

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELLING (SEM)

¹Nurhalida Ziah, ^{2*}Nazaruddin, ³Ismu Kusumanto, ⁴Muhammad Nur, ⁵Muhammad Ihsan Hamdy

^{1,2,3,4,5}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi,

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

JL. HR. Soebrantas No.155 Km 15, Tuah Karya, Kec. Tampan, Riau

Email: nurhalidaziah288@gmail.com, nazar.sutan@uin-suska.ac.id, ismu@uin-suska.ac.id

ABSTRAK

Tingginya jumlah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau telah menurunkan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada mahasiswa, yang telah memberikan informasi berupa pernyataan keluhan dan respon tidak puas terhadap pelayanan yang dilakukan. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, menganalisis faktor yang berpengaruh dalam kepuasan mahasiswa dan sebagai perencanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Metode *Structural Equation Modelling* (SEM) yang didukung dengan software SmartPLS. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Faktor yang berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa adalah variabel *assurance* (jaminan), variabel *reliability* (keandalan), dan variabel *tangible* (bukti fisik). Kemudian kualitas pelayanan pada variabel *empathy* (empati) dan variabel *responsiveness* (ketanggapan) tidak menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Keywords: Kepuasan, Layanan, Pelanggan, SEM, SmartPLS

1 PENDAHULUAN

Manusia dan Pendidikan ialah dua hal yang tidak dapat terpisahkan pada kaitanya selama ke berlangsungnya kehidupan. Pada saat ini Lembaga Pendidikan diibaratkan sebagai pasar dimana perkembangannya menjadi sangat ketat, dari lembaga yang formal maupun lembaga yang tidak formal, negeri maupun swasta, masuk dalam sektor pendidikan tinggi[1]. Perguruan Tinggi adalah fondasi masa depan bagi bangsa, karena dapat menghasilkan sumber daya manusia yang diharapkan. Perguruan Tinggi adalah tingkatan tertinggi dari Lembaga Pendidikan formal di jenjang Pendidikan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 (UU Sisdiknas, 2003)[2]. Perguruan Tinggi akan baik apabila diimbangi dengan jaminan kualitas yang baik, karena jaminan kualitas berguna untuk memelihara dan meningkatkan kualitas Perguruan Tinggi secara bertahap dalam perbaikan yang berkelanjutan. Untuk menghasilkan mahasiswa yang berkualitas maka dapat ditunjang dengan pelayanan karyawan dan fasilitas yang memuaskan bagi mahasiswa.

Perguruan tinggi yang terdapat di Indonesia salah satunya yaitu Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau) yang merupakan perguruan tinggi Negeri yang berada di Provinsi Riau dengan 8 Fakultas, salah satunya Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK). Fakultas FTK di UIN Suska Riau merupakan Fakultas yang mempunyai jurusan dan mahasiswa terbanyak dibandingkan dengan Fakultas lainnya. Mahasiswa dari Fakultas ini yaitu sebanyak 5.930 orang ditahun 2024. Sama dengan Fakultas lainnya FTK juga mempunyai bagian-bagian penting didalamnya salah satunya yaitu bagian administrasi. Bagian administrasi dalam fakultas bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang berkaitan dengan pengurusan surat/dokumen dan kebutuhan proses pembelajaran. Namun, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan memiliki pelayanan yang tidak memuaskan berdasarkan keluhan dari mahasiswa. Keluhan-keluhan dari mahasiswa berdasarkan hasil observasi pendahuluan diantaranya yaitu pengurusan dokumen

memerlukan waktu yang cukup lama, kurangnya transparansi dalam proses administrasi, fasilitas menunggu seperti kursi kurang memadai, server terkadang mengalami error, terdapat beberapa yang melayani kurang ramah dan sering terjadi antri dalam pengurusan dokumen. Keluhan mahasiswa itu sendiri dapat berpengaruh pada citra FTK yang merupakan Fakultas pertama yang didirikan.

Tabel 1 Survei Pendahuluan

No	Keluhan	Jumlah Mahasiswa
1	Pengurusan dokumen cukup lama	5
2	Kurangnya transparansi dalam proses administrasi	2
3	Fasilitas menunggu (kursi) kurang memadai	3
4	Server terkadang mengalami error	4
5	Beberapa yang melayani kurang ramah	4
6	Sering terjadi antri dalam pengurusan surat	6
Total		24

2 TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pembelajaran didasarkan pada kepuasan siswa, efektifitas pembelajaran, akses dan efektifitas biaya institusi[3]. Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang berlangsung dalam interaksi secara langsung antara individu dengan individu lain[4].

Kualitas pelayanan merupakan indikator penting dalam penggunaan jasa untuk mengukur apakah ekspektasi pengguna itu terpenuhi. Presepsi dari pelanggan terhadap tingkat layanan yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan dari mereka dan kepuasan merupakan suatu kualitas[5].

Terdapat keharusan yang wajib dipenuhi pada lima dimensi sebagai acuan dalam penilaian kualitas pelayanan diantaranya bukti langsung (*tangible*), kemudian keandalan (*reability*), dan daya tanggap (*responsive*), serta kepedulian (*emphaty*) dan jaminan (*assurance*)[6][7][8].

Penelitian di bagian administrasi pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan ini meriset hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa ini menggunakan pendekatan SEM atau *Structural Equation Modelling* yang didukung oleh *software SmartPLS*. *SmartPLS* merupakan suatu aplikasi yang digunakan untuk melakukan kalkulasi pada suatu model persamaan *structural*[9]. *Structural Equation Modelling* (SEM) merupakan suatu teknik analisis dengan memadukan analisis faktor dan analisis jalur secara bersamaan untuk membangun model pengukuran struktural[10][11]. SEM akan menguji antara variabel laten (tidak teramati) yang kemudian digambarkan sebagai suatu kombinasi linear dari variabel teramati[12].

