

## KUALITAS LAYANAN SEBAGAI DETERMINAN KEPUASAN MAHASISWA POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN DI MASA PANDEMI COVID-19

### *SERVICE QUALITY AS THE DETERMINANT OF STUDENTS' SATISFACTION AT POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN AMID COVID-19 PANDEMIC*

Dony Firman Santosa<sup>\*1</sup>, Christina Amanda Savitri<sup>\*</sup>, Ni Luh Putu Nia Anggraeni<sup>\*</sup>

<sup>\*</sup>Manajemen Sumber Daya Manusia, Politeknik Ketenagakerjaan Jakarta  
Jl. Pengantin Ali No.71A RT.7 RW.6, Kel. Ciracas, Kec. Ciracas, Jakarta Timur 13740

**Abstract:** *The success of a university can be seen from students' satisfaction with the services provided. Students' satisfaction is also the key to students' loyalty to university. This research aims to measure the level of students' satisfaction on the service quality of Politeknik Ketenagakerjaan (Polteknaker), to identify service quality attributes that need to be improved and maintained at the Polteknaker, to analyze the effect of Polteknaker service quality on student satisfaction, and to analyze the effect of satisfaction on the loyalty of Polteknaker students. There are 100 students of Polteknaker were involved in this research. The data were collected through questionnaires and analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). Based on the student satisfaction index (CSI) result, the quality of Polteknaker services as a whole is 64.39% which shows students feel quite satisfied with the provided services. The results of the IPA shows that the most important indicators that should be improved are reliability, responsiveness, and assurance. Based on the results of SEM-PLS, the responsiveness and empathy have a positive and significant impact on students' satisfaction, consequently resulting in students' loyalty.*

**Keywords:** *CSI, Empathy, IPA, Responsiveness, SEM-PLS*

**Abstrak:** Kesuksesan perguruan tinggi dapat dilihat dari kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan mahasiswa juga merupakan kunci dari loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Politeknik Ketenagakerjaan (Polteknaker), melakukan identifikasi atribut kualitas layanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan di Polteknaker, melakukan analisis pengaruh kualitas layanan Polteknaker terhadap kepuasan mahasiswa, serta melakukan analisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa Polteknaker. Sebanyak 100 mahasiswa Polteknaker terlibat dalam penelitian ini. Data hasil penyebaran kuesioner dilakukan analisis menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS)*. Berdasarkan perhitungan indeks kepuasan mahasiswa (CSI) terhadap kualitas layanan Polteknaker secara keseluruhan adalah 64,39% yang menunjukkan mahasiswa merasa cukup puas pada layanan yang diterima. Hasil analisis IPA memperlihatkan bahwa indikator pada *reliability, responsiveness, and assurance* penting untuk ditingkatkan. Berdasarkan hasil analisis SEM-PLS diketahui bahwa *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang pada akhirnya memengaruhi loyalitas mahasiswa.

**Kata kunci:** *CSI, Empathy, IPA, Responsiveness, SEM-PLS*

<sup>1</sup> Corresponding author:  
Email: [donyfirman@polteknaker.ac.id](mailto:donyfirman@polteknaker.ac.id)

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Statuta Politeknik Ketenagakerjaan, Politeknik Ketenagakerjaan (Polteknaker) adalah perguruan tinggi vokasi di Kementerian Ketenagakerjaan yang terdiri dari jenjang Diploma tiga (D-3) untuk Program Studi (Prodi) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dan Diploma empat (D-4) untuk Prodi Relasi Industri (RI) serta Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Pada tanggal 26 Oktober 2017, Menteri Ketenagakerjaan bersama dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenpanRB) dan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Menristekdikti) meresmikan pendirian Polteknaker sekaligus menandai dimulainya pelaksanaan operasional dengan penerimaan mahasiswa baru pada 3 Prodi tersebut. Biaya pendidikan di Polteknaker disubsidi sepenuhnya oleh Kementerian Ketenagakerjaan sehingga mahasiswa yang berkuliah di Polteknaker tidak dibebankan pembayaran biaya pendidikan sampai lulus. Meskipun sifatnya bukan ikatan dinas dalam artian tidak ada jaminan penempatan kerja setelah lulus, hal tersebut tidak mengurangi minat mendaftar calon mahasiswa untuk memilih Polteknaker. Selain itu, tidak ada batasan usia dalam syarat pendaftaran Polteknaker, sehingga lulusan tahun berapapun asalkan memiliki ijazah SMA / SMK sederajat terbuka kesempatan untuk memperoleh beasiswa pendidikan di Polteknaker.

Selama empat tahun mengelola jasa layanan pendidikan tinggi vokasi, Polteknaker sudah memiliki 4 angkatan mahasiswa, mulai angkatan 2017, 2018, 2019, dan 2020 (Tabel 1). Namun dalam perjalanannya, terdapat mahasiswa yang tidak menuntaskan kuliah sampai memperoleh gelar ahli madya / sarjana terapan. Penyebabnya berbagai macam, karena meninggal dunia, mengundurkan diri secara resmi (dengan pemberitahuan) dan tanpa pemberitahuan sama sekali kepada pihak kampus. Kondisi ini apabila tidak segera diidentifikasi inti permasalahannya akan merugikan kedua belah pihak. Pihak pertama tentunya adalah Polteknaker dan Kementerian Ketenagakerjaan sebagai penyedia beasiswa pendidikan. Kasus pengunduran diri mahasiswa secara resmi dan tanpa pemberitahuan sama sekali menyebabkan program penyaluran beasiswa pendidikan menjadi tidak sepenuhnya tepat sasaran. Tujuan semula untuk membuka kesempatan seluas-luasnya kepada lulusan SMA / SMK sederajat

agar bisa melanjutkan pendidikan tinggi vokasi guna menghasilkan SDM yang memiliki kompetensi di bidang ketenagakerjaan dan dapat bersaing di era global menjadi kurang optimal.

Pihak berikutnya adalah mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan pendidikan di Polteknaker. Mahasiswa yang merasakan langsung bagaimana kualitas layanan diselenggarakan oleh pihak kampus mulai dari dosen selaku fasilitator utama kegiatan belajar mengajar, layanan administrasi akademik, sarana dan prasarana penunjang belajar hingga unit kemahasiswaan. Meskipun untuk tenaga pengajar Polteknaker sudah menyediakan dosen lulusan S-2 dan S-3 dengan kualifikasi yang sesuai dengan bidang ilmu, baik dosen akademisi maupun praktisi serta menjalankan standar pendidikan dan kurikulum yang berpedoman pada Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN DIKTI), tetapi tetap saja masih terdapat mahasiswa yang tidak melanjutkan perkuliahannya di Polteknaker. Hal ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan mahasiswa sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan oleh DeShields *et al*, (2005) yang menyatakan bahwa mahasiswa yang tidak puas akan mengambil mata kuliah lebih sedikit atau sepenuhnya meninggalkan perkuliahan.

