



Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan

Volume 5 Nomor 6 Desember Tahun 2023 Halaman 2680 - 2688

<https://edukatif.org/index.php/edukatif/index>

Analisis Kepentingan dan Kinerja Kualitas Pelayanan Universitas Almuslim dengan Model *Higher Education Performance* (HEdPERF)

Rahmawati^{1✉}, Sri Wahyuni², Johar Permana³, Cepi Triatna⁴

Universitas Almuslim, Indonesia^{1,2}

Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia^{3,4}

e-mail : rahmawati@umuslim.ac.id¹, sriwahyuni@umuslim.ac.id², permanajohar@yahoo.com³
cepitriatna2015@upi.edu⁴

Abstrak

Sangat penting bagi Universitas Almuslim sebagai salah satu perguruan tinggi swasta untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap dapat bertahan ditengah persaingan memperebutkan calon mahasiswa. Tujuan penelitian ini adalah teranalisisnya dimensi dan item pelayanan HEdPERF yang harus diprioritaskan oleh Universitas Almuslim dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa. Pendekatan penelitian adalah kuantitatif melalui metode survey dengan menyebarluaskan kuesioner melalui *google form* kepada 572 mahasiswa yang berasal dari 28 program studi dalam lingkup Universitas Almuslim pada Tahun Akademik 2022/2023. Analisis data menggunakan Analisis Kuadran IPA dengan bantuan *software SPSS* Versi 16. Hasil penelitian menunjukkan dimensi dan item layanan yang harus diprioritaskan oleh Universitas Almuslim adalah 9 item pada dimensi non akademik, akademik, reputasi, dan pemahaman. Terdapat 20 item pelayanan yang perlu dipertahankan dari dimensi akademik, reputasi kampus, aksestabilitas, dan isu program. Pelayanan dengan prioritas rendah ada 7 item dari dimensi non akademik, reputasi kampus, dan isu program, sedangkan item layanan yang melebihi harapan mahasiswa ada 5 item dari dimensi non akademik. Temuan penelitian dapat memandu para pengambil keputusan untuk memprioritaskan dimensi yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam manajemen pelayanan di perguruan tinggi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, HEdPERF, IPA, Perguruan Tinggi

Abstract

Almuslim University as a private university needs to improve the quality of service so that it can survive amidst competition for prospective students. This research aims to analyze the dimensions and items of HEdPERF services that must be prioritized by Almuslim University to increase student satisfaction. The research approach is quantitative using a survey method by distributing questionnaires via Google form to 572 students from 28 study programs within the Almuslim University in the 2022/2023 Academic Year. Data analysis uses IPA Quadrant Analysis with the help of SPSS Version 16 software. The result of the research shows that the service dimensions and items that Almuslim University must prioritize are 9 items non-academic, academic, reputation, and understanding. 20 service items need to be maintained which come from academic dimensions, campus reputation, accessibility, and program issues. There are 7 items with low-priority services from non-academic dimensions, campus reputation, and program issues, while there are 5 service items that exceed student expectations from non-academic dimensions. Research findings can guide decision-makers to prioritize dimensions that can increase student satisfaction in service management in higher education.

Keywords: Service Quality, HEdPERF, IPA, Higher Education

Copyright (c) 2023 Rahmawati, Sri Wahyuni, Johar Permana, Cepi Triatna

✉ Corresponding author :

Email : rahmawati@umuslim.ac.id

DOI : <https://doi.org/10.31004/edukatif.v5i6.5650>

ISSN 2656-8063 (Media Cetak)

ISSN 2656-8071 (Media Online)

