

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Mutu Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Mutu Pelayanan

Mutu menurut (Abdullah, 2018) merupakan istilah kualitas dari gambaran karakteristik menyeluruh mengenai barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pihak pengguna. Berkaitan dengan pendidikan di sekolah, pendidikan merupakan dua istilah yang berasal dari mutu dan pendidikan, artinya menunjuk pada kualitas produk yang di hasilkan lembaga pendidikan atau sekolah. Yaitu dapat diidentifikasi dari banyaknya siswa yang memiliki prestasi, baik prestasi akademik maupun yang lain, serta lulusan relevan dengan tujuan.

Layanan didefinisikan sebagai pelayanan yang memberikan hak dasar kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelayanannya dituntut agar dapat memberikan layanan yang maksimal dan profesional. Selanjutnya bahwa kualitas pelayanan pendidikan adalah persepsi mahasiswa terhadap keunggulan suatu layanan di dalam institusi pendidikan itu sendiri. Mahasiswa juga yang mampu menilai kualitas layanan suatu perusahaan berkualitas atau tidak. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan baik kualitasnya melalui perbandingan antara jasa yang ditawarkan dengan persepsi penerimaan pelanggan apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum. Baik tidaknya kualitas pelayanan jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa khususnya lembaga pendidikan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Jasa (services) sebagai sebuah pelayanan yang beragam mulai dari adanya pelayanan pribadi (personal service) hingga jasa sebagai produk. Berdasarkan pernyataan menurut (Juhana & Mulyawan, 2018) mengungkapkan bahwa jasa memiliki empat karakteristik yang mampu membedakan barang dan jasa yang dinamakan paradig IHIP yaitu *Intangibility* (tidak dapat dirasa) , *Heterogeneity*

(banyak variasi, bentuk, dan kualitas), *Inseparability* (dapat dijual terlebih dahulu dan dikonsumsi di waktu dan tempat yang sama), dan *Perishability* (tidak dapat disimpan).

Menurut (Abdullah, 2018) juga mengemukakan terkait pendapatnya mengenai mutu sebagai sesuatu untuk menjamin pencapaian tujuan atau luaran yang diharapkan, dan harus selalu mengikuti perkembangan pengetahuan profesional terkini (*consist with current professional knowledge*). Untuk itu mutu harus diukur dengan derajat pencapaian tujuan, berpikir tentang mutu berarti berpikir mengenai tujuan dengan memenuhi berbagai standar / spesifikasi.

Berikut ini Ada empat hal yang perlu diperhatikan dalam pendekatan untuk mencapai pelayanan prima melalui peningkatan mutu pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Pelanggan dan harapannya

Harapan pelanggan mendorong upaya peningkatan mutu pelayanan. Organisasi pelayanan kesehatan mempunyai banyak pelanggan potensial. Harapan mereka harus diidentifikasi dan diprioritaskan lalu membuat kriteria untuk menilai kesuksesan.

2. Perbaikan kinerja

Bila harapan pelanggan telah diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi dan melaksanakan kinerja staf dan dokter untuk mencapai konseling, adanya pengakuan, dan pemberian reward.

3. Proses perbaikan

Proses perbaikan juga penting. Sering kali kinerja disalahkan karena masalah pelayanan dan ketidakpuasan pelanggan pada saat proses itu sendiri tidak dirancang dengan baik untuk mendukung pelayanan. Dengan melibatkan staf dalam proses pelayanan, maka dapat diidentifikasi masalah proses yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, mendiagnosis penyebab, mengidentifikasi, dan menguji pemecahan atau perbaikan.

4. Budaya yang mendukung perbaikan terus menerus

Untuk mencapai pelayanan prima diperlukan organisasi yang tertib. Itulah sebabnya perlu untuk memperkuat budaya organisasi sehingga dapat mendukung

peningkatan mutu. Untuk dapat melakukannya, harus sejalan dengan dorongan peningkatan mutu pelayanan terus-menerus.

Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan agar lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat, maka perlu dilaksanakan berbagai upaya. Upaya ini harus dilakukan secara sistematis, konsisten dan terus menerus.

2.1.1.2 Indikator Mutu Pelayanan

Menurut (Abdullah, 2018) dalam meningkatkan mutu pelayanan secara dinamis diperlukan indikator utama yang mampu mendukung mutu pelayanan tersebut sebagai berikut :

a. Bukti Fisik (*tangible*)

Bukti Fisik (*tangible*) adalah aspek nyata yang dapat dilihat dan diraba. Tersedianya fasilitas fisik seperti peralatan pemeriksaan, kantor, gedung, petugas medis dan non medis, pekerja dan alat-alat pendukung yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

b. Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) merupakan aspek-aspek kehandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa seperti kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya Tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa atau pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan. Dapat juga berarti kecepatan pemberi jasa dalam memberikan pelayanan sekaligus mampu menangkap aspirasi-aspirasi yang muncul dari pelanggan.