Parasuraman *et al*. (1988) menyebutkan kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka peroleh. Kebutuhan dan harapan pelanggan erat kaitannya dengan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman *et al*. (1988), yaitu *tangible* (keterwujudan/ bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, apalagi sesuai dengan harapan pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Kepuasan merupakan perasaan kecewa maupun senang yang timbul sesudah merasakan kinerja suatu produk atau jasa dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2002). Sebagai penyedia layanan jasa pendidikan, hal yang paling berpengaruh di dalam peningkatan kualitas layanan adalah peningaktan kualitas sumber daya manusianya. Semakin kompeten, kredibel, profesional, dan handal sumber daya manusia sebagai motor penggerak layanan, maka tentu saja kualitas layanan yang dimiliki akan semakin meningkat.

Tabel 1. Data Mahasiswa Prodi MSDM dan RI

Prodi	Tahun Angkatan	Jumlah Mahasiswa				
		Awal Tahun Pembelajaran	Berhenti dengan Pemberitahuan	Meninggal	Berhenti tanpa Pemberitahuan	Tahun Berjalan (Sekarang)
D-3 MSDM	2017	30	-	-	-	30
	2018	30	-	1	1	28
	2019	29	-	-	2	27
	2020	30	1	-	1	28
D-4 RI	2017	30	-	-	-	30
	2018	30	2	-	-	28
	2019	29	-	-	-	29
	2020	30	-	-	-	30
D-4 K3	2017	30	-	-	1	29
	2018	30	-	-	-	30
	2019	30	-	-	-	30
	2020	30	-	-	1	29

Penelitian serupa terkait pengaruh kualitas layanan institusi pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa sudah pernah dilakukan, baik pada institusi pendidikan di bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbud Ristek) maupun di bawah kementerian selain Kemendikbud Ristek. Putu dan Nilakusumawati (2008) mengemukakan bahwa faktor *reliability* merupakan prioritas utama dalam peningkatan mutu pelayanan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana karena memberikan pengaruh dominan yang menentukan kepuasan mahasiswa. Hal serupa juga ditemukan pada penelitian di Universitas Kristen Krida Wacana yang menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas pembelajaran *online*, maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa di universitas tersebut (Tj dan Tanurahrjo, 2020). Penelitian yang digagas oleh Asrul (2020) membuktikan bahwa terdapat enam faktor prioritas dalam proses perbaikan layanan pendidikan di Program Studi Keperawatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar. Penelitian Astuti *et al.* (2014) di Jurusan Terapi Wicara Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Surakarta mengungkap adanya pengaruh mutu layanan akademik pada kepuasan mahasiswa. Penelitian yang dilakukan di Politeknik Akamigas Palembang menyatakan bahwa terdapat lima dimensi dari tiga belas dimensi yang memenuhi ekspektasi mahasiswa, yaitu kualitas pendidikan, kompetensi sebagian besar dosen di bidangnya, kualitas isi materi yang diajarkan pada masing-masing mata kuliah, perhatian dosen kepada mahasiswa terkait minat dan kebutuhan, serta kesediaan dosen untuk berdiskusi dengan mahasiswa

di luar jam kelas (Riska dan Effendi, 2014). Penelitian Sriyanto (2017) di Politeknik Keuangan Negara STAN memperoleh hasil bahwa kelima variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif pada kepuasan mahasiswa, namun hanya variabel daya tanggap dan empati yang memiliki pengaruh signifikan, sedangkan variabel bukti fisik, keandalan, dan jaminan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Berbeda pada penelitian yang sudah diuraikan sebelumnya, cakupan penelitian ini selain mengkaji pengaruh kualitas layanan pada kepuasan mahasiswa, juga mengkaji bagaimana pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas. Loyalitas yang dimaksud disini adalah mahasiswa Politekniker menyelesaikan masa studinya atau tidak berpindah ke universitas lain. Di samping itu, penelitian terdahulu pada lokus perguruan tinggi di bawah kementerian selain Kemendikbud Ristek masih terbatas yang meneliti berkaitan dengan loyalitas mahasiswa. Herudiansyah dan Candra (2019) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan dalam perguruan tinggi sangat berhubungan dengan loyalitas mahasiswa. Indikator yang digunakan dalam loyalitas mahasiswa menurut Prasetyaningrum (2009) adalah tidak berpindahannya mahasiswa ke perguruan tinggi lain, advokasi, dan positif *word of mouth*. Kemudian, kualitas layanan pendidikan pada penelitian ini hanya diamati melalui dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dimensi *tangible* tidak disertakan karena penelitian ini dilakukan pada kondisi pandemi COVID-19. Kegiatan belajar mengajar

sebelum pandemi COVID-19 dilakukan secara luring di mana mahasiswa dan dosen bertemu dalam satu kelas. Sedangkan pada masa pandemi COVID-19, Polteknaker mengadaptasi konsep pembelajaran daring dengan pemanfaatan teknologi informasi seperti *Zoom*, *Google Classroom*, dan lain sebagainya.

Berdasarkan keseluruhan penjelasan di atas, dapat dilihat bahwa perlu dilakukan penelitian terhadap kualitas layanan di Polteknaker dan melihat bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Penelitian ini bertujuan melakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Polteknaker, melakukan identifikasi atribut kualitas layanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan di Polteknaker, melakukan analisis pengaruh kualitas layanan Polteknaker terhadap kepuasan mahasiswa, serta melakukan analisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa Polteknaker.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dijalankan di Politeknik Ketenagakerjaan, yaitu perguruan tinggi vokasi di bawah Kementerian Ketenagakerjaan. Lokasi Polteknaker berada di daerah Ciracas, Kota Jakarta Timur. Pelaksanaan penelitian mulai dari Bulan Juni hingga September 2021. Penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer berupa hasil survei dengan menyebarkan kuesioner elektronik dalam bentuk *Google Form* kepada mahasiswa Polteknaker. Data sekunder berupa literatur dan referensi pendukung lainnya dalam bentuk buku, internet, dan laporan penelitian terkait.

