

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS AIRLANGGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

Angginar Sarastika, Alya Isti Yulfa, Rahmadita Alfiana Wardani

Program Studi Manajemen Perkantoran Digital, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga,
Kota Surabaya, Negara Indonesia

Email : angginar3@gmail.com, alyayulfa09@gmail.com, rahmadiita.aw@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Airlangga. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei kepada 110 mahasiswa sebagai sampel, yang dipilih secara acak dari berbagai fakultas. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, reliabilitas, normalitas, dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai R Square sebesar 69%, yang berarti sebagian besar variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan publik. Berdasarkan temuan ini, Universitas Airlangga direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan strategi berbasis peningkatan responsivitas, transparansi, dan fasilitas kampus. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa serta memperkuat daya saing universitas di tingkat nasional maupun internasional.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, kepuasan mahasiswa, Universitas Airlangga, analisis regresi, pendidikan tinggi

Abstrak

This study aims to analyze the effect of public service quality on the level of student satisfaction at Universitas Airlangga. The study used a quantitative approach with a survey method to 110 students as a sample, who were randomly selected from various faculties. The data analysis techniques used include validity, reliability, normality, and simple linear regression tests. The results showed that public service quality has a significant effect on student satisfaction with an R Square value of 69%, which means that most of the variation in student satisfaction can be explained by the quality of public services. Based on these findings, Universitas Airlangga is recommended to improve service quality with strategies based on increasing responsiveness, transparency, and campus facilities. This step is expected to improve students' learning experience and strengthen the university's competitiveness at the national and international levels.

Keywords: public service quality, student satisfaction, Universitas Airlangga, regression analysis, higher education.

Article history

Received: desember 2024

Reviewed: desember 2024

Published: desember 2024

Plagirism checker no 872398

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.365

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under

a [creative commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[attribution-noncommercial](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik dalam dunia pendidikan tinggi adalah contoh satu aspek krusial yang menentukan keberhasilan suatu institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna layanan utama (Hartatik et al., 2023). Pelayanan publik di universitas mencakup berbagai dimensi, seperti layanan akademik, administrasi, fasilitas penunjang, hingga komunikasi yang efektif antara mahasiswa dengan pihak universitas (Hermanto et al., 2019). Keseluruhan aspek ini saling berkaitan dalam menciptakan pengalaman belajar yang optimal dan membangun citra institusi pendidikan yang positif.

Universitas Airlangga, sebagai salah satu universitas negeri di Indonesia, telah dikenal dengan reputasinya yang unggul dalam hal pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat (Raharjo, 2020). Sebagai institusi yang bercita-cita untuk menjadi universitas kelas dunia, Universitas Airlangga dihadapkan pada tantangan besar dalam menyediakan layanan publik yang tidak hanya memenuhi standar nasional, tetapi juga mampu bersaing di tingkat global (Cahyani, 2020). Dalam era digital dan globalisasi saat ini, mahasiswa sebagai generasi muda yang akrab dengan teknologi memiliki harapan tinggi terhadap kecepatan, efisiensi dan transparansi pelayanan publik yang mereka terima.

Namun, meskipun memiliki reputasi yang baik, Universitas Airlangga masih menghadapi berbagai tantangan dalam penyediaan layanan publiknya. Mahasiswa sering mengemukakan bahwa beberapa aspek pelayanan, seperti administrasi akademik, fasilitas kampus, dan akses terhadap informasi, masih memerlukan perbaikan untuk memenuhi kebutuhan mereka secara optimal (Elmania, 2017). Proses administrasi yang dirasakan lambat dan kurang efisien dapat menghambat kelancaran aktivitas akademik, sementara keterbatasan fasilitas fisik, seperti ruang belajar dan akses internet, sering kali menjadi perhatian utama (ASIH, 2019). Tantangan ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dapat mendukung pengalaman mahasiswa secara keseluruhan. Jika dibiarkan, hal ini berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap universitas, yang pada akhirnya dapat berdampak pada reputasi institusi dalam jangka panjang.

Ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan publik juga tercermin dalam penelitian Yuliawan (2017), dalam penelitian tersebut mahasiswa menyampaikan bahwa respons petugas layanan terhadap keluhan atau masalah yang mereka hadapi seringkali lambat dan kurang solutif. Hal ini menunjukkan adanya potensi perbaikan pada aspek profesionalisme dan empati dalam pelayanan (Ilhami et al., 2024). Selain itu, transparansi informasi yang berkaitan dengan kebijakan kampus, seperti perubahan jadwal atau sistem pembayaran, juga menjadi salah satu keluhan yang sering disampaikan oleh mahasiswa.

Dimilikinya dampak yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada kepuasan mahasiswa, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi loyalitas mereka kepada sebuah institusi. Mahasiswa yang merasa tercukupi dengan pelayanan yang diterima cenderung lebih termotivasi untuk ikut serta aktif dalam kegiatan akademik maupun non-akademik, yang pada gilirannya akan menciptakan lingkungan kampus yang dinamis dan produktif (Puspitasari & Sistarina, 2016). Sebaliknya, pelayanan yang kurang memadai dapat menyebabkan frustrasi, penurunan motivasi belajar, bahkan persepsi negatif terhadap universitas secara keseluruhan. Fenomena ini menjadi semakin penting untuk diperhatikan dalam konteks persaingan antar universitas yang semakin ketat. Dengan semakin banyaknya

universitas yang berlomba-lomba untuk menarik minat calon mahasiswa, baik di tingkat nasional maupun internasional, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu faktor pembeda yang dapat menentukan pilihan calon mahasiswa (Soraya et al., 2021). Universitas Airlangga perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi ekspektasi mahasiswa, tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang unik dan bernilai tambah. Dalam konteks global, standar pelayanan publik di universitas-universitas ternama di dunia telah mencapai tingkat yang sangat tinggi. Misalnya, universitas seperti National University of Singapore (NUS) atau University of Melbourne dikenal memiliki sistem pelayanan yang terintegrasi secara digital, memberikan akses informasi yang cepat dan akurat, serta menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung kegiatan belajar dan kesejahteraan mahasiswa (Fisher, 2020). Jika Universitas Airlangga ingin bersaing di level ini, maka peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi salah satu prioritas utama.

