

**KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN KOMPETENSI TENAGA  
KEPENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
PADA PROGRAM STUDI AKUNTANSI DI  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik  
Surakarta**

**Oleh :**

**PAVITA SALMA AZZAHRA**

**NIM : 202402P001**

**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS ISLAM BATIK  
SURAKARTA**

**2026**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertandatangan di bawah ini setelah membaca skripsi dengan judul :

**KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN KOMPETENSI TENAGA  
KEPENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
PADA PROGRAM STUDI AKUNTANSI DI  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

Oleh :

**PAVITA SALMA AZZAHRA**

**NIM : 202402P001**

Telah Dipertahankan di Hadapan ~~Tim Pen~~guji Skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Islam ~~Batik~~ Surakarta

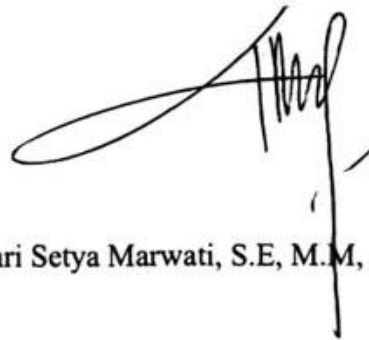
Surakarta, 21 Agustus 2026

Pembimbing I

Pembimbing II



Raisa Aribatul Hamidah, S.El, M.SEI



Fithri Setya Marwati, S.E, M.M, Ph.D

Mengetahui,

Kepala Program Studi Manajemen



Fithri Setya Marwati, S.E, M.M, Ph.D

NIDN. 0603088405

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi telah diterima dan disahkan untuk memenuhi syarat dan tugas guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta.

Pada Hari : Jumat

Tanggal : 21 Agustus 2026

### Tim Penguji Skripsi

1. Raisa Aribatul Hamidah, S.EI, M.SEI

Pembimbing I

(  )

2. Fithri Setya Marwati, S.E, M.M, Ph.D

Pembimbing II

(  )

3. Ibnu Suryo, SE.,MM, Ph.D

Penguji

(  )

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Batik Surakarta

  
Dr. Suhendro, SE, M.Si, Ak  
NIDN. 0015027201

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Pavita Salma Azzahra

NIM : 202402P001

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Program Studi Akuntansi di Universitas Sebelas Maret

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang diajukan ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang dikutip dalam naskah ini secara tertulis dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, Agustus 2026



Pavita Salma Azzahra

## **MOTTO**

*"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."*

(QS. Al Baqarah : 286)

*"Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung."*

(QS Ali Imran : 173)

*"Kita tidak bisa mengubah masa lalu, tapi kita bisa memilih untuk membuat masa depan yang lebih baik."*

(SpongeBob SquarePants)

*"Semua keberhasilan dan kesuksesan diawali dari keputusan untuk mencoba."*

(5 cm)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah, Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, Ayah Dedy dan Bunda Reni, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, semangat, serta pengorbanan yang tidak ternilai
2. Kedua adikku, Fattan dan Alesha yang selalu memberikan keceriaan dan kasih sayang kepada penulis.
3. Eyang mami, yangti, tante, om, budhe, pakhde, sepupu-sepupu dan keluarga, yang selalu memberikan perhatian, dukungan, dan doa selama penulis menempuh pendidikan.
4. Sahabat dan teman-teman yang telah menemani, memberikan semangat, berbagi cerita.
5. Diri saya sendiri, yang telah berusaha dan bertahan hingga akhirnya dapat menyelesaikan seluruh proses perkuliahan dan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Rasa Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Program Studi Akuntansi di Universitas Sebelas Maret”, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Sarjana Program Studi Manajemen di Universitas Islam Batik Surakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari beberapa pihak. Sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Rektor Universitas Islam Batik Surakarta, Bapak Ipmawan Muhammad Iqbal, S.Ag., M.Ag.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta, Bapak Dr. Suhendro, SE, M.Si, Ak., yang telah memberikan dukungan dan fasilitas selama proses perkuliahan dan pengerjaan skripsi.
3. Kepala Program Studi Manajemen dan selaku pembimbing skripsi 2, Ibu Fithri Setya Marwati, SE, MM, Ph.D, yang telah memberikan arahan dan dukungan selama masa perkuliahan sejak awal hingga bimbingan dalam penyusunan skripsi.
4. Dosen Pembimbing Akademik dan selaku pembimbing skripsi 1, Ibu Raisa Aribatul Hamidah, S.El, M.SEI, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama penulis menempuh pendidikan hingga pengerjaan skripsi.

5. Bu Dyah, Bu Runi, dan Bapak Ago selaku tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan waktu, bantuan, serta informasi melalui wawancara sehingga sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Keluarga yang selalu mendukung penulis dalam menyusun skripsi
7. Teman-teman kuliah, yang telah memberikan bantuan, semangat, dan kebersamaan selama proses perkuliahan.
8. Seluruh responden dan pihak yang telah membantu dalam proses penelitian, yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang diperlukan sehingga penelitian ini dapat terlaksanakan.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis berharap adanya masukan dan saran untuk Skripsi ini.

Surakarta, Agustus 2026

Pavita Salma Azzahra

## DAFTAR ISI

|                                         |      |
|-----------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....                      | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                 | iii  |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... | iv   |
| MOTTO.....                              | v    |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....               | vi   |
| KATA PENGANTAR.....                     | vii  |
| DAFTAR ISI .....                        | ix   |
| DAFTAR GAMBAR .....                     | xii  |
| DAFTAR TABEL.....                       | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                   | xiv  |
| ABSTRAK .....                           | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                 | 1    |
| A. Latar Belakang .....                 | 1    |
| B. Perumusan Masalah .....              | 8    |
| C. Batasan Penelitian .....             | 9    |
| D. Tujuan Penelitian.....               | 9    |
| E. Manfaat Penelitian .....             | 10   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....           | 12   |
| A. Deskripsi Teori .....                | 12   |
| 1. Kepuasan mahasiswa .....             | 12   |
| 2. Kualitas pelayanan akademik.....     | 17   |
| 3. Kompetensi tenaga kependidikan ..... | 22   |

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| B. Penelitian yang Relevan.....               | 28 |
| C. Kerangka Penelitian .....                  | 35 |
| D. Hipotesis.....                             | 36 |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                | 39 |
| A. Jenis Penelitian.....                      | 39 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....           | 39 |
| C. Populasi, Sample, dan Teknik Sampling..... | 39 |
| 1. Populasi.....                              | 39 |
| 2. Sampel.....                                | 40 |
| 3. Teknik Sampling .....                      | 42 |
| D. Sumber Data.....                           | 42 |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....              | 43 |
| F. Definisi Operasional Variabel .....        | 45 |
| G. Uji Instrumen .....                        | 48 |
| H. Analisa Data .....                         | 49 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....              | 54 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....       | 54 |
| B. Deskripsi Responden.....                   | 56 |
| C. Analisis Data .....                        | 57 |
| D. Pembahasan.....                            | 67 |
| BAB V PENUTUP.....                            | 73 |
| A. Kesimpulan .....                           | 73 |
| B. Saran.....                                 | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                          | 75 |
| LAMPIRAN.....                                 | 79 |



## **DAFTAR GAMBAR**

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Gambar 4.1 Ruang Pelayanan Mahasiswa ..... | 55 |
|--------------------------------------------|----|

## DAFTAR TABEL

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                  | 28 |
| Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Aktif Program Studi S1 Akuntansi UNS ..... | 40 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....                         | 46 |
| Tabel 3.3 Kriteria Uji Reliabilitas .....                             | 49 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Semester dan Angkatan ..... | 56 |
| Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....         | 56 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas .....                                   | 57 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....                                | 58 |
| Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....                   | 59 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....                                   | 60 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....                           | 61 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                         | 62 |
| Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....                 | 63 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji t .....                                          | 65 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji F .....                                          | 66 |
| Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                 | 67 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1.1 Surat Izin Penelitian.....                                                         | 79 |
| Lampiran 1.2 Kuesioner Skripsi .....                                                            | 80 |
| Lampiran 1.3 Data Responden.....                                                                | 83 |
| Lampiran 1.4 Data Mentah Kuesioner .....                                                        | 85 |
| Lampiran 1.5 Pertanyaan Observasi kepada Tenaga Kependidikan .....                              | 88 |
| Lampiran 1.6 Hasil Uji Validitas.....                                                           | 90 |
| Lampiran 1.7 Hasil Uji Reliabilitas .....                                                       | 93 |
| Lampiran 1.8 Hasil Statistik Deskriptif .....                                                   | 94 |
| Lampiran 1.9 Hasil Uji Normalitas.....                                                          | 95 |
| Lampiran 1.10 Hasil Uji Multikolinearitas .....                                                 | 96 |
| Lampiran 1.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                               | 97 |
| Lampiran 1.12 Hasil Analisis Regresi Berganda, Uji t, Uji F, dan Koefisien<br>Determinasi ..... | 98 |
| Lampiran 1.13 Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa sebagai Pengguna Layanan .                        | 99 |

## **ABSTRAK**

**Pavita Salma Azzahra, 202402P001, “Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Program Studi Akuntansi di Universitas Sebelas Maret”.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan akademik dan kompetensi tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik dan kompetensi tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi S1 Akuntansi Universitas Sebelas Maret.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Program Studi S1 Akuntansi Universitas Sebelas Maret yang telah menempuh semester 2 sampai dengan semester 12. Sampel penelitian berjumlah 90 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, serta kualitas pelayanan akademik dan kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa. Kedua variabel tersebut mampu menjelaskan sebesar 79,6% variasi kepuasan mahasiswa, sedangkan 20,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

**Kata kunci: kualitas pelayanan akademik; kompetensi tenaga kependidikan; kepuasan mahasiswa**

## **ABSTRACT**

**Pavita Salma Azzahra, 202402P001, “*The Effect of Academic Service Quality and Administrative Staff Competence on Student Satisfaction in the Accounting Study Program at Universitas Sebelas Maret*”.**

*This research is motivated by the importance of academic service quality and the competence of educational personnel in providing services to students as users of higher education services. This study aims to analyze the effect of academic service quality and educational personnel competence on student satisfaction in the Undergraduate Accounting Study Program at Universitas Sebelas Maret.*

*This study uses a quantitative approach. The population in this study consists of active students of the Undergraduate Accounting Study Program at Universitas Sebelas Maret who have completed semesters 2 through 12. The sample consisted of 90 respondents, calculated using the Slovin formula. The sampling technique used was purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using SPSS.*

*The results showed that academic service quality had a positive and significant effect on student satisfaction, educational personnel competence had a positive and significant effect on student satisfaction, and academic service quality and educational personnel competence simultaneously had a positive and significant effect on student satisfaction. These two variables explain 79.6% of the variation in student satisfaction, while the remaining 20.4% is influenced by other factors outside the scope of the study.*

**Keywords: academic service quality; educational personnel competence; student satisfaction**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perguruan tinggi atau sebuah universitas mempunyai peranan penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang baik dan berkualitas serta siap menghadapi persaingan di dalam dunia kerja. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan turut mendorong pertumbuhan jumlah perguruan tinggi di Indonesia. Kondisi tersebut mengakibatkan persaingan antar institusi pendidikan tinggi semakin ketat. Selain itu, perguruan tinggi juga dituntut tidak hanya fokus pada proses akademik mahasiswa, namun juga berfokus terhadap kualitas pelayanan yang diberikan untuk mahasiswa dalam menunjang proses pembelajarannya (Junaida, 2018).

Mahasiswa sebagai pengguna layanan Pendidikan tersebut membutuhkan pelayanan untuk proses pembelajarannya seperti KRS, informasi jadwal perkuliahan, pengurusan surat akademik, dan pelayanan administrasi lainnya yang berkaitan dengan kegiatan akademik mahasiswa di kampus. Selain itu, ketersediaan pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah diperoleh sangat diperlukan untuk menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan perkuliahan serta meminimalkan kendala administrasi yang dapat menghambat proses perkuliahan. Adanya pelayanan yang baik dapat menjadi salah satu aspek penting yang memastikan mahasiswa merasa

nyaman dalam menjalankan kegiatan perkuliahan di perguruan tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berperan penting dalam rangka mendorong mahasiswa dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Kualitas pelayanan akademik yang baik ditentukan oleh kontribusi berbagai pihak di lingkungan perguruan tinggi, mulai dari tenaga pengajar, tenaga administrasi, dan petugas lainnya. Dosen memiliki peran dalam memberikan proses pembelajaran yang berkualitas kepada mahasiswa, sedangkan tenaga administrasi bertugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat terkait kebutuhan akademik mahasiswa. Suatu institusi pendidikan memerlukan sistem pelayanan akademik yang perlu dikelola secara baik agar dapat menjadikan pengguna layanannya, yaitu mahasiswa dapat merasa puas. Ketika mahasiswa merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, harapannya dapat meningkatkan motivasi mahasiswa dalam pembelajarannya. Kualitas pelayanan akademik secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap motivasi belajar mahasiswa. Faktor yang menjembatani hal tersebut adalah kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan dari tenaga kependidikan. Lembaga perguruan tinggi dan khususnya tingkat fakultas diharapkan dapat membantu proses kegiatan pembelajaran mahasiswa salah satunya melalui pelayanan akademik yang memuaskan. Semakin baik pelayanan akademik yang diberikan akan berdampak pada output yang berkualitas (Widawati & Siswohadi, 2020).

Dengan adanya pelayanan akademik yang dapat memuaskan mahasiswa, diperlukan adanya kompetensi bagi para tenaga kependidikan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Pratiwi dkk. (2024), tenaga kependidikan yang berkompeten dan punya kualitas memainkan peran penting dalam hal mendukung pemberian pelayanan yang berkualitas di perguruan tinggi. Kompetensi tenaga kependidikan merupakan aspek yang penting dikarenakan tenaga kependidikan berinteraksi secara langsung dengan mahasiswa dalam memberikan berbagai pelayanan. Meskipun tenaga kependidikan memiliki peran penting dalam pelayanan, masih terdapat kemungkinan permasalahan dalam pelaksanaannya. Pratiwi dkk. (2024) juga menemukan bahwa sebagian mahasiswa masih mengalami permasalahan berupa miskomunikasi, kurangnya keramahan dalam pelayanan, serta responsivitas tenaga kependidikan yang belum optimal. Oleh karena itu, kompetensi tenaga kependidikan perlu dipantau dan dievaluasi secara berkelanjutan untuk mengetahui aspek yang masih perlu diperbaiki dan dikembangkan. Pengembangan kompetensi dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan, workshop, maupun pelatihan kepemimpinan yang disesuaikan dengan kebutuhan tenaga kependidikan (Pratiwi dkk., 2024).

Keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur melalui kepuasan mahasiswa. Ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan akan berakibat pada rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa. Pelayanan dapat membentuk persepsi positif bagi individu mahasiswa itu sendiri. Penilaian

yang kurang baik bisa dikarenakan pelayanan yang tidak baik, kurangnya prasarana dan kurangnya daya tanggap terhadap keluhan mahasiswa (Handayani dkk., 2019). Jika pelayanan yang diberikan bisa memenuhi atau lebih bagus dari apa yang diharapkan mahasiswa, maka mahasiswa akan merasakan puas dengan pelayanannya. Sebaliknya, jika pelayanan tersebut kurang sesuai terhadap harapan mahasiswa, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan tentunya menginginkan pelayanan yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhannya secara optimal. Tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diterima dapat mendukung terciptanya kenyamanan serta meningkatkan kesejahteraan mahasiswa selama menempuh pendidikan. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan perguruan tinggi. Sebagai pengguna utama layanan pendidikan, tingkat kepuasan mahasiswa menjadi faktor yang berpengaruh terhadap keberlangsungan institusi karena dapat mendorong terbentuknya loyalitas atau kesetiaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi (Assyahri & Mardaus, 2023).