Pada penelitian ini, populasi berupa mahasiswa Polteknaker angkatan 2018 dan 2019 untuk prodi D-3 MSDM serta angkatan 2017 dan 2018 untuk prodi D-4 RI dan K3 yang secara keseluruhan berjumlah 172 mahasiswa. Metode penarikan contoh yang digunakan adalah teknik penarikan contoh tak berpeluang (*non-probability sampling*) yakni *purposive sampling*. Penggunaan *purposive sampling* didasarkan pada kriteria : (a) Mahasiswa Polteknaker minimal semester 4 untuk jenjang D-3 prodi MSDM dan (b) Mahasiswa Polteknaker minimal semester 6 untuk jenjang D-4 prodi RI dan K3. Mahasiswa semester 4 untuk jenjang

D-3 dan mahasiswa semester 6 untuk jenjang D-4 ditentukan sebagai sampel dalam penelitian ini karena mahasiswa pada jenjang tersebut diasumsikan sudah mengalami dan merasakan seluruh layanan yang disediakan oleh Polteknaker. Penentuan jumlah sampel minimal pada SEM-PLS menurut Chin (2000) adalah 30 – 100 sehingga digunakan sampel sebanyak 100 mahasiswa.

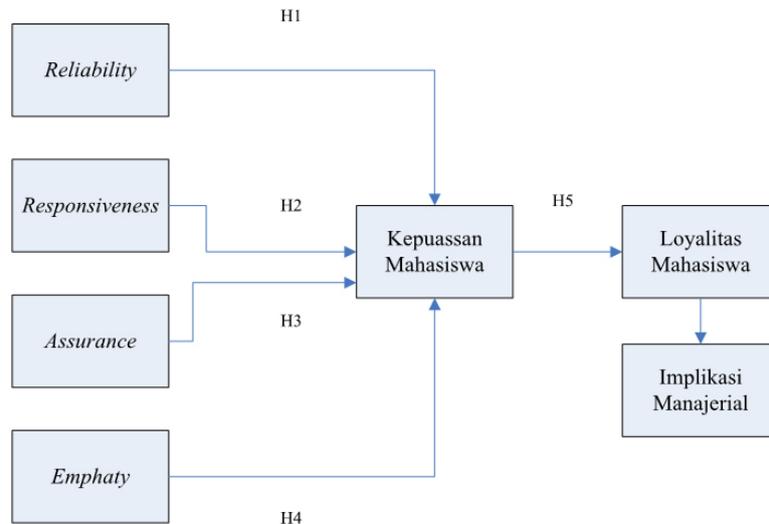
Model penelitian dibangun dari variabel laten eksogen dan endogen. Variabel laten endogen (kepuasan mahasiswa dan loyalitas) dibentuk oleh variabel laten eksogen berupa kualitas layanan (*SERVQUAL*) yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dimensi *tangible* tidak dimasukkan dalam penelitian karena survei kepuasan mahasiswa dilakukan pada masa pandemi COVID-19 di mana mahasiswa menjalankan kegiatan belajar mengajar (KBM) secara daring. Kepuasan dan loyalitas merupakan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (laten). Secara lebih lengkap, variabel laten dan variabel manifes pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2 yang merupakan modifikasi dari penelitian Kusumah (2019).

Analisis statistik deskriptif dilakukan guna memperoleh gambaran umum mengenai karakteristik responden yaitu mahasiswa Polteknaker. Perhitungan indeks kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Polteknaker di masa pandemi COVID-19 menggunakan Indeks Kepuasan Mahasiswa atau *Customer Satisfaction Index* atau *CSI*. *Importance-Performance Analysis* (IPA) dilakukan guna memberikan gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Polteknaker di masa pandemi COVID-19 dalam bentuk matriks dengan 4 kuadran. Analisis SEM-PLS dilakukan untuk menentukan atribut kualitas layanan yang memiliki pengaruh pada kepuasan dan loyalitas mahasiswa Polteknaker.

Kerangka pemikiran penelitian didasarkan pada tinjauan Pustaka dan penelitian terdahulu. Penelitian ini menggunakan variabel laten eksogen berupa kualitas pelayanan (*service quality*) dan variabel laten endogen yang terdiri dari kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Kerangka pemikiran konseptual dalam penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.

Tabel 2. Variabel laten dan variabel manifes modifikasi (Kusumah, 2019)

Variabel Laten (Dimensi)	Variabel Manifes (Atribut)	Kode
<i>Reliability</i> (X1)	Pelaksanaan perkuliahan sudah sesuai dengan jadwal yang ditentukan	X1.1
	Dosen hadir tepat waktu saat perkuliahan online	X1.2
	Prosedur pelayanan administrasi akademik mudah dipahami	X1.3
	Staf administrasi memberikan informasi yang akurat	X1.4
	Waktu penyelesaian administrasi persuratan sesuai dengan tenggat waktu yang dijanjikan	X1.5
<i>Responsiveness</i> (X2)	Kecepatan proses layanan administrasi akademik	X2.1
	Staf administrasi memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	X2.2
	Kemampuan dosen memberikan solusi dalam menjawab kesulitan mahasiswa memahami materi perkuliahan	X2.3
	Dosen memiliki waktu yang fleksibel untuk bimbingan mahasiswa	X2.4
	Polteknaker memiliki media untuk penyampaian kritik dan saran mahasiswa	X2.5
<i>Assurance</i> (X3)	Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai dengan Rancangan Pembelajaran Semester (RPS) yang dibagikan	X3.1
	Dosen berinisiatif meningkatkan kualitas penyajian materi kuliah daring / online	X3.2
	Aktivitas diskusi kelas dalam proses Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) daring / online berjalan baik	X3.3
	Materi pembelajaran daring / online yang disampaikan dosen dapat dipahami dengan baik	X3.4
	Materi pembelajaran daring / online yang diberikan dosen up to date (jurnal ilmiah, buku, atau referensi terbaru saat ini)	X3.5
	Materi / aktivitas pembelajaran sesuai dengan kurikulum yang dijanjikan (60% praktik, 40% teori)	X3.6
	Tugas yang diberikan dosen dalam pembelajaran daring/online sesuai (tidak terlalu banyak dan terlalu berat)	X3.7
	Unit kemahasiswaan memfasilitasi program pembinaan kepemimpinan bagi mahasiswa	X3.8
	Unit kemahasiswaan memfasilitasi kegiatan Program Kreativitas Mahasiswa (PKM)	X3.9
	Unit kemahasiswaan memfasilitasi kegiatan minat bakat mahasiswa	X3.10
	Unit kemahasiswaan memfasilitasi mahasiswa dalam mengikuti kompetisi / lomba non akademik	X3.11
	Unit kemahasiswaan memberikan informasi mengenai magang dan lowongan pekerjaan	X3.12
<i>Emphaty</i> (X4)	Sikap sopan staf administrasi	X4.1
	Staf administrasi memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa dalam pelayanan apapun	X4.2
	Kepedulian staf administrasi dalam membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa terkait pelayanan akademik	X4.3
	Keramahan dosen dalam pelayanan bimbingan mahasiswa	X4.4
	Kepedulian dosen dalam memberikan motivasi untuk berprestasi	X4.5
Kepuasan (Y1)	Kualitas layanan Polteknaker (penyelenggaraan pembelajaran atau administrasi akademik atau unit kemahasiswaan) sesuai dengan yang diharapkan	Y1.1
	Secara keseluruhan, saya merasa puas terhadap kualitas layanan Polteknaker (penyelenggaraan pembelajaran atau administrasi akademik atau unit kemahasiswaan)	Y1.2
Loyalitas (Y2)	Saya akan merekomendasikan Polteknaker jika ada orang lain yang akan melanjutkan studi jenjang perguruan tinggi	Y2.1
	Saya berkomitmen menyelesaikan studi di Polteknaker hingga lulus program D-III / D-IV	Y2.2
	Ketika sudah menjadi mahasiswa Polteknaker, saya tidak tertarik dengan kesempatan belajar yang ditawarkan oleh perguruan tinggi lain pada jenjang setara (D-III / D-IV / S-I), meskipun sama-sama memberikan beasiswa penuh	Y2.3



