

## MENJELAJAHI NIRWANA AKADEMIK ANALISIS KEBERHASILAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAWA TIMUR DALAM MEMENANGKAN HATI MAHASISWA MELALUI KOMPETENSI STAFF AKADEMIK, KEANDALAN LAYANAN, DAN KILAU REPUTASI

Rosi Avinda Intan Sari<sup>1\*</sup>, Dwi Cahyono<sup>2</sup>, Arik Susbiyani<sup>3</sup>  
[Rosaviinda66@gmail.com](mailto:Rosaviinda66@gmail.com)<sup>1</sup>, [dwicahyono@unmuhjember.ac.id](mailto:dwicahyono@unmuhjember.ac.id)<sup>2</sup>,  
[ariksusbiyani@unmuhjember.ac.id](mailto:ariksusbiyani@unmuhjember.ac.id)<sup>3</sup>  
Universitas Muhammadiyah Jember<sup>1,2,3</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel Kompetensi Staff Akademik, Keandalan Pelayanan, dan Reputasi Universitas terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi Muhammadiyah di Jawa Timur menggunakan metode uji hipotesis dengan bantuan software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Data yang dikumpulkan dari 240 responden mahasiswa dianalisis untuk menguji pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil analisis dengan SPSS menunjukkan bahwa ketiga variabel, yaitu Kompetensi Staff Akademik, Keandalan Pelayanan, dan Reputasi Universitas, baik secara simultan dan parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini memiliki implikasi penting bagi lembaga pendidikan tinggi, terutama dalam merancang strategi untuk memperbaiki kualitas layanan, mengembangkan kompetensi staf akademik, serta memperkuat reputasi universitas secara bersama-sama.

**Kata Kunci :** Keandalan Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, Kompetensi Staff Akademik, Perguruan Tinggi Muhammadiyah Jawa Timur, Reputasi Universitas.

### ABSTRACT

*This research aims to analyze the influence of the variables of Academic Staff Competence, Service Reliability, and University Reputation on Student Satisfaction in Muhammadiyah Universities in East Java using hypothesis testing method with the assistance of SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) software. Data collected from 240 student respondents were analyzed to test the impact of these variables on student satisfaction. The SPSS analysis results show that all three variables, namely Academic Staff Competence, Service Reliability, and University Reputation, both simultaneously and partially, have a significant positive influence on student satisfaction. These findings have significant implications for higher education institutions, especially in designing strategies to improve service quality, develop academic staff competence, and enhance university reputation collectively.*

**Keywords:** *Academic Staff Competence, Muhammadiyah Universities in East Java, University Reputation, Student Satisfaction, Service Reliability.*

## PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi memiliki peran penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, berinovasi, dan mampu bersaing di tingkat global (Tambak & Lubis, 2022). Universitas menjadi wadah penting dalam proses pembentukan dan pengembangan generasi muda, yang kelak akan menjadi pemimpin, profesional, dan peneliti di berbagai bidang. Namun, tantangan dalam menjaga kualitas dan keberlanjutan perguruan tinggi tidaklah mudah. Salah satu aspek yang menjadi perhatian utama adalah kepuasan mahasiswa, karena mahasiswa adalah pemangku kepentingan utama dalam lingkungan universitas (Hartanto, 2019).

Kepuasan mahasiswa merupakan faktor krusial dalam keberhasilan pendidikan tinggi. Universitas yang mampu memberikan pengalaman positif bagi mahasiswanya akan menciptakan lingkungan belajar yang efektif dan mendukung prestasi akademik yang optimal (Wijana & Dwi Rusiawati, 2021). Kepuasan mahasiswa merujuk pada tingkat kepuasan dan evaluasi positif yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap lingkungan pendidikan, layanan, dan pengalaman. Kepuasan ini melibatkan aspek emosional, kognitif, dan perilaku sebagai hasil interaksi mahasiswa dengan berbagai aspek universitas (Wijana & Dwi Rusiawati, 2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dapat mencakup kualitas pengajaran, kinerja staff akademik, efektivitas layanan, dan citra universitas (Susetyo et al., 2022).

