkan arah hubungan yang positif, sehingga peningkatan kualitas layanan akademik diikuti oleh peningkatan kepuasan mahasiswa. Hasil pengujian melalui uji t memperlihatkan nilai $t=3,511$ dengan signifikansi 0,0013. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Dengan demikian, kualitas layanan akademik terbukti berpengaruh

secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Temuan tersebut memberikan jawaban terhadap tujuan penelitian yang diarahkan untuk menguji pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik berkaitan dengan tingkat kepuasan yang mereka rasakan selama menjalani proses akademik. Nilai rata-rata kualitas layanan akademik sebesar 2,7833, sedangkan rata-rata kepuasan mahasiswa sebesar 3,0521. Perbedaan nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa meskipun penilaian terhadap kualitas layanan akademik belum berada pada tingkat yang sangat tinggi, mahasiswa secara keseluruhan memberikan penilaian kepuasan yang relatif lebih tinggi.

Besarnya kontribusi kualitas layanan akademik juga perlu diperhatikan. Nilai koefisien determinasi $R^2=0,266$ menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik mampu menjelaskan sebesar 26,6% variasi kepuasan mahasiswa. Sementara itu, sebesar 73,4% variasi kepuasan berada di luar model

penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik memang merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa, tetapi bukan satu-satunya faktor yang membentuk kepuasan tersebut. Oleh karena itu, hasil penelitian tidak tepat jika dimaknai bahwa seluruh tingkat kepuasan mahasiswa hanya ditentukan oleh kualitas layanan akademik.

Perbandingan dengan Teori dan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian dapat dijelaskan melalui konsep kepuasan Oliver (1980), yang memandang kepuasan sebagai hasil evaluasi individu terhadap kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang diterima. Dalam konteks penelitian ini, layanan akademik menjadi bagian dari pengalaman mahasiswa selama mengikuti proses pendidikan. Ketika mahasiswa memperoleh layanan yang dinilai mampu memenuhi kebutuhan akademiknya, penilaian tersebut dapat berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan. Hasil penelitian yang menunjukkan koefisien regresi positif sebesar 0,416 mendukung pemahaman bahwa kualitas pengalaman layanan memiliki

keterkaitan dengan evaluasi kepuasan mahasiswa.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai landasan penelitian. Handayani dan Pandanwangi (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan akademik bersama komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Mutmainah et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hapsah (2020) menemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan, terutama bukti fisik dan empati, memiliki peranan dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Sementara itu, Nofrida dan Najib (2023) menunjukkan adanya hubungan antara dimensi-dimensi SERVQUAL dengan kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, hasil penelitian pada mahasiswa Pendidikan Bisnis B angkatan 2023 memperkuat bukti empiris bahwa kualitas layanan akademik merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam membentuk kepuasan mahasiswa.

Meskipun arah temuan penelitian ini sejalan dengan sebagian besar penelitian terdahulu, besarnya kontribusi yang diperoleh berbeda. Penelitian ini menghasilkan R^2 sebesar 0,266 atau 26,6%, sedangkan beberapa penelitian sebelumnya melaporkan kontribusi yang lebih besar, seperti 67,6% pada penelitian Handayani dan Pandanwangi (2021) serta 68% pada penelitian Mutmainah et al. (2024). Perbedaan tersebut tidak serta-merta menunjukkan pertentangan hasil. Besarnya kontribusi suatu variabel dapat berbeda karena adanya perbedaan karakteristik responden, lokasi penelitian, instrumen, indikator yang digunakan, serta kondisi layanan pada masing-masing institusi. Dalam penelitian ini, kualitas layanan akademik hanya menjelaskan sebagian variasi kepuasan sehingga masih terdapat faktor lain yang perlu diperhatikan.

Implikasi Penelitian

Secara teoretis, hasil penelitian memperkuat pandangan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu komponen yang berhubungan dengan pembentukan kepuasan mahasiswa dalam konteks pendidikan

tinggi. Temuan positif dan signifikan pada penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa konsep kualitas layanan dapat diterapkan untuk memahami pengalaman mahasiswa dalam menerima layanan akademik. Namun, nilai R^2 sebesar 26,6% juga memperlihatkan bahwa penjelasan mengenai kepuasan mahasiswa tidak cukup jika hanya dilihat dari kualitas layanan akademik. Hal tersebut membuka ruang bagi penelitian berikutnya untuk memasukkan faktor lain yang secara teoritis relevan.

Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi Pendidikan Bisnis dan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Karena kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, peningkatan mutu layanan perlu dilakukan secara berkelanjutan. Perhatian dapat diarahkan pada aspek layanan yang bersentuhan langsung dengan pengalaman mahasiswa, termasuk kondisi fasilitas pembelajaran, keandalan pelayanan akademik, serta kecepatan dalam memberikan respons terhadap kebutuhan maupun keluhan mahasiswa. Upaya perbaikan tersebut tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan kualitas layanan secara

administratif, tetapi juga untuk menciptakan pengalaman akademik yang lebih baik bagi mahasiswa.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan saja belum cukup untuk menjelaskan keseluruhan kepuasan mahasiswa. Dengan kontribusi sebesar 26,6%, pihak program studi perlu mempertimbangkan faktor lain dalam melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa. Pendekatan tersebut lebih sesuai dengan karakter kepuasan mahasiswa yang bersifat multidimensional dan tidak terbentuk dari satu aspek pelayanan saja.

Keterbatasan Penelitian dan Arah Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan dalam memahami hasilnya. Pertama, penelitian hanya melibatkan 36 mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis B Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan angkatan 2023. Oleh karena itu, hasil penelitian menggambarkan kondisi kelompok responden tersebut dan perlu diterapkan secara hati-hati apabila digunakan untuk menjelaskan mahasiswa dari program studi,

angkatan, atau perguruan tinggi yang berbeda.