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) merupakan jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan, kemampuan (kompetensi) sumberdaya manusia sesuai dengan standard dan hal-hal yang sifatnya memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa seluruh unsur pemberian jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

e. Empati (*empathy*)

Empati (*empathy*) merupakan hal berkaitan dengan perhatian penuh kepada pelanggan, misalnya melayani pasien dengan ramah, kemudahan dalam memberikan pelayanan, komunikasi serta kemampuan memahami kebutuhan pelanggan.

2.1.2 Sistem Operasional Prosedur (SOP)

2.1.2.1 Pengertian Sistem Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi berdasarkan indikator – indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan (Sanoto, 2020). SOP dapat dilihat dengan menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses terkait pelaksanaan kegiatan berlangsung, yang mana sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian.

“SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat dan consist en, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya” (Ajusta & Addin, 2018). Adanya SOP akan membantu lembaga kampus untuk mencapai tujuannya. Dan untuk mencapai tujuan lembaga kampus, lembaga kampus perlu memberikan suatu rancangan berupa SOP sebagai pedoman mahasiswa, dosen dan para staffnya untuk melakukan tugasnya serta membantu untuk meminimalisasi kesalahan saat melakukan tugas masing-masing karyawan.

2.1.1.2 Indikator Standar Operasional Prosedur

Menurut (Ajusta & Addin, 2018) ada 7 Indikator SOP yang meliputi efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan dalam pengimplementasiannya.

a. Efisiensi

Efisiensi diartikan sebagai suatu ketepatan, efisiensi berupa hal hal yang berhubungan dengan kegiatan atau aktifitas yang diharapkan akan menjadi lebih

tepat dan tidak hanya cepat saja, melainkan sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan.

b. Konsistensi

Konsistensi dapat diartikan sebagai ketetapan atau hal hal yang tidak berubah maka dapat dikalkulasi dengan tepat. Keadaan yang konsisten akan memudahkan pengukuran untung-rugi, juga regulasi pemasaran oleh karena itu semua yang terlibat didalamnya sangat membutuhkan disiplin tinggi.

c. Minimalisasi kesalahan

Minimalisasi kesalahan yaitu dapat menjauhkan segala *error* di segala area tenaga kerja. SOP menjadi panduan pasti yang membimbing tiap pegawai menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis.

d. Penyelesaian masalah

SOP juga dapat menjadi penyelesaian masalah yang mungkin juga timbul dalam aktivitas perusahaan atau institusi. Terkadang konflik antar karyawan sering terjadi. Bahkan, seolah oleh tidak ada penengah yang bisa memecahkan konflik yang dimaksud. Tetapi, apabila dikembalikan kedalam SOP yang sebelumnya sudah disusun secara tepat, maka tentu saja kedua belah pihak harus tunduk pada SOP tersebut.

e. Perlindungan tenaga kerja

Perlindungan tenaga kerja adalah langkah langkah pasti dimana memuat segala tata cara untuk melindungi tiap tiap sumber daya dari potensi pertanggung jawaban, dan berbagai persoalan personal. SOP dalam hal ini dimaksud melindungi hal hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalitas perusahaan dan pegawai sebagai individu secara personal.

2.1.3 Sarana Pendukung

2.1.3.1 Pengertian Sarana Pendukung

Sarana pendidikan merupakan semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik yang bergerak maupun tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar (Nasrudin & Maryadi, 2019). Sarana juga membantu proses kegiatan berjalan lancar, teratur, efektif, serta efisien. Pendukung

dapat bertindak sebagai penjelas atau penguat sebagai alat yang digunakan yang terkandung di dalam kalimat utama, yang mana strukturnya umumnya bersifat spesifik

Sarana sebagai faktor pendukung menurut (Nasrudin & Maryadi, 2019) sangat penting dalam dunia pendidikan selain tenaga pendidik. Pendidikan tidak akan pernah bisa berjalan dengan baik tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana tidak akan dapat terpenuhi tanpa adanya manajemen yang dijalankan dalam lembaga pendidikan yang terkait dan dengan adanya manajemen sarana dan prasarana pendidikan akan berdaya untuk proses pembelajaran.

Karakteristik sarana pendukung menurut (Malikhah, 2019) dalam proses aktivitas Perguruan Tinggi yaitu:

1. Memiliki bentuk fisik

Dapat dipakai serta digunakan secara aktif dalam memenuhi kegiatan normal suatu instansi dengan memilikijangka waktu kegunaan ataupun umur relatif permanent dari satu periode atau lebih dari satu tahun.

2. Memberikan manfaat dimasa yang akan datang

Berdasarkan dengan pendapat diatas dapat diketahui bahwa sarana pendukung dalam aktivitas instansi berbentuk fisik dapat digunakan dalam kegiatan normal perusahaan,

Dengan memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan juga memberikan manfaat untuk masa mendatang.