PENDAHULUAN

Saat ini perguruan tinggi berorientasi dan digerakkan oleh pasar, oleh karenanya perguruan tinggi harus lebih peduli dengan persepsi pelanggan akan kualitas maupun kepuasan, sebab pelanggan yang dapat menilai kualitas layanan tersebut dan bukanlah perguruan tinggi itu sendiri (Li, 2018). Dengan meningkatnya jumlah perguruan tinggi, maka perguruan tinggi juga harus memperhatikan peningkatan harapan mahasiswa dan fokus kepada peningkatan kualitas pendidikan (Borishade et al., 2021). Penelitian tentang pengukuran kualitas layanan telah banyak dilakukan (Baron et al., 2018; Dirkse van Schalkwyk & Steenkamp, 2021; Shurair, 2019). Banyak organisasi jasa telah mengakui bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sejak didirikan tahun 2003 hingga tahun 2019 animo masyarakat terhadap Universitas Almuslim tinggi, hal ini ditunjukkan dengan semakin meningkatnya jumlah mahasiswa yang mendaftar. Namun sejak bermunculannya perguruan tinggi lain baik Perguruan Tinggi Negeri dan Perguruan Tinggi Swasta di wilayah Kabupaten Bireuen, Aceh Utara, dan Kota Lhokseumawe terjadi penurunan jumlah calon mahasiswa yang mendaftar di Universitas Almuslim. Di sisi lain masih terdapat keluhan-keluhan terhadap kualitas layanan pendidikan yang dirasakan oleh mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di Universitas Almuslim. Hasil Audit Mutu Internal (AMI) Siklus VI Tahun Akademik 2021/2022 oleh Auditor internal Universitas Almuslim menunjukkan Tingkat Kepuasan Pendidikan (TKM) rata-rata dari 30 program studi yang di audit berada pada kategori baik dengan rata-rata TKM 63%. Tentunya hasil ini menjadi suatu hal yang perlu ditindaklanjuti oleh pembuat kebijakan di Universitas Almuslim, karena jika mahasiswa sebagai salah satu pelanggan utama di perguruan tinggi tidak merasa puas maka akan berdampak kepada keberlangsungan universitas dimasa mendatang.

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah sangat penting bagi Universitas Almuslim sebagai salah satu perguruan tinggi swasta dapat mengelola dan meningkatkan kualitas layanan agar tetap dapat bertahan ditengah persaingan memperebutkan calon mahasiswa. Keberhasilan sebuah perguruan tinggi dapat dinilai dari kepuasan dari para mahasiswanya (Latif et al., 2021). Dengan demikian, kualitas layanan yang dimiliki Universitas Almuslim dapat menjadi salah satu kekuatan pendorong keunggulan kompetitif di tengah persaingan dengan perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta lainnya yang ada di Provinsi Aceh.

Meskipun ada banyak penelitian telah mengkaji kualitas layanan Pendidikan tinggi dan kepuasan mahasiswa (Bakrie et al., 2019; Banahene et al., 2018; Dirkse van Schalkwyk & Steenkamp, 2021; DOAN, 2021; Shurair, 2019; Silva et al., 2017), namun penelitian yang menghubungkannya dengan prioritas item layanan HEdPERF yang perlu diprioritaskan masih kurang. Oleh karena itu penelitian ini berusaha mengisi kesenjangan yang ada dalam literatur dengan membahas lebih lanjut bagaimana item-item layanan yang menjadi prioritas utama layanan Pendidikan tinggi dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: teranalisisnya dimensi dan item – item layanan yang harus diprioritaskan oleh Universitas Almuslim dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim. Penelitian ini akan mengadopsi model kualitas layanan *Higher Education Performance* (HEdPERF) yang diperkenalkan oleh (Abdullah, 2006b). Instrumen pengukuran kualitas layanan HEdPERF merupakan instrument yang handal untuk menilai kualitas pelayanan Pendidikan tinggi (Arrivabene et al., 2019).

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dimana menurut pendekatan kuantitatif jika masalah yang menjadi fokus penelitian telah diketahui selanjutnya menganalisis data yang diperoleh melalui kuesioner menggunakan statistik (Sugiyono, 2016). Penelitian ini menggunakan data primer hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan, melalui pengisian kuesioner melalui *google form* kepada 572 mahasiswa yang berasal dari 28 program studi dalam lingkup Universitas

Almuslim pada Tahun Akademik 2022/2023 dengan mengukur enam variabel kualitas pelayanan HEdPERF yaitu: dimensi non akademik, akademik, reputasi, akses, isu program, dan pemahaman (Abdullah, 2006a).