Dengan semakin ketatnya persaingan antar perguruan tinggi, institusi pendidikan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan bernilai bagi mahasiswa. Tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan terhadap institusi, mengurangi keinginan untuk berpindah ke perguruan tinggi lain, serta mendorong

mahasiswa untuk memberikan rekomendasi positif kepada calon mahasiswa lainnya. Kondisi ini pada akhirnya dapat mendukung peningkatan reputasi dan keberlanjutan perguruan tinggi di tengah persaingan yang semakin kompetitif (Junaida, 2018).

Universitas Sebelas Maret atau UNS merupakan kampus berbasis negeri di Indonesia yang terletak di sebuah kota yaitu di Surakarta, Jawa Tengah. Universitas Sebelas Maret menyelenggarakan berbagai program pendidikan mulai dari program diploma, sarjana, magister, hingga doktor yang tersebar di berbagai fakultas dan program studi. Sebagai salah satu universitas besar di Indonesia, Universitas Sebelas Maret memiliki berbagai fakultas dan program studi yang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan akademik kepada mahasiswa. Program studi yang dimiliki oleh Universitas Sebelas Maret salah satunya adalah Program Studi Akuntansi yang ada di bawah Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Program studi Sarjana Akuntansi memperoleh akreditasi Unggul yang diakui oleh Lembaga akreditasi nasional LAMEMBA dan memperoleh akreditasi internasional AQAS. Dalam proses penyelenggaraan pendidikan, program studi Akuntansi tidak hanya berfokus pada kegiatan pembelajaran di kelas, tetapi juga pada penyediaan pelayanan akademik yang mendukung kelancaran studi mahasiswa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan akademik serta kompetensi tenaga kependidikan menjadi faktor penting dalam mendukung terciptanya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh program studi.

Program studi ini memiliki jumlah mahasiswa aktif berjumlah 666 mahasiswa dan aktif dalam kegiatan akademik. Dengan jumlah mahasiswa tersebut menyebabkan kebutuhan pelayanan akademik juga semakin kompleks dan beragam, sehingga menuntut adanya pelayanan yang berkualitas dan tenaga kependidikan yang kompeten. Mahasiswa Program Studi Akuntansi memiliki intensitas interaksi yang cukup tinggi dengan tenaga kependidikan dalam berbagai kegiatan akademik, seperti pengisian KRS, pengurusan nilai, dan administrasi akademik lainnya. Kondisi ini menjadikan pelayanan akademik sebagai bagian yang sangat penting dalam mendukung kelancaran proses studi mahasiswa. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret memiliki jumlah tenaga kependidikan sebanyak 42 orang yang berperan dalam mendukung kualitas layanan akademik pada setiap program studi. Salah satu program studi yang menjadi bagian dari fakultas tersebut adalah Program Studi S1 Akuntansi, yang dalam pelaksanaan kegiatan akademiknya melibatkan interaksi antara mahasiswa dan tenaga kependidikan dalam berbagai layanan administrasi. Seluruh staf pegawai tenaga kependidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNS juga mendapatkan pelatihan dan pengembangan kompetensi secara rutin yaitu 3 bulan sekali. Hal ini menjadikan kualitas pelayanan akademik dan kompetensi tenaga kependidikan sebagai faktor yang sangat relevan untuk diteliti dalam konteks kepuasan mahasiswa. Selain itu, program studi S1 Akuntansi merupakan salah satu program studi yang memiliki tingkat persaingan akademik yang tinggi, sehingga tuntutan terhadap pelayanan

yang cepat, tepat, dan profesional menjadi sangat penting. Kemudian berdasarkan fenomena umum di lingkungan perguruan tinggi, masih terdapat variasi dalam persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik, baik dari segi kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, maupun sikap tenaga kependidikan. Dari survey yang dilakukan, terdapat sejumlah mahasiswa yang merasa belum puas dengan layanan tersebut. Sejumlah mahasiswa menyatakan bahwa pelayanan tenaga kependidikan dalam membantu kebutuhan administrasi akademik itu lambat dan kurang ramah. Beberapa mahasiswa juga menyatakan bahwa masih terdapat kendala saat mengurus administrasi akademik, seperti prosedur tidak dijelaskan dengan matang dan ada miskomunikasi dari pihak pelayanan sehingga membuat bingung. Selain itu, beberapa mahasiswa juga mengeluhkan bahwa sikap tenaga kependidikan saat melayani mahasiswa juga dinilai kurang ramah sehingga membuat mahasiswa tersebut merasa tidak puas. Mahasiswa juga berharap bahwa sikap pelayanannya dapat ditingkatkan, prosedur serta informasi yang diberikan harus jelas, tidak mendadak, dan terdistribusi dengan baik ke seluruh mahasiswa akuntansi.

Penelitian terdahulu menunjukkan kualitas pelayanan akademik menjadi salah satu hal yang bisa memengaruhi kepuasan mahasiswa. Widawati & Siswohadi (2020) mengungkapkan bahwa pelayanan akademik dan pelayanan administrasi di IKIP Widya Darma Surabaya berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil yang serupa juga ditunjukkan oleh Wibawa dkk. (2024), bahwa kinerja tenaga kependidikan berdampak

positif serta signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mahasaraswati Denpasar serta kualitas pelayanan juga berdampak positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswanya. Selain itu, Mulyono dkk. (2020) juga menyebutkan bahwa kualitas layanan baik yang akademik dan non-akademik di Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, serta kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa di perguruan tinggi.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Program Studi Akuntansi di Universitas Sebelas Maret”.

## **B. Perumusan Masalah**

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

1. Apakah kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Akuntansi di Universitas Sebelas Maret?
2. Apakah kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Akuntansi di Universitas Sebelas Maret?

3. Apakah kualitas pelayanan akademik dan kompetensi tenaga kependidikan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Akuntansi di Universitas Sebelas Maret?

### **C. Batasan Penelitian**

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, maka penelitian ini memiliki batasan sebagai berikut:

1. Subjek penelitian dibatasi pada mahasiswa aktif tingkat sarjana (S1) program studi Akuntansi yang telah menempuh semester 2 di Universitas Sebelas Maret.
2. Variable dalam penelitian ini terbatas pada:  
  
Variabel kualitas pelayanan akademik dan kompetensi tenaga kependidikan sebagai variabel independen serta kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen.
3. Data yang digunakan diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sehingga hasil penelitian bergantung pada kejujuran dan ketelitian jawaban responden.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Akuntansi di Universitas Sebelas Maret.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Akuntansi di Universitas Sebelas Maret.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik dan kompetensi tenaga kependidikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Akuntansi di Universitas Sebelas Maret.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan kualitas pelayanan akademik, kompetensi tenaga kependidikan, dan kepuasan mahasiswa.

2. Manfaat bagi program studi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi Akuntansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik serta kompetensi tenaga kependidikan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa.

### 3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan akademik, kompetensi tenaga kependidikan, dan kepuasan mahasiswa.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Kepuasan mahasiswa**

###### **a) Pengertian kepuasan mahasiswa**

Menurut Tjiptono & Diana (2019), kepuasan mahasiswa diartikan sebagai bentuk respons atau penilaian mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diperoleh berdasarkan perbandingan antara harapan sebelum memperoleh layanan dengan pengalaman nyata yang dirasakan setelah menerima layanan tersebut.

Selanjutnya, kepuasan mahasiswa diartikan sebagai tanggapan mahasiswa sebagai pengguna layanan terhadap tingkat kesesuaian antara kepentingan yang dimiliki sebelumnya dengan kinerja layanan yang dirasakan setelah menerima layanan tersebut. Kepuasan yang diperoleh melalui pengalaman yang positif menjadi faktor penting bagi keberlangsungan dan keberhasilan suatu organisasi (Anim Purwanto & Uswah, 2022). Seperti yang dikemukakan oleh Khalil, Ragheb, Ragab, dan Elsamadicy dalam Anim Purwanto & Uswah (2022) bahwa kepuasan mahasiswa dapat diukur melalui beberapa aspek, antara lain citra merek, harapan mahasiswa, persepsi terhadap kualitas layanan, nilai yang dirasakan, tingkat kepuasan secara keseluruhan, serta loyalitas

mahasiswa. Selain itu, untuk mewujudkan pelayanan yang mampu memenuhi kepuasan mahasiswa, pegawai yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan perlu memiliki beberapa kriteria utama, yaitu perilaku yang sopan, menyampaikan informasi secara tepat sesuai hak dan kebutuhan penerima layanan, ketepatan waktu dalam pelayanan, serta bersikap ramah dalam berinteraksi.

Melalui beberapa pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah respon mahasiswa terhadap kesesuaian ekspektasi dengan kinerja layanan yang dirasakan setelahnya. Kepuasan mahasiswa dapat dilihat melalui harapan mahasiswa, penilaian terhadap kualitas, serta kesetiaan terhadap perguruan tinggi.

b) Faktor kepuasan mahasiswa

Beberapa faktor kepuasan mahasiswa diungkapkan oleh Rizal & KR (2021) sebagai berikut:

1) Biaya kuliah

Biaya kuliah merupakan sejumlah dana yang dihasilkan dan dialokasikan untuk menunjang pelaksanaan kegiatan pendidikan. Alokasi biaya tersebut meliputi kebutuhan operasional dan pengembangan pendidikan, seperti pembayaran gaji dosen, penyediaan sarana pembelajaran, pengadaan fasilitas akademik, kegiatan kemahasiswaan, serta pengembangan pendidik dan tenaga kependidikan.

## 2) Layanan administrasi

Pada umumnya, sistem pelayanan administrasi terdiri atas beberapa unit layanan, diantaranya layanan kemahasiswaan yang berfokus menangani kebutuhan akademik mahasiswa, proses penerimaan mahasiswa baru, pengelolaan kartu mahasiswa, dan lainnya. Selain itu, ada pula layanan sumber daya dan keuangan yang berperan dalam mendukung pelaksanaan surat menyurat, perencanaan sumber daya manusia, dan pengembangan sarana dan prasarana kampus. Layanan keuangan berfungsi untuk mengelola pembiayaan yang berkaitan dengan seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh universitas. Mahasiswa sebagai pengguna layanan akan merasakan kualitas pelayanan yang baik apabila pihak yang memberikan layanan mampu memberikan pelayanan secara optimal serta menunjukkan sikap sabar dalam melayani kebutuhan mahasiswa.

## 3) Kualitas pembelajaran

Kualitas pada dasarnya merupakan upaya untuk memenuhi janji layanan kepada pelanggan sehingga pihak yang menerima layanan memperoleh kepuasan. Kualitas juga memiliki keterkaitan yang kuat dengan kepuasan pelanggan karena kualitas layanan mampu mendorong terbentuknya hubungan yang kuat antara pelanggan dan organisasi. Pembelajaran adalah

proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh pendidik untuk mendukung peserta didik dalam memperoleh ilmu pengetahuan, mengembangkan keterampilan, serta membentuk sikap dan keyakinan sebagai bagian dari proses pendidikan. Kegiatan mengajar yang dilakukan dosen bertujuan agar peserta didik mampu belajar dan menguasai materi yang diberikan sehingga tujuan pembelajaran dapat tercapai. Proses tersebut tidak hanya berfokus pada pengembangan aspek kognitif yang berkaitan dengan penguasaan pengetahuan, tetapi juga mencakup aspek afektif berupa perubahan sikap serta aspek psikomotor yang berkaitan dengan pengembangan keterampilan peserta didik.

#### 4) Sarana dan prasarana perkuliahan

Menurut buku Pedoman Penjaminan Mutu Akademik Universitas Indonesia, prasarana pendidikan diartikan sebagai fasilitas pendukung utama yang menunjang penyelenggaraan proses pendidikan agar tujuan pendidikan dapat tercapai. Adapun sarana pendidikan merupakan berbagai alat atau media yang digunakan untuk membantu pelaksanaan kegiatan pendidikan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. PP 19/2005 pasal 42 menyebutkan bahwa sarana mencakup alat pendidikan, media pembelajaran, buku dan sumber belajar, serta perabot pendidikan. Prasarana mencakup fasilitas penunjang, antara lain ruang kelas, ruang pimpinan, ruang dosen, tata

usaha, perpustakaan, laboratorium, serta fasilitas untuk kegiatan olahraga, ibadah, dan rekreasi.

c) Indikator kepuasan mahasiswa

Handayani dkk (2019) menyatakan bahwa institusi penyelenggara pendidikan perlu memahami berbagai aspek guna memenuhi kebutuhan serta harapan mahasiswa agar tercapai kepuasan, khususnya melalui kompetensi tenaga kependidikan pada program studi terkait. Menurut Suhaylide (2017) kepuasan didasarkan pada indikator yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Mahasiswa merasa senang

Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang memiliki Tingkat kepuasan tinggi akan memberikan respon positif terhadap layanan yang diterima, seperti rasa senang dalam proses pembelajaran, pelayanan administrasi, maupun fasilitas yang tersedia di perguruan tinggi.

2) Membagikan informasi positif

Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang merasa puas cenderung menyebarkan informasi positif mengenai perguruan tinggi dengan cara merekomendasikannya kepada orang lain dan membagikan pengalaman serta keunggulan kampus kepada lingkungan sekitarnya.

### 3) Tidak melakukan keluhan

Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang merasa puas tidak memiliki keluhan terhadap layanan yang diberikan dalam hal proses pembelajaran, pelayanan administrasi, maupun fasilitas yang tersedia di lingkungan kampus.

## 2. Kualitas pelayanan akademik

### a) Pengertian kualitas pelayanan akademik

Pelayanan diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen sesuai dengan kebutuhan dan harapan yang diinginkan. Pemahaman yang baik terhadap konsep pelayanan menjadi salah satu strategi penting dalam menghadapi persaingan bisnis. Pelayanan merupakan setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pihak lain. Sehingga kualitas pelayanan menjadi aspek penting karena dapat memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Tingginya kualitas layanan akan berdampak pada meningkatnya kepuasan konsumen. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan dipandang sebagai prioritas utama dalam menciptakan nilai tambah dan mempertahankan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memberikan

pelayanan secara tepat sehingga dapat mengimbangi harapan pelanggan (Kharisma dkk., 2023).

Pelayanan akademik merupakan rangkaian aktivitas, prosedur, dan layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi untuk mahasiswa, dosen, serta pihak lainnya yang terkait dalam rangka mendukung pelaksanaan kegiatan akademik. Tujuan dari pelayanan akademik adalah menciptakan pengalaman belajar yang berkualitas dan pencapaian standar mutu pendidikan. Dedi Purwanto (2025) juga menjelaskan bahwa pelayanan akademik dapat dikelompokkan menjadi sejumlah aspek utama yaitu:

#### 1) Pelayanan Informasi Akademik

Layanan ini meliputi penyediaan informasi akademik mencakup penyampaian berbagai informasi terkait kurikulum, jadwal perkuliahan, syarat kelulusan, dan kebijakan akademik lainnya. Informasi tersebut dapat disampaikan melalui berbagai media seperti brosur, website resmi, papan informasi, maupun media digital.

#### 2) Pelayanan Administratif

Layanan administrasi yang mencakup berbagai kegiatan seperti proses pendaftaran mata kuliah, pengisian kartu rencana studi, pengajuan cuti akademik, serta pengelolaan transkrip nilai. Pelaksanaan layanan ini memerlukan sistem yang terbuka agar memudahkan mahasiswa dan staf administrasi.

