

Peran Kualitas Pelayanan, Penggunaan Teknologi Informasi, dan Harapan Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan

Gede Agus Juniarta^{1*}

Komang Krisna Heryanda²

Kadek Rai Suwena³

^{1,2,3}Universitas Pendidikan Ganesha, Buleleng

*Corresponding Author: agusjuniarta@undiksha.ac.id

Abstract

The increasing number of students in higher education has contributed to the growing complexity of educational service demands. Student satisfaction, as the primary consumer of higher education services, serves as a critical indicator of institutional quality. This study aims to analyze the influence of service quality, the use of information technology, and student expectations on student satisfaction. A quantitative approach was employed using a survey method involving students as respondents. The research instrument consisted of a closed-ended questionnaire with a Likert scale, distributed online. Instrument validity was tested using corrected item-total correlation analysis, while reliability was assessed through Cronbach's Alpha. Data were analyzed using multiple linear regression to examine both simultaneous and partial effects of the independent variables on student satisfaction as the dependent variable. The results of the study indicate that: (1) Service quality has a positive and significant effect on student satisfaction at the Faculty of Education, Universitas Pendidikan Ganesha; (2) The use of information technology does not have a significant effect on student satisfaction; (3) Customer expectation has a positive and significant effect on student satisfaction. The findings underscore the importance of enhancing adaptive, student-centered services that address both academic and psychosocial needs. The implications of this study suggest the need for more strategic policy-making to improve higher education services based on students' actual needs.

Keywords: Student Satisfaction, Service Quality, Information Technology, Student Expectations, Educational Services

Abstrak

Peningkatan jumlah mahasiswa di pendidikan tinggi turut meningkatkan kompleksitas tuntutan layanan pendidikan. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan perguruan tinggi menjadi indikator penting dalam menilai kualitas institusi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, dan ekspektasi mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan mahasiswa sebagai responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert yang disebarluaskan secara daring. Validitas instrumen diuji menggunakan analisis corrected item-total correlation, dan reliabilitas diuji dengan Cronbach's Alpha. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh simultan dan parsial dari variabel bebas terhadap kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha; (2) Penggunaan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa; (3) Customer expectation berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Simpulan dari penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan layanan yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa, baik secara akademik maupun psikososial. Implikasi dari hasil ini mendorong pengambilan kebijakan yang lebih strategis dalam perbaikan layanan pendidikan tinggi berbasis kebutuhan nyata mahasiswa.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi, Ekspektasi Mahasiswa, Layanan Pendidikan.

Pendahuluan

Pendidikan tinggi memainkan peran vital dalam pembangunan sumber daya manusia dan kemajuan bangsa. Berdasarkan data Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti), pada tahun 2023 terdapat 4.523 perguruan tinggi di Indonesia dengan jumlah mahasiswa mencapai

7,8 juta orang. Sebanyak 3,3 juta mahasiswa terdaftar di perguruan tinggi negeri dan 4,4 juta di perguruan tinggi swasta (Badan Pusat Statistik, 2023). Tingginya jumlah mahasiswa menunjukkan bahwa pendidikan tinggi menjadi pilihan utama masyarakat dalam meningkatkan kualitas hidup. Namun, peningkatan jumlah tersebut juga membawa konsekuensi berupa meningkatnya kompleksitas tuntutan pelayanan pendidikan dari masyarakat kepada perguruan tinggi.

Di tengah persaingan antar perguruan tinggi, kualitas layanan pendidikan menjadi salah satu tolok ukur penting keberhasilan institusi. Mahasiswa sebagai pelanggan utama di perguruan tinggi berhak memperoleh layanan pendidikan yang sesuai dengan bakat, minat, potensi, dan kemampuannya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Pasal 13 Ayat 4. Pelayanan yang baik akan berkontribusi pada kepuasan mahasiswa, dan kepuasan tersebut berdampak pada loyalitas serta persepsi positif terhadap institusi (Ardana et al., 2023). Sayangnya, berdasarkan temuan di Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha), meskipun berbagai upaya peningkatan layanan telah dilakukan, kepuasan mahasiswa masih belum optimal. Hal ini tampak dari data sistem pengaduan Manajemen Issue Undiksha (MissU) dan statistik kepuasan layanan Unit Penunjang Akademik Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPA TIK), yang menunjukkan sebagian besar mahasiswa hanya berada pada kategori "Cukup Puas", dan masih ada responden dalam kategori "Kurang Puas" dan "Tidak Puas" (Laporan Analisis Feedback TIK, 2024).

