



Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado (Studi Kasus Program Studi Manajemen Bisnis)

Christiani Militia Wangko^{1*}, Jacob Tateol S. Makapedua², Nisba Silvana³, Efendy Rasjid⁴

¹⁻⁴Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Indonesia

Email: christianymilitia@gmail.com^{1*}, jacob.makapedua@gmail.com², nisbasilvana82@gmail.com³, rasjiddefendy@gmail.com⁴

*Penulis Korespondensi: christianymilitia@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze service quality and its relationship with student satisfaction in the Department of Business Administration, Business Management Study Program, Manado State Polytechnic, using the Service Quality (SERVQUAL) approach. A quantitative descriptive-survey design was employed. Data were collected through questionnaires distributed to 60 students selected using accidental sampling. The research instrument consisted of 55 indicators covering 11 SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, empathy, tangibles, and assurance. Data were analyzed by comparing perception and expectation scores, calculating the conformity level and SERVQUAL gap, and mapping service attributes using a Cartesian Diagram. The results showed an average perception score of 3.08 and an expectation score of 4.65, resulting in a gap of -1.56. All dimensions recorded negative gaps, with access showing the largest gap (-1.75) and identified as the primary priority for improvement. The Cartesian Diagram placed access in Quadrant I; reliability, competence, credibility, security, and assurance in Quadrant II; responsiveness and communication in Quadrant III; and courtesy, empathy, and tangibles in Quadrant IV. The findings indicate that service quality improvement should focus on accessibility, responsiveness, communication, information security, and service consistency. This study provides a basis for evaluating and continuously improving service quality and student satisfaction.*

Keywords: *Service Accessibility; Service Quality; SERVQUAL; Student Satisfaction; Student Services.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Jurusan Administrasi Bisnis, Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado menggunakan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-survei. Data diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada 60 mahasiswa dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian terdiri atas 55 indikator yang mencakup 11 dimensi SERVQUAL, yaitu *reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, empathy, tangibles, dan assurance*. Analisis dilakukan melalui perbandingan skor persepsi dan ekspektasi, perhitungan tingkat kesesuaian dan *gap* SERVQUAL, serta pemetaan atribut menggunakan Diagram Kartesius. Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata persepsi sebesar 3,08 dan ekspektasi sebesar 4,65, dengan nilai *gap* sebesar -1,56. Seluruh dimensi memiliki *gap* negatif, dengan dimensi *access* menunjukkan kesenjangan terbesar sebesar -1,75 dan menjadi prioritas utama perbaikan. Pemetaan Diagram Kartesius menempatkan *access* pada Kuadran I; *reliability, competence, credibility, security, dan assurance* pada Kuadran II; *responsiveness* dan *communication* pada Kuadran III; serta *courtesy, empathy, dan tangibles* pada Kuadran IV. Temuan menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan terutama pada aspek aksesibilitas, responsivitas, komunikasi, keamanan informasi, dan konsistensi pelayanan. Hasil penelitian dapat menjadi dasar evaluasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan.

Kata kunci: Aksesibilitas Layanan; Kepuasan Mahasiswa; Kualitas Layanan; Layanan Mahasiswa; SERVQUAL.

1. LATAR BELAKANG

Pendidikan tinggi memiliki peran strategis dalam menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan adaptif terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pada pendidikan vokasi, pencapaian tujuan tersebut tidak hanya ditentukan oleh kompetensi akademik dan keterampilan praktis, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada

mahasiswa. Pelayanan akademik dan nonakademik menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman, persepsi, dan kepuasan mahasiswa selama menempuh pendidikan.

Mahasiswa sebagai pengguna layanan berinteraksi dengan berbagai unsur institusi, seperti dosen, tenaga kependidikan, pimpinan jurusan, sistem informasi akademik, fasilitas pembelajaran, laboratorium, dan layanan administrasi. Kualitas pelayanan pada aspek tersebut dapat memengaruhi penilaian mahasiswa terhadap kinerja institusi. Politeknik Negeri Manado telah melakukan berbagai upaya peningkatan mutu pelayanan melalui pengembangan sistem informasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, dan penyediaan fasilitas pendukung. Namun, masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti perubahan jadwal perkuliahan, keterbatasan akses kepada dosen, keterlambatan informasi akademik, akses internet yang belum optimal, serta fasilitas laboratorium yang masih perlu ditingkatkan.