Penelitian ini penting karena diperlukan untuk memahami secara menyeluruh elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga terhadap layanan publik (Raharjo, 2020). Tingkat kepuasan pengguna layanan, khususnya mahasiswa, memiliki korelasi positif dengan kualitas layanan publik, sebagaimana dibuktikan oleh beberapa penelitian yang dilakukan dalam beberapa tahun terakhir. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata adalah lima aspek utama dari model Servqual (Kualitas Layanan) yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan (Ilhami et al., 2024). Dengan menerapkan pendekatan ini, Universitas Airlangga dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pelayanan publiknya. Lebih jauh, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bermanfaat bagi mahasiswa sebagai pengguna layanan, tetapi juga bagi universitas itu sendiri. Universitas yang mampu memberikan pelayanan berkualitas tinggi cenderung memiliki citra yang lebih baik di mata masyarakat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya tarik universitas bagi calon mahasiswa, mitra industri dan pemerintah. Selain itu, kepuasan mahasiswa juga dapat berkontribusi pada peningkatan partisipasi mereka dalam mendukung berbagai program universitas, termasuk alumni yang loyal dan aktif dalam mendukung pengembangan universitas di masa depan.

Berdasarkan latar belakang ini, tujuan penelitian untuk dikajinya pengaruh kualitas pelayanan publik di Universitas Airlangga kepada kepuasan mahasiswa. Dengan melakukan analisis yang mendalam, diharapkan hasil penelitian ini dapat diberikannya rekomendasi yang konkret dan aplikatif bagi pihak universitas dalam upaya ditingkatkannya kualitas pelayanan publiknya (Pratama, 2018). Diharapkan pada penelitian juga dapat dijadikannya acuan bagi universitas lain yang menghadapi tantangan serupa, sekaligus memperkaya literatur mengenai manajemen pelayanan publik di sektor pendidikan tinggi. Melalui penelitian ini, Universitas Airlangga diharapkan mampu mengambil langkah-langkah strategis untuk memperbaiki sistem pelayanan publiknya sehingga dapat diberikannya pengalaman belajar baik bagi mahasiswa, memperkuat posisi universitas di tingkat nasional dan internasional, serta mendukung tercapainya visi universitas sebagai institusi pendidikan yang unggul dan berdaya saing global (Larissa, 2020).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan?
2. Aspek pelayanan apa saja yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa?
3. Apa langkah-langkah strategis yang dapat diambil Universitas Airlangga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik mereka?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pihak universitas.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Memberikan rekomendasi strategis kepada Universitas Airlangga dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mencapai tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi.

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi segala keperluan dan harapan konsumen. Laksana (2018), mendefinisikan pelayanan sebagai segala aktivitas yang diberikan kepada orang lain tanpa menghasilkan kepemilikan. Dengan mengacu pada definisi pelayanan yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan proses interaksi yang memiliki tujuan untuk dipenuhinya kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen secara optimal. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas penyediaan produk atau jasa yang memenuhi atau melebihi standar kualitas yang ditetapkan, dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Layanan publik adalah proses penyediaan layanan yang dibutuhkan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku, menurut Sinambela (2017). Layanan publik merupakan serangkaian inisiatif yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui protokol tertentu. dengan tujuan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan. Pelayanan publik dalam konteks akademik merujuk pada layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi untuk memfasilitasi proses pendidikan mahasiswa. Pelayanan publik adalah proses penyediaan layanan oleh organisasi kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan adanya pelayanan publik di dalam dunia kampus maka mahasiswa akan lebih mudah untuk mengakses akademik.

2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan cerminan dari seberapa puasny pelanggan kepada produk atau layanan yang diberikan. Perusahaan yang berorientasi pada kualitas akan senantiasa berupaya untuk melampaui ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan publik tidak hanya tentang produk atau jasa, tetapi juga tentang bagaimana pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat. Interaksi yang baik antara petugas dan masyarakat merupakan bagian penting

dari kualitas pelayanan. Menurut Lupiyoadi (2014), kualitas kemampuan barang dan jasa untuk memenuhi keinginan konsumen dapat digunakan sebagai ukuran kualitasnya. Oleh karena itu, perusahaan harus terus berupaya memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan mereka.

2.4 Pengertian Mahasiswa

Mahasiswa, sebagai elemen intelektual masyarakat, memiliki potensi yang besar untuk berkontribusi dalam pemecahan masalah sosial dengan pendekatan yang rasional dan objektif. Menurut Afkari & Ismail (2018), mahasiswa adalah kelompok masyarakat yang sedang menempuh pendidikan tinggi dan diharapkan menjadi intelektual di masa depan. Kata "mahasiswa" merujuk pada mereka yang secara resmi terdaftar sebagai pelajar yang menempuh pendidikan tinggi. Orang-orang yang menghadiri universitas disebut sebagai mahasiswa. Menurut Gofur (2015), individu yang menghadiri universitas untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan guna memberikan kontribusi kepada masyarakat dikenal sebagai mahasiswa.

2.5 Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Fitriani (2018), menyoroti pentingnya peran mahasiswa dalam keberlangsungan universitas. Kepuasan mahasiswa, yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, menjadi indikator keberhasilan suatu universitas. Menurut Widawati & Siswohadi (2020), kepuasan mahasiswa mencerminkan seberapa sesuai harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Berdasarkan pengertian tersebut, kepuasan mahasiswa dapat didefinisikan sebagai respon positif mahasiswa terhadap layanan yang diterima, yang muncul ketika ada keselarasan antara harapan dan kenyataan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan indikator keberhasilan suatu layanan.