Lebih lanjut, rendahnya tingkat pemanfaatan layanan bimbingan konseling juga menjadi indikasi adanya gap yang signifikan antara ketersediaan layanan dan tingkat keterlibatan mahasiswa. Tabel penggunaan layanan UPA BK tahun 2023–2024 menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa di FIP Undiksha tidak memanfaatkan layanan konseling, bahkan pada beberapa program studi seperti PGSD, PG PAUD, dan Teknologi Pendidikan tidak tercatat ada mahasiswa yang mengakses layanan ini (Laporan UPA BK, 2024). Padahal, layanan konseling sangat penting dalam mendukung kesejahteraan psikologis mahasiswa, khususnya dalam menghadapi tekanan akademik dan sosial yang kompleks.

Beberapa penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan mahasiswa (Israr & Ajidin, 2022). Aspek-aspek seperti kualitas pengajaran, interaksi dosen-mahasiswa, fasilitas, serta sistem administrasi akademik seringkali disebut sebagai faktor yang menentukan. Selain itu, perkembangan teknologi informasi juga berpengaruh terhadap kemudahan akses layanan pendidikan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan (Susilawati & Subroto, 2022). Namun demikian, kajian yang mengaitkan secara menyeluruh ketiga aspek tersebut yaitu kualitas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, dan ekspektasi mahasiswa dalam satu kerangka analisis masih belum banyak ditemukan, khususnya di lingkungan fakultas pendidikan di Indonesia.

Penelitian ini berupaya untuk mengkaji lebih dalam bagaimana ketiga faktor tersebut memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha. Pendekatan yang digunakan bersifat multidimensional, di mana kepuasan mahasiswa dianalisis tidak hanya dari sisi akademik dan teknologi, tetapi juga mempertimbangkan ekspektasi mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima secara keseluruhan. Hasilnya diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi pengambilan kebijakan dan pengembangan layanan yang lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan nyata mahasiswa di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data yang dilaksanakan selama dua bulan, yakni pada bulan Februari hingga Maret 2025. Subjek penelitian adalah mahasiswa di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah survei melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun dalam bentuk Google Form, sehingga proses pengumpulan data dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Setiap item dalam kuesioner dinilai menggunakan skala Likert. Uji validitas instrumen dilakukan dengan validitas kriteria melalui analisis corrected item-total correlation. Sementara itu, uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan metode one-shot menggunakan analisis Cronbach's Alpha (α). Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ dan tidak reliabel apabila $< 0,60$ (Ghozali, 2012).

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel bebas yang terdiri atas kualitas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, dan customer expectation terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel bebas tersebut secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji F (F-test), uji t (t-test), dan uji koefisien determinasi untuk mengukur sejauh mana variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat dalam model penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Apresiasi Variabel Penelitian

Tabel 1. Nilai Loading factor

Indikator	Tingkat Penilaian Responden					Rerata (Mean)	Apresiasi
	1	2	3	4	5		
Tangible	8,0	1,9	16,0	61,8	19,5	3,97	79,40
Reliability	3,0	1,4	15,2	58,3	24,9	4,06	81,20
Responsiveness	5,0	1,6	11,4	63,1	23,3	4,07	81,40
Assurance	5,0	1,9	9,5	63,1	24,9	4,10	82,00
Empathy	0,3	1,6	11,7	58,0	28,5	4,12	82,40
Rerata	4,26	1,68	12,60	60,86	24,22	4,06	81,28

Sumber: Data primer diolah peneliti

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas layanan di Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Undiksha, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,06 dari skala 1-5, yang jika dikonversi ke dalam bentuk persentase menjadi nilai apresiasi sebesar 81,26. Angka ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa memberikan penilaian yang baik dan positif terhadap mutu layanan yang diberikan oleh FIP Undiksha, baik dalam aspek akademik maupun administratif. Nilai ini mencerminkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan kinerja staf, kemudahan akses layanan, serta sistem pendukung akademik yang tersedia.