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) (Purwanto et al., 2020). Sebelum analisis data penelitian, dilakukan uji coba instrument terlebih dahulu melalui uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan *software* SPSS Versi 16. Uji validitas menggunakan uji Pearson Bivariate Correlation dan uji reliabilitas menggunakan Koefisien Cronbach's Alpha (Rahmawati et al., 2023). Berdasarkan uji validitas diketahui dari 41 item instrumen untuk kualitas pelayanan maupun kepuasan menggunakan model HEdPER diketahui bahwa $\text{Sig. (2-tailed)} < 0.05$ artinya bahwa seluruh item kuesioner valid. Hasil uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner adalah reliable dimana Cronbach's Alpha > 0.05 , sehingga ke 41 item instrumen dapat digunakan untuk penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tujuan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam penelitian ini adalah untuk melakukan pemetaan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang ada di Universitas Almuslim ke dalam empat kuadran (Kuadran I, Kuadran II, Kuadran III, dan Kuadran IV). Nilai kuadran ditentukan berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang dipertemukan dalam sebuah garis horizontal dan garis vertikal, seperti tersaji di dalam Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Rata-Rata Tingkat Kepentingan, Rata-Rata Tingkat Kepuasan, dan Gap

No Item	Mean Kepentingan (I)	Mean Kepuasan (P)	Gap (I-P)
1	4.44	4.18	-0.26
2	4.48	4.19	-0.29
3	3.51	4.13	0.61
4	3.85	4.18	0.33
5	3.91	4.26	0.35
6	3.59	4.26	0.67
7	3.89	4.26	0.37
8	3.96	4.29	0.34
9	3.88	4.29	0.41
10	3.86	4.25	0.39
11	4.52	4.23	-0.29
12	4.45	4.21	-0.23
13	4.62	4.33	-0.29
14	4.59	4.31	-0.28
15	4.55	4.26	-0.28
16	4.56	4.26	-0.30
17	4.65	4.32	-0.33
18	4.63	4.34	-0.29
19	4.56	4.32	-0.24
20	4.51	4.25	-0.26
21	4.62	4.36	-0.26
22	4.35	4.23	-0.12
23	4.60	4.18	-0.41
24	4.36	4.22	-0.15
25	4.49	4.26	-0.24
26	4.33	4.11	-0.21
27	4.59	4.27	-0.32
28	4.49	4.30	-0.20
29	4.64	4.38	-0.26

No Item	Mean Kepentingan (I)	Mean Kepuasan (P)	Gap (I-P)
30	4.66	4.25	-0.41
31	4.52	4.26	-0.26
32	4.53	4.28	-0.25
33	4.53	4.32	-0.21
34	4.51	4.26	-0.26
35	4.41	4.32	-0.09
36	4.55	4.31	-0.24
37	4.50	4.31	-0.19
38	4.35	4.23	-0.13
39	4.48	4.29	-0.19
40	4.39	4.13	-0.26
41	4.49	4.08	-0.41
Total			
C-Line	4,38	4,26	