### 3) Pelayanan Konsultasi Akademik

Melalui layanan ini mahasiswa dapat konsultasi dengan dosen mengenai perkembangan studinya, selain itu juga dapat konsultasi terkait rencana studi dan mata kuliah yang diambil.

### 4) Pelayanan Penanganan Keluhan dan Aspirasi Mahasiswa

Perguruan tinggi perlu mengadakan prosedur yang jelas terkait penanganan berbagai keluhan atau saran dari mahasiswa yang dapat disiapkan melalui formulir secara online, hotline, maupun melalui pesan.

Menurut Dedi Amrizal (2025), layanan akademik penting untuk membantu mahasiswa mencapai tujuan akademik dan memberikan bantuan dalam proses belajar. Layanan ini juga berperan dalam meningkatkan motivasi, rasa percaya diri, dan mendorong pencapaian hasil studi yang lebih baik. Selain itu, layanan akademik juga membantu mahasiswa menjaga keseimbangan hidup.

Melalui beberapa uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik adalah rangkaian kegiatan dan layanan yang diberikan perguruan tinggi kepada mahasiswa dengan menciptakan nilai tambah dan pengalaman akademik yang berkualitas untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan agar sesuai dengan harapan. Kualitas pelayanan akademik dapat diwujudkan dengan kemampuan perguruan tinggi dalam

memenuhi kebutuhan mahasiswa yang dapat mendukung pencapaian hasil studi yang lebih baik.

b) Faktor pelayanan akademik

Hasil penelitian Kotler & Fox dalam Furqon (2019) mengungkapkan bahwa terdapat enam dimensi atau faktor utama dalam kualitas pelayanan pada perguruan tinggi, yaitu:

- 1) Dimensi *quality of instruction* atau kualitas pembelajaran mengacu pada kualitas proses pembelajaran yang tercermin dari kemampuan dosen dalam menguasai dan menyampaikan materi, sikap yang ditunjukkan selama pembelajaran, objektif dalam proses penilaian, dan lainnya.
- 2) Dimensi *academic advising* atau bimbingan akademik berkaitan dengan dengan kualitas layanan dosen pembimbing akademik dalam mendampingi mahasiswa yang tercermin melalui konsistensi pelaksanaan bimbingan, sikap sabar, ketelitian, serta tersedianya waktu dalam memberikan arahan dan konsultasi akademik.
- 3) Dimensi *library resources* atau sumber daya pendukung yang mencakup ketersediaan fasilitas penunjang kegiatan akademik, seperti laboratorium, perpustakaan, ruang perkuliahan, dan fasilitas pendukung lainnya.
- 4) Dimensi *extracurricular activity* atau aktivitas ekstrakurikuler yang mencakup ketersediaan, jumlah, dan daya tarik berbagai

kegiatan ekstrakurikuler serta bentuk dukungan yang diberikan universitas dalam berbagai kegiatan mahasiswa.

5) Dimensi *opportunities to talk with faculty members* mengacu pada tersedianya kesempatan bagi mahasiswa untuk melakukan komunikasi dan memperoleh akses yang mudah dengan pimpinan atau staf di lingkungan universitas, fakultas, atau program studi.

6) Dimensi *job placement services* atau aspek pelayanan administrasi mencakup kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf administrasi yang ditinjau dari kemampuan dan kecepatan dalam memberikan layanan pada Tingkat universitas, fakultas, serta program studi.

c) Indikator kualitas pelayanan akademik

Tingkat mutu layanan akademik yang diberikan tercermin melalui berbagai indikator standar pelayanan yang dimiliki oleh suatu perguruan tinggi. Kotler dalam Handayani dkk. (2019) menjelaskan berikut ini beberapa indikator kualitas layanan akademik tersebut:

1) *Tangible*, yang merupakan kemampuan organisasi dalam menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Fasilitas, infrastruktur, serta kondisi lingkungan sekitar menjadi bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

- 2) *Reliability*, yang merupakan kemampuan lembaga dalam memberikan layanan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan, sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan.
- 3) *Responsiveness*, yang merupakan kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan secara cepat dan tepat.
- 4) *Assurance*, yang merupakan aspek yang mencakup pengetahuan, sikap sopan santun, serta kemampuan pegawai dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap organisasi.
- 5) *Empathy*, yang merupakan pemberian perhatian secara personal kepada pelanggan dengan memahami kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga organisasi diharapkan memiliki pemahaman serta pengetahuan yang baik tentang pelanggan.

### **3. Kompetensi tenaga kependidikan**

#### **a) Pengertian kompetensi tenaga kependidikan**

Tenaga kependidikan pada dasarnya merupakan anggota masyarakat yang berperan dan diangkat untuk mendukung terselenggaranya proses pendidikan. Dalam pelaksanaan kegiatan pendidikan, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kesiapan dan kemampuan untuk menjalankan tugas secara optimal sehingga mampu menghadapi dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi. Tenaga kependidikan memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang pelaksanaan pendidikan dan

menjadi faktor yang menentukan keberhasilan kegiatan pendidikan, terutama pada bidang administrasi. Keberadaan tenaga kependidikan memiliki posisi dan yang strategis dalam pengelolaan dan pelaksanaan kegiatan pendidikan perguruan tinggi (Lestari dkk., 2021). Menjadi tenaga kependidikan diperlukan adanya kompetensi yang memadai untuk proses pelayanannya. Fullan dalam Nur Fadhliyah (2023) mengungkapkan bahwa kompetensi berkaitan pada kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan kapasitas dan perannya pada lingkungan tertentu bukan hanya terbatas pada apa yang diketahui. Kompetensi mencakup keterampilan, sikap, serta berbagai kemampuan hidup lainnya yang berkembang melalui interaksi sosial dan diwujudkan dalam bentuk pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang relevan dengan bidang pekerjaan yang dijalankan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa, kompetensi tenaga kependidikan adalah kemampuan tenaga kependidikan dalam mendukung pelaksanaan pendidikan dan akademik yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam rangka menentukan keberhasilan kegiatan pendidikan, terutama pada bidang administrasi. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi tenaga kependidikan menjadi aspek penting dalam mendukung kualitas pelayanan pendidikan.

b) Faktor kompetensi tenaga kependidikan

Pembentukan kompetensi pada individu dapat terbentuk melalui adanya dua faktor utama, sejalan dengan teori konvergensi yang dikemukakan oleh William Stern dalam Nur Fadhliyah (2023), yaitu:

1) Faktor bawaan atau faktor hereditas

Faktor hereditas merupakan faktor internal yang berasal dari potensi bawaan individu sejak lahir dan diperoleh melalui keturunan dari orang tua. Potensi tersebut dapat berupa memberikan pengaruh positif apabila berupa kemampuan dan keunggulan tertentu, namun juga dapat berupa potensi yang bersifat negatif atau memiliki berbagai keterbatasan.

Perkembangan individu, termasuk pembentukan kompetensi, merupakan hasil interaksi antara faktor bawaan dan faktor lingkungan. Setiap individu merupakan hasil perpaduan antara faktor internal yang berasal dari potensi dalam diri dan faktor eksternal yang berasal dari lingkungan, termasuk lingkungan pendidikan.

2) Faktor lingkungan yang memengaruhi proses perkembangan individu.

Menurut William Stern dalam Nur Fadhliyah (2023) mengungkapkan bahwa potensi bawaan yang dimiliki seseorang dapat mengalami perkembangan melalui berbagai pengalaman

hidup yang diperoleh setelah lahir. Pengalaman tersebut menjadi bagian dari faktor lingkungan yang berkontribusi dalam membentuk dan mengembangkan potensi yang dimiliki seseorang. Dengan demikian, pengembangan potensi kompetensi yang diimbangi oleh dukungan lingkungan yang baik dapat meningkatkan peluang tercapainya kompetensi yang optimal. Hal tersebut sejalan dengan ungkapan “*Experience is the best teacher*” yang mengandung makna bahwa pengalaman merupakan sumber pelajaran yang terbaik. Pengalaman dipahami sebagai berbagai proses kehidupan yang dialami individu dan berperan dalam membentuk, mengembangkan, serta meningkatkan kompetensi menjadi lebih baik.

c) Indikator kompetensi tenaga kependidikan

Hutapea dan Thoha dalam Daengs (2022) menjelaskan bahwa kompetensi terdiri atas tiga indikator yaitu:

1) Pengetahuan (*knowledge*)

Hal ini merupakan informasi, pemahaman, atau wawasan yang dimiliki individu untuk mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang pekerjaan yang dijalankan. Pengetahuan (*knowledge*) yang perlu dimiliki karyawan meliputi pemahaman yang berkaitan dengan bidang kerja atau posisi yang dijalankan, kemampuan menerima dan menganalisis informasi yang berasal dari lingkungan internal

maupun eksternal organisasi, serta kemampuan dalam menghasilkan inovasi berupa ide atau gagasan baru untuk mengembangkan maupun memperbaiki produk dan proses kerja. Selain itu, karyawan juga perlu memiliki pengetahuan teknis yang berkaitan dengan penguasaan prosedur dan tanggung jawab pekerjaan, serta kemampuan memahami pekerjaan dan mengolah data dari berbagai sumber sebagai dasar dalam menarik suatu kesimpulan.

## 2) Keterampilan (*skill*)

Kemampuan yang dimiliki individu untuk menyelesaikan tugas dan menjalankan tanggung jawab sesuai dengan tuntutan pekerjaan secara baik dan maksimal. Keterampilan (*skill*) yang perlu dimiliki karyawan mencakup keterampilan teknis berupa kemampuan menguasai prosedur dan teknik dalam melaksanakan pekerjaan, serta kemampuan menggunakan sarana dan peralatan yang mendukung pelaksanaan tugas. Selain itu, karyawan juga perlu memiliki kemampuan berkomunikasi secara jelas serta membangun kerja sama dengan pihak lain. Di samping itu, keterampilan konseptual juga diperlukan, yang tercermin dari kemampuan melakukan pembelajaran secara berkelanjutan, memanfaatkan kesempatan untuk mengembangkan diri, menerapkan pengetahuan dan

keterampilan baru dalam pekerjaan, serta mengelola waktu secara efektif.

### 3) Sikap (*attitude*)

Bentuk perilaku yang tercermin dalam cara individu melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya sesuai dengan norma, aturan, serta ketentuan yang berlaku dalam organisasi. Sikap kerja yang positif mencakup kemampuan beradaptasi terhadap perubahan tugas maupun lingkungan kerja, termasuk penyesuaian terhadap struktur kerja, proses, persyaratan, dan budaya organisasi. Selain itu, sikap positif juga ditunjukkan melalui adanya rasa memiliki terhadap organisasi yang mendorong karyawan untuk menjaga, bertanggung jawab, dan menunjukkan loyalitas dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Sikap kerja positif juga tercermin dari kemampuan membangun hubungan antarpribadi yang baik melalui interaksi sosial yang saling menghargai antara atasan dan rekan kerja, serta terciptanya situasi kerja yang kondusif. Di samping itu, sikap menyukai pekerjaan menjadi indikator penting yang ditunjukkan melalui kesediaan dan inisiatif karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan penuh tanggung jawab.

## B. Penelitian yang Relevan

Tabel 2.1

### Penelitian Terdahulu

| No | Judul Jurnal,<br>Nama Penelitian,<br>Tahun                                                                                                                              | Metodologi Penelitian                                                                                                                                                                                                              | Hasil/temuan                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau dari Model Pembelajaran di Akademi Farmasi Surabaya<br><br>(Abd. Syakur, 2018) | 1. Menggunakan metode kuantitatif<br>2. Populasinya adalah mahasiswa di Akademi Farmasi Surabaya<br>3. Sampel sebanyak 100 mahasiswa<br>4. Teknik analisis data menggunakan analisis uji regresi linear berganda<br>5. SPSS        | 1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa<br>2. Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa                                                                                         |
| 2  | Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi di IKIP Widya Darma Surabaya<br><br>(Etty Widawati & Siswohadi, 2020)        | 1. Menggunakan metode kuantitatif<br>2. Populasinya adalah semua mahasiswa IKIP Widya Darma program S-1 pendidikan, berjumlah 100 mahasiswa<br>3. Sampel yang diteliti adalah bagian keseluruhan dari populasi yang ada<br>4. SPSS | 1. Pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa<br>2. Pelayanan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa<br>3. Pelayanan akademik dan pelayanan administrasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa |
| 3  | <i>The Influence of Education Personnel Competence on Student Satisfaction in Educational Services in Higher Education</i><br><br>(Pratiwi dkk., 2024)                  | 1. Menggunakan metode kuantitatif<br>2. Populasinya adalah mahasiswa program sarjana di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, pada tahun akademik 2019/2020 hingga 2022/2023.                                         | 1. Kompetensi tenaga kependidikan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa                                                                                                                                                                 |

|   |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                         | 3. Sampel sebanyak 354 mahasiswa<br>4. Pengambilan <i>sampling</i> menggunakan teknik <i>Cluster Random Sampling</i><br>5. SmartPLS                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4 | Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya<br><br>(Handayani, et al., 2019)          | 1. Menggunakan metode kuantitatif<br>2. Populasinya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2018<br>3. Sampel sebanyak 120 orang<br>4. Teknik <i>accidental sampling</i><br>5. SPSS                                                        | 1. Kualitas layanan yang dilakukan tenaga kependidikan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa<br>2. Variabel <i>emphaty</i> memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan mahasiswa                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5 | Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Mediasi Kualitas Pelayanan di Universitas Mahasaraswati Denpasar<br><br>(Wibawa, et al., 2024) | 1. Menggunakan metode kuantitatif<br>2. Populasinya adalah mahasiswa aktif Universitas Mahasaraswati Denpasar<br>3. Sampel sebanyak 100 mahasiswa<br>4. Pengambilan <i>sampling</i> nya adalah <i>non-probability sampling</i><br>5. SmartPLS | 1. Kinerja tenaga kependidikan secara positif dan signifikan memberi pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa<br>2. Kinerja tenaga kependidikan memberi pengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan di Universitas Mahasaraswati Denpasar<br>3. Kualitas pelayanan secara positif signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Mahasaraswati Denpasar<br>4. Kualitas pelayanan secara mandiri bisa memediasi pengaruh kinerja tenaga |

|   |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Mahasaraswati Denpasar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6 | <p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang</p> <p>(Wahib Assyahri &amp; Mardaus, 2023)</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan metode kuantitatif</li> <li>2. Populasinya adalah mahasiswa Universitas Negeri Padang tahun masuk 2018 dan 2020</li> <li>3. Sampel sebanyak 100 mahasiswa</li> <li>4. Pengambilan samplingnya adalah <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i></li> <li>5. SPSS</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas pelayanan akademik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang</li> <li>2. Sub-variabel tangible berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</li> <li>3. Sub-variabel responsiveness berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</li> <li>4. Sub-variabel empathy berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</li> <li>5. Sub-variabel reliability tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</li> <li>6. Sub-variabel assurance tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</li> </ol> |
| 7 | <p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan (Tendik) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra</p>              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan metode kuantitatif</li> <li>2. Populasinya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra</li> <li>3. Sampel sebanyak 95 mahasiswa</li> </ol>                                                                                                                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variable reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra</li> <li>2. Variable tangible berpengaruh</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|   |                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | (Erni Junaida, 2018)                                                                                                                                                                                                        | 4. Pengambilan samplingnya adalah <i>accidental sampling</i><br>5. SPSS                                                                                                                                                                             | signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra<br>3. Variable <i>emphaty</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra<br>4. Variable <i>responsiveness</i> berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra<br>5. variable <i>assurance</i> berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra |
| 8 | Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sub Bagian Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang<br><br>(Dyah Ayu Belawanti Sarbina, Rr. Lulus Prapti N.S.S, Dian Triyani, 2021) | 1. Menggunakan metode kuantitatif<br>2. Populasinya adalah semua mahasiswa di Fakultas Kedokteran UNDIP<br>3. Sampel sebanyak 97 mahasiswa<br>4. Pengambilan <i>sampling</i> -nya adalah <i>probability sampling</i><br>5. Analisis Linier Berganda | 1. Variabel bukti fisik berdampak positif secara signifikan kepada kepuasan mahasiswa.<br>2. Variabel daya respon berdampak positif secara signifikan kepada kepuasan mahasiswa<br>3. Variabel kehandalan berdampak positif secara signifikan kepada kepuasan mahasiswa.<br>4. Variabel empati berdampak positif secara signifikan kepada kepuasan mahasiswa.<br>5. Variabel jaminan tidak berdampak dan tidak signifikan                                          |