2.1.3.2 Indikator Sarana Pendukung

Dimensi dan indikator sarana pendukung menurut diambil dari (Malikhah, 2019) yang berpendapat secara umum fasilitas yang disediakan oleh lembaga pendidikan tinggi baik negeri maupun swaasta dalam rangka pemenuhan kebutuhan yang menjadi indikator sarana mahasiswa pada umumnya terdiri dari:

1. Ruang Kuliah, Laboratorium, Auditorium, Ruang Pelayanan Administrasi, dll
2. Perlengkapan (Absensi dan ATK)
3. Peralatan Inventaris (Proyektor, AC, Kursi, Meja, Whiteboard)

4. Sistem Informasi yang Terintegrasi

5. Perpustakaan, Lift/Tangga, Kantin, *ATM Counter & Machine*, dan Aula, dll

Yang mana fasilitas-fasilitas inilah nantinya yang akan digunakan oleh mahasiswa untuk memudahkan mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran sehari-hari. Fasilitas pada setiap perguruan tinggi tentunya akan memiliki fungsi yang berbeda baik dalam bentuk dan jenisnya dan tergantung pada besar kecilnya yang disesuaikan dengan kebutuhan.

2.1.4 Kepuasan Mahasiswa

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan sebuah respon pelanggan terkait dengan ketidaksesuaian yang dirasakan antaraharapan sebelumnya dan kinerja aktual pelayanan setelah menggunakannya. Dan terkait dengan kepuasan mahasiswa dapat diukur dengan menggunakan *Satisfaction Inventory* (SSI) yang mana merupakan sebuah instrument unik dengan melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan (*satisfaction*) yang mampu dirasakan kepada mahasiswa dengan tingkat kepentingan (*importance*) dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut. Yang mana tingkat kepentingan diperlukan sebagai wadah analisis dan pertimbangan dalam melakukan perencanaan seperti menentukan prioritas perbaikan, dan sebagainya.

Pengertian kepuasan juga dapat diartikan sebagai keseluruhan dari pengharapan maupun pengalaman yang diterima pelanggan tersebut dengan membentuk indikator-indikator terhadap kepuasan pelanggan, yaitu ; tingkat harga yang kompetitif, utilisasi produk, pengalaman yang positif dalam bidang kepuasan konsumen. Yang mana secara ringkas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan keseluruhan yang ditentukan sebagai keadaan yang efektif yaitu reaksi emosional terhadap suatu produk atau jasa dipengaruhi oleh kepuasan konsumen dengan produk itu sendiri (*attribute satisfaction*) dan dengan informasi yang dipergunakan dalam pemilihan produk.

2.1.4.2 Indikator Kepuasan Mahasiswa

Berikut ini, menurut (Malikhah, 2019) 12 skala aspek indikator-indikator yang mengukur potensi kepuasan mahasiswa, antara lain :

1. *Academic Advising*: Menilai secara komprehensif melalui program bimbingan dan konsultasi akademik. Yang mana penasehat akademik perlu ditinjau dengan evaluasi yang didasarkan pada pengetahuan, kemampuan, dan perhatian mereka secara pribadi untuk kesuksesan mahasiswa, serta pendekatan mereka terhadap siswa.
2. *Campus Climate*: Menilai dengan meninjau sejauh mana lembaga Pendidikan Tinggi memiliki pengalaman dalam upaya mempromosikan kebanggaan, peran serta kampus mereka di masyarakat. Skala ini dapat dinilai juga dengan keefektifan komunikasi dua arah antara lembaga dan mahasiswa.
3. *Campus Support Services*: Dinilai dengan menilai mutu program layanan akademik dan dukungan sehingga para mahasiswa dapat menggunakan pedan mengukur ngalaman pendidikan mereka lebih produktif dan bermakna, yang mana layanan ini meliputi perpustakaan, laboratorium komputer, tutorial, dan ruang belajar yang digunakan oleh mahasiswa di luar kelas.
4. *Concern for the Individual*: menilai denga membentuk komitmen dalam memperlakukan setiap mahasiswa secara individu. Secara tidak langsung pada umumnya sering bertemu dengan para mahasiswa secara personal seperti pada bagian bagian akademik, kemahasiswaan fakultas, penasehat, ataupun pembimbing.
5. *Instructional Effectiveness*: menilai berdasarkan pengalaman akademik mahasiswa, kurikulum, serta kesanggupan lembaga Pendidikan Tinggi dalam upaya mencapai keunggulan akademik. Yang mana skala ini memiliki beberapa variasi dari program yang ditawarkan, bukan hanya keefektifan fakultas atau program studi di dalam kelas namun juga diluar kelas keluar dan juga keefektifan pengajar.