Kondisi tersebut menunjukkan perlunya pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan persepsi dan harapan mahasiswa. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai melalui kesenjangan antara harapan pengguna dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Pendekatan ini dikenal sebagai *Service Quality* (SERVQUAL). Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur menggunakan 11 dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *access*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, *security*, *empathy*, *tangibles*, dan *assurance*, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai kualitas pelayanan pada pendidikan vokasi.

Kepuasan mahasiswa terbentuk melalui evaluasi terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka (Oliver, 1997). Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan mahasiswa, namun kajian dengan objek mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis di Politeknik Negeri Manado serta penggunaan 11 dimensi pelayanan masih terbatas. Hal tersebut menjadi dasar dilakukannya penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Program Studi Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado berdasarkan perbandingan persepsi dan ekspektasi mahasiswa, mengidentifikasi dimensi dengan kesenjangan terbesar, serta menentukan prioritas perbaikan melalui analisis SERVQUAL dan Diagram Kartesius. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam manajemen jasa karena karakteristik jasa berbeda dengan produk fisik. Tjiptono (2008), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mencakup kondisi dinamis yang berkaitan dengan jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan dalam memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan hasil, tetapi juga proses penyampaian layanan.

Secara konseptual, SERVQUAL dikembangkan dari *gap model* yang menjelaskan kesenjangan dalam proses penyampaian jasa, meliputi *knowledge gap*, *policy/specification gap*, *delivery gap*, *communication gap*, dan *customer gap*. Model tersebut membantu organisasi mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna serta faktor penyebabnya (Makinggung, Rasjid, & Winokan, 2026). Parasuraman *et al.* (1988), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan pengguna dan persepsi terhadap kinerja pelayanan. Sejalan dengan itu, Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), menekankan pentingnya pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan pengguna dalam pengelolaan kualitas layanan.

Dalam konteks pendidikan tinggi, kualitas pelayanan mencakup pengalaman mahasiswa terhadap pembelajaran, administrasi, fasilitas, sistem informasi, komunikasi, dan layanan kemahasiswaan. Oleh karena itu, kualitas interaksi serta konsistensi pelayanan dosen dan tenaga kependidikan menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan institusi.

Model SERVQUAL

Model *Service Quality* (SERVQUAL) dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), untuk mengukur kualitas pelayanan melalui perbandingan antara persepsi (*perception*) dan harapan (*expectation*) pengguna. Dalam penelitian ini, nilai SERVQUAL dihitung menggunakan rumus: $SERVQUAL\ Score = Perception\ Score - Expectation\ Score$.

Nilai positif menunjukkan bahwa pelayanan melebihi harapan, nilai nol menunjukkan kesesuaian antara persepsi dan harapan, sedangkan nilai negatif menunjukkan bahwa pelayanan belum memenuhi harapan pengguna.

Penelitian ini menggunakan 11 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *competence* (kompetensi), *access* (kemudahan akses), *courtesy* (kesopanan), *communication* (kejelasan informasi), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *empathy* (perhatian individual), *tangibles* (bukti fisik), dan *assurance*

(jaminan). Kesebelas dimensi tersebut digunakan untuk menilai kualitas pelayanan pendidikan secara lebih komprehensif, mencakup aspek keandalan layanan, interaksi, aksesibilitas, informasi, keamanan, fasilitas, serta profesionalisme penyedia layanan. Penggunaan 11 dimensi tersebut relevan dalam konteks pendidikan tinggi karena mahasiswa menilai berbagai aspek pelayanan, mulai dari ketepatan informasi dan jadwal, kemudahan mengakses layanan dan sistem digital, hingga keamanan data serta profesionalisme dosen dan tenaga kependidikan.