2.6 Pengertian Kualitas pelayanan di Universitas

Arisutha (2015), defisini dari kualitas pelayanan dapat sebagai proses interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, di mana penyedia layanan berupaya memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan melalui penyediaan produk atau jasa yang sesuai dengan standar yang berlaku. Hal ini menunjukkan pentingnya orientasi pada pelanggan dalam bisnis. Mardikawati dan Farida (2013) & Wulandari (2017), berpendapat bahwa kualitas pelayanan perguruan tinggi yang baik akan membuat mahasiswa lebih puas dan cenderung memilih kembali perguruan tinggi tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi penting bagi perguruan tinggi untuk mempertahankan mahasiswa. Kualitas suatu perguruan tinggi secara langsung berkaitan dengan kualitas layanan pendidikan yang disediakan. Kedua istilah ini saling melengkapi dan menggambarkan upaya perguruan tinggi dalam memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa.

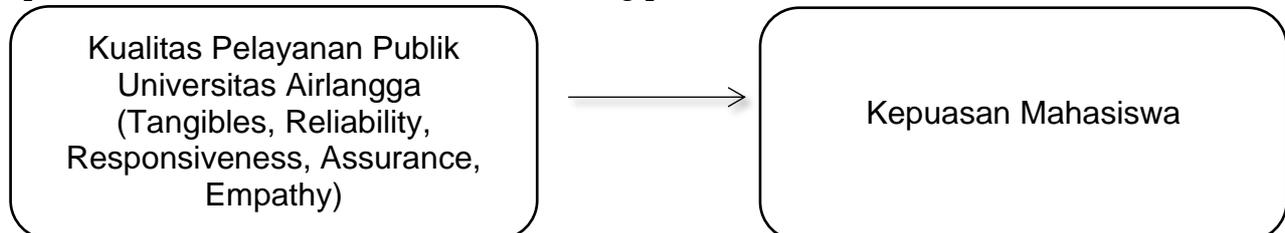
2.7. Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2019), kerangka berpikir adalah sebuah model konseptual yang menjelaskan hubungan antara teori dengan berbagai aspek yang telah diidentifikasi sebelumnya. Kerangka berpikir penelitian merupakan landasan konseptual yang dirumuskan berdasarkan fakta, faktor, hasil observasi, dan kajian literatur. Kerangka ini mencakup teori, prinsip, serta konsep-konsep yang menjadi pijakan utama dalam penelitian. Selain itu, kerangka berpikir berfungsi untuk menggambarkan hubungan serta keterkaitan antara variabel

yang diteliti. Kualitas pelayanan publik di lingkungan universitas merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Universitas sebagai lembaga pendidikan tinggi bertanggung jawab memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa, baik dalam aspek akademik, administrasi, maupun fasilitas penunjang lainnya. Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu :

1. **Bukti Fisik (*tangibles*):** Merujuk pada fasilitas, infrastruktur, serta penampilan karyawan yang terlihat.
2. **Keandalan (*reliability*):** Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya.
3. **Ketanggapan (*responsiveness*):** Kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat kepada mahasiswa.
4. **Jaminan (*assurance*):** Pengetahuan, sikap sopan, dan keterampilan staf dalam memberikan rasa percaya kepada mahasiswa.
5. **Empati (*empathy*):** Perhatian yang diberikan secara pribadi kepada mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa dapat didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diterima. Menurut Pristiyono (2017) dan Sutriani et al. (2021), tingkat kepuasan mahasiswa dapat diukur melalui kualitas layanan yang diberikan oleh institusi atau perusahaan. Bulki (2018), menjelaskan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan meningkat apabila mereka memberikan penilaian yang positif terhadap kualitas layanan. Sebaliknya, jika penilaian terhadap layanan tersebut negatif atau buruk, tingkat kepuasan mahasiswa cenderung menurun. Ketika pelayanan yang diberikan melebihi atau setara dengan ekspektasi mahasiswa, maka kepuasan tercapai. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memenuhi harapan, maka mahasiswa akan merasa kurang puas.



2.8. Hipotesis

Hipotesis menurut (Creswell & Creswell, 2018) hipotesis adalah pernyataan resmi yang menggambarkan hubungan yang diharapkan terjadi antara variabel independen dan variabel dependen. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H₀ (Hipotesis Nol): Kualitas pelayanan publik di lingkungan Universitas Airlangga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

H₁ (Hipotesis Alternatif): Kualitas pelayanan publik di lingkungan Universitas Airlangga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Diterapkannya metode kuantitatif pada dengan fokus pada pengumpulan dan analisis data numerik. Penelitian ini secara kuantitatif menguji hipotesis mengenai hubungan antara kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan mahasiswa. Menurut (Mukhid, 2021) Penelitian kuantitatif merupakan suatu kajian sistematis yang menggunakan data kuantitatif untuk membangun model-model statistik yang dapat digunakan dalam memprediksi kondisi

populasi atau kecenderungan masa depan. Tujuan dari penelitian ini sendiri untuk diketahuinya sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan Universitas Airlangga kepada mahasiswa, dapat mempengaruhi seberapa besar kepuasan mahasiswa pada berbagai layanan publik yang telah tersedia. Penelitian ini mengadopsi desain korelasional, sebagaimana dijelaskan oleh Agustina & Priambodo (2017), dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan mengukur kekuatan hubungan variabel independen dan juga dependen. Desain korelasional digunakan karena tidak ada upaya manipulasi variabel, melainkan untuk dilihatnya hubungan atau apa pengaruh antara variabel yang ada secara alami di lingkungan Universitas Airlangga

3.2 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian, populasi mencakup seluruh mahasiswa aktif yang terdaftar di Universitas Airlangga pada tahun akademik 2023/2024. Menurut (Susanto et al., 2024) Populasi dalam penelitian merujuk pada keseluruhan unit analisis yang menjadi fokus penelitian, sedangkan sampel merupakan bagian representatif dari populasi yang dipilih untuk pengamatan dan analisis lebih lanjut. Mengingat jumlah mahasiswa yang sangat banyak, Digunakannya pada penelitian simple random sampling sebagai sampel penelitiannya. Dimana sampel dari penelitian ini merupakan mahasiswa Universitas Airlangga. Sampel yang diambil berjumlah 110 mahasiswa yang akan dipilih secara acak dari berbagai fakultas di universitas tersebut. Pemilihan sampel secara acak bertujuan untuk dipastikannya bahwa dimilikinya peluang yang sama pada setiap mahasiswa untuk dipilih, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi untuk populasi yang lebih besar.