6. *Recruitment and Financial Aid*: mengukur efektivitas dengan menilai layanan yang berhubungan dengan perekrutan mahasiswa baru.
7. *Registration Effectiveness*: menilai isu keuangan yang berhubungan dengan registrasi dan SPP. Skala ini juga mengukur komitmen lembaga Pendidikan Tinggi dalam proses ini dalam memberikan kemudahan kepada mahasiswa secara lebih efektif.
8. *Responsiveness to Diverse Populations*: menilai komitmen dari sebuah lembaga ataupun untuk memberikan kesempatan dan peluang yang khusus kepada para penyandang berkebutuhan khusus, kepada calon mahasiswa yang punya waktu terbatas, sebagian mereka telah berusia, dan lain-lain agar dapat terdaftar sebagai mahasiswa.
9. *Campus Safety and Security*: menilai kemampuan dari sebuah lembaga ataupun institusi dalam memperhatikan tingkat keamanan dan keselamatan pribadi mahasiswa di kampus. Skala ini mampu mengukur keefektifan fasilitas kampus dengan personil keamanan yang mampu melindungi mahasiswa.
10. *Service Excellence*: menilai dengan sikap maupun perilaku staff akademik maupun bukan kepada para mahasiswa, terutama bagi mereka yang sering pelayanan mahasiswa. Skala ini menitikberatkan pada penilaian terhadap mutu layanan dan perhatian secara pribadi kepada para mahasiswa.
11. *Student Centeredness*: menilai terkait pada usaha-usaha penting yang dapat dilakukan untuk para mahasiswa. Skala ini mampu mengukur sikap lembaga Pendidikan Tinggi dalam menghargai serta menyambut dengan baik para mahasiswa
12. *Campus Life*: menilai mengolah kemampuan lembaga dalam upaya mengisi dan mendukung kehidupan pergerakan kampus, baik kegiatan mahasiswa yang bersifat kurikuler maupun ekstra kurikuler.

2.2 Review Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan hasil penelitian terdahulu yang relevan yang digunakan peneliti sebagai referensi dalam menganalisis penelitian yang disajikan seperti dibawah ini.

A. Jurnal Nasional

1. Penelitian **Pertama**, dilakukan oleh Malikhah (2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mutu pelayanan, pemahaman sistem operasional prosedur, sarana pendukung terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi (UNPAB). Penelitian ini menggunakan teknik asositif kausal dengan menggunakan teknik pengambil sampel slovin sehingga menghasilkan sebanyak 50 orang sampel mahasiswa dengan menggunakan Alat instrumen penelitian media kuisioner yang berisikan pertanyaan tertutup diberikan kepada mahasiswa dari berbagai program studi yang ada di UNPAB dengan metode penelitian regresi linier berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa mutu pelayanan, pemahaman system operasional prosedur, sarana pendukung secara parsial dan simultan berpengaruh baik terhadap kepuasan mahasiswa UNPAB.
2. Penelitian **Kedua**, dilakukan oleh Setiadi (2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan STIE Jambi yaitu mengukur kinerja dosen STIE jambi dengan harapan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan untuk melakukan perbaikan kebijakan dimasa mendatang. Metode penelitian menggunakan analisis deskriptif dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarakan kepada 300 mahasiswa STIE Jambi yang menjadi responden penelitian. Instrumen yang digunakan dalam mengukur Indeks Kepuasan Mahasiswa untuk kinerja dosen diadaptasikan dari instrumen sertifikasi dosen Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, yang terdiri dari empat aspek penilaian, yaitu: (1) Kompetensi Pedagogik; (2) Kompetensi Profesional; (3) Kompetensi kepribadian; dan (4) Kompetensi Sosial yang kemudian dikembangkan menjadi 24 butir pernyataan. Hasil penelitian

mengindikasikan ke-24 unsur pelayanan di STIE Jambi yang semua dalam katagori baik

3. Penelitian **Ketiga**, dilakukan oleh Majid et al (2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan BAAK FEB UMLA berdasarkan aspek *Tangibles, Responsiveness, Reliability, Empati, dan Assurance*. Dengan metode penelitian menggunakan teknik analisis deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester II Program Studi Akuntansi dan Manajemen tahun ajaran 2019-2020 sebanyak 41 mahasiswa. Sampel diperoleh melalui Total Sampling. Teknik pengumpulan data adalah skala sikap. Kemudian data dianalisis menggunakan uji tren dan persentase distribusi frekuensi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa berdasarkan aspek *Tangibles, Responsiveness, Reliability, Empati dan Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa FEB UMLA.