Sumber: Data primer yang diolah

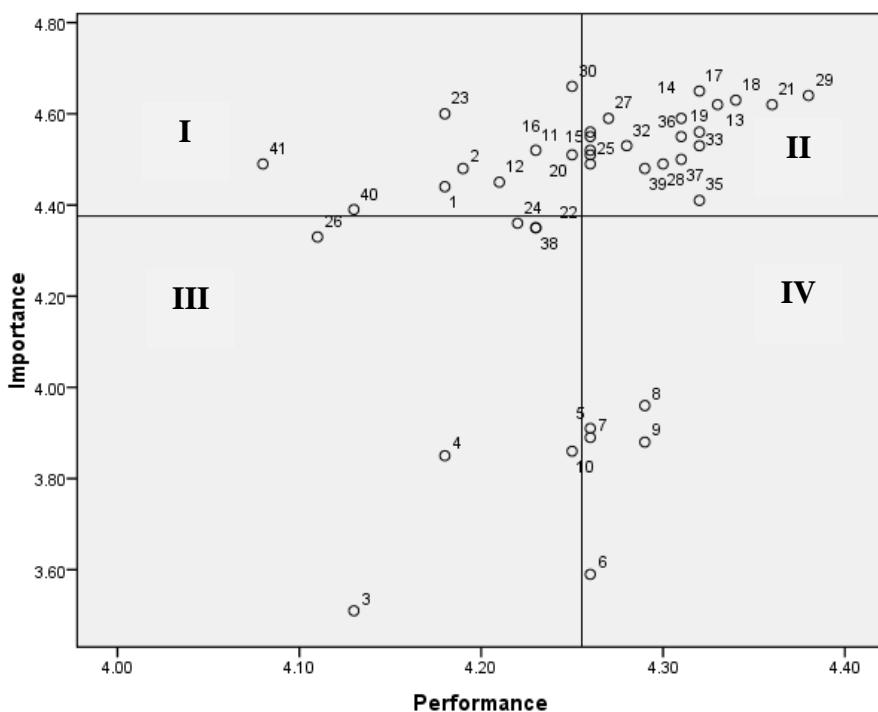
Keterangan:

Gap (+) = Puas

Gap (-) = Tidak Puas

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa dari 41 item kepentingan dan 41 item kepuasan (kinerja) layanan Universitas Almuslim dengan menggunakan model HEdPERF yang terdiri atas enam dimensi, yaitu: non akademik, akademik, reputasi, akses, issu program, dan pemahaman tampak bahwa gap kinerja dan kepentingan ada yang bernilai positif atau dapat diartikan mahasiswa puas terhadap kualitas layanan Pendidikan tinggi sebanyak 8 item layanan, yaitu: item nomor 3 s.d 10 (termasuk ke dalam dimensi non akademik), sedangkan 33 item layanan lainnya bernilai negatif, dimana maknanya mahasiswa tidak puas dengan 33 item yang termasuk ke dalam dimensi yang berarti akademik, reputasi, akses, issu program, dan pemahaman.

Selain itu berdasarkan Tabel 1 juga tampak *c-line* tingkat kepuasan mahasiswa (sumbu horizontal) adalah 4,38, sedangkan *c-line* tingkat kepentingan (sumbu vertikal) adalah 4,26. Hasil analisis IPA menggunakan diagram kartesius untuk masing-masing dimensi dapat di lihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius atas 41 Item Layanan Universitas Almuslim
 (Sumber: Data Primer Diolah)

Berdasarkan Gambar 1 dilakukan pemetaan item-item layanan yang masuk ke dalam empat kuadran yang termasuk kategori prioritas utama, perlu dipertahankan, prioritas rendah, dan kategori berlebihan, seperti dapat dijelaskan melalui Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Pemetaan Item-Item Layanan pada Kuadaran I, II, III, dan IV

Kuadran	Kategori	Nomor Item Layanan	Jumlah
I	Prioritas Utama	1,2, 11, 12, 20, 23, 30, 40, 41	9 item
II	Dipertahankan	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 25, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 39	20 item
III	Prioritas Rendah	3, 4, 10, 22, 24, 26, 38	7 item
IV	Berlebihan	5, 6, 7, 8, 9	5 item