|    |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | kepada kepuasan mahasiswa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 9  | <p>Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer di Kota Bandung)</p> <p>(Ali Mulyawan &amp; Rinawati, 2016)</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan metode kuantitatif</li> <li>2. Populasinya adalah seluruh mahasiswa aktif Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer yang terdapat di Bandung</li> <li>3. Sampel sebanyak 375 mahasiswa</li> <li>4. Pengambilan <i>sampling</i>-nya adalah <i>stratistifield random sampling</i></li> <li>5. SPSS</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</li> <li>2. Semua dimensi <i>servqual</i> memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa</li> <li>3. Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas</li> </ol>                             |
| 10 | <p>Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu</p> <p>(Mochammad Yusa, Asep Sofwan F. Alqap, Helmizar3, &amp; Nurul Hidayati, 2021)</p>                                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan metode kuantitatif</li> <li>2. Populasinya adalah mahasiswa aktif fakultas teknik Universitas Bengkulu</li> <li>3. Sampel sebanyak 214 mahasiswa</li> <li>4. Pengambilan <i>sampling</i>-nya adalah <i>simple random sampling</i></li> <li>5. SPSS</li> </ol>                                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Bengkulu secara umum merasa puas terhadap layanan akademik yang diberikan oleh fakultas</li> </ol>                                                                                                                                                         |
| 11 | <p><i>Educational Service Quality and Students' Satisfaction in Public Universities in Kenya</i></p> <p>(Augustine M. Kara, Edward Tanui, Jeremiah M. Kalai, 2016)</p>                                                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan metode kuantitatif</li> <li>2. Populasinya adalah mahasiswa di Univesitas Negeri di Kenya</li> <li>3. Sampel sebanyak 1062 mahasiswa</li> <li>4. Pengambilan <i>sampling</i> menggunakan <i>stratified random sampling</i></li> <li>5. SPSS</li> </ol>                                                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas fasilitas pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</li> <li>2. Ketersediaan buku teks di perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</li> <li>3. Kualitas layanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</li> </ol> |

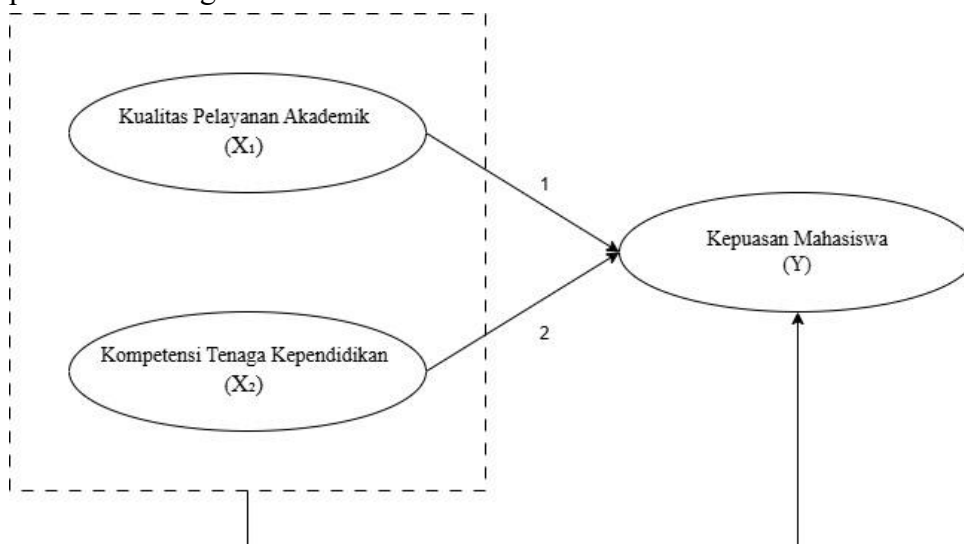
|    |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>4. Keandalan pelaksanaan ujian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</p> <p>5. Hasil pembelajaran mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</p> <p>6. Layanan kesejahteraan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</p> <p>7. Kualitas dosen tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</p> <p>8. Praktik pengajaran tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</p> <p>9. Lingkungan layanan petidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</p> <p>10. Layanan internet berpengaruh negative ke kepuasan mahasiswa</p> |
| 12 | <p><i>Student Satisfaction, Loyalty, and Motivation as Observed from The Service Quality in Administrative Management Academy Yogyakarta</i></p> <p>(Subandi &amp; Hamid, 2021)</p> | <p>1. Menggunakan metode kuantitatif</p> <p>2. Populasinya adalah mahasiswa semester 5 di <i>Administrative Management Academy Yogyakarta</i></p> <p>3. Sampel sebanyak 100 responden</p> <p>4. Pengambilan <i>sampling</i> menggunakan <i>non-probability sampling</i></p> <p>5. Smart PLS 3.0</p> | <p>1. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.</p> <p>2. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.</p> <p>3. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi mahasiswa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|    |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>4. Kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.</p> <p>5. Kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi mahasiswa.</p> <p>6. Kepuasan mahasiswa memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas mahasiswa.</p> <p>7. Kepuasan mahasiswa memediasi hubungan antara kualitas layanan dan motivasi mahasiswa.</p> |
| 13 | <p><i>Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah</i></p> <p>(Hardi Mulyono, Arief Hadian, Nelvitia Purba, Rudy Pramono, 2020)</p> | <p>1. Menggunakan metode kuantitatif</p> <p>2. Populasinya adalah mahasiswa semester 7 Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah</p> <p>3. Sampel sebanyak 321 mahasiswa</p> <p>4. Pengambilan <i>sampling</i> menggunakan <i>non-probability sampling</i></p> <p>5. SmartPLS</p> | <p>1. Kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</p> <p>2. Kualitas layanan non-akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</p> <p>3. Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa di perguruan tinggi.</p>                                                                                                                            |
| 14 | <p><i>The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Valley View University, Ghana</i></p> <p>(Twum, &amp; Peprah, (2020)</p>                                                             | <p>1. Menggunakan metode kuantitatif</p> <p>2. Populasinya adalah mahasiswa <i>School of Business, Valley View University</i></p> <p>3. Sampel sebanyak 86 responden</p> <p>4. Pengambilan <i>sampling</i> menggunakan <i>stratified random sampling</i> dan</p>                  | <p>1. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</p> <p>2. Seluruh dimensi servqual (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) berkontribusi dalam meningkatkan</p>                                                                                                                                                                                       |

|    |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                       |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                               | <i>simple random sampling</i><br>5. SPSS version 23                                                                                                                                                                                                                                                                   | kepuasan mahasiswa di universitas                                                                     |
| 15 | <i>The Impact of Service Quality Dimensions on Students' Satisfaction: A Study of International Students in Malaysian Public Universities</i><br><br>(Najimdeen et al., 2021) | 1. Menggunakan metode kuantitatif<br>2. Populasinya adalah mahasiswa internasional di universitas negeri Malaysia dari berbagai negara di seluruh dunia<br>3. Sampel sebanyak 1722 mahasiswa internasional 1468<br>4. Pengambilan <i>sampling</i> menggunakan <i>questionnaire survey based</i><br>5. SPSS version 24 | 1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa internasional di perguruan tinggi |

### C. Kerangka Penelitian

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, dapat disusun kerangka penelitian sebagai berikut:



**Gambar 2.1**

### Kerangka Penelitian

Keterangan:

1. Widawati & Siswohadi (2020), Mulyawan & Rinawati (2016), Yusa dkk. (2021)
2. Pratiwi dkk. (2024), Handayani dkk. (2019), Wibawa dkk. (2024)

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan, diperoleh kerangka penelitian untuk menggambarkan hubungan antara kualitas pelayanan akademik dan kompetensi tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa serta menjadi dasar dalam pelaksanaan penelitian.

#### **D. Hipotesis**

Arikunto dalam Anshori & Iswati (2020) menjelaskan bahwa hipotesis adalah dugaan sementara terhadap permasalahan penelitian dan masih memerlukan pembuktian berdasarkan data yang diperoleh selama proses penelitian. Berdasarkan teori yang digunakan, hasil penelitian terdahulu, serta kerangka penelitian yang telah dijelaskan, penulis menyusun hipotesis penelitian sebagai dugaan sementara yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kualitas pelayanan akademik merupakan rangkaian kegiatan dan pelayanan yang diberikan perguruan tinggi kepada mahasiswa. Kualitas layanan yang bagus akan berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, peningkatan

kualitas layanan dapat menjadi prioritas dalam menciptakan nilai tambah dan mempertahankan kepuasan. Selain itu, layanan akademik penting untuk membantu mahasiswa dalam rangka mencapai tujuan akademik serta memberi bantuan dalam proses perkuliahan. Layanan juga berperan dalam meningkatkan motivasi, rasa percaya diri, dan mendorong pencapaian hasil studi yang lebih baik.

Hasil temuan sebelumnya oleh peneliti Widawati & Siswohadi (2020), Mulyawan & Rinawati (2016), dan Yusa dkk. (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sehingga hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

**H1: Kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.**

## 2. Pengaruh Kompetensi tenaga kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kompetensi tenaga kependidikan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Tenaga kependidikan yang memiliki kompetensi yang baik akan mampu memberikan pelayanan secara tepat, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Kompetensi tersebut meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam menjalankan tugas pelayanan akademik.

Hasil temuan sebelumnya oleh peneliti Pratiwi dkk. (2024), Handayani dkk. (2019), Wibawa dkk. (2024) menyatakan bahwa kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sehingga hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

**H2: Kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Creswell dalam Sulianta (2024) metode kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan data berbentuk angka sebagai dasar analisis. Dalam metode ini, data yang diperoleh dikumpulkan secara sistematis kemudian diolah dengan metode statistik untuk membuktikan hipotesis dan memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret di kota Surakarta. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan karena Program Studi S1 Akuntansi merupakan salah satu program studi yang memiliki aktivitas pelayanan akademik yang intensif dan telah memperoleh akreditasi unggul sebagai bentuk pengakuan terhadap mutu penyelenggaraan pendidikan dan layanan akademik.

#### **C. Populasi, Sample, dan Teknik Sampling**

##### **1. Populasi**

Menurut Ismiyanto dalam Roflin dkk. (2021) menyatakan bahwa populasi merupakan seluruh objek yang menjadi sasaran penelitian yang menjadi sumber untuk memperoleh informasi atau data penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Program Studi S1

Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret yang berada pada semester 2 sampai dengan semester 12. Pemilihan tersebut dilakukan karena mahasiswa pada rentang semester tersebut dianggap telah memiliki pengalaman menerima dan berinteraksi dengan layanan akademik serta tenaga kependidikan sehingga mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan akademik dan tingkat kepuasan yang dirasakan. Jumlah mahasiswa aktif program studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret setiap semester disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 3.1**

**Jumlah Mahasiswa Aktif Program Studi S1 Akuntansi UNS**

| <b>No</b>     | <b>Semester</b> | <b>Angkatan</b> | <b>Jumlah</b> |
|---------------|-----------------|-----------------|---------------|
| 1             | 12              | 2020            | 42            |
| 2             | 10              | 2021            | 39            |
| 3             | 8               | 2022            | 93            |
| 4             | 6               | 2023            | 155           |
| 5             | 4               | 2024            | 171           |
| 6             | 2               | 2025            | 166           |
| <b>Jumlah</b> |                 |                 | 666           |

Sumber: Data primer diolah, 2026

Melalui tabel 3.1 diketahui bahwa jumlah mahasiswa aktif Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret adalah 666 mahasiswa yang akan dijadikan populasi penelitian.

## 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan, sehingga setiap unit

dalam populasi memiliki peluang untuk menjadi sampel dan jumlah sampel yang digunakan harus mampu menggambarkan kondisi populasi penelitian (Roflin dkk., 2021). Pengambilan sampel dilakukan agar penelitian dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan efisien tanpa mengurangi kemampuan sampel dalam mewakili populasi. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{666}{1 + 666(0,1)^2}$$

$$n = \frac{666}{1 + 6,66}$$

$$n = \frac{666}{7,66}$$

$$n = 86,95$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan (*error tolerance*)

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 86,95 responden yang dibulatkan menjadi 90 responden.

### 3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel yang dilakukan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap sesuai dan berkaitan dengan populasi yang telah diketahui sebelumnya. Teknik purposive sampling digunakan untuk mendapatkan sampel agar mencapai tujuan tertentu (Adhi Kusumastuti dkk., 2021).

Kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

- a) Mahasiswa aktif Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret yang berada pada semester 2 sampai dengan semester 12.
- b) Pernah menerima layanan akademik dari staf tenaga kependidikan

### D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui pengumpulan data oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret yang berada pada semester 2 sampai dengan semester 12. Selain itu peneliti juga mengumpulkan data primer melalui observasi di

Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan cara melakukan wawancara dengan tenaga kependidikan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui sumber yang telah tersedia sebelumnya. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui buku, jurnal, dokumen akreditasi, serta data lain yang relevan.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan dilakukan melalui sebagai berikut:

### 1. Kuesioner

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kuesioner adalah alat pengumpulan data yang terdiri atas sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun untuk memperoleh informasi atau tanggapan dari responden sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, kuesioner disebarakan kepada mahasiswa aktif Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret yang berada pada semester 2 sampai dengan semester 12. Pengukuran jawaban responden menggunakan skala likert lima tingkat pilihan jawaban yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

## 2. Studi Pustaka

Peneliti mengumpulkan dan mempelajari berbagai sumber bacaan yang relevan dengan penelitian seperti buku dan jurnal. Studi Pustaka digunakan untuk menyusun landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, serta hipotesis.

## 3. Wawancara

Wawancara dapat diartikan sebagai kegiatan tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan yang diwawancarai mengenai topik penelitian untuk memperoleh informasi terkait persepsi, sikap, dan pandangan yang sesuai dengan topik penelitian (Gunawan, 2013). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan staf tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret untuk memperoleh informasi pendukung mengenai jumlah tenaga kependidikan, kondisi pelayanan akademik, dan pelaksanaan layanan akademik di lingkungan program studi.

## 4. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas, perilaku, interaksi, dan

kondisi di lapangan untuk memperoleh gambaran nyata yang kemungkinan tidak diperoleh melalui wawancara (Muin dkk., 2026). Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran umum mengenai proses pelayanan akademik, interaksi antara mahasiswa dan tenaga kependidikan, serta kondisi lingkungan layanan akademik.

#### 5. Dokumentasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses memilih, mengolah, dan menyimpan berbagai informasi atau bukti yang berkaitan dengan penelitian, seperti gambar, kutipan, dokumen tertulis, artikel, maupun sumber referensi lainnya. Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data dan informasi yang berasal dari dokumen yang relevan dengan penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini meliputi profil Program Studi S1 Akuntansi Universitas Sebelas Maret, data jumlah tenaga kependidikan, dan akreditasi.