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan merupakan hasil evaluasi pengguna terhadap perbandingan antara kinerja pelayanan yang diterima dan harapan sebelumnya. Kotler dan Keller (2020), menyatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kinerja yang dirasakan memenuhi atau melampaui harapan, sedangkan kinerja yang berada di bawah ekspektasi dapat menimbulkan ketidakpuasan. Oliver (1997), menjelaskan konsep tersebut melalui teori *disconfirmation*, yaitu evaluasi yang terbentuk dari perbandingan antara ekspektasi dan pengalaman aktual setelah menerima layanan.

Dalam konteks pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa tercermin dari evaluasi terhadap pengalaman pembelajaran dan pelayanan institusi. Pelayanan yang mudah diakses, responsif, informatif, aman, konsisten, serta didukung fasilitas yang memadai cenderung menghasilkan pengalaman positif. Sebaliknya, keterlambatan informasi, keterbatasan akses, ketidakjelasan jadwal, dan lambatnya respons dapat menurunkan kepuasan mahasiswa.

Kualitas pelayanan memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan pengguna. Tjiptono (2014), menempatkan kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan. Oleh karena itu, pengukuran kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Penelitian Terdahulu dan Research GAP

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.

No	Peneliti	Objek/Metode	Temuan Utama
1	Pangalo, Tosungku, & Fathimahhayat (2022)	FPBU/Fuzzy SERQUAL	Terdapat <i>gap</i> antara atribut pelayanan dan kebutuhan perbaikan pada atribut dengan <i>gap</i> tertinggi
2	Santosa, Savitri, & Anggraeni (2022)	Politeknik Ketenagakerjaan /Regresi Berganda	Responsiveness dan tangible perlu dibenahi, Emphaty dan Reliability relatif lebih baik
3	Widyastuty (2022)	Perguruan Tinggi/Analisis Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa
4	Tony (2023)	Politeknik Pariwisata Palembang /Regresi Berganda	Kualitas pelayanan administrasi dan kemahasiswaan

			berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa
5	Nopiyanty, Sriati, & Imania (2024)	FKIP Universitas Sriwijaya/SEM	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa
6	Wicaksono & Wilujeng (2021)	Politeknik Negeri Bayuwangi, SERQUAL	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

Penelitian ini menerapkan SERVQUAL pada Program Studi Manajemen Bisnis di lingkungan pendidikan vokasi dengan menggunakan 11 dimensi dan 55 indikator. Berbeda dengan pendekatan SERVQUAL yang umumnya menggunakan lima dimensi, penelitian ini menambahkan dimensi *access*, *competence*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, dan *security* untuk menangkap karakteristik pelayanan akademik dan digital secara lebih komprehensif. Selain mengukur kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan mahasiswa, penelitian ini menggunakan Diagram Kartesius untuk mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Dengan pendekatan tersebut, penelitian tidak hanya mengukur tingkat kualitas pelayanan, tetapi juga menghasilkan dasar penentuan prioritas peningkatan layanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif-survei untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Jurusan Administrasi Bisnis, Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado. Penelitian dilaksanakan pada Maret–Juli 2026. Data diperoleh melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan studi pustaka. Populasi penelitian mencakup mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, pengambilan sampel dilakukan menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Sebanyak 60 mahasiswa yang telah menerima layanan akademik maupun nonakademik ditetapkan sebagai responden. Instrumen penelitian terdiri atas 55 pernyataan yang mencakup 11 dimensi kualitas pelayanan, dengan masing-masing dimensi terdiri atas lima indikator. Pengukuran dilakukan terhadap dua aspek, yaitu persepsi dan ekspektasi, menggunakan skala Likert lima poin, dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Analisis data meliputi empat tahap. Pertama, tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus $Tki = X_i/Y_i \times 100\%$, dengan X_i sebagai skor persepsi dan Y_i sebagai skor ekspektasi. Kedua, dihitung nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi pada setiap dimensi. Ketiga, nilai *SERVQUAL gap* dihitung dengan rumus $Q = P - E$. Keempat, Diagram Kartesius digunakan untuk memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat persepsi dan ekspektasi guna menentukan prioritas perbaikan. Nilai *gap* negatif menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa lebih rendah daripada ekspektasi, dengan nilai yang semakin negatif menunjukkan kesenjangan

pelayanan yang semakin besar. Seluruh hasil dianalisis secara deskriptif dan diinterpretasikan berdasarkan teori serta penelitian terdahulu.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil Pengukuran SERVQUAL

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai *weighted average* persepsi sebesar 3,08 dan ekspektasi sebesar 4,65, dengan *SERVQUAL gap* sebesar -1,56. Nilai negatif tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa masih berada di bawah harapan.