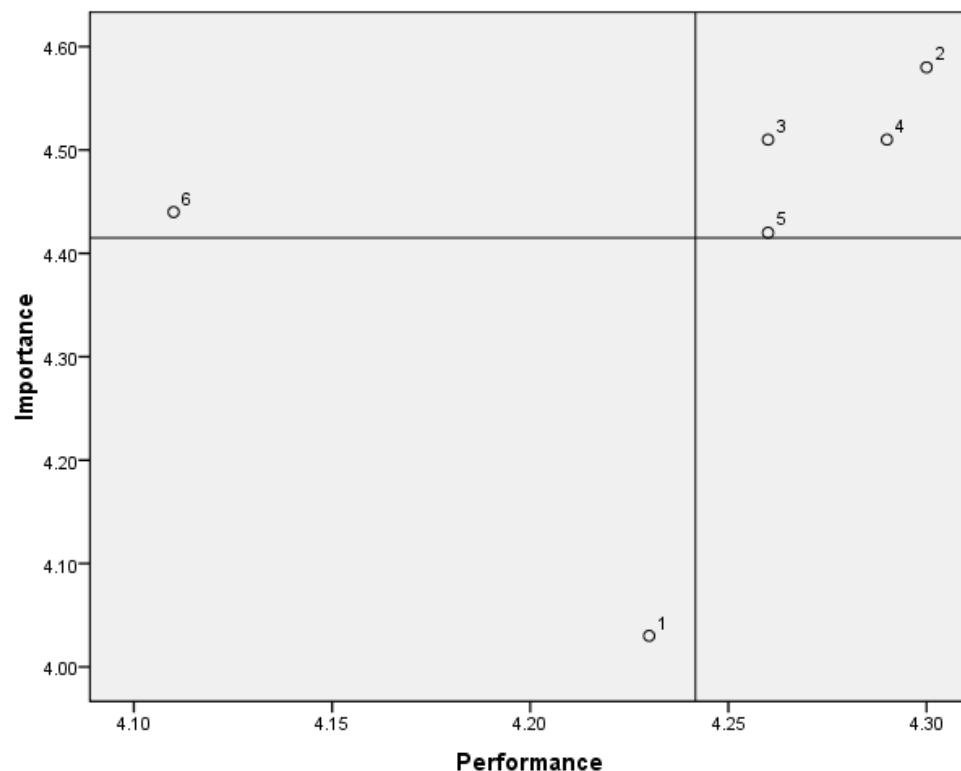
Analisis IPA selanjutnya dilakukan pada masing-masing dimensi/aspek kualitas layanan Universitas Almuslim. Sebelum dipetakan dalam kuadran, dihitung nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari masing-masing dimensi, kemudian menentukan c-line untuk sumbu horizontal dan vertikal, seperti tersaji pada Tabel 3.

Tabel 3. Rata-Rata Tingkat Kepentingan, Rata-Rata Tingkat Kepuasan, dan Gap dari Masing-Masing Dimensi Kualitas Layanan Universitas Almuslim

No	Dimensi/Aspek	Mean Kepentingan (I)	Mean Kepuasan (P)	Gap (I-P)
1	Non Akademik	4,03	4,23	0,20
2	Akademik	4,58	4,30	-0,28
3	Reputasi	4,51	4,26	-0,26
4	Aksestabilitas	4,51	4,29	-0,21
5	Isu-Program	4,42	4,26	-0,16
6	Pemahaman	4,44	4,11	-0,34
Total		26,49	25,45	
C-Line		4,42	4,24	

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa *c-line* tingkat kepuasan mahasiswa (sumbu horizontal) adalah 4,42, sedangkan *c-line* tingkat kepentingan (sumbu vertikal) adalah 4,24. Selanjutnya nilai gap kepentingan dan kinerja bernilai positif atau mahasiswa puas dengan layanan pada dimensi non akademik, sedangkan empat dimensi lainnya bernilai negatif atau mahasiswa tidak puas terhadap layanan pada dimensi akademik, reputasi, akses, issu program, dan pemahaman. Hasil analisis IPA menggunakan diagram kartesius untuk masing-masing dimensi dapat di lihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kartesius atas 6 Dimensi Kualitas Layanan Universitas Almuslim
 (Sumber: Data Primer Diolah)

Berdasarkan Gambar 2 maka pemetaan dimensi kualitas layanan Universitas Almuslim dapat dikelompokkan ke dalam 4 kuadran seperti dijelaskan pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Pemetaan Item-Item Layanan pada Kuadaran I, II, III, dan IV

Kuadran	Kategori	Dimensi/ Aspek
I	Prioritas Utama (<i>Concentrate Here</i>)	Pemahaman
II	Dipertahankan (<i>Maintain Quality</i>)	Akademik, Reputasi, Aksestabilitas, Isu Program
III	Prioritas Rendah (<i>Low Priority</i>)	Non Akademik
IV	Berlebihan (<i>Possible Overkill</i>)	-

