



Ilhami¹
 Adinda Putri²
 Amelia Salsabila
 Vega Putri³
 Anisa Diah Palupi⁴
 Anisa Luthfita⁵
 Aulia Rahma⁶
 Dhea Ayu Maylina⁷
 Hesti Agustina⁸
 Nikita Azizah⁹
 Riska Ria Utami¹⁰
 Sagita Nur Putri
 Anisa¹¹
 Septi Ervina¹²
 Veni Vionita¹³
 Puput Rohati¹⁴

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI LEMBAGA PENDIDIKAN TINGGI

Abastrak

Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus menyediakan layanan pendidikan berkualitas, terutama bagi mahasiswa sebagai pelanggan utama. Layanan ini mencakup fasilitas perpustakaan dan penggunaan teknologi seperti e-learning. E-learning meningkatkan kualitas bahan ajar dan minat belajar meskipun terkadang terkendala oleh masalah jaringan. Layanan ini penting bagi dosen, mahasiswa, dan stakeholder terkait. Penelitian ini mengeksplorasi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di perguruan tinggi melalui analisis literatur. Menganalisis apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan dimana mencakup kualitas dosen saat mengajar, fasilitas yang mendukung pembelajaran mahasiswa, biaya pendidikan, dan masih banyak lagi. Pengukuran kepuasan melibatkan survei, Net Promoter Score (NPS), dan analisis keluhan. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk keberhasilan institusi pendidikan, dan strategi peningkatan kualitas layanan juga dibahas. Kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa di lembaga pendidikan tinggi sangat krusial. Kepuasan mahasiswa mencerminkan keinginan antara harapan dan realitas pelayanan yang mereka terima. Analisis kepuasan juga membantu lembaga perguruan tinggi untuk memahami persepsi mahasiswa dengan cara menyesuaikan strategi pengembangan layanan, meningkatkan kualitas pendidikan, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut untuk meningkatkan kredibilitas lembaga. Dengan begitu, lembaga dapat mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih efektif, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dan memperkuat kredibilitas lembaga di mata masyarakat. Penelitian ini menegaskan pentingnya pendekatan berkelanjutan dalam evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan di perguruan tinggi untuk meraih keunggulan yang maksimal dalam Pendidikan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi.

Abstract

Universities as a service industry must provide quality educational services, especially for students as the main customers. These services include library facilities and the use of technology such as e-learning. E-learning improves the quality of teaching materials and interest in learning even though it is sometimes hampered by network problems. This service is important for lecturers, students and related stakeholders. This research explores customer satisfaction with service quality in higher education through literature analysis. Analyze the factors that influence satisfaction with services which include the quality of lecturers

^{12,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14} Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
 email: ilhami@radenintan.ac.id

when teaching, facilities that support student learning, education costs, and many more. Measuring satisfaction involves surveys, Net Promoter Score (NPS), and complaint analysis. Customer satisfaction is critical to the success of educational institutions, and strategies for improving service quality are also discussed. The quality of service and student satisfaction at higher education institutions is very important. Student satisfaction reflects the desire between expectations and reality regarding the services they receive. Satisfaction analysis also helps higher education institutions to understand student perceptions by adjusting service development strategies, improving educational quality, and identifying factors that influence satisfaction to increase institutional credibility. That way, institutions can develop more effective strategies to improve service quality, which will ultimately increase student satisfaction and strengthen the institution's credibility in the eyes of the public. This research emphasizes the importance of a sustainable approach in evaluating and improving the quality of services in higher education to achieve maximum excellence in education.

Keywords: Customer satisfaction, quality of higher education services.

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi bisa digolongkan sebagai industri yang harus memiliki pelayanan yang memuaskan. Karena kualitas pada pelayanan pelanggan merupakan indikator penting pada untuk industry jasa. Pada pelanggan perguruan tinggi meliputi stakeholder yang dilibatkan langsung maupun tidak langsung. Pada stakeholder ini meliputi dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, alumni, orang tua mahasiswa, pemerintah, dan masyarakat dilingkungan perguruan tinggi.