Tabel 2. Pengukuran SERVQUAL.

No	Dimensi	Persepsi [P]	Ekspektasi [E]	GAP [P-E]	Prioritas
1	<i>Reliability</i>	3,19	4,69	-1,50	8
2	<i>Responsiveness</i>	2,94	4,53	-1,59	4
3	<i>Communication</i>	2,93	4,60	-1,67	2
4	<i>Competence</i>	3,11	4,71	-1,59	3
5	<i>Courtesy</i>	3,11	4,61	-1,50	9
6	<i>Access</i>	2,86	4,61	-1,75	1
7	<i>Credibility</i>	3,11	4,67	-1,56	6
8	<i>Security</i>	3,12	4,75	-1,63	5
9	<i>Empathy</i>	3,17	4,62	-1,44	10
10	<i>Tangible</i>	3,21	4,63	-1,42	11
11	<i>Assurance</i>	3,17	4,69	-1,52	7
	<i>Weighted Average</i>	3,08	4,65	-1,56	

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2026)

Berdasarkan hasil pengukuran, seluruh dimensi menunjukkan *gap* negatif. Kesenjangan terbesar terdapat pada *Access* (-1,75), sedangkan terkecil pada *Tangibles* (-1,42). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa, dengan tingkat kebutuhan perbaikan yang berbeda pada setiap dimensi.

Hasil Per Dimensi

Tabel 3. Hasil Dimensi.

Dimensi	P	E	GAP	Cakupan Indikator
<i>Reliability</i>	3,19	4,69	-1,50	Pelayanan tepat waktu, sesuai prosedur, jadwal perkuliahan, kompetensi dosen, dan akurasi informasi akademik
<i>Responsiveness</i>	2,94	4,53	-1,59	Kecepatan administrasi, pengelolaan antrean, respons pimpinan, kemudahan menghubungi dosen, dan penyelesaian masalah.
<i>Communication</i>	2,93	4,60	-1,67	Kejelasan, ketepatan waktu, transparansi, keramahan komunikasi, dan ketersediaan media komunikasi.
<i>Competence</i>	3,11	4,71	-1,59	Kualifikasi, penguasaan materi, kompetensi tenaga kependidikan, LMS, dan peningkatan mutu
<i>Courtesy</i>	3,11	4,61	-1,50	Keramahan, keadilan, kesabaran, penampilan profesional, dan kesantunan

<i>Acces</i>	2,86	4,61	-1,75	Kemudahan kontak layanan, waktu pelayanan, akses internet/sistem, website, dan waktu tunggu
<i>Credibility</i>	3,11	4,67	-1,56	Kejujuran, kesesuaian janji dan realisasi, konsistensi kebijakan, profesionalisme, dan akurasi data
<i>Security</i>	3,12	4,75	-1,63	Keamanan data, pembatasan akses, keamanan lingkungan, SOP bencana, dan CCTV
<i>Emphaty</i>	3,17	4,62	-1,44	Kesopanan, perhatian dosen, keadilan, kepedulian, dan pemahaman kebutuhan mahasiswa
<i>Tangible</i>	3,21	4,63	-1,42	Kebersihan, ruang kelas, laboratorium digital, fasilitas gedung/LCD, toilet dan musala
<i>Assurance</i>	3,17	4,69	-1,52	Kompetensi dosen, profesionalisme administrasi, keamanan laboratorium, pengembangan soft/hard skill, dan kesan profesional

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2026)

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan

Nilai *weighted average* persepsi sebesar 3,08 dan ekspektasi sebesar 4,65 menghasilkan *gap* SERVQUAL sebesar -1,56. Nilai negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima mahasiswa belum memenuhi harapan. Kondisi ini sejalan dengan konsep *disconfirmation* Oliver (1997), bahwa kesenjangan antara ekspektasi dan pengalaman aktual dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Temuan ini juga konsisten dengan Santosa *et al.* (2022), Widyastuti (2022), dan Nopiyanty *et al.* (2024) yang menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Reliability

Reliability memperoleh skor persepsi 3,19, ekspektasi 4,69, dan *gap* -1,50. Hasil ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan akademik, khususnya ketepatan jadwal, informasi, KRS, nilai, dan dokumen, belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Sejalan dengan Parasuraman *et al.* (1988), *reliability* mencerminkan kemampuan memberikan pelayanan secara akurat dan konsisten. Oleh karena itu, diperlukan penguatan standardisasi prosedur, verifikasi informasi, serta penyampaian perubahan jadwal secara tepat waktu.