3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data pada penelitian yaitu dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa yang telah terpilih menggunakan random sampling sebagai sampel dalam penelitian ini. Angket atau kuesioner adalah instrumen penelitian yang terdiri dari sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis untuk mengukur variabel-variabel yang telah ditetapkan dalam suatu penelitian. Kuesioner dapat disebar secara daring menggunakan platform digital seperti instagram, whatsapp atau melalui distribusi langsung di berbagai lokasi lingkungan Universitas Airlangga. Instrumen penelitian yang digunakan dalam studi ini meliputi angket, daftar periksa terstruktur, dan alat ukur yang dirancang untuk memperoleh data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik (Sekaran & Bougie, 2016). Kuesioner yang dibagikan berisi sebuah pertanyaan terkait kualitas pelayanan publik yang mencakup bagian-bagian seperti pelayanan administrasi, pelayanan akademik, fasilitas kampus, serta responsivitas staf universitas yang diukur menggunakan skala Likert 5 (lima) point yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju. Hal ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa mencakup pertanyaan terkait kepuasan mereka terhadap layanan akademik, administrasi, fasilitas, dan interaksi dengan staf maupun dosen. Mahasiswa diminta untuk mengisi kuesioner secara sukarela dan sesuai dengan pengalaman serta persepsi mereka mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh universitas dan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut. Proses pengumpulan data dilakukan secara anonim untuk menjaga objektivitas dan kejujuran dalam pengisian kuesioner.

3.4 Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik yang sesuai. Pertama, dilakukan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden serta untuk memberikan gambaran umum tentang kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan mahasiswa. Menurut (Sudirman et al., 2023) Statistika deskriptif adalah metode analisis statistik yang digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan data yang telah dikumpulkan. Metode ini mencakup proses pengumpulan, peringkasan, dan penyajian data agar informasi yang diperoleh menjadi lebih jelas dan mudah dipahami (Muchson, 2017). Tujuan utama dari statistik deskriptif adalah menyusun dan menyederhanakan data secara sistematis, sehingga lebih mudah dimengerti dan dianalisis.

Selanjutnya, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian benar-benar mengukur apa yang dimaksud dan memberikan hasil yang konsisten. Menurut Sugiyono dalam jurnal (Budiastuti & Bandur, 2018) validitas berhubungan dengan seberapa jauh seorang peneliti melakukan pengukuran terhadap sesuatu yang semestinya diukur. Kemudian menurut (Budiastuti & Bandur, 2018) reliabilitas dapat disebut sebagai ketetapan dari sebuah metode atau hasil penelitian. Jadi validitas dan reliabilitas merupakan suatu alat yang digunakan untuk menguji instrumen dalam suatu penelitian, hal ini dilakukan agar peneliti mengetahui instrumen yang dipakai sudah tepat atau tidak.

Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan mahasiswa, maka dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana untuk mengukur besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Analisis Regresi linear (Linear Regression analysis) adalah teknik statistika untuk membuat model dan menyelidiki pengaruh antara satu atau beberapa variabel bebas (Independent Variables) terhadap satu variabel respon (dependent variable) (Agus Tribasuki, 2016). Analisis regresi terbagi menjadi regresi linear dan nonlinear. Regresi linear dibagi menjadi dua bagian yaitu, regresi linear sederhana dan regresi linear berganda. Semua analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik yang tepat untuk memastikan hasil yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan desain penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Airlangga, yang nantinya dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan di lingkungan universitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Analisis Data

Peneliti akan membahas analisis data yang dikumpulkan dari sumber primer dan sekunder penelitian dalam bab ini. Berdasarkan data utama penelitian, yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada 101 responden. Sementara itu, data sekunder penelitian ini berasal dari berbagai sumber pustaka, seperti publikasi nasional dan internasional serta penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik. Apabila semua pertanyaan terjawab dan setiap item pertanyaan hanya memiliki satu jawaban, kuesioner tersebut dianggap asli. Setelah berhasil mengumpulkan data dan informasi, data tersebut harus diproses dan dilakukan analisis melalui *Statistical Package for Social Science (SPSS)* untuk Windows.

4.1.1. Uji Validitas Data

Pengujian validitas menurut jurnal (Sanaky, 2021) merupakan tahapan pengujian data yang berguna dalam penentuan kevalidan kuesioner penelitian. Apabila item pertanyaan yang

ada di kuesioner sudah dapat memberi informasi dalam menilai sesuatu, maka kuesioner yang digunakan dinilai sah.

Dengan membandingkan setiap skor item utama dengan jumlah respons responden terhadap kuesioner yang disebar, peneliti menggunakan uji validitas korelasi *moment produk pearson* dalam penelitian ini.

Berikut beberapa persyaratan yang dapat diterapkan sebagai dasar pengambilan keputusan saat mengevaluasi kebenaran data:

- Apabila nilai *Sig.* < 0,05 dan korelasi *pearson* nilainya positif, maka tiap item pertanyaan pada kuesioner penelitian dinyatakan **sah** atau **valid**.
- Apabila nilai *r* hitung > 0,194, maka tiap item pertanyaan pada kuesioner penelitian dinyatakan **sah** atau **valid**.

Tabel 4. 1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X)

Item	R hitung	Sig	Keterangan
X1	0,736	0,000	Valid
X2	0,868	0,000	Valid
X3	0,845	0,000	Valid
X4	0,846	0,000	Valid
X5	0,742	0,000	Valid

Hasil olah data variabel kualitas pelayanan publik (X) data dalam tabel menunjukkan bahwasanya nilai *Sig.* setiap item pertanyaan 0,000 < 0,05 dan nilai keseluruhan *r* hitung pada item pertanyaan > 0,195. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keseluruhan poin pertanyaan pada kuesioner yang disebar dapat dinyatakan **sah** dan **valid** untuk mengukur variabel independen penelitian.