Tabel 2. Apresiasi responden atas variabel penggunaan teknologi informasi

Indikator	Tingkat Penilaian Responden					Rerata (Mean)	Apresiasi
	1	2	3	4	5		
Efisiensi	6,5	27,1	15,4	37,7	13,3	3,24	64,80
Kemudahan Akses	9,8	41,7	10,6	25,7	12,2	2,88	57,60
Peningkatan Hasil Belajar	7,6	51,5	13,8	16,8	10,3	2,71	54,20
Kenyamanan	16,0	29,5	26,0	20,1	8,4	2,75	55,00
Dukungan Lingkungan	12,5	38,8	21,1	19,5	8,1	2,72	54,40
Rerata	10,5	37,72	17,38	23,96	5,23	2,86	57,20

Sumber: Data primer diolah peneliti

Tabel 2. menjelaskan bahwa berdasarkan hasil kuisioner yang dilakukan terhadap penggunaan teknologi informasi di FIP Undiksha, diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,86 dari skala 1–5, yang jika dikonversi ke dalam bentuk persentase menjadi nilai apresiasi sebesar 57,20. Angka ini menunjukkan bahwa apresiasi mahasiswa terhadap pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan FIP masih tergolong rendah hingga sedang, yang mengindikasikan perlunya peningkatan dari sisi kualitas, pemanfaatan, maupun efektivitas sistem informasi akademik dan pembelajaran digital yang tersedia.

Lebih lanjut, nilai apresiasi terendah ditemukan pada indikator “peningkatan hasil belajar” dengan skor sebesar 54,2, yang menunjukkan bahwa mahasiswa belum merasakan dampak signifikan dari penggunaan teknologi informasi terhadap capaian akademik mereka. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan fitur sistem pembelajaran daring, kurang optimalnya penggunaan platform digital oleh dosen, serta belum adanya integrasi teknologi yang benar-benar mendukung personalisasi dan efektivitas pembelajaran mahasiswa

Tabel 3. Apresiasi Responden Terhadap Variabel Customer Expectation

Indikator	Tingkat Penilaian Responden					Rerata (Mean)	Apresiasi
	1	2	3	4	5		
Tingkat Layanan yang Diharapkan	0,8	2,2	13,8	67,2	16,0	3,95	79,00
Harapan Berbasis Keinginan	0,5	2,2	18,2	60,2	19,0	3,94	78,80
Harapan Prediktif	0,8	0,8	16,0	62,3	20,1	4,00	80,00
Harapan Normatif	0,8	1,1	9,8	62,9	25,5	4,11	82,20
Harapan Komparatif	0,5	0,8	8,9	67,2	22,5	4,10	82,00
Harapan Keadilan	0,5	0,3	9,8	62,3	27,1	4,15	83,00
Rerata	0,65	1,23	12,5	63,68	21,7	4,04	80,80

Sumber: Data primer diolah peneliti

Berdasarkan hasil penilaian mahasiswa terhadap customer expectation atau harapan mereka terhadap layanan di FIP Undiksha, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,04, yang mencerminkan ekspektasi yang cukup tinggi. Nilai ini jika dikonversi ke dalam bentuk persentase menunjukkan nilai apresiasi sebesar 80,80, yang berarti mahasiswa secara umum mengapresiasi kepuasan yang dirasakan sesuai dengan harapan mereka, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan di beberapa aspek layanan.

Dari enam indikator harapan yang diukur, nilai apresiasi tertinggi ditemukan pada indikator harapan keadilan (equity-based expectation), dengan nilai 83,00. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa FIP Undiksha sangat menghargai upaya fakultas dalam memberikan pelayanan yang adil, setara, dan tanpa diskriminasi kepada seluruh mahasiswa, baik dalam aspek akademik maupun administratif. Perlakuan yang konsisten dan tidak membedakan latar belakang mahasiswa telah menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan yang kuat terhadap

institusi. Tingginya skor pada indikator harapan keadilan menjadi kekuatan utama yang bisa terus dipertahankan, sementara dimensi harapan lain tetap perlu ditingkatkan. Apresiasi ini menjadi sinyal positif bahwa mahasiswa merasa didengar dan dipenuhi ekspektasinya, sekaligus menjadi motivasi bagi FIP Undiksha untuk terus menyempurnakan layanan agar tidak hanya memenuhi, tetapi mampu melampaui harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama dalam dunia pendidikan tinggi.