Responsiveness

Responsiveness memperoleh skor persepsi 2,94, ekspektasi 4,53, dan *gap* -1,59. Hasil ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan respons terhadap kebutuhan mahasiswa masih belum memenuhi harapan, terutama dalam komunikasi dengan dosen, penanganan keluhan, dan penyelesaian masalah. Sejalan dengan Parasuraman *et al.* (1988), *responsiveness* mencerminkan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan bantuan secara cepat. Perbaikan dapat dilakukan melalui penetapan standar waktu respons, penyediaan kanal pengaduan, serta mekanisme tindak lanjut yang jelas.

Communication

Communication memperoleh persepsi 2,93, ekspektasi 4,60, dan *gap* -1,67. Nilai tersebut menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup besar dalam penyampaian informasi akademik, kebijakan, dan administrasi. Penggunaan berbagai kanal digital perlu disertai kejelasan informasi, konsistensi isi, dan ketepatan waktu penyampaian. Dengan demikian, komunikasi perlu dikelola sebagai bagian integral dari kualitas pelayanan.

Competence

Competence memperoleh persepsi 3,11, ekspektasi 4,71, dan *gap* -1,59. Hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi dosen dan tenaga kependidikan masih perlu ditingkatkan, termasuk dalam penguasaan materi, pelayanan, dan pemanfaatan teknologi digital. Peningkatan dapat dilakukan melalui pelatihan, pengembangan kompetensi digital, serta evaluasi kinerja secara berkala, khususnya untuk mendukung karakteristik pendidikan vokasi.

Courtesy

Courtesy memperoleh persepsi 3,11, ekspektasi 4,61, dan *gap* -1,50. Hasil tersebut menunjukkan bahwa interaksi pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Meskipun kesenjangannya relatif lebih kecil dibandingkan *access* dan *communication*, peningkatan etika pelayanan, keramahan, dan komunikasi interpersonal tetap diperlukan untuk menjaga kualitas interaksi.

Access

Access memiliki *gap* terbesar, yaitu -1,75, dengan persepsi 2,86 dan ekspektasi 4,61. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan memperoleh layanan, akses sistem informasi, jaringan internet, website, dan waktu pelayanan masih menjadi kendala utama. Dalam lingkungan pendidikan yang semakin terdigitalisasi, ketersediaan sistem harus diikuti dengan kemudahan akses dan keandalan layanan. Perbaikan dapat dilakukan melalui evaluasi akses layanan, penguatan jaringan, pembaruan informasi digital, serta penyediaan kanal pelayanan yang mudah dijangkau.

Credibility

Credibility memperoleh persepsi 3,11, ekspektasi 4,67, dan *gap* -1,56. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya peningkatan kepercayaan mahasiswa terhadap akurasi informasi, konsistensi kebijakan, dan kesesuaian antara janji dengan realisasi pelayanan. Transparansi kebijakan, konsistensi informasi, dan validasi data perlu diperkuat untuk meningkatkan kredibilitas layanan.

Security

Security memperoleh persepsi 3,12, ekspektasi 4,75, dan *gap* -1,63. Tingginya ekspektasi menunjukkan bahwa keamanan merupakan aspek penting bagi mahasiswa, baik terkait lingkungan fisik maupun perlindungan data akademik dan keuangan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengelolaan akses data, keamanan sistem informasi, serta penerapan prosedur keamanan secara konsisten.