Pada dasarnya mahasiswa merupakan pelanggan utama di perguruan tinggi, maka dari itu pelayanan perguruan tinggi lebih banyak mengarah pada mahasiswa. Menurut Alifudin (2012) berpendapat bahwa "Pelayanan Pendidikan memang merupakan hak mahasiswa yang wajib dipenuhi perguruan tinggi sebagai penyedia jasa." Maka dari kurang tepat jika konsep pelayanan pendidikan hanya dalam spektrum kompetisi antar perguruan tinggi. Karena pelayanan di lembaga Pendidikan tinggi ialah menyediakan perpustakaan pusat atau umum dan menyediakan perpustakaan di setiap fakultasnya masing-masing.

Kualitas layanan di lembaga pendidikan tinggi juga dalam sistem pembelajarannya menggunakan perkembangan. Salah satunya dibidang teknologi, yang semakin berkembang pesat dan mengubah perspektif dalam memperoleh informasi yang tak terhingga seperti surat kabar, audio visual dan media elektronik dengan memanfaatkan sumbernya melalui internet. Salah satu dampak dibidang teknologi adalah salah satunya dibidang pendidikan, unsur pendidikan merupakan sumber informasi dan media sarana pelayanan, gagasan dan materi pendidikan dan peserta didik itu sendiri. Dengan adanya media pendukung tersebut melahirkan sebuah ide tentang E-learning. Pembuatan ajaran materi dan penginputan aplikasi e-learning yang dapat meningkatkan kualitas bahan ajaran dan menambah minat belajar siswa atau mahasiswa itu sendiri. Dimana materi yang diajarkan dapat diakses melalui e-learning itu sendiri. Akan tetapi ada juga terdapat sedikit kendala dimana dalam mengakses e-learning terdapat kesulitan salah satunya terkadang sinyal atau jaringan yang tidak memadai. Akan tetapi pada dasarnya pembelajaran E-learning bermanfaat bagi dosen dan mahasiswa untuk pembelajaran secara daring atau online.

Salah satu cara untuk menghadapi persaingan yang ada dalam dunia Pendidikan di zaman globalisasi sekarang ialah dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan atau konsumen melalui jasa atau layanan yang difasilitasi di Perguruan tinggi untuk mahasiswa-nya (Tjiptono 2004). Untuk menuju tahap kepuasan yang tinggi maka diperlukan pemahaman apa yang perlukan konsumen dan diinginkan pada pihak konsumen, dengan cara diperlukannya komitmen dari setiap orang yang ada dilembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggan.

Selain itu, untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa, diperlukan informasi yang cukup dari mahasiswa untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa, Kepuasan mahasiswa dengan pendidikan dapat mempromosikan mereka tanpa biaya, sebab mahasiswa yang puas akan mendorong rekan-rekannya untuk masuk keperguruan tinggi tersebut. Dengan kata lain, mahasiswa membuat saran dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan organisasi (Tjiptono, 1997). Maka dari itu kualitas layanan

diuraikan diatas dapat menunjukkan Tingkat kepuasan mahasiswa dapat digunakan untuk mengambil kebijakan yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa.

METODE

Artikel ini disusun menggunakan metode dan langkah-langkah yang sistematis saat melakukan penelitian. Pada artikel ini, penelitian menggunakan metode perpustakaan (library research) dan metode literatur karena sumber data yang dikumpulkan berasal dari buku-buku, jurnal, e-book, dan sumber lainnya terkait ilmu tentang Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Di Lembaga Pendidikan Tinggi yang dianalisis secara kritis dan teoritis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya” (Abdullah, 2012). Oleh karena itu, kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dialami seseorang dan harapannya. Menurut Oliver, Daryanto et al. (2014), kepuasan merupakan respon terhadap kebutuhan pelanggan (Daryanto, 2014).

Menurut Band dalam Nasution (2015), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai “perbandingan kualitas yang dirasakan suatu produk atau layanan dengan keinginan, Kebutuhan, dan harapan pelanggan.” Mereka juga mengatakan bahwa pelanggan yang puas Menjadi lebih setia dan kembali membeli produk dan layanan. Paradigma diskonfirmasi Muncul dari keyakinan bahwa kepuasan pelanggan diperoleh dengan membandingkan Kinerja yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan (Nasution, 2015).