Tabel 4. Apresiasi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Mahasiswa

Indikator	Tingkat Penilaian Responden					Rerata (Mean)	Apresiasi
	1	2	3	4	5		
Kepuasan layanan akademik	0,8	0,8	12,2	65,0	21,1	4,04	80,80
Keinginan melanjutkan studi	1,1	1,9	14,9	56,6	25,5	4,03	80,60
Merekomendasikan	0,5	1,4	6,2	52,6	39,3	4,28	85,60
Feedback Mahasiswa	0,5	2,7	13,8	63,1	19,8	3,98	79,60
Perceived Quality	0,3	2,2	13,0	61,5	23,0	4,04	80,80
Rerata	0,64	1,8	12,02	59,76	25,74	4,07	81,48

Sumber: Data primer diolah peneliti

Hasil kuisiner terhadap kepuasan mahasiswa di FIP Undiksha menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,07, yang jika dikonversi ke dalam bentuk persentase menghasilkan nilai apresiasi sebesar 81,48. Nilai ini mencerminkan bahwa mahasiswa secara umum merasa puas terhadap layanan, pengalaman belajar, dan suasana akademik yang disediakan oleh fakultas. Tingkat kepuasan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari layanan akademik, fasilitas pendukung, hingga kemudahan akses terhadap informasi dan dosen pembimbing.

Dari lima indikator kepuasan yang diukur, nilai apresiasi tertinggi berada pada indikator “keinginan untuk merekomendasikan” dengan skor 85,60, yang menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa bersedia merekomendasikan FIP Undiksha kepada teman atau calon mahasiswa lainnya. Hal ini menjadi indikator kuat bahwa mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap reputasi dan kualitas layanan yang telah mereka alami secara langsung, serta merasa bangga menjadi bagian dari FIP Undiksha.

Persamaan Regresi Linear Berganda

Analisis persamaan regresi pengaruh Kualitas Pelayanan, Penggunaan Teknologi Informasi, dan Customer Expectation terhadap kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada persamaan berikut ini.:

$$Y = 0,505 + 0,371X_1 + 0,115X_2 + 0,238X_3$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda, diperoleh beberapa interpretasi terhadap masing-masing koefisien regresi. Pertama, nilai konstanta sebesar 0,505 yang bertanda positif menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan, Penggunaan Teknologi Informasi, dan Customer Expectation dianggap tidak memberikan pengaruh (bernilai nol), maka tingkat kepuasan mahasiswa tetap berada pada angka 0,505 satuan. Kedua, koefisien regresi pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,371 yang juga bertanda positif mengindikasikan bahwa setiap peningkatan Kualitas Pelayanan sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,371 satuan. Ketiga, koefisien regresi pada variabel Penggunaan Teknologi Informasi sebesar 0,115 menunjukkan bahwa setiap penambahan penggunaan teknologi informasi sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan

mahasiswa sebesar 0,115 satuan. Keempat, koefisien regresi pada variabel Customer Expectation sebesar 0,238 juga bertanda positif, yang berarti bahwa setiap peningkatan harapan pelanggan sebesar 1 satuan akan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa sebesar 0,238 satuan. Keempat interpretasi tersebut memperlihatkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki hubungan positif terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan mahasiswa

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini, yaitu melalui uji t, uji F dan analisis koefisien determinasi (R^2) atau uji kekuatan model yang dapat digambarkan sebagai berikut. Hasil pengolahan data pada program SPSS Ver. 26 for Windows diperoleh disajikan pada tabel 5.

Tabel 5. Uji Parsial/Uji-t

No	Variabel	t	Sig.
1	X ₁ (Kualitas Pelayanan)	4,525	0,001
2	X ₂ (Penggunaan Teknologi Informasi)	1,770	0,084
3	X ₃ (Customer Expectation)	3,837	0,005

Sumber: Data primer diolah peneliti

Uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha memiliki hasil yang bervariasi. Pertama, variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 4,525 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis pertama diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kedua, variabel Penggunaan Teknologi Informasi memiliki nilai t hitung sebesar 1,770 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,084 yang lebih besar dari 0,05, sehingga hipotesis kedua ditolak. Artinya, Penggunaan Teknologi Informasi tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Ketiga, variabel Customer Expectation memperoleh nilai t hitung sebesar 3,837 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,005 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis ketiga diterima. Dengan demikian, Customer Expectation berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha.