Populasi merujuk keseluruhan elemen sebuah penelitian berisi cakupan objek dan subjek terdapat ciri dan karakteristik spesifik[13]. Sedangkan sampel merupakan suatu bagian yang memiliki karakteristik tertentu yang terdapat pada populasi[14][15]. Penentuan jumlah sampel riset ini dilakukan dengan menggunakan rumus slovin [16][17].

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

Keterangan :

n = nilai sampel yang dicari

N = Nilai Populasi

e = Ketidaktelitian (10%)

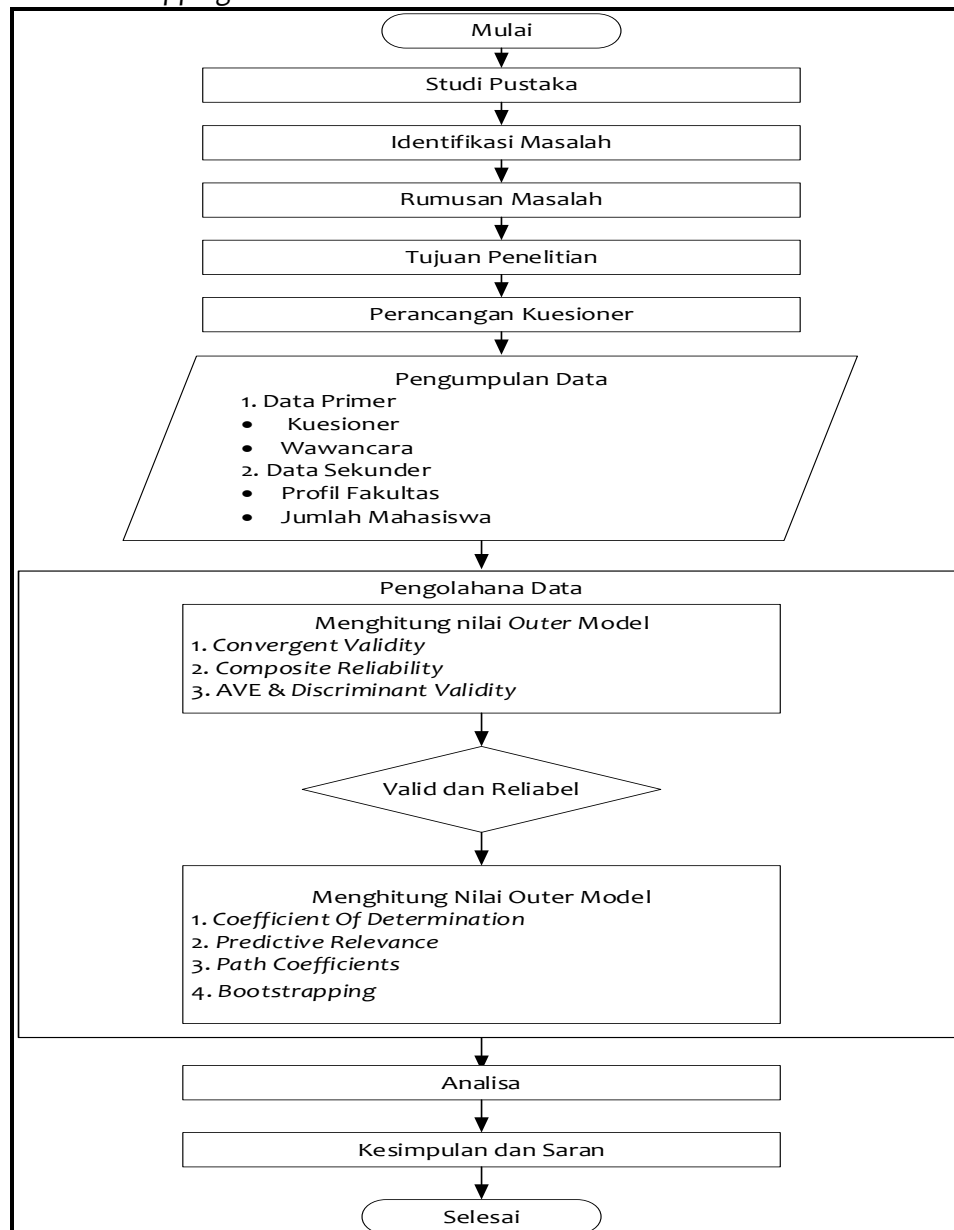
Jumlah populasi yaitu 5.930 sehingga sampel penyebaran kuesioner dilakukann pada 100 responden dengan perhitungan :

$$n = \frac{5930}{1+5930(0,01)^2} = 98,34 \approx 100$$

Skala dalam pengukuran kuesioner yang digunakan adalah skala *likert* dimana terdapat 5 jawaban dengan keterangan pada poin 1 yaitu sangat tidak setuju, pada poin 2 dengan keterangan tidak setuju, dan poin 3 dengan keterangan yaitu netral, kemudian point 4 memiliki keterangan setuju, serta poin 5 memiliki keterangan sangat setuju[18].

3 METODE PENELITIAN

Penelitian ini diperoleh yaitu berdasarkan hasil penyebaran kuesioner. Pengolahan data yang dilakukan pada metode *structural equation modelling* (SEM) menggunakan software *SmartPLS* yang terdapat dua tahap yaitu pengukuran nilai *outer model* dan *inner model*. Pengukuran nilai *outer model* yang dilakukan dengan 3 tahap yaitu *convergent validity* kemudian tahap *composite reliability* dan tahap ketiga adalah *average variance extracted* (AVE) dan *discriminant validity*. Kemudian pengolahan pada pengukuran nilai *inner Model* dengan 4 tahap yaitu *Coefficient of Determination* (R Square), tahap kedua *Predictive Relevance* (Q Square), tahap ketiga *Path Coefficients* dan *Bootstrapping*.