4. Penelitian **Keempat**, dilakukan oleh Supriyadi, Amalia(2021). Penelitian ini mengungkap kualitas layanan akademik (X1) dan sidang skripsi daring (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Metode penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan pendekatan survei. Sampel penelitian menggunakan teknik *proportional random sampling*. Sampel penelitian merujuk tabel sampel *Isaac dan Michael* untuk jumlah populasi 799 mahasiswa semester akhir, dengan jumlah sampelnya adalah 363 mahasiswa. Pengambilan data menggunakan instrumen kualitas layanan akademik, sidang skripsi online dan kepuasan mahasiswa, seluruh instrumen valid dan reliabel. Hasil penelitian mengungkapkan kualitas layanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dan kepuasan layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, terdapat pengaruh secara simultan kualitas layanan akademik dan sidang skripsi daring terhadap loyalitas mahasiswa.

5. Penelitian **Kelima**, dilakukan oleh dilakukan oleh Cahyono et al(2020). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra universitas, kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa, menganalisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta

di Indonesia. Penelitian dilakukan terhadap 100 mahasiswa perguruan tinggi swasta. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yaitu metode yang bertujuan untuk mengumpulkan data dengan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah structural equation modeling (SEM) program SmartPLS. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

6. Penelitian **Keenam**, dilakukan oleh Syukhri (2018). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium Jaringan Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang dengan menggunakan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) serta sebagai bahan evaluasi untuk memaksimalkan tujuan pembelajaran, khususnya untuk matakuliah jaringan. Teknik dan untuk sampling menggunakan simple random sampling meliputi 75 responden mahasiswa program studi Pendidikan Teknik Informatika, Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang angkatan 2015 dengan menggunakan metode analisis data berupa uji validitas dan reliabilitas melalui SPSS. Hasil penelitian ini menghasilkan kualitas layanan yang diterima mahasiswa belum sesuai dengan yang diharapkan.
7. Penelitian **Ketujuh**, dilakukan oleh K , Maxima Ari Saktiono (2020). Penelitian ini bertujuan untuk yaitu mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif di Fakultas Program Diploma Pelayaran Surabaya yang berjumlah 100 orang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner untuk mendapatkan skor kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dengan metode analisis deskriptif kuantitatif. Melalui metode dan analisis data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Program Diploma Pelayaran Surabaya yang hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Program Diploma Pelayaran Surabaya berada pada kategori cukup.

8. Penelitian **Kedelapan**, dilakukan oleh Bulkia (2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif semester genap 2014 / 2015 pada Universitas Islam Kalimantan (Uniska) Muhammad Arsyad Al Banjary Banjarmasin yang berjumlah 8.929 orang. Dengan metode analisis regresi linier berganda menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel 99 orang responden. Hasil penelitian menemukan bahwa seluruh hipotesis dalam penelitian ini telah terbukti kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

9. Penelitian **Kesembilan**, dilakukan oleh Wijana, Dwi Rusiawati (2021). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan. Dengan metode analisis data uji validitas dan reliabilitas yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan. Subjek penelitian adalah mahasiswa semester VI dan IV dengan jumlah 142 responden dengan teknik pengumpulan data survei dengan kuesioner. Hasil yang diperoleh secara signifikan positif bahwa kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan memiliki tingkat kepuasan pada kategori cukup puas.

10. Penelitian **Kesepuluh**, dilakukan oleh Masyita (2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa ditinjau dari kualitas pelayanan akademik dan non akademik pada program studi manajemen STIEM Bongaya. Pengumpulan data menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dengan menggunakan teknik Random Sampling. Populasinya adalah mahasiswa STIEM Bongaya dengan sampel yang berjumlah 97 responden. Hasil pengujian hipotesis juga menggunakan analisis regresi linear berganda melalui SPSS yang membuktikan bahwa dari variasi partisipasi kualitas pelayanan akademik dan non akademik secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

B. Jurnal Internasional

1. Penelitian **Pertama**, dilakukan oleh Akter et al (2020) Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi atribut pelayanan makanan kantin universitas (kualitas makanan, variasi makanan, keadilan harga, suasana, staf, dan kepuasan mahasiswa) di Mawlana Bhashani Science & Technology India. Data dikumpulkan melalui teknik simple random sampling. Sebanyak 355 sampel mahasiswa digunakan. Untuk mengukur kinerja semua faktor untuk kepuasan siswa, digunakan teknik analisis data SEM (Structural Equation Modeling) dengan menggunakan program SmartPLS. Hasil menunjukkan bahwa kualitas makanan, variasi makanan, suasana & staf memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan siswa, dan harga memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan siswa.
2. Penelitian **Kedua**, dilakukan oleh Sabbah Khan, Yildiz (2020). Penelitian ini adalah untuk menyelidiki dampak dari kualitas tidak berwujud dari universitas pada kepuasan mahasiswa. Untuk melakukan ini, kami telah mengumpulkan data dari 7 universitas negeri dan swasta besar yang berbeda di Wilayah Kurdistan Irak. Kami telah menggunakan 170 data untuk mengusulkan analisis lebih lanjut. Metode kuadrat terkecil parsial (PLS) digunakan untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa peluang karir dan suasana yang bersahabat adalah dua elemen utama yang mampu mendorong reputasi universitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan sosial berdampak pada reputasi universitas tetapi tidak pada suasana ramah sedangkan kegiatan sosial berdampak pada suasana bersahabat tetapi tidak pada reputasi secara signifikan. Akhirnya, kami telah menyarankan implikasinya kepada para praktisi di wilayah tersebut.
3. Penelitian **Ketiga**, dilakukan oleh Mulyono et al (2020). Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas layanan yang diberikan kepada siswa dalam kaitannya dengan kepuasan dan loyalitas mereka. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester tujuh Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah dengan jumlah mahasiswa 312 orang. Teknik analisis data menggunakan (Structural Equation Modeling) dengan program SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa secara signifikan memediasi korelasi antara akademisi dan