QFilosofi pemasaran telah berkembang sejak tahun 1950an, namun penekanan pada mempelajari kepuasan pelanggan untuk mengukurnya Secara sistematis baru dimulai pada awal tahun 1970an. Sejak itu, teori, metode, dan Penelitian eksperimental telah mengalami kemajuan yang signifikan (Diana, 2022).

Dua model paling populer untuk mengkonsep kepuasan pelanggan adalah model makro dan model mikro. Model makro menggabungkan konsep kepuasan pelanggan kedalam jaringan konsep terkait seperti loyalitas pelanggan, perilaku keluhan, kualitas yang dirasakan, dan nilai pelanggan (customer value). Dalam literatur kepuasan pelanggan, setidaknya ada lima model makro yang populer: (1) model makro kepuasan pelanggan tradisional Woodruff dan Gardial; (2) model hubungan rantai nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan Woodruff dan Gardial; (3) Model Oliver tentang hubungan antara kepuasan dan nilai; (4) model dua tingkat kepuasan dan kualitas layanan yang dirasakan Bitner dan Hubbert; dan (5) asal mula model kepuasan pelanggan Bateson.

2. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Dilembaga Pendidikan Tinggi

Menurut Sri Kriswandari (2011) ada 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dilembaga pendidikan tinggi yaitu: kepuasan konsumen, kualitas dosen, kualitas fasilitas, biaya pendidikan, dan kualitas layanan (Kriswandari, 2011). Dalam hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kepuasan Konsumen, dapat diukur melalui; yaitu kepuasan mahasiswa dengan hasil nilai yang dicapainya, selain itu kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pelayanan di universitas, dan kepuasan mahasiswa dengan soal-soal yang diberikan oleh dosen. sehingga dalam hal ini mahasiswa akan merasa puas dengan nilai hasil, pelayanan, dan tingkat kemudahan soal yang diberikan.
- b. Kualitas Dosen, dapat diukur melalui: kemampuan dosen ketika mengajar apakah mudah untuk di cerna atau dipahami oleh mahasiswa, tingkat kehadiran dosen juga sangat berpengaruh dengan kualitas dosen karena akan memberikan contoh yang kurang baik kepada mahasiswa nya (tidak disiplin waktu), selanjutnya dapat dilihat dari kualifikasinya semakin tinggi pendidikan dan pengalamannya sehingga akan memberikan pembelajaran yang berkualitas (berbobot), selain itu dapat dilihat dari wawasan dosen sehingga dengan materi yang diajar, serta dapat dilihat dari obyektifitas dosen dalam penilaian hasil evaluasi belajar. dalam hal ini kualitas dosen sangat berpengaruh dengan tingkat kepuasan pelanggan

- c. Kualitas Fasilitas, dapat diukur melalui: yaitu dilihat dari kualitas gedung dan ruangannya apakah sudah memenuhi standar yang ditetapkan, selanjutnya dapat dilihat dari kualitas kelasnya apakah sudah memadai yaitu kebutuhan seperti: jumlah kursi, papan tulis, LCD (proyektor), wifi, lampu, kenyamanan ruang kelas dan sebagainya, selain itu juga dapat dilihat dari kualitas perpustakaan yaitu kecukupan jumlah buku dan referensi penelitian diperpustakaan, kecukupan jumlah meja dan kursi diperpustakaan, dan kenyamanan diruang perpustakaan, dan yang terakhir dapat kita lihat dari kecukupan sarana kantin kualitas makanan juga berpengaruh ,dan yang terakhir fasilitas umum yaitu kualitas dan kecukupan tempat ibadah,kebersihan toilet dan kecukupan fasilitas air.
- d. Biaya Pendidikan, dapat diukur melalui: besarnya biaya UKT permester di universitas,selanjutnya dapat dilihat dari kualitas kelayakan biaya UKT permester apakah sebanding dengan penghasilan orang tua dan dapat dilihat juga dari perbandingan perguruan tinggi negeri/swasta lainnya,kelayakan biaya bimbingan skripsi, biaya praktikum,biaya yudisium, biaya wisuda dan kebutuhan lainnya yang berkaitan dengan pendidikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
- e. Kualitas Pelayanan, dapat diukur melalui: dari segi kualitas layanan karyawan dibidang administrasi akademik,kualitas layanan karyawan dalam bidang administrasi keuangan,kualitas layanan karyawan bidang administrasi bidang kemahasiswaan dan kualitas layanan dibidang kebersihan. Dalam hal ini kualitas pelayanan harus sesuai dengan standar SOP apabila tidak sesuai akan sangat berpengaruh dengan tingkat kepuasan pelanggan.