Gambar 1 Flowchart Metodologi Penelitian

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

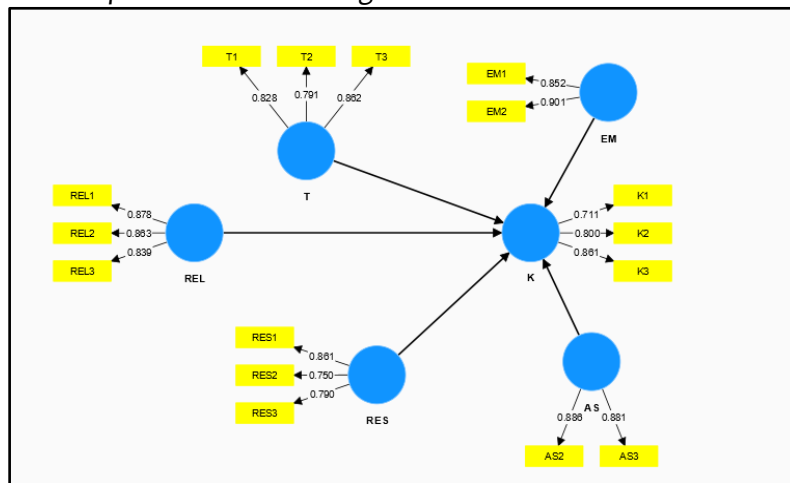
Pengukuran dalam nilai *outer loading* dilakukan dengan tiga tahapan yaitu *convergent validity*, dan *composite reliability*, serta *average variance extracted* (AVE).

1. *Convergent Validity*, Hasil pada pengukuran *convergent validity* adalah dalam tabel 2 berikut.

Tabel 2 Convergent Validity

No	Variabel	AS	EM	K	REL	RES	T
1	AS1	0.464					
2	AS2	0.884					
3	AS3	0.859					
4	EM1		0.852				
5	EM2		0.901				
6	K1			0.717			
7	K2			0.798			
8	K3			0.857			
9	REL1				0.878		
10	REL2				0.863		
11	REL3				0.839		
12	RES1					0.861	
13	RES2					0.75	
14	RES3					0.79	
15	T1						0.828
16	T2						0.791
17	T3						0.862

Tabel *outer loading* menunjukkan bahwa indikator *assurance* 1 memiliki nilai validitas yang rendah yaitu 0,464. Hal tersebut disebabkan nilai pada *loading factor* yang berada dibawah 0,7, oleh karena itu dalam analisis selajutnya indikator *assurance* 1 dapat dihapuskan. Berikut merupakan *graphical output* nilai *outer loading* setelah indikator *assurance* 1 dihapuskan :



Gambar 2 Output Convergent Validity

Pada gambar 2 yang menjelaskan output *convergent validity*, berikut tabel 3 menjelaskan output nilai *convergent validity*.

Tabel 3 Convergent Validity

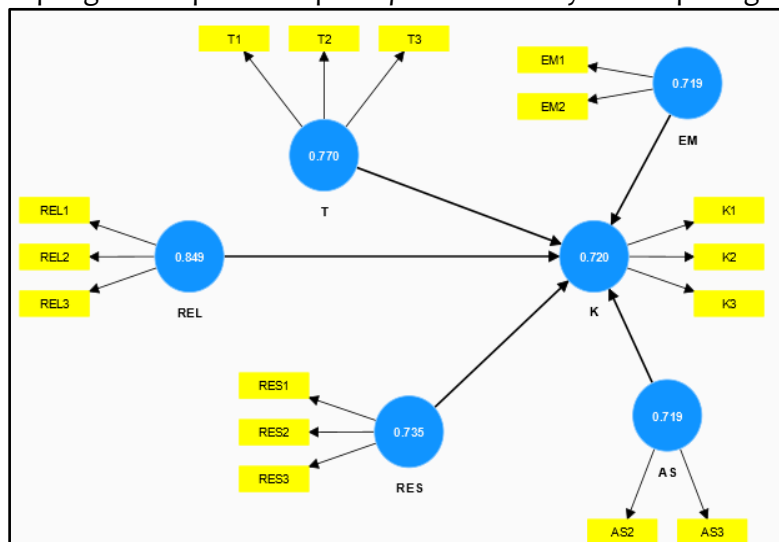
No.	Variabel	AS	EM	K	REL	RES	T
1	AS2	0.886					
2	AS3	0.881					
3	EM1		0.852				
4	EM2		0.901				
5	K1			0.711			
6	K2			0.800			
7	K3			0.861			
8	REL1				0.878		
9	REL2				0.863		

Ziah, Analisis Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Suska Riau Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Structural Equation Modelling (SEM)

No.	Variabel	AS	EM	K	REL	RES	T
10	REL3				0.839		
11	RES1					0.861	
12	RES2					0.750	
13	RES3					0.790	
14	T1						0.828
15	T2						0.791
16	T3						0.862

Pada tabel nilai *outer loading* diatas menunjukkan bahwa nilai seluruh indikator telah dinyatakan hasil yang valid. Pada nilai *outer loading* yang dihasilkan yaitu diatas nilai 0,7. Hal ini kemudian dapat dilakukan perhitungan pada tahap selanjutnya.