Pembahasan

Penelitian ini mengkaji dimensi dan item – item layanan yang diadopsi dari model kualitas layanan *Higher Education Performance* (HEdPERF) untuk menentukan dimensi dan item layanan manakah yang harus diprioritaskan dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim. Temuan penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa merasa tidak puas dengan dimensi akademik, reputasi, akses, issu program, dan pemahaman berdasarkan pengalaman layanan yang mereka rasakan. Pengalaman akademik melalui kegiatan perkuliahan sebagai salah satu layanan inti yang disediakan oleh perguruan tinggi sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Tsedzah & Obuobisa-Darko, 2015).

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi non akademik, akademik, reputasi, dan pemahaman merupakan faktor penting yang menjadi prioritas utama perbaikan. Kesediaan staf dalam membantu

menyelesaikan persoalan mahasiswa, kepedulian staf terkait permasalahan administratif mahasiswa, jaminan kenyamanan mahasiswa dalam mendapat pelayanan administrasi, ketepatan waktu jam buka dan tutup pelayanan administrasi, kesediaan dosen dalam meluangkan waktu bagi mahasiswa untuk berkonsultasi, ketersediaan fasilitas penunjang kegiatan belajar mengajar (perpustakaan, laboratorium, kelengkapan ruang kuliah), citra kampus yang membuat lulusan mudah mendapatkan pekerjaan, ketersediaan layanan konseling bagi mahasiswa, dan ketersediaan layanan kesehatan bagi mahasiswa merupakan item pelayanan yang menjadi harapan mahasiswa namun kinerjanya belum sesuai harapan mahasiswa. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian (Muhammad et al., 2018) yang melakukan penelitian di Universitas Khyber Pakhunkhwa (Pakistan) dan memperoleh hasil dimensi akademik menduduki peringkat dimensi kualitas pelayanan yang paling penting. Dimensi akademik, reputasi, non akademik, dan akses berhubungan signifikan dengan kepuasan mahasiswa. Di sisi lain, dimensi isu program memiliki hubungan yang tidak signifikan secara statistik dengan kepuasan mahasiswa (kinerja perguruan tinggi).

Item layanan pada dimensi akademik, reputasi kampus, aksestabilitas, dan isu program tetap perlu dipertahankan dimana merupakan faktor penting yang menjadi harapan mahasiswa dan perlu terus dipertahankan kinerjanya sehingga menjadi faktor penting kedua yang harus ditingkatkan, seperti: kemampuan dosen dalam menyampaikan materi yang dapat membuat mahasiswa paham dan mengerti, kepedulian dan keramahan dosen kepada mahasiswa, respon cepat dosen terhadap permintaan bantuan dari mahasiswa, kesediaan dosen untuk membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa), sikap positif dosen (kejujuran, kedisiplinan, dan tanggung jawab dalam mengajar), kemampuan dosen berkomunikasi dengan baik, kemampuan Dosen dalam memberikan *feedback* atas hasil belajar mahasiswa. Selain itu citra kampus sebagai universitas yang unggul, profesional dan islami, ketersediaan program penjaminan kualitas pelayanan kampus yang berjalan baik, keberadaan program studi yang terakreditasi Baik Sekali atau B), lokasi kampus yang strategis (mudah dijangkau dengan kendaraan umum), Dosen yang terdidik dan berpengalaman juga merupakan dimensi reputasi kampus yang perlu untuk terus dipertahankan. Selanjutnya perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus kepada setiap mahasiswa, keadilan kampus kepada seluruh mahasiswa dalam memberikan kebebasan berekspresi, kerahasiaan data informasi mahasiswa, kemudahan staf kampus untuk dapat dihubungi mahasiswa melalui telepon, ketersediaan kesempatan bagi mahasiswa untuk berorganisasi, adanya *feedback* dari kampus terhadap peningkatan belajar mahasiswa (misalnya pemberian beasiswa, ketersediaan prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas, serta spesifikasi program studi yang terstruktur dengan baik merupakan harapan mahasiswa yang harus tetap dipertahankan.