Kompetensi merupakan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh staff akademik dalam memberikan pengajaran yang berkualitas dan relevan sesuai dengan program studi di Universitas (Hoesny & Darmayanti, 2021). Keandalan layanan merujuk pada kemampuan layanan universitas untuk tetap konsisten, responsif, dan dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa. Reputasi universitas adalah citra, persepsi, atau penilaian yang dimiliki oleh mahasiswa dan masyarakat tentang kualitas, integritas, dan prestasi dalam dunia Pendidikan (Syefudin, 2019).

Berdasarkan data Pd Dikti pada tahun 2023 didapatkan fenomena bahwa terdapat fluktuasi jumlah mahasiswa pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur pada rentang tahun 2019 – 2022 (PDDikti, 2023). Hal ini menggambarkan variasi dinamika yang beragam dalam naik turunnya jumlah mahasiswa di setiap universitas. Beberapa universitas menunjukkan tren konsisten peningkatan jumlah mahasiswa dari tahun ke tahun, menandakan daya tarik dan kualitas institusi yang kuat serta keberhasilan dalam menggaet mahasiswa baru. Namun, ada juga beberapa universitas yang mengalami fluktuasi jumlah mahasiswa yang lebih signifikan dan bahkan mengalami penurunan (PDDikti, 2023). Fenomena ini menunjukkan bahwa setiap universitas memiliki tantangan dan kondisi yang unik, yang dapat mempengaruhi dinamika penerimaan dan pertumbuhan mahasiswa.

Tantangan dalam memahami fluktuasi mahasiswa ini menjadi semakin kompleks karena berbagai faktor yang dapat memengaruhi keputusan mahasiswa untuk melanjutkan studi atau meninggalkan perguruan tinggi. Salah satu aspek yang mungkin memainkan peran penting adalah kepuasan mahasiswa terhadap berbagai elemen dalam lingkungan universitas. Penelitian-penelitian sebelumnya telah mengaitkan kepuasan mahasiswa dengan berbagai faktor seperti kompetensi staff akademik, keandalan layanan, dan reputasi universitari.

Penelitian terdahulu telah mengidentifikasi beberapa faktor yang memiliki hubungan dengan kepuasan mahasiswa. Sebagai contoh, studi yang dilakukan oleh Asnawi & Setyaningsih (2020) menemukan bahwa kompetensi staff akademik,

keandalan layanan, dan reputasi positif universitas berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Begitu pula, penelitian yang dilakukan oleh Najmi (2017) dalam konteks pelayanan publik menunjukkan bahwa keandalan pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, hubungan antara kualitas pelayanan, kualitas produk, dan reputasi perusahaan dengan kepuasan konsumen juga telah diidentifikasi (M. Purba et al., 2023). Meskipun telah ada beberapa penelitian yang mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa, terdapat beberapa kesenjangan dalam literatur. Salah satu kesenjangan adalah dalam pemahaman tentang hubungan antara keandalan layanan dengan kepuasan mahasiswa, terutama dalam konteks universitas. Temuan Astuti et al., (2019) yang menunjukkan ketidaksignifikan hubungan ini menimbulkan pertanyaan apakah faktor lain, seperti kompetensi staff akademik atau reputasi universitari, lebih dominan dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Selain itu, temuan Aji & Rofiq (2017) tentang hubungan negatif antara kompetensi profesional guru dan kepuasan siswa menunjukkan perlunya eksplorasi lebih lanjut mengenai faktor-faktor apa yang benar-benar berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompetensi staff akademik, keandalan layanan, dan reputasi universitari terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jawa Timur. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor ini dan memahami bagaimana hubungan antara mereka, penelitian ini berharap dapat memberikan panduan yang lebih jelas dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa, menjaga retensi, serta merancang kebijakan yang lebih efektif dalam menghadapi fluktuasi mahasiswa.