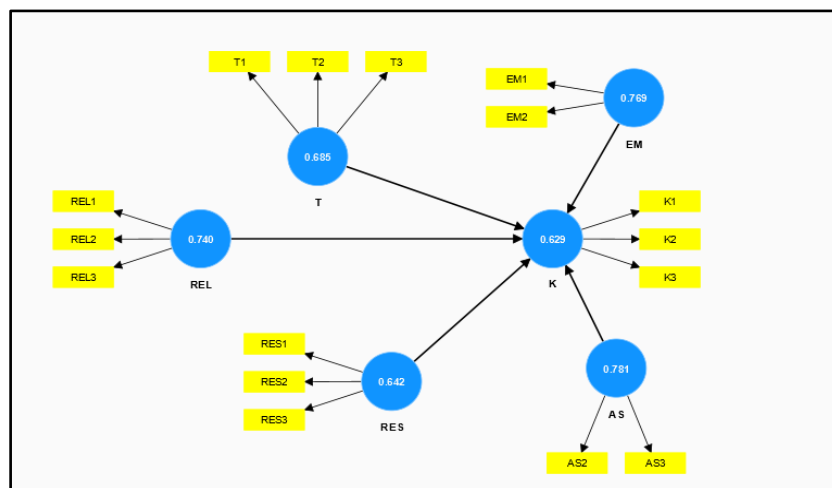
2. *Composite Reliability*, Pengukuran yang digunakan untuk dapat mengetahui apakah suatu variabel atau indikator memiliki reliabilitas komposit maka dapat dilihat pada nilai *composite reliability*. Hasil pengukuran pada tahap *composite reliability* adalah pada gambar 3 berikut.



Gambar 3 Output Convergent Validity

Gambar yang menunjukkan nilai *composite reliability* dapat diketahui bahwa nilai yang dihasilkan diatas dari 0,7 pada setiap variabel. Hal ini disimpulkan bahwa data yang digunakan sudah reliabel.

3. *Average Variance Extracted (AVE)* dan *Discriminant Validity*, Tahap pada pengukuran selanjutnya yaitu pengukuran nilai AVE/*Discriminant Validity*. Nilai AVE bertujuan agar mengetahui tingkat validitas suatu konstruk. Suatu variabel dapat mencapai syarat dari validitas diskriminan yaitu (>0.5).



Gambar 4 Output Average Variance Extracted

Ziah, Analisis Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Suska Riau Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Structural Equation Modelling (SEM)

Nilai AVE yang didapat telah memenuhi standar yaitu diatas 0,50, sehingga nilai *Average Variance Extracted* diterima dan dapat dilanjutkan pada tahap selanjutnya. Nilai diskriminan validitas pada setiap variabel dapat dilihat berdasarkan nilai dari *cross loading* dan kriteria *fornell-larcker criterion*. Hasil pengukuran *cross loading* yang didapatkan ditampilkan dalam tabel 4.

Tabel 4 Nilai Cross Loading

No	Variabel	AS	EM	K	REL	RES	T
1	AS2	0.886	0.358	0.702	0.561	0.614	0.566
2	AS3	0.881	0.417	0.687	0.551	0.57	0.523
3	EM1	0.364	0.852	0.442	0.469	0.47	0.441
4	EM2	0.402	0.901	0.534	0.513	0.506	0.414
5	K1	0.494	0.494	0.711	0.558	0.455	0.498
6	K2	0.637	0.344	0.8	0.547	0.482	0.521
7	K3	0.72	0.496	0.861	0.707	0.615	0.566
8	REL1	0.645	0.486	0.776	0.878	0.585	0.594
9	REL2	0.431	0.499	0.59	0.863	0.495	0.421
10	REL3	0.517	0.464	0.578	0.839	0.556	0.394
11	RES1	0.616	0.438	0.598	0.511	0.861	0.676
12	RES2	0.572	0.412	0.493	0.453	0.75	0.623
13	RES3	0.411	0.498	0.483	0.576	0.79	0.559
14	T1	0.457	0.366	0.579	0.376	0.467	0.828
15	T2	0.589	0.457	0.536	0.524	0.787	0.791
16	T3	0.487	0.385	0.538	0.495	0.683	0.862

Tabel *cross loading* dapat diketahui bahwa nilai korelasi skor masing-masing pada indikator ke variabel latennya lebih tinggi dibandingkan korelasi indikator pada satu variabel ke variabel laten yang lain, sehingga disimpulkan variabel laten dapat memprediksi nilai indikator lebih baik dari variabel lainnya. Dengan demikian penelitian ini telah memenuhi standar nilai dari *cross loading* yang ditentukan. Kemudian nilai kriteria *fornell-larcker* yang didapat terdapat dalam tabel 5.

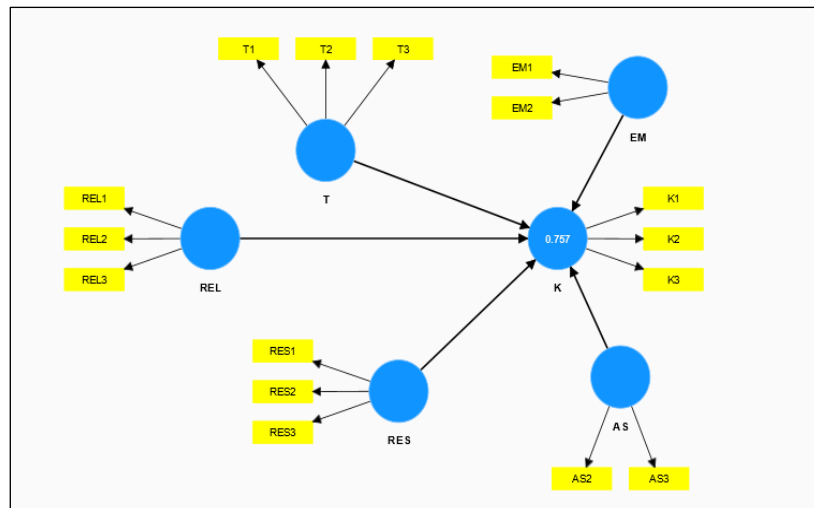
Tabel 5 Fornell-Larcker

No	Variabel	AS	EM	K	REL	RES	T
1	AS	0.884					
2	EM	0.438	0.877				
3	K	0.786	0.560	0.793			
4	REL	0.629	0.561	0.767	0.860		
5	RES	0.670	0.557	0.659	0.637	0.802	
6	T	0.616	0.485	0.667	0.560	0.775	0.828