Gambar 1. Kerangka pemikiran penelitian

Kondisi pandemi COVID-19 menuntut perubahan di segala bidang, termasuk bidang pendidikan. Polteknaker harus mampu berinovasi dalam memberikan layanan berkualitas terbaik kepada mahasiswa sehingga mampu beradaptasi pada kondisi pandemi COVID-19. Di dalam proses perkuliahan, Polteknaker sudah mulai menggunakan media pembelajaran daring, misalnya melalui Zoom, Google Meet, Whatsapp, dan lain sebagainya. Hal ini merupakan upaya yang dilakukan oleh Polteknaker untuk beradaptasi dalam kondisi pandemi COVID-19.

Penelitian Permana *et al.* (2020) menghasilkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Serupa dengan penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan Dirgantari (2012) menunjukkan bahwa kualitas layanan jasa pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Demikian juga penelitian Osman *et al.* (2017) membuktikan kualitas pelayanan mempunyai dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Studi literatur mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa dapat dilihat pada penelitian yang dilakukan oleh Fikri *et al.* (2016). Penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa. Selain itu, Kusumah (2019) memperoleh hasil penelitian yang menyatakan loyalitas dipengaruhi variabel kepercayaan. Selain itu, kepercayaan dan loyalitas dipengaruhi oleh variabel kepuasan. Berdasarkan kerangka pemikiran konseptual dan studi literatur yang ditinjau menyarankan beberapa keterkaitan antara kualitas layanan, kepuasan

mahasiswa, dan loyalitas. Atas dasar beberapa studi literatur tersebut, dapat dihasilkan hipotesis berikut:

- H1: *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa
- H2: *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa
- H3: *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa
- H4: *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa
- H5: Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas

## HASIL

### Karakteristik Responden

Responden yang terkumpul berjumlah 100 mahasiswa (Tabel 3) terdiri dari 34% laki – laki dan 66% perempuan. Responden yang diambil berasal dari prodi D-3 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sebesar 41%, D-4 Relasi Industri (RI) sebesar 36%, dan D-4 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) sebesar 23%. Apabila dilihat berdasarkan angkatan maka 25% merupakan mahasiswa angkatan 2017, 49% merupakan mahasiswa angkatan 2018, dan 26% merupakan mahasiswa angkatan 2019. Kelompok usia responden terdiri dari 22% berusia 19 sampai dengan 20 tahun, 61% berusia 21 sampai dengan 22 tahun, 11% berusia 23 sampai dengan 24 tahun, dan sisanya 6% berada pada kelompok usia lebih dari 25 tahun. Mahasiswa yang paling muda berusia 19 tahun,

sedangkan mahasiswa yang paling senior berusia 36 tahun. Hal ini dimungkinkan karena tidak ada batasan usia dalam syarat pendaftaran Polteknaker, sehingga lulusan tahun berapapun asalkan memiliki ijazah SMA/SMK sederajat terbuka kesempatan untuk memperoleh beasiswa pendidikan di Polteknaker.

Mahasiswa Polteknaker mengikuti Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) daring tersebar di Pulau Jawa dan luar Pulau Jawa. Sebaran lokasi responden berdasarkan provinsi selama mengikuti KBM daring terpusat di Provinsi Jawa Barat dengan besaran 41%, disusul Provinsi DKI Jakarta dengan persentase 19%, kemudian Provinsi Jawa Tengah & DI Yogyakarta sebesar 16%, Provinsi Banten sebesar 9%, Provinsi Jawa Timur sebesar 8% dan Provinsi lain di luar Pulau Jawa sebesar 7%. Mahasiswa Polteknaker yang mengikuti KBM daring di luar Pulau Jawa tersebar di Pulau Sumatera (Lampung, Bengkulu, Pekanbaru, dan Bukit Tinggi), Pulau Kalimantan (Palangkaraya dan Kendari) serta Pulau Sulawesi (Makassar).

Tabel 3. Karakteristik responden

Karakteristik	Kategori	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki - laki	34
	Perempuan	66
Program studi	D-3 MSDM	41
	D-4 RI	36
	D-4 K3	23
Angkatan	2017	25
	2018	49
	2019	26
Kelompok umur	19–20 Tahun	22
	21–22 Tahun	61
	23–24 Tahun	11
	> 25 Tahun	6
Lokasi mengikuti KBM daring	DKI Jakarta	19
	Jawa Barat	41
	Banten	9
	Jawa Tengah & DIY	16
	Jawa Timur	8
	Luar Jawa	7

### Kepuasan Mahasiswa Polteknaker

Berdasarkan perhitungan CSI terhadap kualitas layanan Polteknaker secara keseluruhan adalah 64,39%. Nilai CSI Polteknaker berada dalam rentang nilai 51% - 65% melalui pengukuran terhadap 27 atribut pertanyaan berdasarkan dimensi *reliability* (berhubungan dengan

akurasi layanan), *responsiveness* (berhubungan dengan kecepatan layanan), *assurance* (berhubungan dengan kemampuan memenuhi janji), dan *empathy* (berhubungan dengan kepedulian terhadap mahasiswa). Rentang nilai tersebut masuk dalam kriteria “cukup puas”.

Atribut dari dimensi *reliability* yang berhubungan dengan akurasi layanan yaitu prosedur pelayanan administrasi akademik mudah dipahami (X1.3) mendapatkan penilaian kurang baik dari mahasiswa. Sebanyak 38% mahasiswa merasa tidak puas dan sangat tidak puas. Salah satu permasalahan yang dialami adalah prosedur pengambilan Kartu Rencana Studi (KRS) dan Kartu Hasil Studi (KHS) masih terdapat perbedaan antara mahasiswa yang berdomisili di area JABODETABEK dan di luar JABODETABEK. Mahasiswa yang berdomisili di wilayah JABODETABEK diminta datang langsung ke kampus untuk mengambil KRS dan KHS, sedangkan mahasiswa yang berdomisili di luar JABODETABEK mendapat kemudahan dengan pengiriman hasil *scan* dokumen dalam bentuk digital. Pada masa pandemi, seharusnya semua prosedur pelayanan administrasi akademik disama-ratakan tanpa perlu memandang jarak lokasi tinggal sehingga menekan mobilitas mahasiswa untuk tetap di rumah saja. Pihak kampus perlu mempercepat proses penyelesaian sistem informasi akademik (SIKAD) agar dapat segera digunakan.