3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai kepuasan pelanggan terkait dengan pengalaman masalahnya saat membeli produk coffe secara online, sehingga menimbulkan reaksi positif seperti pembelian dan pembelian kembali. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat kepuasan setelah membandingkan pelayanan dan produk yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam mengukur kinerja suatu perusahaan dan dapat diukur dengan berbagai cara. Berikut adalah beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan:

- a. Survei Kepuasan Pelanggan: Survei adalah metode yang paling umum digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Survei dapat mencakup pertanyaan tentang pengalaman pelanggan dengan produk atau layanan Anda, harapan mereka, dan sejauh mana produk atau layanan tersebut memenuhi harapan tersebut.
- b. Net Promoter Score (NPS): NPS adalah cara untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan mengajukan pertanyaan kunci: "Sejauh mana Anda akan merekomendasikan produk/layanan kami kepada teman atau rekan kerja?" Skala NPS umumnya berkisar dari 0 hingga 10, dan pelanggan dikategorikan sebagai Promotor (pemberi peringkat 9-10), Pasif (pemberi peringkat 7-8), atau Detraktor (pemberi peringkat 0-6). NPS dihitung dengan mengurangkan persentase Detraktor dari persentase Promotor.
- c. Pengukuran Kepuasan Kualitas Produk atau Layanan: Ini melibatkan pertanyaan terkait kualitas produk atau layanan yang Anda tawarkan. Pelanggan dapat diminta untuk memberikan peringkat atau ulasan terhadap berbagai aspek produk atau layanan, seperti keandalan, kualitas, dan kinerja.
- d. Pengukuran Kecepatan Pelayanan (Service Speed): Kecepatan dalam menangani pertanyaan, permintaan, atau keluhan pelanggan adalah faktor penting dalam kepuasan pelanggan. Pengukuran waktu respon atau waktu penyelesaian dapat memberikan wawasan tentang aspek ini.
- e. Pengukuran Kemudahan Penggunaan (Usability): Jika produk atau layanan Anda adalah perangkat lunak, situs web, atau aplikasi, pengukuran kemudahan penggunaan (usability) dapat digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pengguna merasa nyaman dan efisien dalam menggunakannya.
- f. Analisis Masalah atau Keluhan Pelanggan: Mengukur jumlah dan jenis masalah atau keluhan yang diterima dari pelanggan adalah indikator penting kepuasan pelanggan. Ini dapat memberikan wawasan tentang area yang perlu diperbaiki.
- g. Pengukuran Kepuasan Pelanggan Setelah Transaksi: Setelah pelanggan melakukan

pembelian atau interaksi dengan perusahaan Anda, Anda dapat m/engirimkan survei atau pertanyaan singkat untuk mengukur kepuasan mereka pertanyaan singkat untuk mengukur kepuasan mereka segera setelah transaksi.

4. Harap Tingkatan dan Kenyataan Mengenai Pelayanan

1) Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan.

Penelitian ini akan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan perguruan tinggi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti aksesibilitas koleksi, kemudahan dalam meminjam dan mengembalikan bahan pustaka, ketersediaan fasilitas yang mendukung, dan interaksi dengan tugas perpustakaan

2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan akan dianalisis dalam penelitian ini. Beberapa faktor yang mungkin mempengaruhi kepuasan mahasiswa antara lain ketersediaan koleksi yang relevan dengan kebutuhan akademik, ketersediaan perangkat teknologi untuk mengakses informasi digital, serta ketersediaan ruang belajar yang nyaman.

3) Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan.

Penelitian ini juga akan mengkaji persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa interaksi antara petugas perpustakaan dan mahasiswa dapat memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan.

4) Keluhan-keluhan Mahasiswa terhadap Pelayanan Perpustakaan.

