

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Maharani**

Vinnafatun<sup>1</sup>✉

<sup>1</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Maharani

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Maharani. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner serta menggunakan rancang bangun penelitian cross sectional. Metode analisis menggunakan analisis regresi linier (anova). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kinerja dosen tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Dosen, Kepuasan Mahasiswa

Copyright (c) 2025 **Vinnafatun**<sup>1</sup>

---

✉ Corresponding author :

Email Address : vinnafatun@stikesmaharani.ac.id

### **PENDAHULUAN**

Seiring dengan perkembangan zaman, persaingan di dunia kerja semakin ketat. Kondisi ini menjadi salah satu alasan penting bagi lulusan sekolah menengah atas dalam menentukan pilihan perguruan tinggi. Mereka berupaya mempersiapkan diri sebaik mungkin agar mampu bersaing di dunia kerja yang penuh tantangan. Oleh karena itu, masyarakat kini semakin cermat dan selektif dalam memilih perguruan tinggi, dengan mempertimbangkan berbagai aspek seperti biaya pendidikan, ketersediaan program studi yang diminati, serta kelengkapan fasilitas yang ditawarkan. Keputusan dalam memilih perguruan tinggi tentu dilandasi harapan bahwa lembaga tersebut mampu memberikan hasil yang sesuai dengan ekspektasi.

Informasi mengenai perguruan tinggi saat ini mudah diperoleh masyarakat, baik melalui sekolah maupun media sosial. Jumlah perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta, juga terus bertambah dan hampir dapat ditemukan di setiap wilayah. Kondisi ini memunculkan persaingan yang semakin ketat antar perguruan tinggi. Di Kota Malang, misalnya, keberadaan perguruan tinggi semakin pesat sejalan dengan predikatnya sebagai Kota Pendidikan. Berbagai jenis perguruan tinggi berdiri di sana, mulai dari universitas, institut, politeknik, akademi, hingga sekolah tinggi, baik yang berstatus negeri maupun swasta.

Berdasarkan data Pemerintah Kota Malang yang dipublikasikan melalui laman resminya dalam Nurwahdania (2022), terdapat 5 politeknik, 9 akademi swasta, 4

institut swasta, 26 sekolah tinggi, 4 universitas negeri, serta 11 universitas swasta yang tersebar di wilayah Kota Malang. Kondisi tersebut mendorong setiap perguruan tinggi untuk saling bersaing dalam meningkatkan mutu pendidikan. Sejalan dengan hal itu, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Maharani Malang terus berupaya memberikan kualitas terbaik bagi para mahasiswanya. Salah satu strategi yang ditempuh adalah dengan memperhatikan tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam penelitian ini, kepuasan mahasiswa ditinjau dari aspek kualitas pelayanan akademik. Menurut Masyita (2020), kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang mencakup bidang akademik maupun nonakademik. Mahasiswa yang merasa puas tidak hanya cenderung melanjutkan studi di institusi yang sama, tetapi juga berperan dalam mempromosikan perguruan tinggi kepada orang lain, yang pada akhirnya dapat memperkuat citra institusi tersebut.

Selain aspek pelayanan, kepuasan mahasiswa juga dapat ditinjau dari kualitas dosen dalam melaksanakan proses pembelajaran. Penilaian terhadap kualitas dosen biasanya didasarkan pada kinerja yang dirasakan mahasiswa selama mengikuti kegiatan akademik (Hayuningtias, 2024). Mahasiswa menempuh perkuliahan dengan harapan memperoleh pengalaman belajar yang sesuai dengan ekspektasi mereka. Jika proses pembelajaran berjalan sesuai dengan harapan tersebut, maka kepuasan mahasiswa akan tercapai. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Maharani.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Tjiptono dalam Indrasari (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi yang bersifat dinamis dan erat kaitannya dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan, yang pada akhirnya mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. Menurutnya, kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan konsumen yang disertai dengan keinginan mereka, dengan cara penyampaian yang tepat agar dapat mewujudkan kepuasan. Dengan demikian, *service quality* dipahami sebagai kesesuaian antara kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan ketepatan penyampaiannya sehingga mampu memenuhi ekspektasi pelanggan.