## **KAJIAN TEORI**

### ***Teori Service Quality***

Model GAP Service Quality yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985 adalah salah satu teori yang paling berpengaruh dalam bidang kualitas layanan (Shahin, 2007). Model ini menawarkan pendekatan komprehensif dalam memahami dan mengelola kualitas layanan dengan fokus pada perbedaan (GAP) antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi (Shahin, 2007):

- 1) Pertama-tama, model ini mengidentifikasi lima GAP utama yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. GAP pertama adalah perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen tentang harapan pelanggan. Ini berarti bahwa manajemen mungkin memiliki persepsi yang berbeda tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan, yang bisa menjadi sumber ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realitas layanan.
- 2) GAP kedua adalah perbedaan antara persepsi manajemen dan spesifikasi desain layanan. Hal ini bisa terjadi jika spesifikasi yang ditetapkan oleh manajemen tidak sepenuhnya memperhitungkan harapan dan kebutuhan pelanggan. Akibatnya, layanan yang disediakan mungkin tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.
- 3) GAP ketiga adalah perbedaan antara spesifikasi desain layanan dan pelaksanaan layanan. Terkadang, meskipun spesifikasi telah ditetapkan dengan baik, pelaksanaan layanan mungkin tidak dilakukan dengan baik. Hal ini bisa terjadi

karena berbagai alasan, seperti ketidakmampuan personel atau kesalahan dalam pelaksanaan layanan, yang akhirnya menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.

- 4) GAP keempat adalah perbedaan antara pelaksanaan layanan dan komunikasi eksternal tentang layanan. Ini berarti bahwa apa yang dikomunikasikan oleh organisasi kepada pelanggan tentang layanan mungkin tidak selaras dengan apa yang sebenarnya terjadi dalam pelaksanaan layanan. Konsistensi antara komunikasi eksternal dan realitas layanan sangat penting untuk membangun kepercayaan pelanggan.
- 5) GAP kelima adalah perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan tentang kinerja layanan. GAP ini mencerminkan perbedaan antara harapan awal pelanggan sebelum mereka mengalami layanan dan bagaimana mereka akhirnya mengevaluasi kualitas layanan setelah mengalaminya. Mengatasi GAP kelima membutuhkan usaha untuk memberikan pengalaman yang positif dan melebihi harapan pelanggan, sehingga mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Dengan memahami lima GAP ini, organisasi dapat mengidentifikasi potensi masalah dalam pemberian layanan dan mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Model ini telah membantu banyak organisasi dalam mengidentifikasi kelemahan dan peluang untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, sehingga dapat memenangkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Hingga saat ini, Model GAP Service Quality tetap menjadi landasan teoritis yang relevan dan penting dalam bidang manajemen kualitas layanan.

### **Teori Satisfaction**

Menurut Kotler & Keller (2016) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang dari membandingkan suatu produk atau persepsi kinerja layanan terhadap ekspektasi. Oleh karena itu keinginan harus diciptakan sebelum memenuhi motif. Sumber terbentuknya keinginan berbeda-beda tiap individu tergantung lingkungannya. Mentang et al., (2021) juga mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi. Jika kinerja perusahaan kurang dari harapan maka konsumen akan kecewa dan jika sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas. Perusahaan yang berfokus pada kepuasan konsumen akan dapat meningkatkan loyalitas konsumen dan di waktu yang bersamaan akan membantu perusahaan untuk memiliki citra yang positif (Zaputera, 2019).

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan landasan ilmiah yang diterapkan untuk mengumpulkan data yang relevan dan menjawab pertanyaan penelitian dengan objektivitas (Sugiyono, 2017). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan variasi kualitatif dalam pengumpulan data untuk memahami lebih mendalam pandangan responden (Rahmat, 2020). Variabel X1 (Kompetensi Staff Akademik), X2 (Keandalan Pelayanan), dan X3 (Reputasi Universitas) merupakan variabel independen yang akan diteliti pengaruhnya terhadap variabel dependen Y (Kepuasan Mahasiswa).