Uji Simultan/uji F

Berdasarkan analisis data diperoleh nilai Fhitung sebesar 31,971 dengan nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga hipotesis keempat diterima yang berarti Kualitas Pelayanan, Penggunaan Teknologi Informasi, dan Customer Expectation berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) yang bertujuan untuk menguji besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan, Penggunaan Teknologi Informasi, dan Customer Expectation terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha diperoleh nilai R-square sebesar 0,726 (72,6%). Ini berarti kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha 72,6 persen dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Penggunaan Teknologi Informasi, dan Customer Expectation, sedangkan 27,4 persen dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Temuan ini dapat dikaji lebih dalam melalui Expectation Confirmation Theory (ECT), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan muncul ketika persepsi terhadap kinerja layanan sesuai atau melebihi ekspektasi awal mereka. Dalam konteks ini, mahasiswa FIP Undiksha yang menerima layanan sesuai harapan seperti fasilitas yang memadai, layanan akademik yang profesional, dan sikap empatik dosen mengalami confirmation atau bahkan positive disconfirmation, yang mengarah pada kepuasan. Sebaliknya, apabila harapan tidak terpenuhi (negative disconfirmation), kepuasan akan menurun. Oleh karena itu, pendekatan berbasis ECT menguatkan bahwa pencapaian kualitas layanan yang konsisten dengan ekspektasi mahasiswa merupakan kunci dalam menjaga loyalitas dan kesejahteraan akademik mereka

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Undiksha. Lima dimensi dalam kualitas layanan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki pengaruh yang nyata dalam membentuk persepsi mahasiswa terhadap institusi. Fasilitas fisik seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang lengkap, serta layanan administrasi yang profesional menciptakan pengalaman langsung yang menyenangkan bagi mahasiswa. Fasilitas ini memperkuat persepsi akan mutu institusi, meningkatkan kenyamanan, dan menumbuhkan kebanggaan sebagai bagian dari Undiksha. Keandalan layanan dalam menyampaikan informasi secara tepat waktu, menjalankan program akademik sesuai janji, serta konsistensi dalam pelayanan juga menjadi aspek yang sangat diperhatikan. Ketika mahasiswa merasa institusinya dapat dipercaya dan memenuhi ekspektasi, maka tingkat kepuasan mereka meningkat. Selain itu, sistem administrasi yang efisien, minim kesalahan, dan layanan akademik yang transparan, seperti penilaian yang adil dan keterbukaan informasi akademik, menambah kepercayaan mahasiswa terhadap institusi. FIP Undiksha juga menjaga responsivitas tenaga pendidik dan kependidikan dalam menangani permasalahan mahasiswa serta memberikan jaminan terhadap mutu pengajaran.

Dukungan interpersonal dari dosen dan staf melalui empati dan komunikasi yang terbuka menciptakan rasa dihargai dan memperkuat ikatan emosional mahasiswa terhadap fakultas. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Jaabir et al. (2022), Novriavani et al. (2022), Subawa & Telagawathi (2021), Jayananda & Suarmanayasa (2022), Widiantera & Trianasari (2021) dan Erwin et al. (2024) yang menyatakan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dan dirasakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian di Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha mendukung teori bahwa kualitas pelayanan yang optimal memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa

Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha

Meskipun teknologi informasi telah diimplementasikan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaannya belum memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Walaupun TI telah mendukung proses akademik seperti penyusunan KRS, pengumpulan tugas, dan akses KHS, namun implementasinya belum sepenuhnya optimal. Sistem informasi akademik (SIK) jarang dimanfaatkan secara maksimal; umumnya hanya digunakan saat awal

dan akhir semester. Sebagian besar dosen lebih memilih mengirim materi dan tugas melalui WhatsApp, dan pengumpulan tugas sering dilakukan via email. Hal ini menunjukkan kurangnya pemanfaatan platform yang telah disediakan secara formal. Faktor lain seperti kestabilan sistem, keterbatasan pelatihan TI, dan kurangnya integrasi antara sistem teknologi dengan metode pembelajaran juga menjadi kendala. Mahasiswa masih merasa bahwa interaksi tatap muka lebih efektif untuk memahami materi dan berdiskusi secara langsung. Karena itu, meskipun infrastruktur TI telah tersedia, tanpa optimalisasi penggunaan dan penguatan dukungan teknis, kontribusinya terhadap kepuasan mahasiswa tetap rendah.