Penilaian mahasiswa terhadap atribut dimensi *responsiveness* (berhubungan dengan kecepatan layanan) yaitu kecepatan proses layanan administrasi akademik (X2.1) dan media untuk penyampaian kritik maupun saran mahasiswa (X2.5) tergolong rendah dengan jumlah masing – masing sebanyak 38% dan 31% mahasiswa menyampaikan rasa tidak puas. Keluhan yang disampaikan responden yaitu proses mengurus persuratan yang membutuhkan waktu satu minggu. Hal tersebut dinilai terlalu lama oleh mahasiswa sehingga diharapkan pengurusan surat bisa diproses kurang dari satu minggu hari kerja dengan memanfaatkan tanda tangan digital dan tidak selalu menggunakan tanda tangan langsung pejabat terkait (tinta basah). Kemudian, media untuk penyampaian kritik dan saran bagi mahasiswa tidak terbatas hanya saat Polteknaker melaksanakan survei kepuasan mahasiswa secara periodik di setiap semester. Lebih dari itu, dibutuhkan media yang bersifat permanen dan mudah diakses kapan saja oleh mahasiswa dan para pemangku kepentingan. Hal tersebut memungkinkan bagi Polteknaker untuk

merespon dengan cepat kritikan dan saran yang masuk sehingga tindakan perbaikan ke arah kualitas yang diharapkan dapat segera terwujud.

Kemampuan untuk memenuhi janji diukur melalui dimensi *assurance*. Penilaian mahasiswa terhadap atribut dari dimensi *assurance* memperlihatkan beberapa hal perlu mendapat perhatian di antaranya kesesuaian beban tugas yang diberikan dosen kepada mahasiswa dalam pembelajaran daring (X3.7) dan kesesuaian materi maupun aktivitas pembelajaran dengan kurikulum yang dijanjikan di mana porsi praktik berbanding teori adalah 60% : 40% (X3.6). Atribut (X3.7) mendapatkan penilaian paling rendah dari responden dengan 27% mahasiswa menyatakan sangat tidak puas dan 19% mahasiswa menyatakan tidak puas. Hal ini terjadi karena dosen Polteknaker mencoba beradaptasi dengan kurikulum Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM) yang mengedepankan pembelajaran berpusat pada mahasiswa (*student-centered learning*) sehingga sistem penugasan dianggap paling tepat untuk mendorong proses belajar mahasiswa. Kesesuaian materi maupun aktivitas pembelajaran dengan kurikulum yang dijanjikan sebagaimana tertulis pada Peraturan Direktur Polteknaker Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Peraturan Akademik Polteknaker pasal 15 butir 3 menyatakan bahwa muatan kurikulum Prodi untuk setiap mata kuliah meliputi perbandingan jam praktik dan jumlah jam teori yaitu 60%: 40%. Atribut (X3.6) memperoleh penilaian rendah menurut responden dengan 9% mahasiswa menyatakan sangat tidak puas dan 26% mahasiswa memiliki persepsi tidak puas sehingga kurikulum yang digunakan sekarang ini perlu ditinjau ulang.

Dimensi *empathy* yang berkaitan dengan kepedulian terhadap mahasiswa mempunyai persepsi tingkat kepuasan paling baik di antara dimensi yang lain. Sebanyak 31% mahasiswa merasa puas dan 1% mahasiswa merasa sangat puas pada *empathy* yang ditunjukkan dosen dan staf administrasi selaku bagian dari tenaga kependidikan. Sedangkan 48% mahasiswa memberikan penilaian cukup puas. Keramahan dosen dalam pelayanan bimbingan mahasiswa (X4.4) serta kepedulian dosen dalam memberikan motivasi untuk berprestasi (X4.5) mempunyai kredit positif menurut mahasiswa.

### **Importance-Performance Analysis (IPA)**

Analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau *Importance-Performance Analysis* (IPA) dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan Polteknaker dalam bentuk matriks 4 kuadran. Sumbu X merepresentasikan penilaian mahasiswa terhadap kinerja layanan. Sumbu Y merepresentasikan tingkat kepentingan menurut persepsi mahasiswa atas layanan yang disediakan pihak kampus.

Berdasarkan diagram IPA pada Gambar 2, kuadran I pada bagian kiri atas merupakan prioritas utama perbaikan. Atribut - atribut yang berada pada kuadran I mengindikasikan layanan yang dianggap penting dan diharapkan oleh mahasiswa namun tingkat kinerjanya dinilai belum memuaskan. Beberapa atribut tersebut di antaranya: adanya media untuk penyampaian kritik dan saran mahasiswa Polteknaker (X2.5), prosedur pelayanan administrasi akademik mudah dipahami (X1.3), kecepatan proses layanan administrasi akademik (X2.1), informasi mengenai magang dan lowongan pekerjaan yang diberikan unit kemahasiswaan (X3.12), waktu penyelesaian administrasi persuratan yang sesuai dengan tenggat waktu yang dijanjikan (X1.5), dan ketepatan waktu dosen saat perkuliahan *online* (X1.2). Layanan administrasi akademik menjadi layanan yang paling disorot dan masih dirasakan tidak sesuai dengan harapan mahasiswa dari segi kesederhanaan prosedur dan kecepatan penyelesaian layanan akademik. Mahasiswa juga menilai pihak kampus perlu menyediakan fasilitas berupa media atau wadah yang berfungsi sebagai layanan pengaduan untuk mengakomodasi kritik dan saran mahasiswa.