Hasil dari nilai *fornell-larcker criterion* diketahui bahwa nilai korelasi skor masing-masing variabel ke variabel latennya lebih tinggi dibandingkan korelasi variabel ke variabel laten lain, sehingga dapat disimpulkan variabel laten lebih efektif dalam memprediksi nilai variabelnya dibandingkan dengan variabel lain. Dengan demikian telah menunjukkan penelitian memenuhi standar nilai dari *fornell-larcker criterion*.

Pengukuran nilai inner model terdiri dari 4 tahap pengukuran yaitu coefficient of determination (R Square), kemudian tahap predictive relevance (Q Square), path coefficient, dan bootstrapping.

1. *Coefficient of Determination (R Square)*, Koefisien determinasi adalah sebuah pengujian yang digunakan sebagai penentuan sejauh mana variabel independen menjelaskan variabel dependen (terikat). Pengujian ini dilihat berdasarkan nilai *R Square*. Diagram hasil pengujian R^2 ditunjukkan pada gambar berikut ini. Pada gambar 5, output nilai *R Square* yang dihasilkan yaitu senilai 0,757 yang artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa mencapai 75,7% masuk pada kategori yang kuat.



Gambar 5 Coefficient of Determination (R Square)

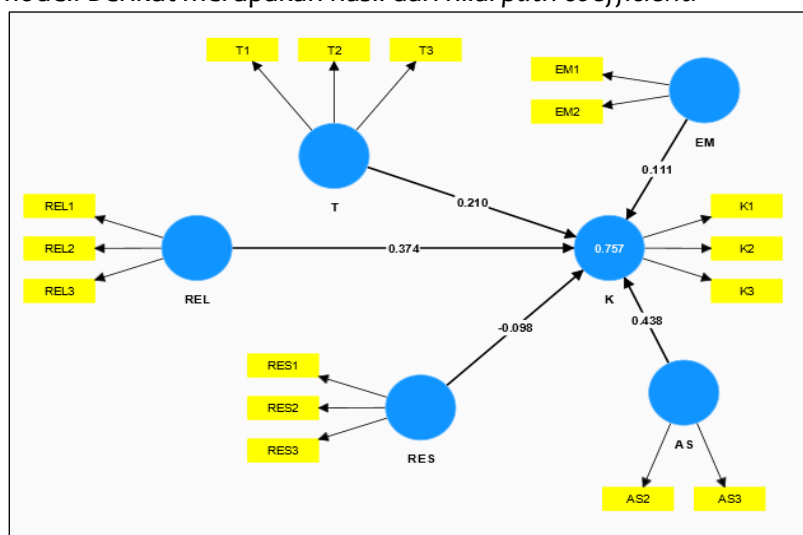
2. *Predictive Relevance (Q Square)*, Nilai *predictive relevance* digunakan untuk mengetahui seberapa jauh model dapat memprediksi nilai observasi dengan akurat dan mengevaluasi kualitas perkiraan parameter dalam model tersebut. Nilai *Q Square* yang memiliki nilai lebih tinggi, menunjukkan model memiliki kemampuan prediksi dengan baik. Nilai *predictive relevance* ditampilkan pada tabel 6.

Tabel 6 Predictive Relevance

No.	Variabel	SSO	SSE	$Q^2 = 1 - SSE/SSO$
1	AS	200.000	200.000	0.453
2	EM	200.000	200.000	
3	K	300.000	164.240	
4	REL	300.000	300.000	
5	RES	300.000	300.000	
6	T	300.000	300.000	

Pada hasil pengujian nilai *Q Square* pada smartPLS 3, variabel kepuasan menerima nilai 0,453 yang menunjukkan bahwa model telah memiliki kemampuan prediktif dengan baik karena telah memiliki nilai lebih besar dari 0.

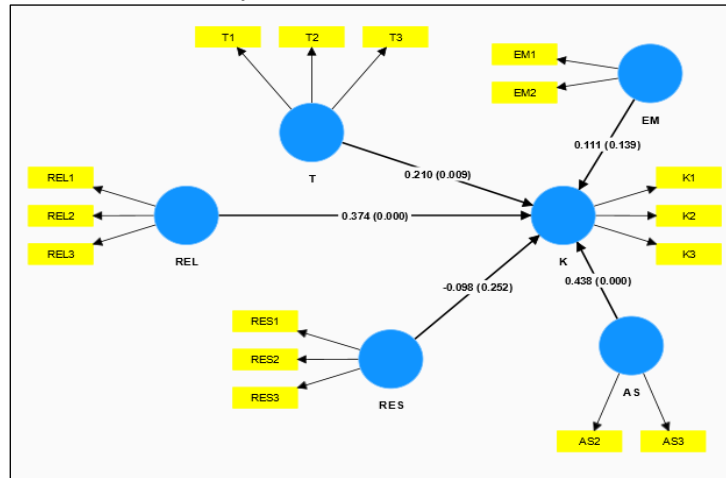
3. *Path Coefficient*, *Path coefficient* digunakan sebagai pengukur kekuatan dan arah dari keterkaitan variabel laten dalam model struktural. Nilai *path coefficient* merupakan alat ukur yang penting dalam menganalisis jalur agar memahami hubungan sebab akibat antara variabel laten pada model. Berikut merupakan hasil dari nilai *path coefficient*.