### **F. Definisi Operasional Variabel**

Variabel dalam penelitian ini terdiri atas variabel independen yaitu kualitas pelayanan akademik dan kompetensi tenaga kependidikan, serta variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa.

Tabel 3.2

## Definisi Operasional Variabel

| No | Variabel                                      | Definisi Operasional                                                                                                                                                                                                                   | Indikator                                                                                                                                         | Kisi-kisi Pertanyaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kualitas Pelayanan Akademik (X <sub>1</sub> ) | Rangkaian kegiatan dan layanan yang diberikan perguruan tinggi kepada mahasiswa dengan menciptakan nilai tambah dan pengalaman akademik yang berkualitas untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan agar sesuai dengan harapan. | 1. <i>Tangible</i><br>2. <i>Reliability</i><br>3. <i>Responsiveness</i><br>4. <i>Assurance</i><br>5. <i>Empathy</i><br><br>(Handayani dkk., 2019) | 1. Fasilitas pelayanan akademik tersedia dengan baik<br>2. Ruang pelayanan akademik nyaman digunakan<br>3. Sarana administrasi akademik memudahkan mahasiswa<br>4. Pelayanan akademik diberikan sesuai prosedur yang berlaku<br>5. Pelayanan administrasi dilakukan secara konsisten<br>6. Tenaga kependidikan memberikan informasi yang akurat<br>7. Tenaga kependidikan merespons kebutuhan mahasiswa dengan cepat<br>8. Keluhan mahasiswa ditangani dengan baik dan tanggap<br>9. Mahasiswa memperoleh bantuan ketika mengalami kendala administrasi<br>10. Tenaga kependidikan memberikan rasa percaya dalam pelayanan<br>11. Mahasiswa merasa yakin terhadap informasi yang diberikan<br>12. Mahasiswa merasa yakin terhadap pelayanan akademik dilakukan sesuai prosedur<br>13. Tenaga kependidikan memberikan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa |

|   |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                  | 14. Tenaga kependidikan bersikap ramah<br>15. Tenaga kependidikan dapat memahami kendala mahasiswa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2 | Kompetensi Tenaga Kependidikan (X <sub>2</sub> ) | Kemampuan tenaga kependidikan dalam mendukung pelaksanaan pendidikan dan akademik yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam rangka menentukan keberhasilan kegiatan pendidikan, terutama pada bidang administrasi. | 1. Pengetahuan<br>2. Keterampilan<br>3. Sikap<br>(Daengs, 2022)                                                  | 1. Tenaga kependidikan memahami prosedur pelayanan akademik<br>2. Tenaga kependidikan mampu menjelaskan informasi akademik dengan jelas<br>3. Tenaga kependidikan mengetahui kebutuhan administrasi mahasiswa<br>4. Tenaga kependidikan mampu menyelesaikan pelayanan dengan baik<br>5. Tenaga kependidikan menggunakan sistem administrasi dengan baik<br>6. Tenaga kependidikan bekerja secara terampil dalam melayani mahasiswa<br>7. Tenaga kependidikan bersikap sopan dalam memberikan pelayanan<br>8. Tenaga kependidikan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan<br>9. Tenaga kependidikan bersikap profesional dan bertanggung jawab saat bekerja |
| 3 | Kepuasan Mahasiswa (Y)                           | Respon mahasiswa terhadap kesesuaian ekspektasi dengan kinerja layanan yang dirasakan setelahnya.                                                                                                                                 | 1. Mahasiswa merasa senang<br>2. Membagikan informasi positif<br>3. Tidak melakukan keluhan<br>(Suhaylide, 2017) | 1. Saya merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan<br>2. Saya merasa nyaman berurusan dengan pelayanan akademik<br>3. Saya bersedia menceritakan pengalaman pelayanan yang baik kepada orang lain<br>4. Saya bersedia merekomendasikan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|  |  |  |  |                                                                                                                                                                                          |
|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  | <p>pelayanan akademik kepada mahasiswa lain</p> <p>5. Saya jarang mengalami masalah yang membuat saya perlu mengajukan keluhan</p> <p>6. Saya puas terhadap pelayanan yang diberikan</p> |
|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## G. Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan tingkat kemampuan instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang seharusnya diukur. Instrumen yang dinyatakan valid mampu menggambarkan dan merepresentasikan konsep penelitian secara tepat dan akurat (Melyana R Pugu dkk., 2024). Kriteria yang akan digunakan adalah nilai  $r$  hitung harus lebih besar dibandingkan nilai  $r$  tabel agar pernyataan bisa dinyatakan valid. Selain itu, pengujian dapat dilihat melalui nilai signifikansi, dimana pernyataan dinyatakan valid apabila memiliki nilai  $\text{Sig.} < 0,05$ .

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengacu pada tingkat konsistensi dan kestabilan suatu instrumen dalam menghasilkan data ketika digunakan berulang kali pada kondisi yang sama. Dengan demikian, instrumen yang reliabel akan memberikan hasil pengukuran yang relatif tetap dan dapat dipercaya (Melyana R Pugu dkk., 2024). Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan aplikasi SPSS.

**Tabel 3.3****Kriteria Uji Reliabilitas**

| <b>Nilai Cronbach's Alpha</b> | <b>Kriteria</b> |
|-------------------------------|-----------------|
| > 0,60                        | Reliabel        |
| < 0,60                        | Tidak reliabel  |

Sumber: Melyana R Pugu dkk. (2024)

Instrumen yang memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60 menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan untuk pengumpulan data.

**H. Analisa Data**

Analisa data dilakukan untuk mengolah dan menginterpretasikan data yang telah diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Pengolahan data dilakukan menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

**1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden dan distribusi jawaban responden terhadap variabel penelitian.

**2. Uji Asumsi Klasik****a. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk memastikan data residual di dalam model regresi berdistribusi normal. Model regresi yang baik ditunjukkan oleh residual yang terdistribusi secara normal. Pengujian normalitas dilakukan terhadap nilai residual, bukan pada masing-masing variabel. Uji normalitas dapat dilakukan melalui

beberapa metode, seperti uji histogram, normal P Plot, Skewness dan Kurtosis, maupun uji Kolmogorov–Smirnov (Albert Kurniawan, 2019).

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan mendeteksi keberadaan korelasi yang tinggi antarvariabel bebas di dalam model regresi. Adanya korelasi yang tinggi antar variabel bebas dapat menyebabkan terganggunya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kebiasaan dalam penarikan kesimpulan mengenai pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Albert Kurniawan, 2019).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mendeteksi apakah ada atau tidak dari ketidaksamaan varians residual terhadap setiap observasi dalam model regresi. Model regresi yang baik ditunjukkan oleh kondisi ketika varians residual pada setiap pengamatan tetap atau konstan (homoskedastisitas). Dengan demikian, pengujian ini digunakan untuk memastikan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model penelitian (Albert Kurniawan, 2019). Kriteria pengambilan keputusan:

1) Nilai signifikansi  $> 0,05$  = tidak terjadi heteroskedastisitas

2) Nilai signifikansi  $< 0,05$  = terjadi heteroskedastisitas

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk melihat arah pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, baik positif maupun negatif, serta memprediksi perubahan nilai variabel dependen berdasarkan kenaikan atau penurunan variabel independen (Zulaika Matondang & Hamni Fadlilah Nasution, 2022). Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik dan kompetensi tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa. Persamaan regresi:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

$Y$  = Kepuasan mahasiswa

$a$  = konstanta

$b_1$  = koefisien regresi kualitas pelayanan akademik

$b_2$  = koefisien regresi kompetensi tenaga kependidikan

$X_1$  = Kualitas pelayanan akademik

$X_2$  = Kompetensi tenaga kependidikan

$e$  = error

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji t (parsial)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji apakah secara individu variabel independen berpengaruh parsial terhadap variabel dependen dengan membandingkan nilai t-hitung dan t-tabel. Hipotesis ditolak apabila t-hitung lebih besar dari t-tabel yang menunjukkan adanya pengaruh, sedangkan hipotesis diterima apabila t-hitung lebih kecil dari t-tabel yang menunjukkan tidak adanya pengaruh (Ria Kurniawati, 2024).

##### b. Uji F (simultan)

Uji simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen dengan membandingkan nilai F-hitung dan F-tabel, di mana hipotesis ditolak apabila nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel yang menunjukkan adanya pengaruh secara simultan, sedangkan hipotesis diterima apabila nilai F-hitung lebih kecil dari F-tabel yang menunjukkan tidak adanya pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ria Kurniawati, 2024).

##### c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Suliyanto dalam Sri Wahyuni (2020) menjelaskan koefisien determinasi menunjukkan besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi,

maka semakin besar pula kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berada pada rentang nol sampai satu.

Apabila nilai koefisien determinasi semakin mendekati angka satu, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin besar, sehingga hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Sebaliknya, nilai koefisien determinasi ( $\text{Adjusted } R^2$ ) yang rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen masih terbatas (Ghozali dalam Sri Wahyuni, 2020).

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Universitas Sebelas Maret (UNS) merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang berlokasi di Kota Surakarta, Provinsi Jawa Tengah. Universitas Sebelas Maret resmi berdiri pada tanggal 11 Maret 1976 sebagai hasil penggabungan beberapa perguruan tinggi di Surakarta. Saat ini Universitas Sebelas Maret memiliki berbagai fakultas dan program studi yang didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang proses pembelajaran.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret didirikan bersamaan dengan berdirinya Universitas Sebelas Maret. FEB UNS menyelenggarakan pendidikan tinggi pada jenjang sarjana, magister, dan doktor. Saat ini, FEB UNS memiliki delapan program studi yang terdiri atas empat program sarjana, tiga program magister, dan satu program doktor. Program Studi S1 Akuntansi merupakan salah satu program studi di bawah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret. Program studi ini menyelenggarakan pendidikan jenjang sarjana di bidang akuntansi dan didukung oleh tenaga dosen serta tenaga kependidikan dalam penyelenggaraan layanan akademik kepada mahasiswa. Program Studi S1 Akuntansi juga telah memperoleh akreditasi Unggul dari LAMEMBA serta memperoleh akreditasi internasional AQAS.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret memiliki 42 tenaga kependidikan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan akademik. Berdasarkan survey, pelayanan administrasi akademik dibagi berdasarkan program studi. Tenaga kependidikan yang menjadi narasumber dalam penelitian ini bertanggung jawab melayani mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi dan Program Studi S1 Manajemen, sedangkan tenaga kependidikan lainnya melayani Program Studi Bisnis Digital dan Ekonomi Pembangunan. Pembagian tugas tersebut bertujuan agar pelayanan akademik dapat diberikan secara lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing program studi. Selain menjalankan tugas pelayanan administrasi, tenaga kependidikan juga mengikuti berbagai kegiatan pelatihan dan pengembangan kompetensi secara rutin yang diselenggarakan oleh fakultas. Program pengembangan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap tenaga kependidikan sehingga mampu memberikan pelayanan akademik yang berkualitas kepada mahasiswa.



**Gambar 4.1 Ruang Pelayanan Mahasiswa**

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2026)

## B. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Program Studi S1 Akuntansi Universitas Sebelas Maret yang berjumlah 90 responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan berdasarkan semester.

**Tabel 4.1**

### Deskripsi Responden Berdasarkan Semester dan Angkatan

| Semester     | Angkatan | Jumlah |
|--------------|----------|--------|
| 2            | 2025     | 21     |
| 4            | 2024     | 23     |
| 6            | 2023     | 7      |
| 8            | 2022     | 39     |
| <b>Total</b> |          | 90     |

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa responden paling banyak berasal dari semester 8 sebanyak 39 responden, sedangkan responden paling sedikit berasal dari semester 6 sebanyak 7 responden.

**Tabel 4.2**

### Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah |
|---------------|--------|
| Laki-laki     | 30     |
| Perempuan     | 60     |

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa responden laki-laki berjumlah 30 orang, sedangkan responden perempuan berjumlah 60 orang.

## C. Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5%. Berdasarkan jumlah responden sebanyak 90 orang, diperoleh nilai  $r$  tabel sebesar 0,207.

**Tabel 4.3**

#### Hasil Uji Validitas

| Correlations |            |           |            |
|--------------|------------|-----------|------------|
| Item         | $r$ hitung | $r$ tabel | Keterangan |
| X1.1         | 0,716      | 0,207     | Valid      |
| X1.2         | 0,559      | 0,207     | Valid      |
| X1.3         | 0,648      | 0,207     | Valid      |
| X1.4         | 0,586      | 0,207     | Valid      |
| X1.5         | 0,733      | 0,207     | Valid      |
| X1.6         | 0,724      | 0,207     | Valid      |
| X1.7         | 0,731      | 0,207     | Valid      |
| X1.8         | 0,773      | 0,207     | Valid      |
| X1.9         | 0,730      | 0,207     | Valid      |
| X1.10        | 0,786      | 0,207     | Valid      |
| X1.11        | 0,752      | 0,207     | Valid      |
| X1.12        | 0,654      | 0,207     | Valid      |
| X1.13        | 0,764      | 0,207     | Valid      |
| X1.14        | 0,660      | 0,207     | Valid      |
| X1.15        | 0,686      | 0,207     | Valid      |
| X2.1         | 0,613      | 0,207     | Valid      |
| X2.2         | 0,821      | 0,207     | Valid      |
| X2.3         | 0,626      | 0,207     | Valid      |
| X2.4         | 0,749      | 0,207     | Valid      |
| X2.5         | 0,753      | 0,207     | Valid      |
| X2.6         | 0,849      | 0,207     | Valid      |
| X2.7         | 0,793      | 0,207     | Valid      |
| X2.8         | 0,825      | 0,207     | Valid      |
| X2.9         | 0,760      | 0,207     | Valid      |
| Y1           | 0,817      | 0,207     | Valid      |

|    |       |       |       |
|----|-------|-------|-------|
| Y2 | 0,755 | 0,207 | Valid |
| Y3 | 0,738 | 0,207 | Valid |
| Y4 | 0,750 | 0,207 | Valid |
| Y5 | 0,683 | 0,207 | Valid |
| Y6 | 0,867 | 0,207 | Valid |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS, 2026.

Berdasarkan tabel 4.3, semua butir pernyataan terlihat memiliki nilai  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  tabel. Maka seluruh item pada instrumen penelitian sudah memenuhi kriteria validitas, serta dinilai layak digunakan dalam proses pengumpulan data-data.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diuji untuk dapat memastikan bahwa alat pengukuran yang digunakan dalam penelitian dapat memiliki tingkat konsistensi yang baik. Instrumen dinyatakan memenuhi kriteria reliabilitas apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

**Tabel 4.4**

### Hasil Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics |            |            |
|------------------------|------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items | Keterangan |
| 0,970                  | 30         | Reliabel   |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.4 diperoleh nilai Cronbach's Alpha yaitu sebesar 0,967. Nilai tersebut lebih besar dari kriteria reliabilitas yaitu 0,60, dengan demikian instrumen penelitian telah dinyatakan reliabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner sesuai digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian.

### 3. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan analisis untuk menggambarkan karakteristik data pada tiap-tiap variabel penelitian. Statistik deskriptif di dalam penelitian ini meliputi jumlah responden (N), nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata atau mean, dan standar deviasi (standard deviation).

**Tabel 4.5**

#### **Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

| <b>Descriptive Statistics</b>  |    |         |         |         |                |
|--------------------------------|----|---------|---------|---------|----------------|
| Variabel                       | N  | Minimum | Maximum | Mean    | Std. Deviation |
| Kualitas Pelayanan Akademik    | 90 | 35,00   | 74,00   | 55,2556 | 8,85788        |
| Kompetensi Tenaga Kependidikan | 90 | 19,00   | 45,00   | 33,4778 | 6,02845        |
| Kepuasan Mahasiswa             | 90 | 8,00    | 30,00   | 21,1889 | 4,25822        |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS, 2026.