Kuadran II yang terletak di sebelah kanan atas merupakan bentuk apresiasi mahasiswa terhadap kualitas layanan Polteknaker. Atribut - atribut yang masuk pada kelompok kuadran II wajib dijaga dan dipertahankan kualitas layanannya (*maintain quality*) karena terdapat kesesuaian antara harapan mahasiswa dengan tingkat kinerja yang dirasakan. Atribut - atribut tersebut adalah kemampuan dosen memberikan solusi dalam menjawab kesulitan mahasiswa memahami materi perkuliahan (X2.3), materi pembelajaran daring yang diberikan dosen *up to date*, baik bersumber dari jurnal ilmiah, buku, atau referensi terbaru (X3.5), keramahan dosen dalam pelayanan bimbingan mahasiswa (X4.4), kepedulian dosen dalam memberikan motivasi untuk berprestasi (X4.5), Sikap sopan staf administrasi

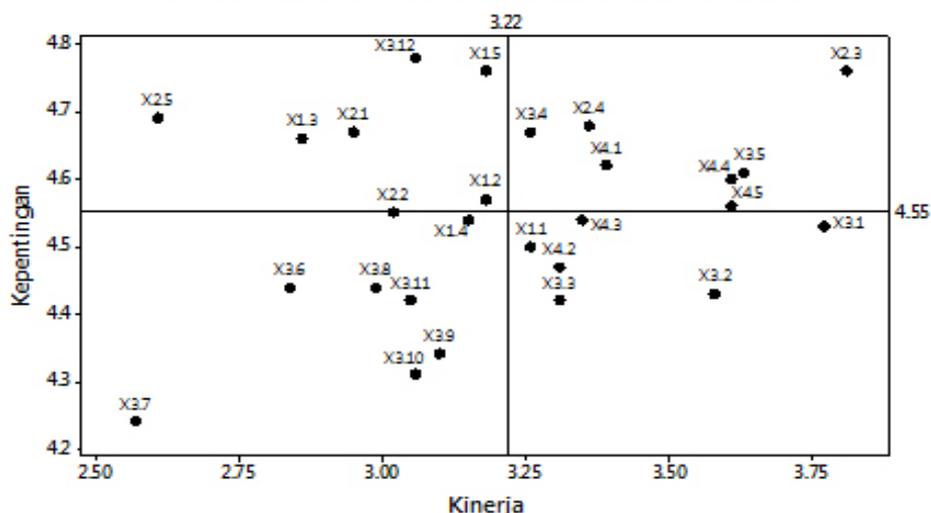
(X4.1), dosen memiliki waktu yang fleksibel untuk bimbingan mahasiswa (X2.4), dan materi pembelajaran daring yang disampaikan dosen dapat dipahami dengan baik (X3.4).

Kuadran IV berisi sekumpulan atribut yang memiliki kinerja baik tetapi bukan merupakan hal penting menurut persepsi mahasiswa. Atribut - atribut tersebut terletak di kanan bawah, di antaranya : dosen menyampaikan materi perkuliahan sesuai dengan Rancangan Pembelajaran Semester (RPS) yang dibagikan (X3.1), dosen berinisiatif meningkatkan kualitas penyajian materi kuliah daring/online (X3.2), kepedulian staf administrasi dalam membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa terkait pelayanan akademik (X4.3), staf administrasi memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa dalam pelayanan apapun (X4.2), aktivitas diskusi kelas dalam proses Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) daring berjalan baik (X3.3), dan pelaksanaan perkuliahan sudah sesuai dengan jadwal yang ditentukan (X1.1).

#### Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi model pengukuran dapat dilihat berdasarkan pengujian validitas dan reliabilitas (*outer model*) untuk setiap variabel laten. Suatu variabel manifes dinyatakan valid ketika memiliki nilai *loading* ( $\lambda$ ) di

atas 0,5 sedangkan untuk hasil pengujian reliabilitas mengacu pada *composite reliability* yang mengukur *internal consistency* dan nilainya harus lebih dari 0,6 agar dapat dinyatakan konsisten (Ghozali, 2011). Selain itu, Metode lain yang berguna untuk menguji validitas konvergen melalui nilai *Average Variance Extracted* (AVE) di mana nilai AVE yang baik adalah di atas 0,5. Pada penelitian ini, beberapa variabel manifes dengan nilai *factor loading* kurang dari 0,7 dikeluarkan dalam model persamaan struktural. Hal tersebut dilakukan karena hasil uji validitas terhadap variabel laten belum memenuhi syarat yang ditunjukkan dengan nilai AVE di bawah 0,5. Beberapa variabel manifes yang dikeluarkan dari model persamaan struktural adalah X1.1, X1.2, X2.3, X2.4, X3.1, X3.2, X3.3, X3.4, X3.5, X3.6, X3.7, X3.10, X4.4, X4.5, dan Y2.2. Setelah melalui proses respesifikasi model, diperoleh hasil nilai *loading* dan AVE untuk setiap variabel manifes sudah di atas 0,5. Artinya, setiap variabel manifes dinyatakan valid untuk mengukur konstruk latennya. Pengujian reliabilitas terhadap variabel manifes memperlihatkan bahwa nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* setelah proses respesifikasi model sudah lebih dari 0,6 yang mengindikasikan keseluruhan variabel manifes cukup konsisten dan mampu mengukur konstruk latennya. Hasil uji validitas konvergen dan uji reliabilitas sebelum dan setelah proses respesifikasi model disajikan pada Tabel 4.



Gambar 2. Diagram IPA Layanan Polteknaker

Tabel 4. Hasil uji validitas konvergen dan uji reliabilitas sebelum dan setelah respesifikasi model

Variabel	Cronbach's Alpha		Composite Reliability		Average Variance Extracted (AVE)	
	Sebelum	Sesudah	Sebelum	Sesudah	Sebelum	Sesudah
Reliability (X1)	0,81	0,86	0,87	0,92	0,57	0,78
Responsiveness (X2)	0,77	0,76	0,84	0,86	0,52	0,68
Assurance (X3)	0,86	0,89	0,89	0,91	0,39	0,72
Empathy (X4)	0,84	0,85	0,88	0,91	0,6	0,77
Kepuasan (Y1)	0,83	0,83	0,92	0,92	0,86	0,86
Loyalitas (Y2)	0,72	0,69	0,84	0,86	0,63	0,75

### Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi kebaikan model struktural menggunakan pendekatan nilai *R-Square* ( $R^2$ ) (untuk variabel kepuasan mahasiswa dan variabel loyalitas). Pada Tabel 5, nilai  $R^2$  variabel kepuasan mahasiswa adalah 0,59 yang berarti keragaman kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebesar 59%, sedangkan 41% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Variabel loyalitas dengan nilai *R-Square* 0,34 menandakan bahwa keragaman loyalitas dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan mahasiswa sebesar 34%, sedangkan 66% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Menurut Anggarini *et al.* (2021), kriteria nilai  $R^2$  dalam rentang  $0,33 < R^2 \leq 0,67$  termasuk dalam kategori sedang. Evaluasi kebaikan model juga diukur melalui nilai *predictive relevance* ( $Q^2$ ) yang dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$\begin{aligned} Q^2 &= 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \\ &= 1 - (1 - 0,59)(1 - 0,34) \\ &= 0,73 \end{aligned}$$

Nilai *predictive relevance* ( $Q^2$ ) sebesar 0,73 atau 73%. Ini berarti model mampu menjelaskan fenomena loyalitas yang dikaitkan dengan variabel kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan Polteknaker. Maka, model dapat dinyatakan memiliki nilai prediktif yang baik sehingga dapat digunakan dalam pengujian hipotesis.