Kemudian, hasil pengujian validitas pada variabel dependen bisa diketahui melalui hasil olah data berikut:

Tabel 4. 2. Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa (Y)

Item	R hitung	Sig	Keterangan
Y1	0,832	0,000	Valid
Y2	0,846	0,000	Valid
Y3	0,845	0,000	Valid
Y4	0,846	0,000	Valid
Y5	0,752	0,000	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS Penulis, 2024

Berdasarkan tabel variabel kepuasan mahasiswa (Y) memperoleh angka *sig* dalam setiap item pertanyaan 0,000 < 0,05 dan nilai keseluruhan *r* hitung pada item pertanyaan > 0,195. Olah data pada tabel menunjukkan bahwasanya seluruhnya item pertanyaan yang ada pada kuesioner penelitian dapat dinyatakan sah dan valid untuk mengukur variabel kepuasan mahasiswa.

4.1.2. Uji Reliabilitas Data

Tujuan pengujian reliabilitas dalam instrumen penelitian adalah memberikan kepastian data yang dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner dapat dikategorikan reliabel ataupun tidak (Dewi, 2020). Dengan demikian, uji reliabilitas ini dapat mengetahui apakah kuesioner penelitian bisa diandalkan atau tidak dalam pengukuran variabel penelitian.

Terdapat dua ketentuan yang menjadi dasar mengambil keputusan pada pengujian reliabilitas penelitian yakni:

- a. Apabila angka *Cronbach's Alpha* > 0,60, diartikan kuesioner bisa dikategorikan konsisten.
- b. Apabila angka *Cronbach's Alpha* < 0,60, diartikan kuesioner bisa dikategorikan tidak konsisten.

Hasil olah data SPSS untuk uji validitas bisa diketahui dalam tabel berikut ini:

Tabel 4. 3. Reliabilitas Data

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan Publik (X)	0,859	Reliabel
2	Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,873	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS Penulis, 2024

Teknik *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menganalisis hasil uji reliabilitas tiap-tiap variabel penelitian ini. Berdasarkan nilai hasil pengujian reliabilitas, angka *Cronbach's Alpha* pada variabel Kualitas Pelayanan Publik senilai 0,859 > 0,60, kemudian pada variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) senilai 0,873 > 0,60.

Dari hasil olah data bisa dinyatakan bahwasanya tiap poin pertanyaan untuk dua variabel yang akan diteliti bisa dipercaya dan konsisten dalam penilaiannya pada kuesioner.

4.1.3. Uji Normalitas

Pengujian normalitas termasuk dalam salah satu uji asumsi klasik data. Pengujian ini memiliki fungsi untuk menganalisis distribusi kenormalan data yang dimanfaatkan pada penelitian ini. Data dianggap baik apabila data tersebut terdistribusi secara normal.

Berdasarkan Siregar pada (Pratama, 2021) disebutkan bahwa pengujian normalitas data mempunyai fungsi untuk menilai variabel *residual* atau variabel *intervening* pada model regresi memiliki distribusi normal maupun tidak. Dalam analisis penulis, pengujian normalitas data dinilai menggunakan *Kolmogorov Smirnov* yang diolah melalui SPSS. Persyaratan pengambilan keputusan dari hasil olah data penelitian, yakni:

- a. Jika nilai *Sig* > 0,05, maka data penelitian dikatakan berdistribusi secara normal.
- b. Jika nilai *Sig* < 0,05, maka data penelitian dikatakan berdistribusi secara tidak normal.

Hasil uji normalitas yang telah dilakukan dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4. 4. Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.50178371
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.160
	Positive	.126
	Negative	-.160
Test Statistic		.160
Asymp. Sig. (2-tailed)		.085 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data Olahan SPSS Penulis, 2024

Hasil olah data tersebut kita bisa ketahui angka dari *Sig* atau *Asymp. Sig, (2-tailed)* senilai $0,085 > 0,05$. Dengan demikian penulis menarik kesimpulan bahwasanya data pada variabel bebas dan terikat pada analisis yang dilakukan ini berdistribusi secara **normal**.

4.1.4. Uji Regresi Linier Sederhana

Tujuan analisis ini menurut Ghozali dalam (Putra, 2022), adalah untuk melihat seberapa besar variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Variabel terikat diprediksi memiliki pengaruhnya pada variabel bebas, dan sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat diukur menggunakan regresi linier sederhana. Pengujian regresi sederhana perusahaan salah satu pengujian pada penelitian jurnal ini. Persamaan regresi dasar dengan satu prediktor dibangun berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Mahasiswa

a : Konstanta

X : Kualitas Pelayanan Publik

b : Koefisien korelasi

Untuk mengetahui persamaan linier tersebut dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4. 5. Persamaan Regresi

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.228	1.179		1.042	.300
Kualitas Pelayanan Publik	.919	.059	.832	15.596	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data Olahan SPSS Penulis, 2024

Berdasarkan tabel persamaan tersebut kita ketahui bahwa nilai konstanta (a) sebesar 1,228. Nilai tersebut berarti bahwa apabila tidak ada peningkatan kualitas pelayanan publik (X) di lingkungan Universitas Airlangga, sehingga angka konsisten kepuasan mahasiswa (Y) yakni senilai 1,228.

Sedangkan, nilai koefisien korelasi (b) pada hasil olah data pada tabel menunjukkan nilai 0,919. Hasil tersebut memiliki arti bahwasanya pada setiap bertambahnya 1% kualitas pelayanan publik (X) di lingkungan Universitas Airlangga, sehingga kepuasan mahasiswa (Y) tentu akan mendapatkan peningkatan senilai 0,919.