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa jumlah responden yang dianalisis sebanyak 90 responden dan hasil analisis statistik deskriptif dapat dijelaskan sebagai berikut ini:

- a) Variabel kualitas pelayanan akademik hasilnya memiliki nilai minimum sebesar 35,00, nilai maksimum sebesar 74,00, nilai rata-ratanya adalah 55,2556, dan standar deviasinya adalah 8,85788

- b) Variabel kompetensi tenaga kependidikan hasilnya memiliki nilai minimum sebesar 19,00, nilai maksimum sebesar 45,00, nilai rata-ratanya adalah 33,4778, dan standar deviasinya adalah 6,02845
- c) Variabel kepuasan mahasiswa hasilnya memiliki nilai minimum sebesar 8,00, nilai maksimum sebesar 30,00, nilai rata-ratanya adalah 21,1889, dan standar deviasinya adalah 4,25822

#### 4. Uji Normalitas

Uji normalitas pada umumnya bertujuan untuk memastikan data residual di dalam model regresi berdistribusi normal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Model regresi dapat dinyatakan normal apabila nilai signifikansi (Asymp. Sig. (2-tailed)) lebih besar dari 0,05.

**Tabel 4.6**

#### Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test       |                         |             |                         |
|------------------------------------------|-------------------------|-------------|-------------------------|
|                                          |                         |             | Unstandardized Residual |
| N                                        |                         |             | 90                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>         | Mean                    |             | 0,0000000               |
|                                          | Std. Deviation          |             | 1,90294952              |
| Most Extreme Differences                 | Absolute                |             | 0,091                   |
|                                          | Positive                |             | 0,077                   |
|                                          | Negative                |             | -0,091                  |
| Test Statistic                           |                         |             | 0,091                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>      |                         |             | <b>0,065</b>            |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup> | Sig.                    |             | 0,067                   |
|                                          | 99% Confidence Interval | Lower Bound | 0,061                   |
|                                          |                         | Upper Bound | 0,074                   |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS, 2026.

Berdasarkan tabel 4.6, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang didapat dari uji normalitas adalah 0,065. Karena hasil nilai tersebut lebih besar daripada 0,05 maka residual pada model regresi dapat dinyatakan berdistribusi normal. Oleh sebab itu, asumsi normalitas pada model regresi dinyatakan terpenuhi.

## 5. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan mendeteksi keberadaan korelasi yang tinggi antarvariabel bebas di dalam model regresi. Model regresi dapat dikatakan bebas dari multikolinearitas jika memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10.

**Tabel 4.7**

**Hasil Uji Multikolinearitas**

| <b>Coefficients<sup>a</sup></b> |                         |              |                         |
|---------------------------------|-------------------------|--------------|-------------------------|
| Model                           | Collinearity Statistics |              | Keterangan              |
|                                 | Tolerance               | VIF          |                         |
| Kualitas Pelayanan Akademik     | <b>0,204</b>            | <b>4,901</b> | Bebas Multikolinearitas |
| Kompetensi Tenaga Kependidikan  | <b>0,204</b>            | <b>4,901</b> |                         |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS, 2026.

Berdasarkan tabel 4.7, variabel kualitas pelayanan akademik dan variabel kompetensi tenaga kependidikan memiliki hasil nilai *tolerance* sebesar 0,204 dan VIF sebesar 4,901. Semua variabel memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, sehingga bisa

ditarik kesimpulan tidak terjadi gejala multikolinearitas pada model regresi. Dengan demikian, model regresi dapat memenuhi asumsi multikolinearitas serta layak digunakan untuk proses analisis lebih lanjut..

## 6. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk mendeteksi apakah ada atau tidak dari ketidaksamaan varians residual terhadap setiap observasi dalam model regresi. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan cara menggunakan uji Glejser. Model regresi akan dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas jika nilai signifikansi (Sig.) melebihi atau lebih besar dari 0,05.

**Tabel 4.8**

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients <sup>a</sup> |                                |        |              |                              |
|---------------------------|--------------------------------|--------|--------------|------------------------------|
| Model                     |                                | t      | Sig.         | Keterangan                   |
| 1                         | (Constant)                     | 1,346  | 0,182        | Bebas<br>Heteroskedastisitas |
|                           | Kualitas Pelayanan Akademik    | 0,233  | <b>0,817</b> |                              |
|                           | Kompetensi Tenaga Kependidikan | -0,025 | <b>0,980</b> |                              |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS, 2026.

Berdasarkan tabel 4.8, variabel kualitas pelayanan akademik terlihat memiliki nilai signifikansi sebesar 0,817, sedangkan variabel

kompetensi tenaga kependidikan terlihat memiliki nilai signifikansi sebesar 0,980. Dua nilai signifikansi tersebut melebihi dari 0,05. Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

## 7. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda berfungsi untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan akademik atau  $X_1$  dan kompetensi tenaga kependidikan atau  $X_2$  terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut ini:

**Tabel 4.9**

### Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |                                |                             |            |                           |        |       |
|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| Model                     |                                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  |
|                           |                                | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |
| 1                         | (Constant)                     | -1,866                      | 1,289      |                           | -1,448 | 0,151 |
|                           | Kualitas Pelayanan Akademik    | 0,215                       | 0,051      | 0,448                     | 4,223  | 0,000 |
|                           | Kompetensi Tenaga Kependidikan | 0,333                       | 0,075      | 0,472                     | 4,448  | 0,000 |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS, 2026.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -1,866 + 0,215X_1 + 0,333X_2 + e$$

1. Nilai konstanta terlihat sebesar -1,866 yang menunjukkan bahwa, jika variabel kualitas pelayanan akademik ( $X_1$ ) dan kompetensi tenaga kependidikan ( $X_2$ ) dianggap memiliki nilai 0, maka nilai kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) diprediksi sebesar -1,866. Nilai konstanta negatif merupakan hasil perhitungan model regresi dan tidak menjadi fokus utama interpretasi, karena dalam praktiknya variabel penelitian diukur menggunakan skala Likert sehingga nilai 0 tidak terjadi.
2. Nilai dari koefisien kualitas pelayanan akademik ( $X_1$ ) sebesar 0,215 yang berarti, jika kualitas pelayanan akademik meningkat sebesar satu satuan dan variabel lain dianggap konstan, maka kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) diperkirakan akan meningkat sebesar 0,215 satuan.
3. Nilai koefisien kompetensi tenaga kependidikan ( $X_2$ ) sebesar 0,333 yang artinya, apabila kompetensi tenaga kependidikan meningkat satu satuan dan variabel lain dianggap konstan, kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) diperkirakan akan meningkat sebesar 0,333 satuan.

## 8. Uji t

Uji t memiliki tujuan untuk menguji apakah secara individu variabel independen berpengaruh parsial terhadap variabel dependen. Keputusan yang akan diambil dalam uji t didasari jika nilai signifikansi (Sig.) kurang dari 0,05, maka dari itu hipotesis dapat diterima atau dapat

disimpulkan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji t**

| Model |                                | t     | Sig.  | Keterangan              |
|-------|--------------------------------|-------|-------|-------------------------|
| 1     | Kualitas Pelayanan Akademik    | 4,223 | 0,000 | H <sub>1</sub> diterima |
|       | Kompetensi Tenaga Kependidikan | 4,448 | 0,000 | H <sub>2</sub> diterima |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS, 2026.

Berdasarkan tabel 4.10, hasil uji t dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Variabel kualitas pelayanan akademik terlihat mendapatkan nilai t hitung sebesar 4,223 dengan nilai signifikansi 0,000. Dikarenakan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H<sub>1</sub> dapat dinyatakan diterima. Sehingga, dapat diambil kesimpulan kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- b) Variabel kompetensi tenaga kependidikan terlihat memperoleh nilai t hitung sebesar 4,448 dengan nilai signifikansi 0,000. Dikarenakan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H<sub>2</sub> dapat dinyatakan diterima. Sehingga, kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

## 9. Uji F

Uji F atau uji simultan bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan akademik dan kompetensi tenaga kependidikan secara bersama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Keputusan yang akan diambil dalam uji F adalah apabila nilai signifikansi (Sig.) kurang dari 0,05, maka variabel independent disimpulkan secara simultan atau secara bersama, berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji F**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |         |                    |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|--------------------|
|                    | Model      | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.               |
| 1                  | Regression | 1291,501       | 2  | 645,750     | 174,317 | <,001 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 322,288        | 87 | 3,704       |         |                    |
|                    | Total      | 1613,789       | 89 |             |         |                    |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS, 2026.

Berdasarkan tabel 4.11 diperoleh nilai F hitung sebesar 174,317 dengan nilai signifikansi <0,001. Dikarenakan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka  $H_3$  dapat dinyatakan diterima. Dengan demikian, kualitas pelayanan akademik dan kompetensi tenaga kependidikan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

## 10. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian dari koefisien determinasi dilakukan guna mengetahui seberapa besar variasi kepuasan mahasiswa yang dapat dijelaskan oleh

variabel independent yaitu kualitas pelayanan akademik dan kompetensi tenaga kependidikan di dalam model penelitian.

**Tabel 4.12**

**Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

| <b>Model Summary</b> |                   |          |                   |                            |
|----------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                    | .895 <sup>a</sup> | 0,800    | 0,796             | 1,92470                    |

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS, 2026.

Berdasarkan tabel 4.12 diperoleh hasil uji koefisien determinasi dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,796. Hal ini memperlihatkan bahwa 79,6% variasi kepuasan mahasiswa bisa diterangkan oleh variabel kualitas pelayanan akademik dan kompetensi tenaga kependidikan. Adapun 20,4% variasi kepuasan mahasiswa bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor lain yang tidak masuk ke dalam model penelitian seperti kualitas fasilitas pembelajaran, tersedianya buku di perpustakaan, pelaksanaan ujian yang terjamin, hasil pembelajaran mahasiswa, serta layanan kesejahteraan mahasiswa.

#### **D. Pembahasan**

##### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas pelayanan akademik memperoleh nilai t hitung sebesar 4,223 dengan nilai signifikansi 0,000, sehingga  $H_1$  diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa program studi Akuntansi Universitas Sebelas Maret. Semakin baik kualitas pelayanan akademik yang diberikan, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan mahasiswanya.

Berdasarkan kondisi yang terjadi pada mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Sebelas Maret, masih terdapat beberapa mahasiswa yang merasa belum puas dengan pelayanan akademik yang diberikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan akademik masih terdapat proses pelayanan yang perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan mahasiswa. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi Akuntansi Universitas Sebelas Maret untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan akademiknya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan akademik yang cepat, tepat, ramah, mudah diakses, serta mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa akan meningkatkan persepsi positif mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh program studi. Sebaliknya, apabila pelayanan akademik kurang baik, mahasiswa cenderung merasa kurang puas terhadap layanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Kotler dalam Handayani dkk. (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Apabila kelima dimensi tersebut dapat diterapkan dengan baik oleh penyedia layanan, maka

kepuasan pengguna jasa akan meningkat. Dalam penelitian ini, pelayanan akademik yang berkualitas mampu memenuhi harapan mahasiswa sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Mulyawan & Rinawati (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kesamaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik merupakan faktor yang konsisten dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa pada lingkungan perguruan tinggi.

## **2. Pengaruh Kompetensi Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan hasil uji  $t$ , variabel kompetensi tenaga kependidikan memperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 4,448 dengan nilai signifikansi 0,000, sehingga  $H_2$  diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Sebelas Maret. Semakin baik kompetensi yang dimiliki tenaga kependidikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Kompetensi tenaga kependidikan yang baik diperoleh dari kemampuan dalam memberikan pelayanan administrasi secara profesional, seperti memiliki pengetahuan yang baik mengenai

prosedur akademik, mampu menyelesaikan permasalahan mahasiswa dengan cepat dan tepat, serta memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif. Kemampuan tersebut membuat mahasiswa merasa terbantu dalam mendapatkan layanan administrasi sehingga meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori kompetensi dari Hutapea dan Thoha (2022) yang menyatakan bahwa kompetensi terdiri atas pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*). Ketiga aspek tersebut menjadi dasar dalam menghasilkan pelayanan yang efektif dan berkualitas. Apabila tenaga kependidikan memiliki kompetensi yang baik, maka pelayanan yang diberikan juga akan semakin optimal sehingga mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Pratiwi dkk. (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perguruan tinggi.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 174,317 dengan nilai signifikansi  $<0,001$ , sehingga  $H_3$  diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik dan kompetensi

tenaga kependidikan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Sebelas Maret.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan akademik atau kompetensi tenaga kependidikan secara terpisah, tetapi juga oleh keduanya bersamaan. Pelayanan akademik yang berkualitas perlu didukung oleh tenaga kependidikan yang memiliki kompetensi yang baik agar mahasiswa memperoleh pengalaman pelayanan yang baik. Dengan demikian, kedua variabel tersebut saling melengkapi dalam menciptakan kepuasan mahasiswa.

Selain itu, hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,796, yang berarti 79,6% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan akademik dan kompetensi tenaga kependidikan, sedangkan 20,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kualitas fasilitas pembelajaran, tersedianya buku di perpustakaan, pelaksanaan ujian yang terjamin, hasil pembelajaran mahasiswa, serta layanan kesejahteraan mahasiswa.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan landasan teori yang digunakan dalam penelitian, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik dan kompetensi tenaga kependidikan merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Apabila

pelayanan akademik diberikan secara berkualitas dan didukung oleh tenaga kependidikan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang baik, maka harapan mahasiswa terhadap pelayanan akan terpenuhi sehingga kepuasan mahasiswa akan meningkat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan akademik dan kompetensi tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Sebelas Maret, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Sebelas Maret.
2. Kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Sebelas Maret.
3. Kualitas pelayanan akademik dan kompetensi tenaga kependidikan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Sebelas Maret.
4. Kedua variabel tersebut mampu menjelaskan sebesar 79,6% variasi kepuasan mahasiswa, sedangkan 20,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

## **B. Saran**

### **1. Bagi Program Studi Akuntansi Universitas Sebelas Maret**

Program Studi Akuntansi Universitas Sebelas Maret diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik, terutama dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Selain itu, peningkatan kompetensi tenaga kependidikan melalui pelatihan dan pengembangan kemampuan profesional perlu terus dilakukan agar pelayanan yang diberikan semakin optimal dan mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa.