Gambar 6 Output Path Coefficient

Berdasarkan tabel *path coefficient* variabel EM-K, RES-K tidak memiliki pengaruh signifikan dari variabel independen dengan variabel dependen. Sedangkan untuk variabel AS-K, REL-K, T-K, memiliki pengaruh yang signifikan. Hal tersebut dikarenakan nilai *path coefficient* pada variabel keempat variabel berada pada nilai diatas 0,1.

3. *Bootstrapping*, Nilai dari uji *T statistic* dan *P value* digunakan untuk mengukur apakah hipotesis diterima ataupun ditolak. Apabila nilai pada *T statistic* diatas daripada 1.96, pada *P value* itu dibawah 0.005, maka kemudian hipotesis tersebut diterima.



Gambar 7 Output Bootstrapping

Nilai pada *T Statistic* dan pada *P Values* yang menunjukkan hubungan variabel independen dan variabel dependen (terikat) dilihat tabel ke 7 berikut.

Tabel 7 T Statistic dan P Values

No	Variabel	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
1	AS → K	6.511	0.000	H ₁ Diterima
2	EM → K	1.481	0.139	H ₂ Ditolak
3	REL → K	6.500	0.000	H ₃ Diterima
4	RES → K	1.147	0.252	H ₄ Ditolak
5	T → K	2.617	0.009	H ₅ Diterima

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan *software smartPLS* versi 4, pada model yang diuji, terdapat jalur yang menunjukkan adanya jalur dengan pengaruh signifikan pada variabel independen (bebas) dan variabel dependen. Pada *P values* apabila kurang dari 0,05 memiliki pengaruh signifikan[19] yaitu sebagai berikut :

Hasil pengujian hipotesis menggunakan *software smartPLS* versi 4, pada model yang diuji, terdapat jalur yang menunjukkan adanya jalur dengan pengaruh signifikan antara variabel independen dan variabel dependen (terikat) sebagai berikut :

- a. Hipotesis 1 (*Assurance* /Jaminan) Terhadap Kepuasan Mahasiswa
Pada hipotesis pertama, nilai statistik T adalah 6,511 dan pada *P value* adalah 0,000. Dikarenakan nilai *T statistic* tinggi dari 1,96 dan *P value* kurang dari 0,05, sehingga variabel *assurance* didapatkan pengaruh yang signifikan pada kepuasan mahasiswa.
- b. Hipotesis 2 (*Empathy*/Empati) Terhadap Kepuasan Mahasiswa
Hipotesis kedua menghasilkan *T statistic* yaitu sebesar 1,481 dan *P value* nilai 0,139. Hal ini mengindikasikan variabel *empathy* tidak ada berpengaruh signifikan dengan kepuasan pada mahasiswa, dikarenakan pada nilai *T statistic* dibawah nilai 1,96 kemudian nilai pada *P value* diatas 0,05.
- c. Hipotesis 3 (*Reliability*/Keandalan) Terhadap Kepuasan Mahasiswa
Hipotesis ketiga menunjukkan *T statistic* yakni 6,5, nilai pada *P value* adalah 0,000. Karena pada *T statistic* diatas nilai 1,96 dan nilai pada *P values* kurang dari 0,05, sehingga hipotesis dapat diterima yang artinya variabel *reliability* (keandalan) telah berpengaruh secara signifikan pada kepuasan untuk mahasiswa.

- d. Hipotesis 4 (*Responsiveness/ Ketanggapan*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa
Hipotesis keempat, nilai *T statistic* 1,147 dan pada *P value* yang dihasilkan yaitu 0,252. Nilai dari *T statistic* memiliki nilai dibawah 1,96 dan pada *P value* diatas nilai 0,05. Maka hipotesis variabel *responsiveness* (ketanggapan) ditolak dan dinyatakan bahwa tidak berpengaruh secara signifikan untuk kepuasan pada mahasiswa.
- e. Hipotesis 5 (*Tangible/ Bukti Fisik*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa
Hipotesis kelima menunjukkan hasil nilai dari *T statistic* 2,617 dan pada *P value* sebesar 0,009. Pada variabel *tangible*, hipotesis dinyatakan diterima dikarenakan hasil *T statistic* diatas nilai 1,96 untuk *P value* yang dibawah nilai 0,05. Maka dengan demikian variabel *tangible* berpengaruh signifikan untuk kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan pengujian yang dilakukan, tidak semua variabel bebas berpengaruh secara signifikan pada kepuasan mahasiswa. Pada variabel *assurance* dan *reliability* telah menunjukkan pengaruh yang kuat dan signifikan, dalam hal ini jaminan dan keandalan layanan dapat menjadi bagian penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kemudian, variabel *empathy* dan *responsiveness* menunjukkan tidak pengaruh signifikan. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pemahaman pada mahasiswa terhadap aspek-aspek dalam pelayanan yang diberikan. Terdapat faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap empati dan ketanggapan tidak terukur pada penelitian ini. Dalam variabel *tangible* menunjukkan pengaruh yang signifikan, menunjukkan bahwa bukti fisik atau bukti nyata dari pelayanan sangat berpengaruh dalam kepuasan mahasiswa. Hal tersebut berarti aspek-aspek seperti fasilitas fisik, bahan informasi, atau atribut lain yang dapat dilihat atau dirasakan oleh mahasiswa memiliki dampak yang besar untuk kepuasan mahasiswa.