### Pengujian Hipotesis Model Struktural

Hasil analisis *bootstrapping* pada *path coefficient* menghasilkan hubungan dan besarnya pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen maupun antar variabel laten endogen. Hasil pengujian hipotesis terhadap model struktural pada penelitian tersaji dalam Tabel 6.

Variabel laten eksogen yang berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa adalah *responsiveness* dan *empathy* pada taraf nyata 5%. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai t-hitung *responsiveness* dan *empathy* masing-masing sebesar 3,19 dan 3,42 yang lebih besar dari 1,96. Koefisien jalur (*path coefficient*) keduanya bernilai positif sehingga dapat diinterpretasikan jika *responsiveness* atau kecepatan proses layanan dan *empathy* atau kepedulian terhadap mahasiswa dapat dipertahankan dan ditingkatkan, maka nilai kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat. Sementara untuk variabel laten eksogen *reliability* dan *assurance* memiliki nilai t-hitung masing – masing 0,43 dan 0,41 di mana kurang dari 1,96. Artinya, baik *reliability* maupun *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada taraf nyata 5%.

Koefisien jalur dengan nilai paling besar pada suatu variabel laten eksogen menggambarkan besarnya pengaruh terhadap variabel laten endogen. Koefisien jalur *responsiveness* yang nilainya 0,4 merupakan faktor paling berpengaruh dalam menciptakan kepuasan mahasiswa. *Responsiveness* atau kecepatan proses layanan Polteknaker dibentuk oleh kecepatan proses layanan administrasi akademik (X2.1), respon cepat dan baik staf administrasi terhadap keluhan mahasiswa (X2.2), dan tersedianya media untuk penyampaian kritik dan saran bagi mahasiswa (X2.5). Guna meningkatkan persepsi mahasiswa terhadap dimensi *responsiveness*, mahasiswa perlu merasa bergantung secara psikologis pada kemampuan staf untuk menawarkan layanan, menunjukkan pengalaman dan pengetahuan yang dibutuhkan, secara efektif menginformasikan kepada mahasiswa dalam semua aspek layanan dan kesejahteraan kampus serta menyediakan jasa tepat waktu (Sohail dan Hasan, 2021).

Tabel 5. R-Square (R<sup>2</sup>) pada Inner Model

Variabel	R-Square	Klasifikasi
Kepuasan (Y1)	0,59	Sedang
Loyalitas(Y2)	0,34	Sedang
<i>Predictive relevance</i> (Q <sup>2</sup> )	0,73	Substansial

Tabel 6. Hasil pengujian hipotesis

Pengaruh antar Variabel	Path Coefficient	T-hitung	Keterangan
H1: <i>Reliability</i> (X1) → Kepuasan (Y1)	0,06	0,43	Ditolak
H2 : <i>Responsiveness</i> (X2) →Kepuasan (Y1)	0,4	3,19*	Diterima
H3 : <i>Assurance</i> (X3) → Kepuasan (Y1)	-0,04	0,41	Ditolak
H4 : <i>Emphaty</i> (X4) → Kepuasan (Y1)	0,39	3,42*	Diterima
H5 : Kepuasan (Y1) →Loyalitas (Y2)	0,58	9,33*	Diterima

\* taraf nyata 5%

Nilai koefisien jalur berikutnya yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,39 dipengaruhi oleh dimensi *empathy*. Kepedulian terhadap mahasiswa dibentuk oleh sikap staf administrasi dalam hal kesopanan (X4.1), perlakuan yang sama kepada mahasiswa dalam pelayanan apapun (X4.2), serta kepedulian dalam membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa terkait pelayanan akademik (X4.3). Hasil ini sejalan dengan penelitian Patras dan Hidayat (2020) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada dimensi *empathy* yang merupakan bagian dari kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Staf administrasi diharapkan lebih menunjukkan sikap *emphaty* kepada mahasiswa karena interaksi keduanya di masa pandemi sangat terbatas. Komunikasi melalui *video conference* yang memungkinkan keduanya bertatap muka secara daring sangat kecil terjadi dan hanya mengandalkan komunikasi singkat melalui *WhatsApp*. Kualitas komunikasi melalui pesan singkat tentu tidak mudah untuk dapat mengekspresikan *emphaty*. Berbeda dengan interaksi antara dosen dan mahasiswa di mana masih terjadwal pertemuan meskipun secara virtual baik untuk perkuliahan maupun bimbingan akademik, magang, dan tugas akhir.

Hubungan antara kepuasan mahasiswa dan loyalitas bernilai positif menurut hipotesis yang berarti semakin tinggi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Polteknaker maka loyalitasnya akan semakin meningkat. Hasil penelitian menunjukkan variabel laten endogen kepuasan mahasiswa memperoleh nilai t-hitung 9,33 dan nilai koefisien jalur 0,58 sehingga dapat disimpulkan kepuasan mahasiswa (variabel laten endogen) berpengaruh positif dan signifikan terhadap

loyalitas (variabel laten endogen). Beberapa penelitian sebelumnya menyatakan hasil serupa seperti pada penelitian Chandra *et al.* (2018) serta Appuhamilage dan Torii (2019).

### Implikasi Manajerial

Diagram IPA layanan Polteknaker menjadi dasar dalam memberikan alternatif rekomendasi untuk rencana tindak lanjut karena memuat atribut dengan layanan yang dianggap penting dan diharapkan oleh mahasiswa namun tingkat kinerjanya dinilai belum memuaskan sehingga menjadi fokus perbaikan (kuadran I). Berikutnya, melalui analisis lanjutan menggunakan SEM-PLS, hasil penelitian ini mendapatkan dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yaitu dimensi *responsiveness* dan *empathy* beserta atribut yang membentuk kedua dimensi tersebut. Maka dari itu, beberapa atribut yang perlu ditingkatkan layanannya berdasarkan hasil diagram IPA dan SEM-PLS adalah kecepatan proses layanan administrasi akademik (X2.1) serta tersedianya media untuk penyampaian kritik dan saran bagi mahasiswa (X2.5).