Menurut Lupiyoadi dalam Indrasari (2019), kualitas pelayanan ditentukan oleh sejauh mana terdapat perbedaan antara harapan pelanggan dengan realitas pelayanan yang mereka peroleh. Dengan kata lain, penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan melalui perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang benar-benar dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ketepatan dalam memberikan pemenuhan kebutuhan sesuai dengan harapan pelanggan, yang dalam konteks penelitian ini merujuk pada mahasiswa.

Lupiyoadi dan Hamdani dalam Indrasari (2019) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator utama, yaitu: (1) Berwujud (*tangibles*), yakni kemampuan suatu institusi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar melalui sarana, prasarana fisik, serta kondisi lingkungan yang mendukung. Penampilan yang representatif dan fasilitas yang memadai menjadi

bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. (2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Hal ini mencakup ketepatan waktu, keseragaman pelayanan bagi semua pelanggan, serta sikap yang ramah dan profesional. (3) Ketanggapan (*responsiveness*), yakni kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat serta tepat, disertai dengan penyampaian informasi yang jelas kepada pelanggan. (4) Jaminan dan Kepastian (*assurance*), yang merujuk pada pengetahuan, sikap sopan, dan keterampilan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dari pelanggan, dalam hal ini mahasiswa. (5) Empati (*empathy*), yaitu perhatian yang tulus dan bersifat personal yang diberikan kepada pelanggan dengan berusaha memahami kebutuhan serta keinginan mereka.

### **Kinerja Dosen**

Kinerja dosen dapat diartikan sebagai kapasitas yang dimiliki seorang dosen dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, serta kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut secara optimal (Adhan et al., 2019). Menurut (Saputri et al., 2023) kinerja dosen dapat dipahami sebagai sikap maupun perilaku nyata yang ditunjukkan dosen dalam menjalankan fungsi pekerjaannya, disertai rasa tanggung jawab serta kemampuan menyelesaikan tugas sesuai dengan harapan perguruan tinggi. Dari pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja dosen mencerminkan sikap dan kompetensi yang dimiliki dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya secara profesional.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen serta Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen, disebutkan bahwa dosen merupakan pendidik profesional sekaligus ilmuwan yang memiliki tugas pokok untuk mentransformasikan, mengembangkan, serta menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat atau yang dikenal dengan Tridarma Perguruan Tinggi. Dengan merujuk pada regulasi tersebut, kinerja dosen dapat dipahami sebagai pelaksanaan tridarma yang diwujudkan melalui kompetensi yang dimiliki. Lebih lanjut, kompetensi dosen sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan pasal 28 ayat 3 meliputi empat aspek utama, yakni kompetensi pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi kepribadian, dan kompetensi sosial. Keempat kompetensi ini kemudian dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kinerja dosen.

### **Kepuasan Mahasiswa**

Menurut Sopiadin dalam (Ester Ekklesia Tumangger & Assyifa, 2022) kepuasan mahasiswa merupakan sikap positif yang muncul terhadap pelayanan perguruan tinggi ketika terdapat kesesuaian antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Selanjutnya, Zeithaml dan Bitner dalam (Ester Ekklesia Tumangger & Assyifa, 2022) menjelaskan bahwa kepuasan dapat dipahami sebagai respon atau tanggapan mahasiswa terhadap terpenuhinya kebutuhan mereka. Sehingga dari penjelasan tersebut, kepuasan dapat diartikan sebagai evaluasi terhadap karakteristik atau keunggulan suatu produk maupun jasa, yang mampu memberikan rasa senang kepada mahasiswa karena kebutuhan mereka dalam proses konsumsi dapat terpenuhi.