Dimensi non akademik, reputasi kampus dan isu program dengan prioritas rendah dimana persepsi dan kinerja tidak memuaskan mahasiswa juga merupakan faktor yang tidak penting dan tidak diharapkan oleh mahasiswa, antara lain: Efisiensi staf dalam menyelesaikan komplain mahasiswa, respon cepat staf dalam menanggapi permintaan bantuan mahasiswa, ketersediaan sistem prosedur pelayanan administratif (misal dalam pembuatan KRS) yang mudah dipahami), ketersediaan fasilitas asrama atau Rusunawa dan kelengkapannya, ketersediaan ruang kuliah dengan jumlah mahasiswa tidak terlalu banyak, dan ketersediaan fasilitas rekreasional bagi mahasiswa (misalnya taman yang luas dan rindang, gazebo mahasiswa, dan sebagainya, dan ketersediaan program studi yang variatif.

Item layanan dengan prioritas berlebihan atau faktor layanan telah melampaui harapan mahasiswa sehingga manajemen kampus dapat mengalokasikan sumber daya ke faktor lain yang membutuhkan peningkatan, yaitu: pada aspek non akademik layanan berupa keakuratan data-data laporan staf (KHS, KRS, dll), yang dapat dikonfirmasi kembali), tanggung jawab pemenuhan layanan sesuai dengan prosedur administratif, kenyamanan jam pelayanan administrasi sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, sikap positif seluruh anggota manajemen dan staf administrasi (kejujuran, kedisiplinan, dan tanggung jawab dalam pelayanan), dan kemampuan seluruh staf administrasi untuk dapat berkomunikasi dengan baik.

Hasil penelitian ini ada sedikit perbedaan dengan hasil penelitian (Purwanto et al., 2020) dimana pemahaman adalah faktor sekunder peningkatan kualitas layanan prioritas, dan dimensi Non-Akademik menunjukkan kualitas pelayanan yang melebihi harapan mahasiswa. Hal ini disebabkan setiap mahasiswa akan memiliki persepsi berbeda terhadap kualitas layanan yang dirasakan bergantung kepada institusi yang memberikan layanan. Sejalan dengan pendapat (Tay, 2021) yang mengatakan terdapat perbedaan tingkat persepsi kualitas antar dimensi menurut masing-masing universitas. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan didasarkan kepada penelitian hanya dilakukan di satu perguruan tinggi swasta di Provinsi Aceh. Penelitian masa depan dapat dilakukan pada perguruan tinggi swasta maupun perguruan tinggi negeri lainnya yang ada di Provinsi Aceh, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik bagaimana reputasi kampus selain sebagai dimensi layanan yang menjadi prioritas utama juga termasuk dimensi layanan yang perlu dipertahankan sekaligus termasuk dimensi layanan dengan prioritas rendah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa maka dimensi dan item layanan yang harus diprioritaskan oleh Universitas Almuslim adalah 9 item yang termasuk ke dalam dimensi non akademik, akademik, reputasi, dan pemahaman. Terdapat 20 item layanan yang perlu dipertahankan yang berasal dari dimensi akademik, reputasi kampus, aksestabilitas, dan isu program. Untuk layanan dengan prioritas rendah ada 7 item dari dimensi non akademik, reputasi kampus, dan isu program, sedangkan item layanan yang melebihi harapan mahasiswa ada 5 item yang berasal dari dimensi non akademik. Temuan penelitian dapat memandu para pengambil keputusan untuk memprioritaskan dimensi yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam manajemen pelayanan di perguruan tinggi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Rektor Universitas Almuslim selaku pimpinan yang telah memberikan izin peneliti untuk melaksanakan penelitian di Universitas Almuslim. Ucapan terimakasih juga dihaturkan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Almuslim yang telah memfasilitasi sehingga penulis bisa mendapatkan bantuan dana penelitian melalui Program Hibah Internal Universitas Almuslim Tahun 2023.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2006a). Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31–47.
- Abdullah, F. (2006b). The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569–581.
- Arrivabene, L. S., Vieira, P. R. da C., & Mattoso, C. L. de Q. (2019). Impact of Service Quality, Satisfaction and Corporate Image on Loyalty: A Study of a Publicly Traded For-Profit University. *Services Marketing Quarterly*, 40(3), 189–205. <https://doi.org/10.1080/15332969.2019.1630174>
- Bakrie, M., Sujanto, B., & Rugaiah. (2019). The Influence of Service Quality, Institutional Reputation, Students' Satisfaction on Students' Loyalty in Higher Education Institution. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 1(5).
- Banahene, S., Kraa, J. J., & Kasu, P. A. (2018). Impact of HEdPERF on students' satisfaction and academic performance in Ghanaian universities; mediating role of attitude towards learning. *Open Journal of Social Sciences*, 6(5), 96–119.
- Baron, S. , Harris, K., & Hilton, T. (2018). *Services marketing: text and cases*. Bloomsbury Publishing.