Pengumpulan data dilakukan melalui distribusi kuesioner kepada responden yang merupakan mahasiswa dari Perguruan Tinggi Muhammadiyah di Jawa Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang ada di Perguruan Tinggi Muhammadiyah di Jawa Timur. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah

non-probability purposive sampling, dengan jumlah responden sebanyak 240 orang yang telah dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics 25. Hasil dari analisis data akan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk mempermudah pemahaman dan interpretasi. Temuan-temuan dari penelitian ini akan dijelaskan secara mendalam dalam bagian diskusi untuk menggali makna dan implikasi dari hasil penelitian.

## HASIL PENELITIAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Kode	r Hitung	r Tabel	Hasil
X1.1	0,981	0,361	Valid
X1.2	0,989	0,361	Valid
X1.3	0,981	0,361	Valid
X1.4	0,994	0,361	Valid
X1.5	0,985	0,361	Valid
X1.6	0,900	0,361	Valid
X1.7	0,986	0,361	Valid
X1.8	0,915	0,361	Valid
X2.1	0,977	0,361	Valid
X2.2	0,982	0,361	Valid
X2.3	0,933	0,361	Valid
X2.4	0,977	0,361	Valid
X3.1	0,668	0,361	Valid
X3.2	0,959	0,361	Valid
X3.3	0,966	0,361	Valid
X3.4	0,965	0,361	Valid
Y1	0,986	0,361	Valid
Y2	0,996	0,361	Valid
Y3	0,996	0,361	Valid

Sumber: Data Diolah Peneliti (2023)

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Kode	Cronbach's Alpha	N of Items
X1	0,990	8
X2	0,976	4
X3	0,839	4
Y	0,991	3

Sumber: Data Diolah Peneliti (2023).

Tabel 1. di atas mengindikasikan bahwa keseluruhan kuisisioner pada variabel yang telah diteliti telah valid, dimana nilai r hitung pada keseluruhan variabel telah

melebihi  $r$  tabel yakni sebesar 0,361. Hal ini berarti telah sesuai dengan pernyataan Ghozali (2016) dimana jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel, maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2016). Sementara itu, keseluruhan kuisioner yang digunakan pada penelitian ini juga telah dinyatakan reliabel, hal ini dapat dilihat dari nilai alpha Cronbach pada tabel 2 dimana keseluruhan variabel yakni telah melebihi angka 0,70, hal ini mengindikasikan bahwa seluruh konstruk pada penelitian ini telah reliabel, dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh Ghozali (2012), yaitu jika koefisien Cronbach Alpha  $> 0,70$  maka pertanyaan maupun pernyataan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien Cronbach Alpha  $< 0,70$  maka pertanyaan dinyatakan tidak andal (Ghozali, 2012).

### Uji Hipotesis

#### Uji Koefisien Determinasi (adjusted R2)

**Tabel 3. Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.646 <sup>a</sup>	.417	.409	2.150

a. Predictors: (Constant), Reputasi Universitas, Kompetensi Staff Akademik, Keandalan Pelayanan

Sumber: Data Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 3. hasil uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) diperoleh hasil R square sebesar 0,417 atau 41,7%. Hal ini dapat dijelaskan bahwa hubungan antara variabel independen secara bersama - sama dapat mempengaruhi variabel dependen sebesar 41,7%. Sedangkan Sisanya yaitu 58,3% dipengaruhi oleh variasi variabel diluar model.

### Uji T

Pada dasarnya uji statistik t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen Ghozali (2013:98). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan bila  $t$  hitung  $> t$  tabel atau probabilitasnya  $<$  tingkat signifikansi ( $\text{sig} < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Bila  $t$  hitung  $\leq t$  tabel atau probabilitas  $>$  tingkat signifikansi ( $\text{sig} > 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berikut ini adalah hasil uji t dalam penelitian ini:

**Tabel 4. Uji T Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.288	.664		4.950	.000
	Kompetensi Staff Akademik	.096	.018	.294	5.444	.000

Keandalan Pelayanan	.123	.039	.188	3.128	.002
Reputasi Universitas	.251	.046	.340	5.524	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data Diolah Peneliti (2023)