Menurut Tjiptono dalam (Kharisma et al., 2023) terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa, yaitu (1) kesesuaian harapan, yakni tingkat kecocokan antara apa yang diharapkan mahasiswa dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan. (2) komitmen, yaitu sikap mahasiswa yang puas terhadap pelayanan, ditunjukkan melalui kesungguhan dalam belajar serta upaya maksimal dalam menyerap ilmu yang diberikan. (3) kesediaan merekomendasikan, yaitu kecenderungan mahasiswa yang puas untuk menyarankan atau merekomendasikan pelayanan perguruan tinggi kepada orang lain, seperti teman, keluarga, maupun kerabat.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*, yaitu pengambilan data kuesioner dilakukan secara acak pada satu waktu tertentu. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier (ANOVA) dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Analisis Regresi Linier (Anova)

Hasil analisis data yang telah diolah menggunakan aplikasi SPSS diperoleh sebagai berikut.

**Tabel 1**  
**Output Regresi Linier (Anova)**  
ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5011.971	2	2505.986	74.121	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1622.852	48	33.809		
	Total	6634.824	50			

a. Predictors: (Constant), Kinerja Dosen, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : data primer SPSS

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh nilai F hitung sebesar 74,121 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai ini jauh lebih kecil dari batas probabilitas 0,05, sehingga model penelitian ini dinyatakan layak untuk digunakan. Artinya, variabel kualitas pelayanan (X1) dan kinerja dosen (X2) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, misalnya dalam bentuk fasilitas akademik, administrasi yang efektif, serta pelayanan kampus yang memadai, jika dipadukan dengan kinerja dosen yang profesional dalam menjalankan Tridarma Perguruan Tinggi, secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, mahasiswa menilai pengalaman belajar mereka tidak hanya dari interaksi langsung dengan dosen di ruang kelas, tetapi juga dari kualitas pelayanan institusi secara keseluruhan.

**Tabel 2**  
**Output Coefficient X terhadap Y**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-6.040	5.823		-1.037	.305
Kualitas Pelayanan	.626	.140	.641	4.485	.000
Kinerja Dosen	.274	.155	.252	1.766	.084

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa  
Sumber : data primer SPSS

Berdasarkan hasil analisis regresi parsial, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi sebesar 0,626 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi, seperti keandalan pelayanan akademik, kelengkapan fasilitas, serta ketepatan pelayanan administrasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor dominan yang menentukan kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Maharani.

Sementara itu, variabel kinerja dosen menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,274 dengan tingkat signifikansi 0,084. Karena nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa kinerja dosen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini memberikan gambaran bahwa meskipun kinerja dosen penting dalam proses pembelajaran, mahasiswa lebih menitikberatkan penilaian kepuasan pada aspek kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung dalam kegiatan akademik maupun non akademik.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai koefisien regresi yang positif menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam membentuk kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Maharani.

Dengan demikian, institusi perlu memastikan bahwa seluruh aspek pelayanan, baik akademik maupun nonakademik, diberikan secara optimal. Layanan administrasi yang cepat dan tepat, fasilitas belajar yang memadai, serta komunikasi yang efektif menjadi elemen penting yang memengaruhi pengalaman belajar mahasiswa. Apabila pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa, maka hubungan antara institusi dan mahasiswa akan semakin harmonis.

Hasil ini sejalan dengan pendapat Tjiptono dan Chandra dalam (Zulfa et al., 2020) yang menegaskan bahwa kepuasan mahasiswa dapat memberikan sejumlah manfaat, di antaranya mempererat hubungan antara perguruan tinggi dan mahasiswa, serta menjadi landasan yang kuat bagi institusi dalam meningkatkan citra dan reputasi. Mahasiswa yang puas cenderung memberikan umpan balik positif, baik secara langsung maupun melalui rekomendasi kepada orang lain.

Kondisi ini tidak hanya memperkuat reputasi institusi di mata publik, tetapi juga berpotensi menarik minat calon mahasiswa baru.

Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang terjaga dan terus ditingkatkan akan menjadi investasi jangka panjang bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Maharani, karena dapat menciptakan kepuasan mahasiswa, loyalitas, serta mendukung keberlanjutan perkembangan institusi.