Penelitian ini akan mengidentifikasi keluhan-keluhan yang sering diajukan oleh mahasiswa terkait pelayanan perpustakaan di perguruan tinggi. Beberapa keluhan yang sering muncul antara lain kurangnya ketersediaan koleksi yang relevan, lambatnya proses pelayanan, dan kurangnya ketersediaan fasilitas penunjang seperti ruang belajar yang nyaman.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di perguruan tinggi, sehingga dapat memberikan masukan yang berharga bagi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Selain itu, penting juga untuk memperhatikan keluhan-keluhan yang sering diajukan oleh mahasiswa terkait pelayanan perpustakaan. Keluhan-keluhan ini dapat menjadi masukan yang berharga bagi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan lebih baik. Dalam konteks yang lebih luas, analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan juga dapat membantu perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan pengajaran. Dengan memberikan pelayanan perpustakaan yang berkualitas, diharapkan dapat meningkatkan minat dan motivasi mahasiswa dalam mengeksplorasi berbagai sumber informasi yang tersedia, sehingga dapat mendukung proses pembelajaran dan penelitian mahasiswa secara lebih efektif (Rahmat, 2022).

5. Pelayanan Perguruan Tinggi

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan sebelumnya, maka pembahasan berfokus pada beberapa kualitas pelayanan yang tersedia di perguruan tinggi. Dengan banyaknya perkembangan organisasi serta perusahaan yang bergerak dibidang jasa, maka dari itu terdapat beberapa kualitas pelayanan yang telah dikembangkan (Furqon, 2007). Lewis dan booms mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tolak ukur seberapa tinggi tingkat pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Parasuraman et.al. mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yakni : (a) tanggapan pelanggan layanan yang diterima. (b) layanan yang aktual yang diharapkan. Dalam konteks ini, harapan pelanggan menjadi peran yang sangat penting dan menjadi kesepakatan dalam komperatif dan evaluasi kualitas.

Oleh karna itu, pelayanan kualitas perguruan tinggi, dapat dilihat berdasarkan pelayanan yang aktual dan persepsi pelanggan yang diterima. Ketika mempertimbangkan kualitas layanan di universitas yang menyediakan layanan pendidikan, penting untuk

membandingkan harapan persepsi mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi dan pada akhirnya menentukan kepuasan mahasiswa (kepuasan pelanggan).

a. **Kualitas Pelayanan Pendidikan**

Karakter pelayanan pendidikan dalam bidang pendidikan ialah salah satu komponen yang pantas dipikirkan. Tidak hanya itu, keahlian lembaga pembelajaran dalam melahirkan alumni- alumni bermutu yang kompeten di bidangnya serta kemajuan program aksi yang sudah terbuat hendaknya ditunjukkan dengan karakter hasil pembelajaran yang dialami oleh segala mahasiswa. Verifikasi prestasi, evaluasi, sertifikat kualitas, hasil lulusan kelas dalam memperoleh pekerjaan yang baik serta kemajuan dalam melanjutkan sekolah ke jenjang pembelajaran yang lebih besar ialah tolok ukur prestasi sekolah yang hendak dialami oleh wilayah setempat selaku klien administrasi pembelajaran (Sudjani, 2019).

Sebagaimana dikemukakan oleh Kasmir, mutu administrasi dicirikan selaku aktivitas orang ataupun perkumpulan buat penuhi kebutuhan klien, pekerja perorangan, serta perintis. Bagi Mahapatra serta Khan, dalam bidang pembelajaran, administrasi berhubungan dengan budaya pembelajaran yang baik, hasil pembelajaran yang luar biasa, administrasi yang maju serta fleksibel, organisasi yang sistematis, serta lulusan yang unggul. Sebagaimana dikemukakan oleh Khan serta Ali, hakikat pembelajaran meliputi 5 aspek, ialah jabatan akademik, skolastik, hasil belajar, energi paham, serta kenaikan kepribadian. Kelima aspek ini mengukur karakter administrasi di bidang pelatihan, berikutnya merupakan karakteristik dari karakter administrasi instruktif Mutu Sekolah (eduqual):

- a. Hasil pendidikan merupakan kapasitas sekolah/ pelaksana pelatihan dalam menawarkan tipe dorongan buat penuhi pendidikan hasil.
- b. Responsiveness, ialah kemauan buat menolong klien/ siswa dengan membagikan sokongan yang kilat.
- c. Kantor sesungguhnya, yang mengingat hal- hal semacam kantor sesungguhnya, perlengkapan, pejabat serta fitur keras yang menolong sekolah.
- d. Kenaikan kepribadian merupakan suatu yang mencakup segala pengembangan kepribadian serta data partisipan didik.
- e. Ilmiah (skolastik), penanda skolastik ini muat keahlian serta kemampuan pengajar dan siklus keilmuan yang lain (Setiawan, 2023).