Salah satu keluhan yang disampaikan mahasiswa berkaitan dengan kecepatan proses pelayanan administrasi akademik yaitu proses mengurus persuratan yang membutuhkan waktu satu minggu Hal tersebut dinilai terlalu lama oleh mahasiswa sehingga diharapkan pengurusan surat bisa diproses kurang dari satu minggu hari kerja dengan memanfaatkan tanda tangan digital dan tidak selalu menggunakan tanda tangan langsung pejabat terkait. Selanjutnya, untuk merespon ketersediaan media untuk penyampaian

kritik dan saran bagi mahasiswa, pihak kampus perlu menyediakan fasilitas berupa media atau wadah yang berfungsi sebagai layanan pengaduan untuk mengakomodasi kritik dan saran mahasiswa. Media untuk penyampaian kritik dan saran mahasiswa tidak terbatas hanya pada saat Polteknaker melaksanakan survei kepuasan mahasiswa secara periodik di setiap semester, lebih dari itu dibutuhkan media yang bersifat permanen dan mudah diakses kapan saja oleh mahasiswa dan para pemangku kepentingan lainnya. Hal tersebut memungkinkan bagi Polteknaker untuk merespon dengan cepat kritikan dan saran yang masuk sehingga tindakan perbaikan ke arah kualitas yang diharapkan dapat segera terwujud.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Secara keseluruhan, indeks kepuasan mahasiswa berdasarkan perhitungan CSI untuk kualitas layanan Polteknaker adalah 64,39%. Nilai ini termasuk dalam kategori “cukup puas”. Peningkatan nilai CSI dapat diwujudkan dengan meningkatkan kinerja terhadap layanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi menurut persepsi mahasiswa.

Berdasarkan keempat faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap layanan Polteknaker, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* apabila dilakukan skala prioritas dalam upaya peningkatan layanan maka atribut yang ada pada kuadran I di antaranya: (1) Perlu adanya media untuk penyampaian kritik dan saran mahasiswa serta (2) Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa diproses secara cepat. Kedua atribut tersebut merupakan hal yang sangat prioritas untuk ditingkatkan, karena memberikan pengaruh besar dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Polteknaker. Peningkatan layanan Polteknaker harus dilakukan agar institusi pendidikan di bawah Kementerian Ketenagakerjaan ini mampu berkembang diantara perguruan tinggi lain yang ada di Indonesia.

Hal-hal tersebut merupakan hal yang sangat prioritas untuk ditingkatkan, karena memberikan pengaruh besar dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Polteknaker. Peningkatan layanan Polteknaker harus dilakukan agar program studi

sebagai lembaga pendidikan mampu berkembang di antara perguruan tinggi yang ada di Indonesia.

Hasil analisis SEM-PLS memperlihatkan dimensi *responsiveness* dan *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara, dimensi *reliability* dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas yang berarti semakin tinggi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Polteknaker maka loyalitasnya akan semakin meningkat.

### Saran

Polteknaker perlu meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada layanan yang dianggap penting oleh mahasiswa namun kinerjanya kurang memuaskan. Survei Kepuasan dapat dilakukan secara berkala untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan Polteknaker. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah dengan memperhitungkan variabel lain yang dapat berpengaruh kepada kepuasan dan loyalitas mahasiswa, misalnya reputasi institusi pendidikan, *system quality*, *information quality*, atau variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggarini L, Maarif MS, Amanah S. 2021. Pengaruh Karakteristik Individu Dan Insentif Kehadiran Terhadap Motivasi, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Tenaga Kependidikan IPB University. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen* 7(1): 44–54.
- Appuhamilage KSM, Torii H. 2019. The impact of loyalty on the student satisfaction in higher education : A structural equation modeling analysis. *Higher Education Evaluation and Development* 13(2): 82–96.
- Asrul NAM. 2020. Ekspektasi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan secara daring selama pandemi COVID 19. *Jurnal Administrasi Publik* 16(2): 111–122.
- Astuti AB, Mangungsong RRD, Purnaningrum WD. 2014. Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di jurusan terapi wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta. *Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan* 3(2): 106–214.

- Chandra T, Ng M, Chandra S, Priyono. 2018. The effect of service quality on student satisfaction and student loyalty: An empirical study. *Journal of Social Studies Education Research* 9(3): 109–131.
- Chin W. 2000. Partial least squares for is researchers: an overview and presentation of recent advances using the pls approach. ICIS 2000 Proceedings; Brisbane, December 2000. United States: Association for Information Systems. Pages 741–742.
- DeShields OW Jr, Kara A, Kaynak E. 2005. Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory. *International Journal of Educational Management* 19(2): 128-139.
- Dirgantari PD. 2012. Pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa serta dampaknya terhadap upaya peningkatan citra perguruan tinggi negeri menuju world class university (Studi pada mahasiswa asing di ITB, UNPAD, dan UPI). *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis* 3(2): 28-53.
- Fikri S, Wiyani W, Suwandaru A. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 3(1): 120–134.
- Ghozali I. 2011. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Herudiansyah G, Candra M. 2019. Dimensi kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas mahasiswa dengan tingkat kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 7(2):104-112
- Kotler P. 2002. *Manajemen Pemasaran: Edisi Milenium 1 dan 2*. Jakarta (ID): PT Prenhalindo
- Kusumah SJ. 2019. Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa sekolah pascasarjana Institut Pertanian Bogor [tesis]. Bogor: Institut Pertanian Bogor
- Osman AR, Saputra RS, Saha J. 2017. Determinants of student satisfaction in the context of higher education: a complete structural equation modeling approach. *British Journal of Marketing Studies* 5(6): 1-14.
- Parasuraman A, Berry LL, Zeithaml VA. 1988. SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64(1): 12-40.
- Patras YE, Hidayat R. 2020. The effect of lecturer service quality on students' satisfaction in private universities. *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)* 11(2): 223-238.
- Permana A, Aima MH, Ariyanto E, Nurmahdi A. 2020. The effect of academic service quality on satisfaction and loyalty of students university. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis* 4(2): 230–241.
- Prasetyaningrum ID. 2009. Analisis pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa (studi kasus pada Undaris Ungaran) [tesis]. Semarang: Universitas Diponegoro
- Putu D, Nilakusmawati E. 2008. Faktor-faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas sebagai lembaga pendidikan (Studi kasus di FMIPA, Universitas Udayana). *Jurnal Cakrawala Pendidikan* 3(3): 217-231
- Riska M, Effendi M. 2014. Analisis penilaian kualitas layanan jasa pendidikan menurut persepsi kepuasan mahasiswa pada Politeknik Aka Migas Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 11(2): 1-19
- Sohail MS, Hasan M. 2021. Students' perceptions of service quality in Saudi universities: The SERVPERF model. *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives* 17(1): 54–66
- Sriyanto A. 2017. Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan layanan akademik mahasiswa prodi diploma I Kepabeanaan dan Cukai. *Jurnal Perspektif Bea Dan Cukai* 1(1): 26–38
- Tj HW, Tanurahrarjo HH. 2020. The effect of online learning service quality on student satisfaction during COVID-19 pandemic in 2020. *Jurnal Manajemen Indonesia* 20(3): 240-251