Temuan ini mendukung hasil penelitian dari Biao & Rojniruttikul (2023), Adellya (2022) dan Zulfianto (2019), yang menyatakan bahwa teknologi hanya memberikan nilai tambah apabila penggunaannya tepat sasaran dan didukung sumber daya yang kompeten.

Pengaruh Harapan Mahasiswa (Customer Expectation) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan mahasiswa terhadap layanan akademik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mereka. Ketika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi ekspektasi, mahasiswa akan merasa puas dan cenderung loyal terhadap institusi.

Harapan mahasiswa mencakup kualitas pengajaran, fasilitas, akses informasi akademik, serta bimbingan dan dukungan dalam pengembangan karier. Ketika ekspektasi ini terpenuhi, mahasiswa merasa dihargai dan didukung, sehingga meningkatkan keterlibatan dalam proses pembelajaran. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan akan menimbulkan kekecewaan yang dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas institusi secara keseluruhan. Oleh karena itu, pemahaman yang tepat terhadap harapan mahasiswa merupakan aspek penting dalam manajemen mutu pendidikan. Sejalan dengan penelitian oleh Subawa & Telagawathi (2021), Arisanti & Cahyani (2024) dan Erwin et al. (2024) yang menunjukkan berbagai upaya untuk memenuhi harapan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa mahasiswa cenderung merasa lebih puas ketika institusi pendidikan menyediakan lingkungan belajar yang mendukung dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Dengan demikian, langkah-langkah yang diambil oleh FIP Undiksha, seperti peningkatan fasilitas, program orientasi yang komprehensif, dan sistem evaluasi yang transparan, tidak hanya mencerminkan komitmen institusi terhadap kualitas pendidikan, tetapi juga sejalan dengan temuan-temuan yang ada dalam literatur akademik mengenai pentingnya memenuhi harapan mahasiswa untuk meningkatkan kepuasan mereka.

Pengaruh Harapan Mahasiswa (Customer Expectation) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha

Secara simultan, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Penggunaan Teknologi Informasi, dan Customer Expectation berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha, dengan kontribusi sebesar 72,6 persen. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan mahasiswa.

Kualitas pelayanan yang baik memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, terutama jika layanan diberikan dengan profesionalisme, respons cepat, dan transparansi. Pelayanan yang ramah dan efisien, terutama dalam konsultasi akademik dan pengurusan administrasi, menciptakan suasana yang kondusif bagi mahasiswa untuk berkembang secara akademik maupun non-akademik.

Dari sisi teknologi, sistem informasi akademik yang memungkinkan mahasiswa mengakses layanan dengan mudah (misalnya jadwal kuliah, nilai, dan pengumuman penting) meningkatkan efisiensi dan mengurangi hambatan komunikasi. Digitalisasi layanan juga mempercepat respons fakultas terhadap kebutuhan mahasiswa, yang berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan mereka. Sementara itu, pemenuhan harapan mahasiswa (customer expectation) terbukti berdampak besar terhadap kepuasan mereka. Ketika mahasiswa merasa bahwa ekspektasi mereka terhadap kualitas pengajaran, layanan, dan fasilitas terpenuhi atau terlampaui, maka kepuasan mereka meningkat. Dampak ini juga meluas pada kesejahteraan akademik, menurunkan tingkat stres, dan meningkatkan kepercayaan diri mahasiswa dalam menghadapi tantangan belajar.