Angka koefisien korelasi berupa (+) atau positif, sehingga bisa disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan publik (X) di Universitas Airlangga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Selanjutnya, dirumuskan persamaan regresi liniernya yaitu $Y = 1,228 + 0,919 X$.

Kemudian, untuk mengetahui signifikansi hasil olah data penelitian maka peneliti melakukan uji hipotesis pada hasil regresi linier sederhana. Disebutkan dalam (Rosita, 2021) uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikansi pada koefisien regresi. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini yaitu:

H₀ = Kualitas Pelayanan Publik (X) di lingkungan Universitas Airlangga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

H_a = Kualitas Pelayanan Publik (X) di lingkungan Universitas Airlangga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Persyaratan signifikansi bisa diketahui melalui nilai *Sig.* Diketahui bahwa jika angka *Sig.* diperoleh dengan probabilitas $< 0,05$, menunjukkan terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan publik secara signifikan kepada kepuasan mahasiswa.

Mengacu pada tabel 4.5. kita ketahui bahwa olah data menunjukkan angka *Sig.* yakni senilai $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak artinya ada **pengaruh signifikan** antara Kualitas Pelayanan Publik (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) di lingkungan Universitas Airlangga.

Kemudian, dalam menganalisis tingkat pengaruhnya variabel X terhadap variabel Y, kita dapat ketahui melalui hasil olah data *R Square* atau R^2 pada pengujian SPSS. Hasil pada hasil olah data bisa diketahui dalam tabel berikut:

Tabel 4. 6. Nilai R Square

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	.693	.690	1.509
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik				
b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa				

Sumber: Data Olahan SPSS Penulis, 2024

Olah data dalam tabel tersebut menyatakan bahwasanya angka *R Square* yakni senilai 0,693. Hasil tersebut berarti bahwa pengaruh kualitas pelayanan publik di Universitas Airlangga (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) yaitu sebesar 69%, sedangkan 31% kepuasan mahasiswa mendapatkan pengaruh variabel lainnya diluar yang diteliti.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Lingkungan Universitas Airlangga

Dalam proses pemenuhan kepuasan mahasiswa di suatu perguruan tinggi, banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, beberapa di antaranya adalah kualitas, fasilitas perguruan tinggi, dan citra atau reputasi perguruan tinggi. Kualitas pelayanan berkaitan dengan upaya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan dari pelanggan serta penyampaian yang tepat dalam memenuhi harapan tersebut, artinya kualitas pelayanan kampus bisa dilihat dari ketepatan layanan yang diberikan oleh kampus dengan harapan mahasiswa (Ambartiasari, 2017).

Dalam ruang lingkupnya, kualitas pelayanan dapat dibedakan menjadi pelayanan administrasi dan kualitas pengajaran di kelas. Kualitas pelayanan lebih bersifat *intangible* dibandingkan dengan fasilitas perguruan tinggi yang *tangible*. Definisi konseptual dari "fasilitas belajar" adalah perabot dan fasilitas yang disediakan untuk membantu proses selama pendidikan, terutama dalam proses pembelajaran. Apabila suatu perguruan tinggi memiliki fasilitas universitas yang memadai, proses belajar mengajar akan berjalan maksimal, begitu pula sebaliknya. Keduanya telah ditemukan dalam penelitian sebelumnya yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Setyadi, 2023).

Dalam dunia pendidikan tinggi, tingkat mutu layanan akan menentukan jumlah mahasiswa yang akan mendaftar di suatu perguruan tinggi. Selain itu, calon mahasiswa biasanya lebih memilih perguruan tinggi yang memiliki mutu layanan yang tinggi dan memberikan kepuasan yang tinggi (Chandra, 2022). Hal ini dikarenakan mutu layanan dan kepuasan yang tinggi akan berujung pada loyalitas mahasiswa, sehingga akan berujung pada penyebaran informasi dalam bentuk *word of mouth* atau evaluasi bulanan.

Dari penjelasan di atas, mampu ditarik kesimpulan jika pelayanan yang disediakan oleh perguruan tinggi, dalam hal ini Universitas Airlangga pastinya akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Tentu saja kepuasan mahasiswa tidak seluruhnya dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan oleh kampus saja, namun sejauh ini kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang dilihat ketika berbicara tentang kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi.

Hasil analisis menggunakan aplikasi SPSS menunjukkan bahwa nilai *Sig.* dalam analisis persamaan regresi yaitu sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi, mampu ditarik kesimpulan bahwasanya H_0 diterima dan H_a ditolak artinya **ada pengaruh signifikan** antara Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Mahasiswa di lingkungan Universitas Airlangga. Disamping itu, koefisien korelasi diperoleh nilai yang (+) atau positif, dengan demikian dapat disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan publik di Universitas Airlangga mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil pada tabel *R Square* menunjukkan perolehan angka *R Square* senilai 0,693. Hasil tersebut berarti bahwa pengaruh kualitas pelayanan publik di Universitas Airlangga (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) yaitu sebesar 69%, sedangkan 31% kepuasan mahasiswa mendapatkan pengaruh dari variabel lain selain variabel kualitas pelayanan.

4.2.2. Langkah Strategi Universitas Airlangan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kampus

Kebijakan terkini yang meningkatkan investasi dalam pendidikan tinggi dan otonomi universitas telah membawa banyak keuntungan bagi universitas di Indonesia, seperti peningkatan sumber daya keuangan, fleksibilitas dalam operasi, dan peluang untuk berkembang. Saat ini terdapat kurang lebih 3.115 universitas di Indonesia, yang terdiri dari 125 universitas negeri dan 2.990 universitas swasta, dengan lebih dari 9,32 juta mahasiswa terdaftar. Situasi ini telah menyebabkan persaingan yang agresif di sektor pendidikan tinggi dan memberikan banyak tekanan pada lembaga pendidikan tinggi untuk menarik calon mahasiswa dan mempertahankan mahasiswa saat ini dan, karenanya, peningkatan kualitas layanan, citra, kepuasan dan loyalitas mahasiswa menjadi sangat penting dan telah menjadi prioritas utama bagi banyak lembaga pendidikan tinggi (Hidayat, 2023).

Dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Universitas Airlangga, diperlukan beberapa strategi yang dinilai efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada seluruh mahasiswa. Berdasarkan (Wismanadi, 2021) disebutkan bahwa terdapat beberapa strategi inti yang dapat digunakan Universitas Airlangga dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, antara lain:

1. Strategi Inti : Strategi utama yang dapat dilakukan Universitas Airlangga dalam meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu dengan membuat visi dan misi yang jelas tujuannya. Kemudian, pihak kampus juga dapat memperbaiki data yang ada di *websiter* Unair. Sehingga, data yang ditampilkan di publik dalam web mampu membantu mahasiswa maupun orang luar yang ingin mendapatkan info terkait Unair. Perbaikan web ini juga berguna untuk mahasiswa yang memerlukan bantuan terkait perkuliahan.
2. Strategi Konsekuensi : Universitas Airlangga harus mampu menciptakan kondisi persaingan yang sehat dan konstruktif dengan kualitas pelayanan publik di kampus lainnya. Dalam menghadapi persaingan perlu menitikberatkan pada keunggulan masing-masing pusat pelayanan publik yang ada di kampus, disertai dengan komitmen dan loyalitas, serta komunikasi dan jejaring dengan pihak eksternal ataupun internal yang baik.

3. Strategi Konsumen : dalam hal ini pusat-pusat pelayanan terutama pusat-pusat yang berorientasi pada pelayanan, tentu saja diharapkan benar-benar melakukan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan sehingga dapat menciptakan kepuasan. Selain itu, untuk mengetahui masalah yang mungkin terjadi pada setiap pusat pelayanan, maka oleh Ketua Lembaga dapat merencanakan pertemuan seluruh pimpinan, GPM dan Pusat secara triwulanan.
4. Strategi Pengendalian : dalam hal pengawasan terhadap Pimpinan Lembaga menerapkan falsafah pohon, dan seperti akar. Dalam artian seorang pemimpin tidak mau berdiri sendiri. Pengawasan dilakukan oleh personal yang datang kepada pegawai LP3, tidak menyebut pegawai bermasalah, yang utama lebih menekankan sisi humanis. Dengan demikian, diharapkan mampu mengontrol kualitas pelayanan yang diberikan Universitas Airlangga kepada seluruh mahasiswa secara lebih terkontrol.
5. Strategi Budaya : strategi budaya yang dapat diciptakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kampus adalah kebersamaan, keterbukaan dalam komunikasi, inovasi dalam perubahan. Bahkan pimpinan diharapkan tidak bersikap seperti atasan yang selalu memerintah tetapi seluruh karyawan yang ada dianggap sebagai mitra. Harapannya terjalin koordinasi dan komunikasi yang baik antara pusat dan lain-lain. Selain itu mengutamakan pelayanan prima.

Kelima strategi di atas diharapkan mampu membantu Universitas Airlangga dalam peningkatan kepuasan seluruh mahasiswanya terhadap kualitas publik kampus yang diberikan seluruh civitas akademik.

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, berikut kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh penulis:

1. Nilai Sig. dalam analisis regresi diperoleh sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai koefisien korelasi yang positif juga ditemukan. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_o) ditolak, yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Airlangga.
2. Hasil pada tabel *R Square* menunjukkan perolehan nilai *R Square* sebesar 0,693. Hasil tersebut berarti bahwa pengaruh kualitas pelayanan publik di Universitas Airlangga (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) yaitu sebesar 69%, sedangkan 31% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar penelitian ini.
3. Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan oleh Universitas Airlangga, antara lain: strategi inti, strategi konsekuensi, strategi konsumen, strategi pengendalian, dan strategi budaya.

5.2. Saran

Mengacu pada hasil pembahasan dan kesimpulan penelitian, peneliti ingin memberikan beberapa masukan yaitu:

1. Universitas Airlangga dinilai perlu untuk segera memperbaiki seluruh media sosial, serta membuat visi dan misi untuk memastikan pemberian pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Dengan demikian, diharapkan tidak ada kekeliruan pelayanan yang nantinya terbaca oleh pihak eksternal.

2. Diharapkan Universitas Airlangga dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai secara rutin, sehingga dapat diketahui kinerja dan kualitas dari masing-masing pegawai di kampus.
3. Perlu lebih ditingkatkan lagi pelayanan kepada pihak internal maupun eksternal agar kerjasama yang sudah terjalin dapat terjalin dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

- Ambartiasari, G. R. (2017). The Influence of Service Quality, Trust and Campus Facilities on Satisfaction and Its Impact on Loyalty of Indonesian Polytechnic Students of Venezuela. *Journal of Management and Innovation*, 8(3), 12-23.
- Anwar, W. F., Malik, A., Ayuna, N., & Dewi, A. K. (2023). Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 8(2), 146-158.
- ASIH, S. R. I. S. (2019). *Pengaruh Dimensi Kinerja Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Airlangga*. Universitas Airlangga.
- Cahyani, I. R. (2020). Upaya Perpustakaan Universitas Airlangga dalam Mewujudkan Airlangga University Library Sustainable Development Goals (SDGs). *JPUA: Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi Dan Komunikasi Kepustakawanan*, 10(2), 83-93.
- Chandra, J. &. (2022). The Influence of Service Quality and University Image on Word of Mouth in Higher Education Institutions in Riau Province. *Journal International Conference on Business & Social Sciences*, 172-183.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089-1100.
- Dewi, S. K. (2020). Validity and Reliability of the Questionnaire on Knowledge, Attitudes, and Behavior of Dengue Fever Prevention. *Semnaskep Journal*, 1-6.
- Elmania, N. S. (2017). *Evaluasi dan perbaikan kualitas layanan bri unair pada nasabah (mahasiswa unair) menggunakan analytical hierarchy process (ahp) dan quality function deployment (qfd)*. UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- Fisher, D. R. (2020). *Education crossing borders: how Singapore and MIT created a new university*. MIT Press.
- Fitriana, A., & Kurniasih, N. (2021). Prestasi Belajar Mahasiswa (Studi Mahasiswa PAI yang Aktif Berorganisasi Di IAIIG Cilacap). *Jurnal Tawadhu*, 5(1), 44-58.
- Gumolung, S., RARES, J., & MAMBO, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528-538.
- Hartatik, H., Rukmana, A. Y., Efitra, E., Mukhlis, I. R., Aksenta, A., Ratnaningrum, L. P. R. A., & Efdison, Z. (2023). *TREN TECHNOPRENEURSHIP: Strategi & Inovasi Pengembangan Bisnis Kekinian dengan Teknologi Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Hermanto, A. N., Sugiana, D., & Agustin, H. (2019). Penyampaian Informasi Oleh Tenaga Kependidikan Pada Sub Bagian Administrasi Akademik Dalam Pelayanan Akademik Terhadap Mahasiswa Jenjang S1. *Organizational Communication*, 19.
- Homaedi, R. (2022). *Profil Mahasiswa Dengan Tugas Ganda Kuliah Dan Bekerja (Doctoral dissertation, STKIP PGRI SUMENEP)*.