## Uji F

**Tabel 5. Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	779.506	3	259.835	56.195	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1091.227	236	4.624		
	Total	1870.733	239			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Reputasi Universitas, Kompetensi Staff Akademik, Keandalan Pelayanan

Sumber: Data Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 5. menunjukkan bahwa besarnya nilai F hitung adalah 56.195 dinyatakan dengan tanda positif maka arah hubungannya adalah positif. Nilai secara statistik menunjukkan hasil yang signifikan jika  $\alpha \leq 0,05$ . Nilai  $\alpha$  pada tabel sebesar 0,000 artinya nilai signifikansi  $0,000 \leq 0,05$  maka pengujian ini menunjukkan hasil yang signifikan dan model penelitian ini diterima.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kompetensi Staff Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Variabel Kompetensi Staff Akademik memiliki koefisien sebesar 0.096 dengan t-value sekitar 5.444 (Sig. < 0,001). Artinya, variabel ini memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa kompetensi pengajar dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan murid dalam menilai dan mengagumi sekolahnya (Aji & Rofiq, 2017). Temuan ini mendukung gagasan bahwa kualitas kompetensi staff akademik memainkan peran penting dalam membentuk persepsi positif dan kepuasan mahasiswa terhadap universitas. Mahasiswa yang merasa memiliki staf akademik yang kompeten cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman pendidikan mereka. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kompetensi staf akademik harus dianggap sebagai langkah penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan kepuasan mahasiswa di universitas ini.

### Pengaruh Keandalan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Variabel Keandalan Pelayanan memiliki koefisien sebesar 0.123 dengan t-value sekitar 3.128 (Sig. < 0,01). Ini mengindikasikan bahwa keandalan pelayanan juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa variabel keandalan dan prosedur pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada KUA Banjarbaru (Najmi, 2017). Pada penelitian ini dapat melihat bahwa keandalan pelayanan adalah

faktor yang signifikan dalam membentuk persepsi positif dan kepuasan mahasiswa terhadap universitas. Mahasiswa cenderung merasa lebih puas ketika merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh universitas dapat diandalkan dan sesuai dengan ekspektasi mereka. Oleh karena itu, upaya untuk memastikan keandalan pelayanan harus menjadi fokus dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan bagi mahasiswa, sehingga dapat berdampak positif pada kepuasan mereka.

### **Pengaruh Reputasi Universitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Variabel Reputasi Universitas memiliki koefisien sebesar 0.251 dengan t-value sekitar 5.524 (Sig. < 0,001). Ini menunjukkan bahwa reputasi universitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil penelitian terdahulu relevan dengan penelitian yang telah dilaksanakan, dimana hasil penelitian terdahulu menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan, kualitas produk dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan konsumen (A. Purba et al., 2023). Dalam konteks ini, upaya untuk menjaga dan meningkatkan reputasi universitas harus menjadi prioritas. Reputasi yang baik dapat meningkatkan daya tarik universitas bagi mahasiswa dan dapat memberikan pengalaman positif kepada mereka. Oleh karena itu, lembaga harus memperhatikan faktor-faktor yang dapat membangun reputasi yang kuat dan positif, sehingga kontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa dapat terus terjaga.

### **Pengaruh Kompetensi Staff Akademik, Keandalan Pelayanan, dan Reputasi Universitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan hasil uji F dalam tabel 5, dengan nilai F hitung yang tinggi (56.195) dan signifikansi yang sangat rendah (0.000), hal ini menunjukkan bahwa model penelitian secara keseluruhan adalah signifikan. Jika model secara keseluruhan signifikan, maka semua variabel independen yang ada dalam model tersebut, yaitu Kompetensi Staff Akademik, Keandalan Pelayanan, dan Reputasi Universitas, memiliki sumbangan yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Mahasiswa. Dalam konteks ini, penggabungan variabel-variabel tersebut memungkinkan penjelasan yang lebih lengkap dan akurat terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa, dan hal ini mendukung penerimaan model penelitian ini. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya dimana menyatakan kompetensi staff akademik, keandalan pelayanan, dan reputasi menjadi faktor positif dan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa terutama dalam konteks agama islam (Asnawi & Setyaningsih, 2020).