### **Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dosen tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa bukan hanya dipengaruhi oleh faktor kinerja dosen semata, tetapi juga ditentukan oleh berbagai aspek lain, seperti kualitas pelayanan administrasi, sistem akademik yang tertata, serta ketersediaan fasilitas kampus yang memadai untuk menunjang proses perkuliahan. Dengan kata lain, meskipun kinerja dosen merupakan bagian penting dalam proses pembelajaran, faktor tersebut tidak berdiri sendiri dalam membentuk kepuasan mahasiswa.

Kinerja dosen sendiri memiliki cakupan yang luas. Penilaiannya tidak terbatas pada kemampuan mengajar di kelas, tetapi juga mencakup penguasaan dan penerapan kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian, dan sosial sebagaimana diamanatkan dalam regulasi pendidikan nasional. Selain itu, peran dosen juga diukur dari keterlibatannya dalam menjalankan Tridarma Perguruan Tinggi, yaitu melaksanakan kegiatan pendidikan, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Kompleksitas indikator ini menunjukkan bahwa kontribusi dosen terhadap kepuasan mahasiswa bersifat tidak langsung dan sering kali membutuhkan dukungan dari aspek kelembagaan serta sistem pendukung lainnya.

Walaupun dalam penelitian ini kinerja dosen tidak terbukti signifikan memengaruhi kepuasan mahasiswa, hal ini tidak berarti bahwa peran dosen menjadi kurang penting. Justru dosen tetap memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan kontribusi profesional dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa, baik dari sisi akademik maupun keterampilan praktis yang relevan dengan dunia kerja. Dengan demikian, peningkatan kualitas dosen melalui pelatihan, pengembangan kompetensi, serta pembinaan berkelanjutan tetap menjadi kebutuhan utama agar mahasiswa memperoleh pengalaman belajar yang bermakna dan dapat mencapai hasil yang optimal.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Maharani, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akademik yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor

- penting yang mampu menciptakan pengalaman belajar yang menyenangkan dan meningkatkan loyalitas mahasiswa terhadap institusi. Oleh karena itu, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Maharani diharapkan senantiasa meningkatkan standar pelayanan akademiknya agar dapat mempertahankan citra positif serta memperkuat daya saing perguruan tinggi di tengah persaingan global.
2. Kinerja dosen tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa dalam konteks penelitian ini lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan institusi dan faktor pendukung lainnya, seperti fasilitas kampus dan sistem administrasi. Namun demikian, kinerja dosen tetap menjadi elemen vital dalam proses pendidikan, terutama dalam membentuk kompetensi akademik dan profesional mahasiswa. Oleh karena itu, meskipun tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa, peningkatan kinerja dosen melalui pengembangan kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian, dan sosial tetap diperlukan agar mutu pendidikan dan kualitas lulusan dapat terjaga dengan baik.

### Referensi :

- Adhan, M., et.al. 2019. Peran Mediasi Komitmen Organisasi pada Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Dosen Tetap Universitas Swasta di Kota Medan. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, 11 (1) : 1-15.
- Ester Ekklesia Tumangger, E., & Assyifa, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Smart Fast Global Education Pekanbaru. *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 16-28. <https://doi.org/10.31004/sharing.v1i1.10759>
- Hayuningtias, A. (2024). *Hubungan Kepuasan dan Motivasi Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen di STKIP Ita Wotu Nusa*. 814-832. <https://doi.org/10.47709/educendikia.v4i02>.
- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press. Surabaya
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32-42. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>
- Masyita, Sitti. 2020. Kepuasan Mahasiswa Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik (Studi pada Program Studi Manajemen STIEM Bongaya). *Jurnal Brand*, 2 (1) : 89-98.
- Nurwahdania, et. al. 2022. Preferensi Mahasiswa dalam Memilih Perguruan Tinggi Swasta di Kota Malang. *E-Jurnal Riset Manajemen (eJrm)*, 11 (11) : 113-120.
- Saputri, N., Nadiya, & Amelia. (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. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i5.1582>
- Zulfa, E., Ramdani, A., & Baehaqi, B. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 4(3), 585-594.

<https://doi.org/10.58258/jisip.v4i3.1346>