loyalitas mahasiswa, antara loyalitas non-akademik dan mahasiswa, antara reputasi dan loyalitas mahasiswa, dan antara akses kampus dan loyalitas mahasiswa; Di sisi lain, kepuasan siswa tidak signifikan dalam memediasi hubungan antara masalah program dan loyalitas siswa.

4. Penelitian **Kempat**, dilakukan oleh Ammigan, Jones (2018). Penelitian ini mengevaluasi sejauh mana siswa internasional puas dengan dimensi yang berbeda dari pengalaman universitas mereka, yaitu, kedatangan mereka, hidup, pembelajaran, dan mendukung pengalaman layanan. Menggunakan metode penelitian analisis regresi melalui survei kuantitatif berdasarkan data dari International Student Barometer (ISB) dengan responden mahasiswa internasional sarjana di 96 lembaga yang berbeda di Australia, Inggris, dan Amerika Serikat. Beberapa hasilnya menunjukkan bahwa keempat dimensi kepuasan adalah positif terkait dengan pengalaman universitas siswa secara keseluruhan.
5. Penelitian **Kelima**, dilakukan oleh Bakrie et al (2019). Penelitian ini bertujuan menyoroti pengaruh kualitas layanan, reputasi institusi, kepuasan mahasiswa dalam membangun loyalitas mahasiswa. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan metode survei. Responden penelitian ini adalah 185 mahasiswa Universitas PGRI Palembang. Teknik analisis menggunakan model persamaan struktural berbasis varians (SEM) SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap reputasi dan kepuasan mahasiswa, tetapi kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Sebaliknya, reputasi suatu institusi berpengaruh langsung sangat signifikan terhadap loyalitas. Kualitas layanan mahasiswa berpengaruh tidak langsung signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui reputasi institusi, hal ini menyiratkan bahwa reputasi institusi membawa hubungan pengaruh yang relatif antara kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa.
6. Penelitian **Keenam**, dilakukan oleh Rofingatun et al (2021). Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan dan Reputasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. Penelitian ini juga menggunakan salah satu variabel

intervening yaitu Service Value. Lokasi penelitian adalah sebuah perguruan tinggi yang ada di Kota Jayapura khususnya pada Program Studi Akuntansi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Dalam penelitian ini, Responden berjumlah 68 orang yang terdiri dari beberapa universitas seperti Universitas Cenderawasih, Universitas Yapis Papua, Universitas Sains dan Teknologi Jayapura, dan Universitas Ottow Geisler. Model analisis yang digunakan adalah Path Analysis dengan menggunakan SmartPLS. 3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan reputasi berpengaruh terhadap nilai pelayanan. Nilai pelayanan juga mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Sedangkan Service Quality berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melalui Service Value dan Reputasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melalui Service Value.

7. Penelitian **Ketujuh**, dilakukan oleh Sibai et al., (2021). Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa Farmasi di salah satu fakultas kedokteran swasta perguruan tinggi di Arab Saudi menggunakan model ServQual. Secara khusus, itu berusaha untuk menentukan profil responden di hal jenis kelamin, tingkat tahun, dan nilai rata-rata; kualitas pelayanan menggunakan Model SERVQUAL; siswa secara keseluruhan kepuasan mahasiswa atas pelayanan perguruan tinggi yang diberikan; dan dimensi profil dan kualitas layanan mana yang terbaik memprediksi kepuasan siswa secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda untuk 189 responden. Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden adalah perempuan dari jenjang 2, 3, dan 4 dengan IPK di atas rata-rata. Dimensi daya tanggap, empati, dan berwujud kualitas layanan memiliki gap negatif, yang berarti layanan yang diharapkan tidak memenuhi layanan yang dirasakan pada dimensi kualitas layanan yang disebutkan. Sedangkan bila kepuasan keseluruhan diukur, mahasiswa menyatakan kepuasannya terhadap pelayanan perguruan tinggi. Tingkat tahun adalah prediktor untuk semua ukuran kepuasan siswa; sedangkan IPK diidentifikasi sebagai prediktor negatif terhadap kepuasan mahasiswa dalam hal fakultas
8. Penelitian **Kedelapan**, dilakukan oleh Long et al (2021). Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki lingkungan lembaga pendidikan tinggi untuk memastikan terkait