- Borishade, T. T., Ogunnaike, O. O., Salau, O., Motilewa, B. D., & Dirisu, J. I. (2021). Assessing the relationship among service quality, student satisfaction and loyalty: the NIGERIAN higher education experience. *Heliyon*, 7(7), 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07590>
- Dirkse van Schalkwyk, R. , M. J., & Steenkamp, R. J. (2021). Sociotechnical service quality for students and academics at private higher education institutions in South Africa. *Quality in Higher Education*, 27(1), 77–98. <https://doi.org/10.1080/13538322.2020.1815284>
- DOAN, T. T. T. (2021). The effect of service quality on student loyalty and student satisfaction: An empirical study of universities in Vietnam. . *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(8).
- Latif, K. F., Bunce, L., & Ahmad, M. S. (2021). How can universities improve student loyalty? The roles of university social responsibility, service quality, and “customer” satisfaction and trust. . *International Journal of Educational Management*, 35(4), 815–829.
- Li, W. (2018). Research on the innovative development mode of quality education of college students based on the perspective of human resource management. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 18(5), 2447–2454. <https://doi.org/10.12738/esthlm.2018.5.144>
- Muhammad, N., Kakakhel, S. J., & Shah, F. A. (2018). Effect of Service Quality on Customers Satisfaction: An Application of HEdPERF Model. *Review of Economics and Development Studies*, 4(2), 165–177. <https://doi.org/10.26710/reads.v4i2.387>
- Purwanto, Y., Noor, I., & Kusumawati, A. (2020). Service Quality Measurement through Higher Education Performance (HEDPERF) The Case of an Indonesian Public University. *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, 23(1).
- Rahmawati, R., Permana, J., Nurdin, D., Triatna, C., & Fadhli, F. (2023). Analysis of University Student Satisfaction Levels with the Learning Process on Five Dimensions of Service Quality (SERVQUAL). *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 15(2), 1944–1957. <https://doi.org/10.35445/alishlah.v15i2.2355>
- Shurair, A. S. A. (2019). Stakeholder’s Perception of Service Quality:a Case in Qatar . *Quality Assurance in Education*, 27(4).
- Silva, D. S., Moraes, G. H. S. M. D., Makiya, I. K., & Cesar, F. I. G. (2017). Measurement of perceived service quality in higher education institutions: A review of HEdPERF scale use. *Quality Assurance in Education*, 25(4), 415–439.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.
- Tay, R. C. A. (2021). Evaluation of the Student Satisfaction Level Regarding the Educational Service Under the Approach of the HEdPERF Model at Public Universities that Belong to the Strategic Alliance of Peruvian Universities and that Implemented the Licensing Mechanism. *Industrial Data*, 24(1).
- Tsedzah, V. A., & Obuobisa-Darko, T. (2015). Assessing Students’ Satisfaction: An Approach to Help Improve Services Rendered to University Students. *European Journal of Business and Management*, 7(5).