## **SIMPULAN**

Dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa kompetensi staff akademik, keandalan pelayanan, dan reputasi universitas baik secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jawa Timur. Temuan ini memberikan pandangan yang berharga bagi lembaga pendidikan, terutama dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, mengembangkan kompetensi staf akademik, dan memperkuat reputasi universitas. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, Universitas dapat memaksimalkan kepuasan mahasiswa dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap lembaga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, H., & Rofiq, Z. (2017). HUBUNGAN KOMPETENSI PEDAGOGI DAN PROFESIONAL GURU DENGAN KEPUASAN SISWA KELAS X SMK NASIONAL BERBAH JURUSAN TEKNIK PEMESINAN TAHUN AJARAN 2016/2017. *Jurnal Pendidikan Vokasional Teknik Mesin, Volume 5, Nomor 5*.
- Asnawi, N., & Setyaningsih, N. D. (2020). Perceived service quality in Indonesian Islamic higher education context: A test of Islamic higher education service quality (i-HESQUAL) model. *Journal of International Education in Business, 13*(1), 107–130. <https://doi.org/10.1108/JIEB-11-2019-0054>
- Astuti, E., Kustiyah, E., & Hartono, S. (2019). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN PADA PT AUTOMOBIL JAYA MANDIRI WULING DI SURAKARTA. *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA, 3*(02). <https://doi.org/10.29040/jie.v3i02.634>
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. 20. Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartanto, C. F. B. (2019). Tantangan Pendidikan Vokasi di Era Revolusi Industri 4.0 dalam Menyiapkan Sumber Daya Manusia yang Unggul. *Seminar Nasional Pascasarjana*.
- Hoesny, M. U., & Darmayanti, R. (2021). Permasalahan dan Solusi Untuk Meningkatkan Kompetensi dan Kualitas Guru: Sebuah Kajian Pustaka. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, 11*(2).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 & 2* (Edisi Ke 12). Jakarta: PT. Indeks.
- Mentang, J. J. J., Ogi, I. W. J., & Samadi, R. L. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN MARINA HASH IN MANADO DI MASA PANDEMI COVID-19. 9(4).
- Najmi, F. (2017). PENGARUH KEANDALAN DAN PROSEDUR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR URUSAN AGAMA LIANG ANGGANG KOTA BANJARBARU. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, 3*(2). <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i2.102>
- PDDikti. (2023). *PDDikti—Pangkalan Data Pendidikan Tinggi*. <https://pddikti.kemdikbud.go.id/>
- Purba, A., Girsang, S. E. E., & Haloho, D. F. (2023). IMPLEMENTASI HASIL PEMBELAJARAN DAN PERANANNYA DALAM INTERAKSI GENERASI DIGITAL NATIVE DI MEDIA SOSIAL. 11(1).
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *remik, 7*(2), 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>
- Rahmat, A. (2020). *Metodologi Penelitian, Pendekatan Multidisipliner* (Edisi Pertama Bahasa Indonesia). Gorontalo: Ideas Publishing.
- Shahin, D. A. (2007). SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: *Department of Management, University of Isfahan, Iran*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa.

- Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4).  
<https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>
- Syefudin, S. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN KINERJA DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PASCASARJANA INSTITUT PERGURUAN TINGGI ILMU AL-QURAN (PTIQ) JAKARTA. *Andragogi: Jurnal Pendidikan Islam dan Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 77–102. <https://doi.org/10.36671/andragogi.v1i1.49>
- Tambak, A. B. S., & Lubis, Y. (2022). Potensi Pendidikan dan Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Di Desa Ulumahuam. *Jurnal Edukasi Non Formal*.
- Wijana, I. K., & Dwi Rusiawati, R. T. H. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Mimbar Ilmu*, 26(2), 268. <https://doi.org/10.23887/mi.v26i2.34538>
- Zaputera, H. (2019). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG BERDAMPAK PADA LOYALITAS KONSUMEN*. 5(2).