kelangsungan hidup universitas di Kamboja. Hal ini mendorong universitas Kamboja untuk memperluas survey pendidikan mereka kepada siswa di Kelas 2, 3 dan 4. Dengan sampel sebanyak 500 mahasiswa berasal dari tiga perguruan tinggi dengan menggunakan teknik multistage sampling metode probability dan nonprobability sampling untuk memastikan keterwakilan populasi penelitian. Dan data dianalisis dengan menggunakan Confirmatory Factor Analysis (CFA) dan Structural Equation Model (SEM) untuk menyelidiki dampak determinan ini terhadap kepuasan dan loyalitas siswa, dengan menjawab 54 pertanyaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga universitas Kamboja telah berkinerja baik dalam hal kondisi yang memuaskan seperti kualitas transformatif dan citra universitas.

9. Penelitian **Kesembilan**, dilakukan oleh Nashaat et al (2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kepuasan dan komitmen siswa dalam lingkungan belajar online. Pertama, menyajikan faktor penentu utama kepuasan siswa dan dampaknya terhadap komitmen siswa. Kedua, mengkaji dampak signifikan dari masing-masing dari tiga penentu utama yaitu struktur kursus, fleksibilitas tutorial online dan kualitas teknologi pada kepuasan dan komitmen siswa. Sampel dari 410 siswa yang terdaftar di lembaga pendidikan tinggi Mesir mengikuti kuesioner online melalui Survey Monkey. Penelitian ini menggunakan metode analisis data regresi linier berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa kedua penentu utama kepuasan mahasiswa yaitu fleksibilitas tutorial online dan kualitas teknologi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa serta komitmen siswa. Selain itu, peran mediasi kepuasan siswa diuji dan memiliki pengaruh positif antara penentu utama dan komitmen siswa kecuali dengan struktur kursus.
10. Penelitian **Kesepuluh**, dilakukan oleh Hoang, Dang(2021). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak adopsi teknologi terhadap kepuasan mahasiswa terhadap sistem pendidikan tinggi di Vietnam. Penelitian ini menggunakan dua metode analisis data uji validitas dan reliabilitas. Melalui survei terhadap lebih dari 2472 mahasiswa di Vietnam. Hasilnya menemukan hubungan positif antara adopsi teknologi dan kepuasan mahasiswa di pendidikan tinggi.

2.3. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian

2.3.1 Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Menurut (Supriyadi & Amalia, 2021) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kepercayaan bersama dengan kepuasan pelanggan memediasi pemasaran pengalaman pemasaran dan kualitas layanan/servqual terhadap loyalitas pelanggan. Kepercayaan bisa menjadi variabel mediasi jika konsumen sudah merasakan kepuasan.

Hal tersebut juga di dukung oleh (Wijana & Dwi Rusiawati, 2021) penelitian menyimpulkan bahwa tingkat mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang mana dalam kenyataan dan harapan terhadap tingkat mutu pelayanan diperoleh cukup memuaskan, implikasi penelitian ini diharapkan dapat memberikan layanan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, sehingga dapat memberikan dampak positif bagi mutu pendidikan, sedangkan menurut (Sibai et al., 2021) mutu pelayanan dalam dimensi daya tanggap, empati, dan berwujud kualitas layanan memiliki gap negatif, yang berarti layanan yang diharapkan tidak memenuhi layanan yang dirasakan pada dimensi kualitas layanan yang disebutkan. Sehingga kepuasan mahasiswa dalam keseluruhan diukur berdasarkan tingkat tahun sebagai prediktor untuk mengukur kepuasan siswa.

2.3.2 Pengaruh Kinerja Sistem Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Sistem Operasional Prosedur dan Kepuasan Mahasiswa menjadi dua faktor yang signifikan sebagai prediktor kepuasan yang saling berkorelasi sebagai sistem regulasi dan informasi akademik yang menjadikannya faktor penentu dan keterlibatan dalam sebuah prediktor dari faktor original struktur manajemen yang lebih baik kepuasan akademik mahasiswa, terkait dengan dimensi assurance dari kualitas jasa.

Penelitian ini juga didukung dengan penelitian (Sanoto, 2020) yang menyebutkan bahwa SOP berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa hal tersebut ditentukan oleh sharing prosedur dan kualitas prosedur yang didapatkan sangat baik dari adanya ketersediaan sistem operasional akademik sedangkan

ketersediaan sistem operasional tersebut sangat baik yang juga ditentukan oleh dukungan manajemen puncak dan environment uncertainty.