Standar Kualitas Penyelenggaraan Pembelajaran UUD 1945 memerintahkan pemerintah buat mencerdaskan kehidupan negeri serta memajukan dorongan universal pemerintah. Buat penuhi kedisiplinan yang dilindungi ini, pemerintah sudah berupaya buat membagikan layanan pembelajaran yang bermutu kepada tiap generasi muda di negeri tersebut, tercantum penerapan pembelajaran bawah 9 tahun yang dibutuhkan sebab sebagian besar menyangka wajar bila dituntaskan pada tahun 2008. Mempersiapkan kanak-kanak Karena, pendidikan semenjak dini sangatlah berarti, paling utama buat mempersiapkan tiap anak supaya memiliki kemampuan. Menggapai prestasi yang lebih besar pada tingkatan instruksi esensial. Menimpa kemauan otoritas publik dalam mengupayakan karakter administrasi yang bertabiat instruktif, dibutuhkan langkah-langkah buat menolong perihal ini, tercantum:

1. Aksesibilitas sekolah nilai.
2. Dorongan instruktif pemerintah yang memuaskan.
3. Kantor serta kerangka kerja dan kantor pendukung pendidikan yang memuaskan.
4. Bayaran fungsional instruktif diberikan secara memuaskan.
5. Kantor administrasi bibliotek serta yayasan yang menanggulangi kasus klien (Khalim, 2022).

b. **Mahasiswa Sebagai Pelanggan**

Proses pemberian layanan pada perguruan tinggi tidak terlepas dari keberadaan mahasiswa sebagai pelanggan atas layanan pendidikan yang diberikan oleh Perguruan tinggi sebagai pemberi layanan. Anda harus mampu memenuhi harapan siswa dan meminimalkan kesenjangan sesuai dengan kemampuannya. Mahasiswa, pelanggan universitas, berperilaku serupa ketika membeli barang dan jasa. Perilaku ketika membeli barang dan jasa tercermin baik dalam proses perolehan, konsumsi, pengalaman, dan ide universitas, dan organisasi atau lembaga pendidikan harus melakukan segala kemungkinan untuk

memastikan bahwa siswanya menjadi pelanggan pendidikan yang puas. Perhatian harus diberikan pada kepuasan siswa dengan menyediakan layanan yang komprehensif. Di sisi lain, universitas berkualitas buruk berarti mahasiswanya adalah pelanggan yang tidak puas. Siswa yang tidak puas, Mereka cenderung drop out atau pindah ke universitas lain. Sedangkan yang tetap di universitas tetap tinggal (Ilhami, 2024).

c. Indikator Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa ialah perbandingan antara harapan mahasiswa mengenai pelayanan staf, kompetensi dosen yang didukung oleh fasilitas dan kepemimpinan, dengan pengalaman yang mereka rasakan setelah menerima pelayanan tersebut. Kepuasan mahasiswa merupakan sikap positif yang muncul terhadap pelayanan institusi pendidikan tinggi ketika harapan mereka terpenuhi oleh kenyataan yang diterima.