Dengan demikian, hubungan antara kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, dan pemenuhan harapan mahasiswa bersifat saling mendukung dan membentuk ekosistem layanan pendidikan yang holistik. Ketiganya berkontribusi menciptakan lingkungan akademik yang positif dan produktif, yang pada akhirnya sangat penting dalam mendorong keberhasilan studi dan kebahagiaan mahasiswa secara keseluruhan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha; (2) Penggunaan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa; (3) Customer expectation berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa; serta (4) Secara simultan, kualitas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, dan customer expectation bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan pelayanan dan pemenuhan harapan mahasiswa sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan mereka.

Fakultas Ilmu Pendidikan perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan dengan memperkuat profesionalisme dan responsivitas tenaga pendidik maupun kependidikan melalui pelatihan berkala. Meskipun teknologi informasi belum menunjukkan pengaruh signifikan, pengembangan sistem digital akademik yang lebih efektif tetap penting untuk mendukung kenyamanan mahasiswa. Selain itu, memahami dan memenuhi harapan mahasiswa melalui survei berkala dapat menjadi dasar untuk merancang program-program yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Lingkungan akademik yang inklusif, adaptif, dan responsif terhadap suara mahasiswa akan memperkuat kepuasan, keterlibatan, dan loyalitas mahasiswa terhadap institusi.

Daftar Pustaka

- Adellya, C. M. (2022). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna dalam Penerapan Sistem Teknologi Informasi Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Aceh. Universitas Sumatera Utara.
- Anindya, A. P., & Iva Mindhayani. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. Jurnal INTECH

- Teknik Industri Universitas Serang Raya, 7(2), 129–136.
<https://doi.org/10.30656/intech.v7i2.3954>
- Ardana, I. M. D. W., Artana, I. N. R., & Kurniawan, I. B. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 8(2), 56–65.
<https://doi.org/10.36805/manajemen.v8i2.5319>
- Arisanti, D., & Cahyani, L. N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan, Harapan Pelanggan, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Andalan Pacific Samudera. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, 3(1), 42–54.
<https://doi.org/10.24034/jimbis.v3i1.6238>
- Biao, L., & Rojniruttikul, N. (2023). Impact of Digital Technologies, Modern Infrastructure, Self-Service Learning Experience, and Customer Satisfaction at Haidilao Restaurant in China. 2023 5th International Conference on Management Science and Industrial Engineering, 136–143. <https://doi.org/10.1145/3603955.3604005>
- Erwin, Y., Darius Rangga, Y. P., Meylano, N. H., Kesehatan No, J., Alok Tim, K., Sikka, K., & Tenggara Tim, N. (2024). Pengaruh Harapan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Air Minum Wair Pu'an Maumere di Desa Lepo Lima. *Jurnal Kewirausahaan Dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 142–154.
<https://doi.org/10.59603/cuan.v2i3.74>
- Israr, K., & Ajidin, A. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh. *LUMBUNG*, 21(2), 110–123. <https://doi.org/10.32530/lumbung.v21i2.570>
- Jaabir, J., Bagia, I. W., & Rahmawati, P. I. (2022). The Effect of the Implementation of BNI SONIC (Self Service Opening Account) on Improving the Quality of Customer Service at BNI in Bali. *International Journal of Social Science and Business*, 6(2), 239–245.
<https://doi.org/10.23887/ijssb.v6i2.44069>
- Jayananda, I. M. W., & Suarmanayasa, I. N. (2022). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(1), 53–62.
- Novriavani, N., Winario, M., Zakir, M., & Khairi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2018-2021 di Institut Teknologi dan Bisnis Master Pekanbaru. *Sharing: Journal Of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 29–43. <https://doi.org/10.31004/sharing.v1i1.11014>
- Subawa, K. A., & Telagawathi, N. L. W. S. (2021). Pengaruh Harapan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kabupaten Buleleng. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 106. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.29662>
- Susilawati, A. D., & Subroto, S. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akademik Pancasakti (SIAP) dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 12(2), 272–279.
<https://doi.org/10.37932/j.e.v12i2.598>
- Widiantara, I. W., & Trianasari. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Avanza di Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1). <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.30525>

Peran Kualitas Pelayanan, Penggunaan Teknologi Informasi, dan Harapan Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan

Gede Agus Juniarta, Komang Krisna Heryanda, Kadek Rai Suwena

Zulfianto, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, E-Service terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Ojek Online di Medan . STIE Perbanas Surabaya