2.3.3 Pengaruh Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Sarana dan prasarana yang menunjang perkuliahan dalam pelayanan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam kegiatan pendidikan. Secara umum, sarana pendidikan dijadikan sebagai peralatan/perengkapan yang dipergunakan secara langsung di lingkungan akademik untuk menunjang proses pembelajaran agar dapat berjalan dengan lancar, efektif, efisien, dan berkelanjutan guna dalam mencapai tujuan kepuasan mahasiswa secara signifikan. Sedangkan prasarana pendidikan memberikan kontribusi secara tidak langsung dalam upaya penunjang proses pendidikan.

Hal tersebut didukung dengan pernyataan yang diungkapkan oleh (Nasrudin & Maryadi, 2019) intinya menyatakan bahwa sarana pendukung berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa pengadaan sarana dan prasarana pendidikan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan. Pernyataan tidak sesuai dengan temuan di atas kemudian sesuai dengan penelitian yang diungkapkan oleh (Jereb et al., 2018) yang menyatakan bahwa sarana pendukung berpengaruh negatif dikarenakan fungsi sarana dan prasarana tidak efektif dalam artian pengadaan sarana dan prasarana pendidikan harus sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan dan dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi lembaga pendidikan secara umum dan secara khusus kepada mahasiswa.

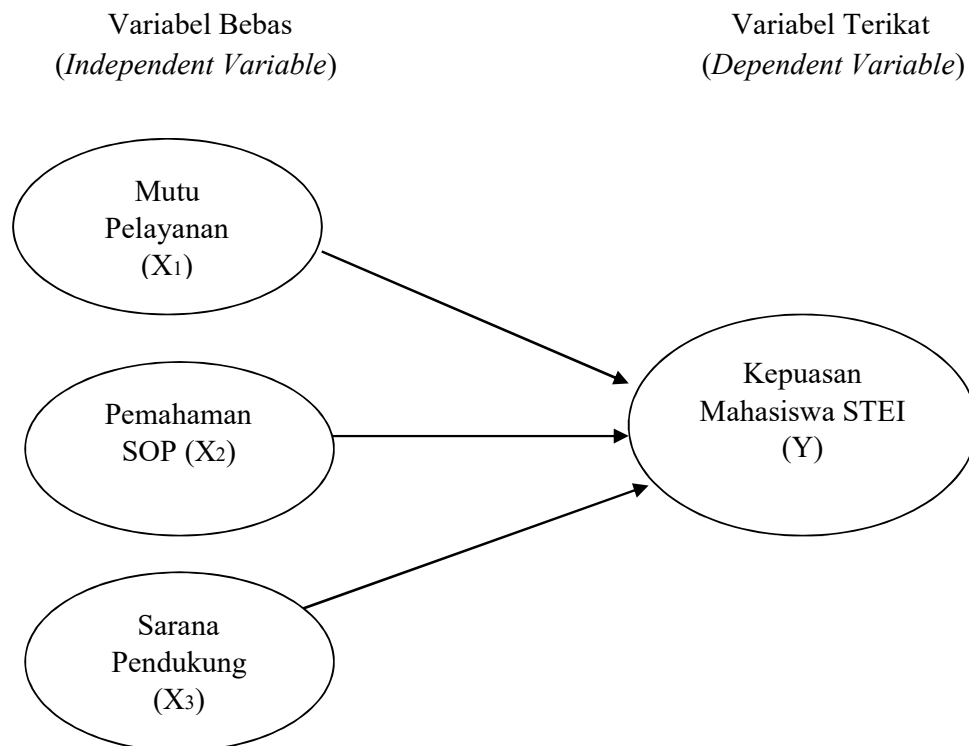
2.4. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis penelitian dikenal juga dengan istilah hipotesis penelitian alternatif (H_a) merupakan pernyataan spekulatif tentang hubungan antara dua variabel atau lebih yang digunakan dalam studi penelitian kuantitatif (Yam & Taufik, 2021). Berdasarkan rumusan masalah, tinjauan pustaka dan kerangka konseptual, dapat disimpulkan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diduga Mutu Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
2. Diduga Pemahaman Sistem Operasional Prosedur berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
3. Diduga Sarana Pendukung berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

2.5 Kerangka Konseptual

Berikut ini kerangka konseptual sebagai studi literatur dengan menggunakan kerangka pemikiran yang digambarkan dalam model dibawah ini



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Dari Gambar (2.1) diatas terdapat 3 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: (1) **Mutu Pelayananan**, kemampuan untuk memberikan pelayanan jasa yang menjanjikan secara berkualitas; (2) **Pemahaman SOP**, kemampuan untuk memahami

regulasi untuk membantu mahasiswa mengetahui peraturan dan kebijakan secara bersama; (3) **Sarana Pendukung**, fasilitas yang berwujud sebagai kemampuan mereka dalam memberikan kenyamanan dan keamanan.

Ketiga dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan variabel bebas yang diteliti pengaruhnya terhadap variabel tidak bebas, yakni kepuasan mahasiswa.