Dalam pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi ada 5 (lima) instrument yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) Tangibles (Bukti Langsung) adalah dimensi pelayanan yang berkaitan dengan aspek fisik yang dapat dilihat atau dirasakan oleh pelanggan. Ini mencakup segala sesuatu mulai dari fasilitas fisik seperti desain bangunan, dekorasi, hingga peralatan dan teknologi yang digunakan, serta elemen branding seperti logo yang mudah diingat. Lokasi dan penampilan karyawan juga merupakan bagian dari dimensi ini.
- 2) Reliability (Keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan konsisten dan tepat waktu. Ini mencakup memenuhi janji pelayanan yang baik, menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat, serta menyediakan komunikasi pasca pelayanan yang efektif.
- 3) Responsiveness (Daya Tangkap) adalah kemauan dan kemampuan untuk merespons dengan cepat dan membantu pelanggan. Ini termasuk responsif terhadap permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan serta memberikan perhatian yang baik.
- 4) Assurance (Jaminan) adalah dimensi yang menekankan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Ini mencakup sikap dan perilaku karyawan yang profesional dan sopan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk menangani pertanyaan atau masalah pelanggan.
- 5) Empathy (Empati) adalah aspek yang menekankan pentingnya memperlakukan pelanggan sebagai individu, memahami dan peduli terhadap kebutuhan dan perasaan mereka secara individual. Ini melibatkan memberikan perhatian dan respons yang empatik terhadap pengalaman dan kebutuhan pelanggan secara pribadi (Wijaya, 2017).

SIMPULAN

Kualitas pelayanan dalam lingkup dunia pendidikan adalah salah satu faktor yang perlu adanya perhatian. Termasuk kemampuan lembaga pendidikan dalam menghasilkan kualitas lulusan yang kompeten dalam bidangnya serta keberhasilan program kegiatan yang telah dibuat. Diharapkan dapat dibuktikan dengan kualitas hasil pendidikan yang dirasakan oleh seluruh peserta didik. Sedangkan, kepuasan mahasiswa sendiri merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan yang didukung oleh sarana dan prasarana yang baik. Terwujudnya kepuasan mahasiswa merupakan bentuk sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian dengan harapan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.

Jadi, penting dilakukan analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di lembaga pendidikan tinggi, karena memungkinkan lembaga tersebut untuk mengetahui bagaimana mahasiswa sebagai pemakai jasa pendidikan menilai kualitas layanan yang diberikan. Dengan demikian, lembaga dapat menyesuaikan strategi pengembangan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan akhirnya meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan. Analisis kepuasan pelanggan juga membantu dalam menilai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga lembaga pendidikan dapat mengambil langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kredibilitasnya dimata masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Alifuddin, M. 2012, Reformasi Pendidikan: Strategi Inovatif Peningkatan Mutu Pendidikan. Jakarta: Magna Script.
- Daryanto, dkk, 2014, "Konsumen dan Pelayanan Prima," Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014
- Febrianty Putu Ayu Trisna, 2023, Niat Konsumen Membeli Kembali Berdasarkan Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan Elektronik, Serta Hubungan Timbal Balik, (Bali : CV. Intelektual Manifes Media : 2023.
- Furqon Chairul, 2019, "Kualitas Pelayanan Pada Perguruan Tinggi" jurnal ilmu administrasi. Vol. 4 No. 4 (2007), Mei 2019
- Ihhami, 2024, manajemen pelayanan publik tinjauan teoritis dalam perspektif Islam, Yogyakarta: Laksabang Akademik
- Khalim Ainul, "Kualitas Layanan Pendidikan", Jurnal Ilmu Pendidikan Islam, Vol. 20 No. 2 Desember 2022
- Kurniati Echi, 2017, Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Baak Amik Akmi Baturaja, Jurnal Ilmiah Matrik Vol.19 No.3, Sumatra Selatan : AMIK AKMI Baturaja
- Kusjono Gatot, Eni Sudjjiani, 2019, "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sma Islam Cikal Harapan Bumi Serpong Damai", Jurnal Ilmiah Feasible Bien, Kewirausahaan & Koperasi Vol. 1. No 1. Felren 2019.
- Nasution, M.Sc., APU, 2015, Manajemen Mutu Terpadu, Jakarta: Ghalia Indonesi
- Qomariah Nurul, 2021, "Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung", Jawa Timur: Penerbit Pustaka Abadi, 2021)
- Setiadi Hengky, 2021, "Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen di sekolah tinggi ekonomi Jambi" Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu), Vol. 10 No. 03, Desember 2021
- Setiawan Andry, 2023, "Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode Eduqual Dan Importance Performance Analysis", Jurnal Integrasi Sistem Industri, Vol. 10 No 2 Agustus 2023
- Syah Arman, 2021, "Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan," Jawa Barat: Widina Bhakti Persada Bandung
- Wijaya Satria, 2017, Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index, Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 3, No. 1, Bali: ST