Kedua, penelitian hanya menggunakan satu variabel independen, yaitu kualitas layanan akademik, untuk menjelaskan kepuasan mahasiswa. Nilai R^2 sebesar 26,6% menunjukkan bahwa masih terdapat 73,4% variasi kepuasan yang belum dijelaskan oleh model penelitian. Penelitian selanjutnya dapat memperluas model dengan mempertimbangkan variabel lain yang relevan, seperti kualitas pembelajaran, komunikasi interpersonal dosen, fasilitas akademik, citra institusi, atau faktor pengalaman mahasiswa.

Ketiga, penelitian menggunakan desain *ex post facto* dengan data yang diperoleh melalui kuesioner. Data tersebut menggambarkan persepsi mahasiswa pada saat penelitian dilakukan sehingga belum dapat menunjukkan perubahan persepsi mahasiswa dalam jangka waktu yang panjang. Penelitian berikutnya dapat menggunakan jumlah responden yang lebih luas, melibatkan beberapa angkatan atau program studi, maupun menggunakan desain longitudinal

agar perubahan kepuasan mahasiswa dapat diamati secara lebih mendalam.

D. Kesimpulan

1. Rangkuman Hasil Penelitian

Penelitian pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis B Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan angkatan 2023 menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan akademik yang diterima mahasiswa, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan selama menjalani proses pembelajaran. Meskipun demikian, kualitas layanan akademik bukan satu-satunya faktor yang membentuk kepuasan mahasiswa. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,266 menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik mampu menjelaskan 26,6% variasi kepuasan mahasiswa, sedangkan 73,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

2. Kontribusi terhadap Ilmu Pengetahuan

Temuan penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap kajian manajemen pendidikan tinggi,

khususnya mengenai hubungan antara kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa pada konteks Program Studi Pendidikan Bisnis. Hasil penelitian memperkuat pemahaman bahwa kualitas layanan akademik merupakan salah satu aspek penting dalam membentuk pengalaman belajar mahasiswa. Secara praktis, temuan ini dapat menjadi dasar evaluasi bagi Program Studi Pendidikan Bisnis dan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan dalam mempertahankan serta meningkatkan mutu layanan, terutama pada aspek keandalan pelayanan, responsivitas, kejelasan informasi akademik, dan pemeliharaan fasilitas pendukung pembelajaran.

3. Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan responden dengan melibatkan mahasiswa dari kelas, angkatan, program studi, atau perguruan tinggi yang berbeda agar hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih luas. Selain itu, penelitian berikutnya dapat mengembangkan model penelitian dengan memasukkan variabel lain, seperti kualitas pembelajaran, komunikasi

interpersonal dosen, citra institusi, motivasi belajar, dan iklim akademik. Penggunaan pendekatan kualitatif atau mixed methods juga dapat dipertimbangkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Gava Media.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Green, D., Hood, M., & Neumann, R. (2015). Predictors of student satisfaction with university services. *Quality Assurance in Education*, 23(2), 178–191. <https://doi.org/10.1177/1475725715590959>
- Handayani, M., & Pandanwangi, E. (2021). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 7(1), 9–15. [org/10.32509/dinamika.v7i1.1364](https://doi.org/10.32509/dinamika.v7i1.1364)

- Hapsah, N. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di FKIP Universitas Veteran RI Makassar. *YUME: Journal of Management*, 3(1). https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/645?utm_source=chatgpt.com
- Jurkowitsch, S., Kittinger-Rosanelli, C., & Stöttinger, B. (2006). *The role of student satisfaction in higher education marketing*. In Proceedings of the 35th European Marketing Academy Conference (pp. 1–13).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy (7th ed.)*. Pearson Education.
- Mutmainah, M., Gumanti, M., Desastra, Y. Z., & Novitasari, E. (2024). Analisis kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa. *eCo-Fin*, 6(1), 95–101. <https://doi.org/10.32877/ef.v6i1.1158>
- Nofrida, E. R., & Najib, K. H. (2023). Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa program studi PGSD Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 11(1), 77–90. <https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v4i4.16231>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.sciencedirect.com/journal/journal-of-retailing>
- Komariah, K., & Tikawati, T. (2021). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Samarinda. *El Buhuth: Borneo Journal of Islamic Studies*, 3(2), 109–130. <https://doi.org/10.21093/el-buhuth.v3i2.3235>
- Ratnaningrum, L. P. R. A. (2023). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer Indonesia. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1), 279–299. <https://doi.org/10.53363/buss.v3i1.124>

- Ridhwan, M., Ghani, N. A., & Andini, M. R. (2018). Pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa: Studi kasus Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Teungku Dirundeng Meulaboh. *Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi dan Perbankan (JESKaPe)*, 2(2), 47–58.
<https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v4i4.16231>
- Saleh, M. (2013). *Manajemen kualitas pelayanan: Teori dan aplikasi (Edisi ke-2)*. Pustaka Setia.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach (7th ed.)*. Wiley.
- SKM Politeknik Statistika STIS. (2023). Laporan hasil survei kepuasan mahasiswa. Polstat STIS.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suharto, A., & Wibowo, H. (2022). Strategi peningkatan mutu layanan akademik di perguruan tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(2), 98–109.
- Sumaedi, S., Wibowo, K., & Yarmen, M. (2011). Student satisfaction and perceived service quality in Indonesian higher education. *Journal of Educational Administration*, 49(3), 221–233.
<https://doi.org/10.1108/0957823111129086>
- Susanto, A. (2014). *Manajemen pemasaran jasa*. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian (4th ed.)*. Andi Offset.