Tabel 8 Hasil Analisis Regresi Variabel Interaksi

No.	Variabel	T Statistic	P Value
1	Assurance (Jaminan)	6,511	0,000
2	Empathy (Empati)	1,481	0,139
3	Reliability (Keandalan)	6,500	0,000
4	Responsiveness (Ketanggapan)	1,147	0,252
5	Tangible (Bukti Fisik)	2,617	0,009
6	Assurance × Reliability	3,251	0,001
7	Assurance × Tangible	2,678	0,008
8	Reliability × Tangible	3,521	0,001
9	Empathy × Tangible	1,032	0,302

Setelah dilakukan analisis regresi akan didapatkan nilai *T statistic* dan *P value*. Jika nilai *T statistic* lebih tinggi dari 1,96 dan *P values* kurang dari 0,05 maka hasilnya berpengaruh signifikan. Berdasarkan hasil analisis regresi variabel interaksi didapatkan hasil bahwa :

1. *Assurance* dan *Reliability*, terdapat hasil interaksi yang signifikan yang artinya pengaruh pada *assurance* pada kepuasan mahasiswa akan semakin kuat apabila diikuti *reliability* yang tinggi. Mahasiswa akan merasa lebih yakin pada kualitas pelayanan *assurance* dan akan merasa layanan bisa diandalkan.
2. *Assurance* dan *Tangible*, pada interaksi ini menunjukkan bahwa memiliki pengaruh yang signifikan. Dalam hal ini pengaruh dari *assurance* pada kepuasan mahasiswa akan lebih kuat apabila terdapat bukti fisik yang jelas yang akan menunjang kualitas pelayanan. Mahasiswa akan merasakan kepuasan yang lebih jika mahasiswa telah yakin pada kualitas pelayanan dan terdapat fasilitas fisik yang mendukung.
3. *Reliability* dan *Tangible*, interaksi yang didapatkan menyatakan bahwa *reliability* dan *tangible* memberikan hasil yang signifikan. Maka pengaruh dari *reliability* pada kepuasan mahasiswa akan semakin kuat apabila terdapat bukti nyata secara fisik yang cukup.
4. *Empathy* dan *Tangible*, hasil yang didapatkan pada interaksi ini menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan. Hal ini berarti walaupun *empathy* memiliki pengaruh pada kepuasan

mahasiswa, namun pada hubungan ini empathy dan tangible belum cukup untuk mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Pada riset ini, beberapa dimensi pada kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Namun terdapat faktor-faktor lain yang dapat menjadi pengaruh kepuasan mahasiswa diluar lingkungan fakultas tidak menjadi bagian administrasi, seperti faktor eksternal yang dialami mahasiswa yang tidak terukur sebelumnya. Setelah dilakukan analisis kualitatif dengan melalui wawancara dan survei secara terbuka pada mahasiswa mengenai pandangan pada kepuasan mahasiswa, faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa diantaranya :

1. Faktor sosial dan ekonomi, mahasiswa yang berasal dari latar belakang yang tinggi tidak lebih sensitif dari yang berlatar belakang lebih rendah. Mahasiswa yang berlatar belakang sosial dan ekonomi rendah akan lebih sensitif merasakan kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan adanya keterbatasan waktu dan sumber daya baik biaya hidup dan biaya kuliah mereka. Sehingga mahasiswa tersebut lebih mendalami perasaan atas pelayanan yang mereka dapatkan.
2. Faktor Akademik, hubungan antara mahasiswa dan dosen serta kehidupan perkuliahan secara keseluruhan sangat berpengaruh pada perasaan mahasiswa dalam menanggapi pelayanan yang didapatkan. Seperti tugas dan kegiatan yang berlebihan akan menimbulkan tekanan pada mahasiswa sehingga mengurangi kepuasan mahasiswa.
3. Faktor budaya, faktor ini menjadi pengaruh pada kepuasan mahasiswa. Dimana mahasiswa merasa belum beradaptasi atas apa yang mereka terima didalam lingkungan perkuliahan tersebut serta belum adanya dukungan dari teman dan lingkungan terdekat.
4. Fasilitas Kampus, selain fasilitas dalam bidang administrasi, fasilitas kampus mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Apabila fasilitas yang mereka dapatkan memberikan kenyamanan, keamanan dan kebersihan yang terjaga maka mereka akan merasa puas. Fasilitas kampus yang mereka dapatkan seperti ruang kelas, perpustakaan, masjid, tempat parkir, toilet dan sebagainya.

5 KESIMPULAN

Kualitas pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah dan keguruan memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan mahasiswa berdasarkan pengujian nilai *coefficients of determinations* (*R Square*) yaitu dengan nilai yang dihasilkan adalah 0,757 atau 75,7%. Faktor yang paling berpengaruh secara signifikan dalam analisis keterkaitan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu variabel *assurance* (jaminan), variabel *reliability* (keandalan) dan *tangible* (bukti fisik), untuk faktor yang tidak berpengaruh signifikan dalam kepuasan mahasiswa yaitu pada variabel *empathy* (empati) dan *responsiveness* (ketanggapan). Faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa diantaranya yaitu faktor sosial dan ekonomi, faktor akademik, faktor budaya, dan fasilitas kampus.

Perencanaan yang dapat dilakukan dalam meningkatkan pelayanan berdasarkan faktor berpengaruh signifikan seperti jaminan (*assurance*) yaitu menyediakan panduan secara jelas dan akurat agar mahasiswa lebih percaya dengan layanan yang akan didapatkan. Keandalan (*reliability*) dilakukan dengan strategi pelatihan bagi karyawan atau staff untuk menentukan kepastian dan keakuratan waktu layanan administrasi yang diberikan. Perencanaan pada faktor Bukti Fisik (*tangible*) dapat dengan melakukan suatu kebaruan fasilitas ruang tunggu yang memadai seperti kursi atau peralatan dan perkakas yang dapat menunjang efisiensi pada pelayan. Dalam konteks yang lebih luas dapat dilakukan dengan meningkatkan dukungan sosial dan ekonomi, peningkatan fasilitas kampus, menciptakan lingkungan yang lebih memahami dan mendukung mahasiswa dengan berbagai latar belakang yang berbeda.