### **2. Bagi Tenaga Kependidikan**

Tenaga kependidikan diharapkan terus meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional dalam memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan mahasiswa dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang diduga memengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti kualitas sistem informasi akademik, fasilitas kampus, kualitas dosen, citra perguruan tinggi, maupun faktor lainnya. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada objek penelitian yang berbeda sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan dan memiliki cakupan yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khoiron, & Taofan Ali Achmad. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Deepublish.
- Albert Kurniawan. (2019). *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM SPSS*. Jakad Media Publishing.
- Anim Purwanto & Uswah. (2022). *MAHASISWA SEBAGAI STAKEHOLDER PENDIDIKAN*. Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=Bh19EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Anshori, M., & Iswati, S. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*. Airlangga University Press.
- Assyahri, W., & Mardaus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239–247. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>
- Daengs, A. (2022). *Membangun Kinerja Karyawan Berbasis Kompetensi*. Unitomo Press. [https://www.google.co.id/books/edition/Membangun\\_Kinerja\\_Karyawan\\_Berbasis\\_Komp/tAKvEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Membangun_Kinerja_Karyawan_Berbasis_Komp/tAKvEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Dedi Amrizal. (2025). *Monev Kepuasan Mahasiswa Sebagai Alat Ukur Pelayanan Akademik*. umsu press. [https://www.google.co.id/books/edition/Monev\\_Kepuasan\\_Mahasiswa\\_Sebagai\\_Alut\\_Uk/-MRDEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Monev_Kepuasan_Mahasiswa_Sebagai_Alut_Uk/-MRDEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Dedi Purwanto. (2025). *Pengembangan Aplikasi Messenger Pelayanan Akademik*. Serasi Media Teknologi. [https://www.google.co.id/books/edition/Pengembangan\\_Aplikasi\\_Messenger\\_Pelayana/LsibEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Pengembangan_Aplikasi_Messenger_Pelayana/LsibEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Furqon, C. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PADA PERGURUAN TINGGI*. 4(4). <https://doi.org/10.31113/jia.v4i4.389>
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Bumi Aksara. [https://www.google.co.id/books/edition/Metode\\_Penelitian\\_Kualitatif/AqSAEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kualitatif/AqSAEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Handayani, C. M. S., Fauziyah, F., & Ariprowo, T. (2019a). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS

- PGRI ADIBUANA SURABAYA. *Majalah Ekonomi*, 24(2), 252–260.  
<https://doi.org/10.36456/majeko.vol24.no2.a2071>
- Handayani, C. M. S., Fauziyah, F., & Ariprowo, T. (2019b). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA SURABAYA. *Majalah Ekonomi*, 24(2), 252–260.  
<https://doi.org/10.36456/majeko.vol24.no2.a2071>
- Junaida, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan (Tendik) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 7(1), 61–72.  
<https://doi.org/10.33059/jmk.v7i1.758>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (t.t.-a). *Dokumentasi*. Diambil 30 Juni 2026, dari <https://kbbi.web.id/dokumentasi>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (t.t.-b). *Kuesioner*. Diambil 30 Juni 2026, dari <https://kbbi.web.id/kuesioner>
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42.  
<https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>
- Lestari, M. W., Sari, I. N., & Heriyawati, D. F. (2021). *Manajemen Layanan Tenaga Kependidikan, Rangkaian Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka di Universitas Islam Malang*. UNISMA PRESS.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen\\_Layanan\\_Tenaga\\_Kependidikan\\_Ra/0SxfEAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Layanan_Tenaga_Kependidikan_Ra/0SxfEAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Melyana R Pugu, Sugeng Riyanto, & Rofiq Noorman Haryadi. (2024). *Metodologi Penelitian; Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi\\_Penelitian\\_Konsep\\_Strategi\\_da/kPYkEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Konsep_Strategi_da/kPYkEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Muin, S. A., Mahmud, R., Suhartawan, B., Fernandes, I., & Arkwright, D. (2026). *METODE PENELITIAN KUALITATIF: KONSEP DAN APLIKASI*. CV GET PRESS INDONESIA.  
[https://www.google.co.id/books/edition/METODE\\_PENELITIAN\\_KUALITATIF\\_KONSEP\\_DAN/7xDNEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/METODE_PENELITIAN_KUALITATIF_KONSEP_DAN/7xDNEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Mulyawan, A. & Rinawati. (2016). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS MAHASISWA*. 10(2).

- Mulyono, H., HADIAN, A., PURBA, N., & PRAMONO, R. (2020). Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 929–938. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO10.929>
- Nur Fadhliyah. (2023). *Kompetensi sosial pendidik dalam perspektif Al-Qur'an*. Publica Indonesia Utama. [https://www.google.co.id/books/edition/Kompetensi\\_sosial\\_pendidik\\_dalam\\_perspek/flvTEAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Kompetensi_sosial_pendidik_dalam_perspek/flvTEAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Pratiwi, C., Noor, I., & Rozikin, M. (2024). The Influence of Education Personnel Competence on Student Satisfaction in Educational Services in Higher Education. *Indonesian Journal of Educational Research and Review*, 7(2), 272–284. <https://doi.org/10.23887/ijerr.v7i2.77793>
- Ria Kurniawati. (2024). *Eviews dalam Praktik: Panduan Praktis untuk Analisis Statistik*. PT Catalyst Development Partners.
- Rizal, S., & KR, M. Y. A. R. A. (2021). *FAKTOR FAKTOR KEPUASAN MAHASISWA*. PUSTAKA AKSARA.
- Roflin, E., Liberty, I. A., & Pariyana. (2021). *POPULASI, SAMPEL, VARIABEL DALAM PENELITIAN KEDOKTERAN*. PT. Nasya Expanding Management.
- Saraswati, A. & Sujarwo. (2024). *Analisis Kinerja Tenaga Kependidikan Berdasarkan Kompetensi, Pengalaman, dan Budaya Kerja di Pendidikan Tinggi*. 8(2), 181–195.
- Sri Wahyuni. (2020). *KINERJA SHARIA CONFORMITY AND PROFITABILITY INDEX DAN FAKTOR DETERMINAN*. Scopindo Media Pustaka.
- Suhaylide, I. S. (2017). PENGARUH MUTU LAYANAN AKADEMIK DAN BIAYA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 11(2), 1–11. <https://doi.org/10.17509/jap.v21i2.6671>
- Sulianta, F. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Feri Sulianta. [https://www.google.co.id/books/edition/Metode\\_Penelitian\\_Kuantitatif/XCs2EQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif/XCs2EQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan, Konsep, Pengukuran, Dan Strategi*. Andi Offset.
- Wibawa, I. W. S., Usadi, M. P. P., & Dwinata Js, I. P. W. (2024). Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Mediasi Kualitas Pelayanan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 8(1), 73. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1213>

- Widawati, E. & Siswohadi. (2020a). ANALISIS TENTANG KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN PELAYANAN ADMINISTRASI. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1500–1513. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i10.478>
- Widawati, E. & Siswohadi. (2020b). ANALISIS TENTANG KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN PELAYANAN ADMINISTRASI. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1500–1513. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i10.478>
- Yusa, M., Alqap, A. S. F., & Hidayati, N. (2021). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DI FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS BENGKULU*. 18.
- Zulaika Matondang & Hamni Fadlilah Nasution. (2022). *Praktik Analisis Data: Pengolahan Ekonometrika dengan Eviews dan SPSS*. Merdeka Kreasi Group.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1.1 Surat Izin Penelitian

|                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                              | <br><b>UNS</b><br>UNIVERSITAS<br>SEBELAS MARET                          | <b>Fakultas Ekonomi dan Bisnis</b><br>Jalan Ir. Suraji No. 36 A Kentungan, Ybs<br>Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia 57126<br>Telepon: (0271) 647481<br>feb@unit.uns.ac.id   feb.uns.ac.id |
| Nomor                                                                                                                                                                                                                                                                        | : 3015/UN27.04/PT.00/2026                                                                                                                                | 25 Juni 2026                                                                                                                                                                              |
| H a l                                                                                                                                                                                                                                                                        | : Permohonan Ijin Penelitian                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                           |
| Yth. Dekan<br>Fakultas Ekonomi<br>Universitas Islam Batik<br>Surakarta                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                           |
| Menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Batik Surakarta Nomor 152/061015.H4/E/2026 tanggal 22 Juni 2026 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, maka dengan ini kami memberikan ijin penelitian di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNS: |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                           |
| Nama                                                                                                                                                                                                                                                                         | : Pavita Salma Azzahra                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                           |
| N P M                                                                                                                                                                                                                                                                        | : 202402P001                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                           |
| Program Studi                                                                                                                                                                                                                                                                | : Ekonomi / Manajemen                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                           |
| Judul Skripsi                                                                                                                                                                                                                                                                | : "Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Program Studi Akuntansi di Univesitas Sebelas Maret". |                                                                                                                                                                                           |
| Demikian surat ini disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                          | Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset, dan Penelitian<br>                                                 |
| Tembusan:<br>1. Dekan FEB UNS sebagai laporan<br>2. Ybs untuk diketahui dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya<br>3. Arsip                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                          | Prof. Tri Mulyaningsih, SE., M.Si., Ph.D<br>NIP. 197907192008012009                                                                                                                       |



**Balai Sertifikasi Elektronik**

<sup>1</sup> Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE  
<sup>2</sup> UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1  
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."

## Lampiran 1.2 Kuesioner Skripsi

### A. Identitas Responden

1. Nama Mahasiswa:
2. Angkatan:
3. Semester saat ini:
4. Apakah anda pernah menggunakan layanan tenaga kependidikan?
  - ☐ Ya
  - ☐ Tidak

| No.                         | Pernyataan                                                     | STS | TS | N | S | SS |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
|                             |                                                                | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| Kualitas Pelayanan Akademik |                                                                |     |    |   |   |    |
| 1                           | Fasilitas pelayanan akademik tersedia dengan baik              |     |    |   |   |    |
| 2                           | Ruang pelayanan akademik nyaman digunakan                      |     |    |   |   |    |
| 3                           | Sarana administrasi akademik memudahkan mahasiswa              |     |    |   |   |    |
| 4                           | Pelayanan akademik diberikan sesuai prosedur yang berlaku      |     |    |   |   |    |
| 5                           | Pelayanan administrasi dilakukan secara konsisten              |     |    |   |   |    |
| 6                           | Tenaga kependidikan memberikan informasi yang akurat           |     |    |   |   |    |
| 7                           | Tenaga kependidikan merespons kebutuhan mahasiswa dengan cepat |     |    |   |   |    |
| 8                           | Keluhan mahasiswa ditangani dengan baik dan tanggap            |     |    |   |   |    |

|                                       |                                                                              |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 9                                     | Mahasiswa memperoleh bantuan ketika mengalami kendala administrasi           |  |  |  |  |  |
| 10                                    | Tenaga kependidikan memberikan rasa percaya dalam pelayanan                  |  |  |  |  |  |
| 11                                    | Mahasiswa merasa yakin terhadap informasi yang diberikan                     |  |  |  |  |  |
| 12                                    | Mahasiswa merasa yakin terhadap pelayanan akademik dilakukan sesuai prosedur |  |  |  |  |  |
| 13                                    | Tenaga kependidikan memberikan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa        |  |  |  |  |  |
| 14                                    | Tenaga kependidikan bersikap ramah                                           |  |  |  |  |  |
| 15                                    | Tenaga kependidikan dapat memahami kendala mahasiswa                         |  |  |  |  |  |
| <b>Kompetensi Tenaga Kependidikan</b> |                                                                              |  |  |  |  |  |
| 16                                    | Tenaga kependidikan memahami prosedur pelayanan akademik                     |  |  |  |  |  |
| 17                                    | Tenaga kependidikan mampu menjelaskan informasi akademik dengan jelas        |  |  |  |  |  |
| 18                                    | Tenaga kependidikan mengetahui kebutuhan administrasi mahasiswa              |  |  |  |  |  |
| 19                                    | Tenaga kependidikan mampu menyelesaikan pelayanan dengan baik                |  |  |  |  |  |
| 20                                    | Tenaga kependidikan menggunakan sistem administrasi dengan baik              |  |  |  |  |  |

|                           |                                                                             |  |  |  |  |  |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 21                        | Tenaga kependidikan bekerja secara terampil dalam melayani mahasiswa        |  |  |  |  |  |
| 22                        | Tenaga kependidikan bersikap sopan dalam memberikan pelayanan               |  |  |  |  |  |
| 23                        | Tenaga kependidikan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan               |  |  |  |  |  |
| 24                        | Tenaga kependidikan bersikap profesional dan bertanggung jawab saat bekerja |  |  |  |  |  |
| <b>Kepuasan Mahasiswa</b> |                                                                             |  |  |  |  |  |
| 25                        | Saya merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan                        |  |  |  |  |  |
| 26                        | Saya merasa nyaman berurusan dengan pelayanan akademik                      |  |  |  |  |  |
| 27                        | Saya bersedia menceritakan pengalaman pelayanan yang baik kepada orang lain |  |  |  |  |  |
| 28                        | Saya bersedia merekomendasikan pelayanan akademik kepada mahasiswa lain     |  |  |  |  |  |
| 29                        | Saya jarang mengalami masalah yang membuat saya perlu mengajukan keluhan    |  |  |  |  |  |
| 30                        | Saya puas terhadap pelayanan yang diberikan                                 |  |  |  |  |  |

### Lampiran 1.3 Data Responden

| No | Nama Mahasiswa             | Angkatan | Semester | Jenis Kelamin |
|----|----------------------------|----------|----------|---------------|
| 1  | Bagus Putra Pamungkas      | 2025     | 2        | Laki-laki     |
| 2  | Dara Latifah Azzahra       | 2025     | 2        | Perempuan     |
| 3  | Khalisa Devi Syabarani     | 2024     | 4        | Perempuan     |
| 4  | Abdul Kayyis Abrar         | 2024     | 4        | Laki-laki     |
| 5  | Raihan Banu Adya           | 2024     | 4        | Laki-laki     |
| 6  | Amru Khoiru Mubarak        | 2025     | 2        | Laki-laki     |
| 7  | Yulia Ap                   | 2022     | 8        | Perempuan     |
| 8  | zahra                      | 2024     | 4        | Perempuan     |
| 9  | Sarahh                     | 2023     | 6        | Perempuan     |
| 10 | Diana N                    | 2024     | 4        | Perempuan     |
| 11 | Risqa Rachmawati           | 2024     | 4        | Perempuan     |
| 12 | Raknawilis                 | 2024     | 4        | Perempuan     |
| 13 | Irfan                      | 2025     | 2        | Laki-laki     |
| 14 | Clarissa R. Setyohadi      | 2023     | 6        | Perempuan     |
| 15 | Khansa Bil Jannah          | 2025     | 2        | Perempuan     |
| 16 | Rizqi Surya                | 2024     | 4        | Laki-laki     |
| 17 | Aldo Ramadhani             | 2025     | 2        | Laki-laki     |
| 18 | Faiza Cahya C.             | 2025     | 2        | Perempuan     |
| 19 | Argya Chandra N            | 2025     | 2        | Laki-laki     |
| 20 | Hasna Nayla C.             | 2025     | 2        | Perempuan     |
| 21 | Celsi Larassari            | 2025     | 2        | Perempuan     |
| 22 | Yulia Try Novita Sary      | 2024     | 4        | Perempuan     |
| 23 | Aviv Yulio                 | 2022     | 8        | Laki-laki     |
| 24 | Friska Melani              | 2022     | 8        | Perempuan     |
| 25 | Aisyah Risqi Wardani       | 2022     | 8        | Perempuan     |
| 26 | Farid Septi                | 2022     | 8        | Laki-laki     |
| 27 | Ghanindra                  | 2022     | 8        | Laki-laki     |
| 28 | Muhammad Fikhar Mirza      | 2023     | 6        | Laki-laki     |
| 29 | Nur Aanisa Zalfa           | 2023     | 6        | Perempuan     |
| 30 | Kaila Hasna Elysia         | 2024     | 4        | Perempuan     |
| 31 | Devi K                     | 2024     | 4        | Perempuan     |
| 32 | Fauzi Marzuq               | 2024     | 4        | Laki-laki     |
| 33 | Ghina                      | 2025     | 2        | Perempuan     |
| 34 | Tiara Rifani Putri Pribadi | 2025     | 2        | Perempuan     |
| 35 | Rizki Restu Fauzi          | 2025     | 2        | Laki-laki     |
| 36 | Apdalipah Rayani           | 2022     | 8        | Perempuan     |
| 37 | Tiara Magdalena            | 2022     | 8        | Perempuan     |
| 38 | Aurelia Shafa Maharani     | 2022     | 8        | Perempuan     |
| 39 | Awang Driya Niken Salindri | 2022     | 8        | Perempuan     |
| 40 | Eric Dwi Muhammad          | 2022     | 8        | Laki-laki     |
| 41 | I Dhany Refandi            | 2022     | 8        | Laki-laki     |
| 42 | Gracis Ovelia Ristie       | 2024     | 4        | Perempuan     |
| 43 | Anindya Reynata Putri      | 2024     | 4        | Perempuan     |
| 44 | Alia Renata Putri          | 2025     | 2        | Perempuan     |