- Hidayat, R. N. (2023). The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty at Madrasah Aliah Negeri Pekanbaru. *International Journal of Economics, Finance and Accounting*, 4(2), 343-351.
- Ilhami, I., Putri, A., Putri, A. S. V., Palupi, A. D., Luthfita, A., Rahma, A., Maylina, D. A., Agustina, H., Azizah, N., & Utami, R. R. (2024). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI LEMBAGA PENDIDIKAN TINGGI. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(2), 6214–6221.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9.
- Larissa, U. (2020). *Gambaran Pelaksanaan Survey Kepuasan Pasien PLK Universitas Airlangga*. Universitas Airlangga.
- Mardhotillah, R., & Lionardo, A. (2024). Analisis Hubungan Kualitas Layanan SIMAK terhadap Kepuasan Pengguna pada Mediasi Literasi Teknologi Universitas Sriwijaya. *PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 37-57.
- Mukhid, A. (2021). Metodologi penelitian pendekatan kuantitatif. Jakad Media Publishing.
- Pratama, A. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Repository Universitas Airlangga*. Universitas Airlangga.
- Pratama, S. A. (2021). The Influence of Implementation of Standard Operating Procedures and Competencies on the Work Productivity of Employees in the Export Division of PT. Dua Kuda Indonesia. *M-Progress Scientific Journal*, 11(1), 38-46.
- Pujiati, S., Pertiwi, A., Silfia, C. C., Ibrahim, D. M., & Hafida, S. H. N. (2020). Analisis ketersediaan, keterjangkauan dan pemanfaatan pangan dalam mendukung tercapainya ketahanan pangan masyarakat di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*, 16(2).
- Puspitasari, D., & Sistarina, A. (2016). Reinventing Library: Inovasi Perpustakaan Universitas Airlangga Menyambut Bonus Demografi. *Peranan Jejaring Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kompetensi Pustakawan*, 116.
- Putra, W. W. (2022). Analisis Pengaruh Periklanan Mobile Terhadap Loyalitas Konsumen Kartu Prabayar XL Karawang. *Scientific Journal of Educational Vehicle*, 8(6), 144-153.
- Qomarudin, A. (2021). Hilangnya Kesadaran Diri Mahasiswa untuk Kuliah. *PENSA*, 3(1), 1-13.
- Raharjo, T. B. (2020). *Pengaruh Kualitas Website RemoteXs Dimensi Usability, Information, dan Interaction Service Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan E-Resources Perpustakaan Universitas Airlangga*. UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 4(4), 279-284.
- Rosita, E. H. (2021). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Proposal. *Jurnal Fokus*, 4(4), 279-284.
- Sanaky, M. M. (2021). Analysis of Factors Causing Delays in the Construction Project of the MAN 1 Tulehu Central Maluku Dormitory Building. *Simetric International Journal*, 11(1), 432-439.
- Setyadi, B. F. (2023). The Influence of Service Quality and Educational Facilities on Student Satisfaction is Mediated by The University Image. *Qalamuna Journal*, 15(1), 361-370.
- Sudirman, M. L. K., Sriwahyuningrum, A., Cahaya, I. M. E., Astuti, N. L. S., Setiawan, J., Tandirerung, W. Y., ... & Hasanah, T. (2023). Metodologi Penelitian (Suci Haryati, Ed.; Vol. 1). CV. Media Sains Indonesia.

- Saputri, N. (2023). Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Pelayanan Akademik, dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 9(5), 2268-2277.
- Soraya, A., & Siregar, O. M. (2021). Pengaruh Country of Origin dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Produk Nature Republic pada Mahasiswa di Universitas Sumatera Utara. *Senriabdi*, 400-416.
- Sukatin, S., Nuraini, N., Azzahra, A. C., Yunita, F. R., & Fransiska, S. (2022). Manajemen pelayanan publik di pendidikan tinggi. *Histeria Jurnal: Ilmiah Soshum dan Humaniora*, 1(2), 70-78.
- Surahman, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 4(1), 59-73.
- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1-12.
- Wibowati, J., & Octarinie, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-31.
- Wismanadi, H. N. (2021). Strategy of Public Service to Improve Service Quality at the Institute of Learning Development and Profession (LP3) State University of Surabaya. *Journal of Natapraja: Study of State Administration*, 9(2), 156-171.
- WURJANINGRUM, F. (n.d.). *REKONSILIASI STRATEGIS UNIVERSITAS AIRLANGGA MENUJU WORLD CLASS UNIVERSITY*.
- Yuliawan, R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan pegawai administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2), 126-134.
- Yusuf, M. A., Herman, H., Abraham, A., & Rukmana, H. (2024). Analisis regresi linier sederhana dan berganda beserta penerapannya. *Journal on Education*, 6(2), 13331-13344.