REFERENSI

- [1] I. Chudzaifah, D. Nengsih, A. N. Hikmah, and E. Wahyu, "Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong," *Al-Fikr J. Pendidik. Islam*, vol. 8, no. 2, pp. 101–116, 2022, doi: 10.32489/alfikr.v8i2.298.

Ziah, *Analisis Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Suska Riau Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Structural Equation Modelling (SEM)*

- [2] F. D. Pratama and E. I. Asmoro, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Teknik Prodi Teknik Industri Unisbank Semarang)," *Din. Tek.*, vol. 13, no. 1, pp. 33–42, 2020.
- [3] W. Elshami, M. H. Taha, M. Abuzaid, C. Saravanan, S. Al Kawas, and M. E. Abdalla, "Satisfaction with online learning in the new normal: perspective of students and faculty at medical and health sciences colleges," *Med. Educ. Online*, vol. 26, no. 1, 2021, doi: 10.1080/10872981.2021.1920090.
- [4] L. Nur Indahsari and M. Roni, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Kedai Kopi BE Kalirejo," *Margin J. Bisnis Islam dan Perbank. Syariah*, vol. 1, no. 1, pp. 51–60, 2022, doi: 10.58561/margin.vii1.18.
- [5] M. U. H. Uzir et al., "The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country," *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 63, no. April, p. 102721, 2021, doi: 10.1016/j.jretconser.2021.102721.
- [6] A. V. Prasmoro, I. S. Syifa, and S. N. Aji, "Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD) Di Bengkel Motor Radja Racing Bekasi," *J. Ind. Eng. Syst.*, vol. 4, no. 1, pp. 36–46, 2023.
- [7] N. Saragih, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan," *J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 23, no. 1, pp. 225–239, 2023, [Online]. Available: http://ejournal.ust.ac.id/index.php/JIMB_ekonomi
- [8] D. Wahyudi, I. Pratiwi, and T. Tamalika, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Quality Function Deployment di CV . Sartika Palembang Analysis of Customer Satisfaction on Service Quality Using the SERVQUAL and Quality Function Deployment Met," *J. Ind. Eng. Tridinanti*, vol. 01, no. 01, p. 18, 2023.
- [9] S. Luthfi, R. S, Deden, W, Muhandi and P. S. Padang, "Analisis Kesuksesan Dan Penerimaan Implementasi Enterprise Resource Planning (Erp) Modul Human Resource Menggunakan Model Utaut Pada Industri Semen (Studi Kasus : Pt . Semen Padang) Analysis of Success and Acceptance of Implementation of Enterprise Re," vol. 8, no. 4, pp. 4061–4068, 2021.
- [10] F. A. Adi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Membentuk Loyalitas (Studi Pada Resto Ayam Goreng Nelongso Soekarno Hatta Malang)," *J. Adm. Bisnis*, vol. 16, no. 1, pp. 107–116, 2022, [Online]. Available: <https://profit.ub.ac.id>
- [11] M. Alshurideh, B. Al Kurdi, S. A. Salloum, I. Arpaci, and M. Al-Emran, "Predicting the actual use of m-learning systems: a comparative approach using PLS-SEM and machine learning algorithms," *Interact. Learn. Environ.*, vol. 31, no. 3, pp. 1214–1228, 2023, doi: 10.1080/10494820.2020.1826982.
- [12] J. Mandhani, J. K. Nayak, and M. Parida, "Interrelationships among service quality factors of Metro Rail Transit System: An integrated Bayesian networks and PLS-SEM approach," *Transp. Res. Part A Policy Pract.*, vol. 140, no. August, pp. 320–336, 2020, doi: 10.1016/j.tra.2020.08.014.
- [13] P. Candra Susanto, D. Ulfah Arini, L. Yuntina, J. Panatap Soehaditama, and N. Nuraeni, "Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)," *J. Ilmu Multidisplin*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2024, doi: 10.38035/jim.v3i1.504.
- [14] C. Fajri, A. Amelya, and S. Suworo, "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad," *JlIP - J. Ilm. Ilmu Pendidik.*, vol. 5, no. 1, pp. 369–373, 2022, doi: 10.54371/jiip.v5i1.425.
- [15] J. Golzar and S. Noor, "Defining Convenience Sampling in a Scientific Research," *Int. J. Educ. Lang. Stud.*, vol. 1, no. November, pp. 72–77, 2022.

- [16] P. Tarigan, “Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus Pada KPP Tigaraksa,” *Lensa*, vol. 15, no. 2, pp. 23–30, 2021, doi: 10.58872/lensa.v15i2.11.
- [17] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru),” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [18] B. D. M. Yuli Sudarwanto, Ambar Lukitaningsih and dan K. T. K. P. P. S. L. (Studi K. Pa. M. F. E. Kemudahan, Penggunaan, “Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Situs Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Ust),” *J. Bina Bangsa Ekon.*, vol. 14, no. 02, pp. 337–345, 2021, [Online]. Available: <https://jbbe.lppmbinabangsa.id/index.php/jbbe/article/view/87>
- [19] C. Nizar Bunga Kusuma, M. Waluyo, A. F. P. K. M. S. P. pada I. K. Baja, and Cintha, “Analisis Faktor Produktivitas Kerja Menggunakan Smart PLS pada Industri Konstruksi Baja,” *JATI UNIK J. Ilm. Tek. dan Manaj. Ind.*, vol. 7, no. 1, pp. 13–25, 2023, doi: 10.30737/jatiunik.v7i1.5141.