|    |                                |      |   |           |
|----|--------------------------------|------|---|-----------|
| 45 | Sufia Hayati                   | 2025 | 2 | Perempuan |
| 46 | Kiki                           | 2022 | 8 | Laki-laki |
| 47 | Oda                            | 2022 | 8 | Laki-laki |
| 48 | Salma                          | 2022 | 8 | Perempuan |
| 49 | Moulitha Intana Naesya         | 2022 | 8 | Perempuan |
| 50 | Dewi Asiyah                    | 2024 | 4 | Perempuan |
| 51 | Novia Ulfa                     | 2024 | 4 | Perempuan |
| 52 | Naylia Putri Firdiani          | 2025 | 2 | Perempuan |
| 53 | renata                         | 2025 | 2 | Perempuan |
| 54 | Aulia                          | 2022 | 8 | Perempuan |
| 55 | isna                           | 2022 | 8 | Perempuan |
| 56 | khansa                         | 2022 | 8 | Perempuan |
| 57 | Arabela Swastika               | 2022 | 8 | Perempuan |
| 58 | Nazila                         | 2022 | 8 | Perempuan |
| 59 | Fatimah                        | 2025 | 2 | Perempuan |
| 60 | gema                           | 2022 | 8 | Laki-laki |
| 61 | Johnson Abhirama Phalosa       | 2022 | 8 | Laki-laki |
| 62 | icha                           | 2022 | 8 | Perempuan |
| 63 | Al Farisy Maulana Iksan Fattih | 2022 | 8 | Laki-laki |
| 64 | Islam Makachev                 | 2022 | 8 | Laki-laki |
| 65 | arsa                           | 2025 | 2 | Laki-laki |
| 66 | Grandhia Kusuma Jaya           | 2022 | 8 | Laki-laki |
| 67 | KARTIKA CANDRA ANNAS U.        | 2022 | 8 | Laki-laki |
| 68 | Friska Dewi N                  | 2022 | 8 | Perempuan |
| 69 | Harlis Zulfa Afi Husada        | 2022 | 8 | Laki-laki |
| 70 | Salsa Rohmatin Jamil           | 2022 | 8 | Perempuan |
| 71 | Lisa                           | 2024 | 4 | Perempuan |
| 72 | Rahmawati Subekti              | 2024 | 4 | Perempuan |
| 73 | Mikael tito                    | 2024 | 4 | Laki-laki |
| 74 | Adelia Putri Rizkianawati      | 2023 | 6 | Perempuan |
| 75 | Aureli Khairacetta             | 2022 | 8 | Perempuan |
| 76 | Bobby alamsyah                 | 2025 | 2 | Laki-laki |
| 77 | Lia                            | 2022 | 8 | Perempuan |
| 78 | Novan Ardhiano Risandhi        | 2022 | 8 | Laki-laki |
| 79 | Artha                          | 2023 | 6 | Perempuan |
| 80 | Rarasati                       | 2022 | 8 | Perempuan |
| 81 | Hafidz Kurniaji                | 2023 | 6 | Laki-laki |
| 82 | Tiara Kasih Tanjung            | 2022 | 8 | Perempuan |
| 83 | rani                           | 2024 | 4 | Perempuan |
| 84 | Alfiana                        | 2022 | 8 | Perempuan |
| 85 | desya                          | 2024 | 4 | Perempuan |
| 86 | sani                           | 2022 | 8 | Perempuan |
| 87 | livi                           | 2025 | 2 | Perempuan |
| 88 | deraa                          | 2024 | 4 | Perempuan |
| 89 | DS                             | 2024 | 4 | Perempuan |
| 90 | saza                           | 2022 | 8 | Perempuan |

### Lampiran 1.4 Data Mentah Kuesioner

| Jumlah Responden | Pertanyaan |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|------------------|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                  | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 1                | 4          | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  |
| 2                | 3          | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 3                | 3          | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 4                | 3          | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 5                | 3          | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  |
| 6                | 4          | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 7                | 4          | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 5  |
| 8                | 4          | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 9                | 3          | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 10               | 3          | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 4  | 2  |
| 11               | 4          | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  |
| 12               | 4          | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2  | 3  | 4  | 2  | 1  | 2  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  |
| 13               | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 14               | 5          | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 15               | 4          | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 16               | 4          | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 17               | 4          | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  |
| 18               | 5          | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  |
| 19               | 4          | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 20               | 5          | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 21               | 3          | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  |
| 22               | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 23               | 3          | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 5  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  |
| 24               | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 25               | 4          | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 26               | 5          | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 5  |
| 27               | 4          | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 28               | 4          | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 29 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 30 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 |
| 31 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 32 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 37 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 41 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 42 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 47 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 48 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 51 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 52 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 56 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 59 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 61 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 62 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 64 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 66 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 69 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 71 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 72 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| 74 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 75 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 76 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 77 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 78 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 79 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 80 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 84 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 86 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 87 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 88 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 89 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |

### Lampiran 1.5 Pertanyaan Observasi kepada Tenaga Kependidikan

1. Saat ini jumlah tenaga kependidikan yang melayani Program Studi S1 Akuntansi ada berapa orang?

**Jawaban:** Terdapat 42 tenaga kependidikan

2. Apakah ada pembagian layanan berdasarkan program studi/jenis kebutuhan mahasiswa?

**Jawaban:** Dibedakan per program studi dan juga dibedakan per pelayanan akademik dan nonakademik

3. Pembagian tugas administrasi akademiknya seperti apa?

**Jawaban:** Pelayanan akademik meliputi persuratan, pendaftaran ujian, transkrip nilai

4. Apakah tenaga kependidikan mendapatkan pelatihan atau pengembangan kompetensi secara berkala?

**Jawaban:** Ya, 3 bulan sekali

5. Jenis pelatihan apa yang biasanya diikuti?

**Jawaban:** Pelatihan komputer dan Bahasa isyarat

6. Siapa yang menyelenggarakan pelatihan tersebut?

**Jawaban:** Dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret

7. Apakah pelatihan tersebut dibiayai oleh universitas/fakultas atau mandiri?

**Jawaban:** Ya, pelatihan tersebut dibiayai oleh fakultas

8. Layanan akademik apa saja yang paling sering diajukan mahasiswa?

**Jawaban:** Pembayaran, mengurus magang, ijin penelitian, pengunduran diri, dan cuti

9. Apa tantangan yang paling sering dihadapi saat melayani mahasiswa?

**Jawaban:** Tantangan yang sering dihadapi adalah ketika mahasiswa yang datang langsung banyak dan bersamaan dari 2 program studi

10. Apakah terdapat evaluasi atau survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik?

**Jawaban:** Ada, dengan cara scan barcode yang terletak di kemahasiswaan

11. Apakah boleh minta data jumlah mahasiswa aktif per semester?

**Jawaban:**

| Semester | Angkatan     | Jumlah mahasiswa aktif |
|----------|--------------|------------------------|
| 2        | 2025         | 166                    |
| 4        | 2024         | 171                    |
| 6        | 2023         | 155                    |
| 8        | 2022         | 93                     |
| 10       | 2021         | 39                     |
| 12       | 2020         | 42                     |
|          | <b>TOTAL</b> | <b>666</b>             |

## Lampiran 1.6 Hasil Uji Validitas

[illegible]

[illegible]

[illegible]

**Lampiran 1.7 Hasil Uji Reliabilitas**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .970                   | 30         |

## Lampiran 1.8 Hasil Statistik Deskriptif

### Descriptives

#### Notes

|                        |                                |                                                                          |
|------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                                | 14-JUL-2026 20:49:46                                                     |
| Comments               |                                |                                                                          |
| Input                  | Active Dataset                 | DataSet0                                                                 |
|                        | Filter                         | <none>                                                                   |
|                        | Weight                         | <none>                                                                   |
|                        | Split File                     | <none>                                                                   |
|                        | N of Rows in Working Data File | 90                                                                       |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User defined missing values are treated as missing.                      |
|                        | Cases Used                     | All non-missing data are used.                                           |
| Syntax                 |                                | DESCRIPTIVES<br>VARIABLES=X1 X2 Y<br>/STATISTICS=MEAN<br>STDDEV MIN MAX. |
| Resources              | Processor Time                 | 00:00:00,02                                                              |
|                        | Elapsed Time                   | 00:00:00,01                                                              |

[DataSet0]

#### Descriptive Statistics

|                                | N  | Minimum | Maximum | Mean    | Std. Deviation |
|--------------------------------|----|---------|---------|---------|----------------|
| Kualitas Pelayanan Akademik    | 90 | 35.00   | 74.00   | 55.2556 | 8.85788        |
| Kompetensi Tenaga Kependidikan | 90 | 19.00   | 45.00   | 33.4778 | 6.02845        |
| Kepuasan Mahasiswa             | 90 | 8.00    | 30.00   | 21.1889 | 4.25822        |
| Valid N (listwise)             | 90 |         |         |         |                |

### Lampiran 1.9 Hasil Uji Normalitas

NPar Tests

Notes

|                        |                                      |                                                                                                         |
|------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                                      | 14-JUL-2026 21:22:08                                                                                    |
| Comments               |                                      |                                                                                                         |
| Input                  | Active Dataset                       | DataSet0                                                                                                |
|                        | Filter                               | <none>                                                                                                  |
|                        | Weight                               | <none>                                                                                                  |
|                        | Split File                           | <none>                                                                                                  |
|                        | N of Rows in Working Data File       | 90                                                                                                      |
| Missing Value Handling | Definition of Missing                | User-defined missing values are treated as missing.                                                     |
|                        | Cases Used                           | Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable (s) used in that test. |
| Syntax                 |                                      | NPAR TESTS<br>/K-S(NORMAL)=RES_1<br>/MISSING ANALYSIS<br>/KS_SIM CIN(99)<br>SAMPLES(10000).             |
| Resources              | Processor Time                       | 00:00:00,13                                                                                             |
|                        | Elapsed Time                         | 00:00:00,16                                                                                             |
|                        | Number of Cases Allowed <sup>a</sup> | 786432                                                                                                  |

a. Based on availability of workspace memory.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                          |                         | Unstandardized Residual |      |
|------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|------|
| N                                        |                         | 90                      |      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>         | Mean                    | .0000000                |      |
|                                          | Std. Deviation          | 1.90294952              |      |
| Most Extreme Differences                 | Absolute                | .091                    |      |
|                                          | Positive                | .077                    |      |
|                                          | Negative                | -.091                   |      |
| Test Statistic                           |                         | .091                    |      |
| Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>      |                         | .065                    |      |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup> | Sig.                    | .068                    |      |
|                                          | 99% Confidence Interval | Lower Bound             | .061 |
|                                          |                         | Upper Bound             | .074 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

### Lampiran 1.10 Hasil Uji Multikolinearitas

|       |                                | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |        |       | Collinearity Statistics |       |
|-------|--------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|-------------------------|-------|
|       |                                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |        |       |                         |       |
| Model |                                | B                           | Std. Error | Beta                      | t      | Sig.  | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)                     | -1,866                      | 1,289      |                           | -1,448 | 0,151 |                         |       |
|       | Kualitas Pelayanan Akademik    | 0,215                       | 0,051      | 0,448                     | 4,223  | 0,000 | 0,204                   | 4,901 |
|       | Kompetensi Tenaga Kependidikan | 0,333                       | 0,075      | 0,472                     | 4,448  | 0,000 | 0,204                   | 4,901 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

### Lampiran 1.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas

#### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .050 <sup>a</sup> | .002     | -.020             | 1.21382                    |

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Tenaga Kependidikan, Kualitas Pelayanan Akademik

#### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F    | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|------|-------------------|
| 1     | Regression | .320           | 2  | .160        | .109 | .897 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 128.183        | 87 | 1.473       |      |                   |
|       | Total      | 128.503        | 89 |             |      |                   |

a. Dependent Variable: Abs\_RES

b. Predictors: (Constant), Kompetensi Tenaga Kependidikan, Kualitas Pelayanan Akademik

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     |
|-------|--------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|
|       |                                | B                           | Std. Error | Beta                      |       |
| 1     | (Constant)                     | 1.094                       | .813       |                           | 1.346 |
|       | Kualitas Pelayanan Akademik    | .007                        | .032       | .055                      | .233  |
|       | Kompetensi Tenaga Kependidikan | -.001                       | .047       | -.006                     | -.025 |

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                                | Sig. |
|-------|--------------------------------|------|
| 1     | (Constant)                     | .182 |
|       | Kualitas Pelayanan Akademik    | .817 |
|       | Kompetensi Tenaga Kependidikan | .980 |

a. Dependent Variable: Abs\_RES

### Lampiran 1.12 Hasil Analisis Regresi Berganda, Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi

#### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .895 <sup>a</sup> | .800     | .796              | 1.92470                    |

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Tenaga Kependidikan, Kualitas Pelayanan Akademik

#### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.                |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|---------------------|
| 1     | Regression | 1291.501       | 2  | 645.750     | 174.317 | <.,001 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 322.288        | 87 | 3.704       |         |                     |
|       | Total      | 1613.789       | 89 |             |         |                     |

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Kompetensi Tenaga Kependidikan, Kualitas Pelayanan Akademik

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      |
|-------|--------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|
|       |                                | B                           | Std. Error | Beta                      |        |
| 1     | (Constant)                     | -1.866                      | 1.289      |                           | -1.448 |
|       | Kualitas Pelayanan Akademik    | .215                        | .051       | .448                      | 4.223  |
|       | Kompetensi Tenaga Kependidikan | .333                        | .075       | .472                      | 4.448  |

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                                | Sig.   |
|-------|--------------------------------|--------|
| 1     | (Constant)                     | .151   |
|       | Kualitas Pelayanan Akademik    | <.,001 |
|       | Kompetensi Tenaga Kependidikan | <.,001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

### Lampiran 1.13 Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa sebagai Pengguna Layanan

#### A. Layanan Data, Transkrip, dan Dokumen Akademik

| No | Indikator Pelayanan                 | Skor |
|----|-------------------------------------|------|
| 1  | Kompetensi dan tanggung jawab staff | 4,70 |
| 2  | Sikap staff                         | 4,70 |
| 3  | Kejelasan prosedur                  | 4,65 |
| 4  | Kecepatan                           | 4,20 |
| 5  | Ketersediaan sarana dan prasarana   | 4,70 |

#### B. Layanan Aktivitas MBKM & Magang

| No | Indikator Pelayanan                 | Skor |
|----|-------------------------------------|------|
| 1  | Kompetensi dan tanggung jawab staff | 4,79 |
| 2  | Sikap staff                         | 4,71 |
| 3  | Kejelasan prosedur                  | 4,79 |
| 4  | Kecepatan                           | 4,43 |
| 5  | Ketersediaan sarana dan prasarana   | 4,79 |

#### C. Skor Keseluruhan

| No            | Jenis Pelayanan                               | Skor        |
|---------------|-----------------------------------------------|-------------|
| 1             | Layanan Data, Transkrip, dan Dokumen Akademik | 4,63        |
| 2             | Layanan Aktivitas MBKM & Magang               | 4,70        |
| <b>Jumlah</b> |                                               | <b>4,67</b> |