Empathy

Empathy memperoleh persepsi 3,17, ekspektasi 4,62, dan *gap* -1,44. Meskipun memiliki kesenjangan relatif paling kecil dibandingkan beberapa dimensi lainnya, pelayanan masih perlu diarahkan pada pendekatan yang lebih personal. Penyediaan ruang konsultasi, perhatian terhadap kebutuhan individual, dan perlakuan yang adil dapat mendukung peningkatan kepuasan mahasiswa.

Tangibles

Tangibles memiliki persepsi tertinggi sebesar 3,21, ekspektasi 4,63, dan *gap* terkecil sebesar -1,42. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas relatif lebih mendekati harapan mahasiswa dibandingkan dimensi lainnya. Namun, karena nilai *gap* masih negatif, pemeliharaan dan peningkatan fasilitas tetap diperlukan, terutama fasilitas yang mendukung pembelajaran digital dan praktik vokasi.

Assurance

Assurance memperoleh persepsi 3,17, ekspektasi 4,69, dan *gap* -1,52. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih membutuhkan peningkatan jaminan terhadap kompetensi, profesionalisme, dan kepastian pelayanan dosen maupun tenaga kependidikan. Pengembangan kompetensi, evaluasi mutu, dan penguatan sistem penjaminan mutu internal dapat dilakukan untuk meningkatkan dimensi ini.

Diagram Kartesius



Gambar 1. Diagram Kartesius.

Diagram Kartesius digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan perbandingan antara tingkat persepsi dan ekspektasi mahasiswa. Hasil pemetaan terhadap 11 dimensi pelayanan menunjukkan distribusi sebagai berikut.

Kuadran I ditempati *Access*, yang menunjukkan tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja relatif rendah. Oleh karena itu, dimensi ini menjadi prioritas utama perbaikan.

Kuadran II terdiri atas *Reliability*, *Competence*, *Credibility*, *Security*, dan *Assurance*. Kelima dimensi memiliki tingkat kepentingan dan kinerja relatif tinggi sehingga perlu dipertahankan. Namun, karena seluruh dimensi masih memiliki *gap* negatif, peningkatan secara berkelanjutan tetap diperlukan.

Kuadran III mencakup *Responsiveness* dan *Communication*. Kedua dimensi memiliki kinerja dan tingkat kepentingan relatif rendah, tetapi tetap perlu diperhatikan karena berperan dalam mendukung efektivitas pelayanan, khususnya setelah perbaikan pada *Access* dilakukan.

Kuadran IV terdiri atas *Courtesy*, *Empathy*, dan *Tangibles*. Ketiga dimensi memiliki kinerja relatif tinggi dengan tingkat kepentingan relatif rendah. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya pada aspek tersebut perlu dilakukan secara proporsional agar tidak mengurangi fokus pada dimensi yang lebih membutuhkan perbaikan.

Secara keseluruhan, hasil Diagram Kartesius menunjukkan bahwa *Reliability*, *Competence*, *Credibility*, *Security*, dan *Assurance* merupakan kekuatan pelayanan yang perlu dipertahankan. Sementara itu, *Access* menjadi prioritas utama, diikuti *Communication* dan *Responsiveness* sebagai aspek yang perlu mendapat perhatian dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa langkah perbaikan yang dapat dilakukan adalah: (1) Meningkatkan *Access* melalui optimalisasi website dan SIAKAD, peningkatan kualitas internet, kejelasan kontak layanan, serta pengurangan waktu tunggu. (2) Memperkuat *Communication* dengan menetapkan media resmi, standar format informasi, dan waktu penyampaian informasi akademik. (3) Meningkatkan *Responsiveness* melalui standar waktu respons, sistem pengaduan, dan mekanisme tindak lanjut keluhan mahasiswa. (4) Mengembangkan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan melalui pelatihan pedagogik, digital, pelayanan, dan penggunaan LMS. (5) Memperkuat *Security* melalui pengelolaan hak akses, perlindungan data akademik dan keuangan, serta edukasi keamanan informasi. (6) Mempertahankan *Reliability*, *Competence*, *Credibility*, *Security*, dan *Assurance* sebagai dimensi dengan kinerja relatif baik. (7) Melakukan evaluasi SERVQUAL secara berkala untuk

memantau perubahan kebutuhan mahasiswa dan memastikan perbaikan pelayanan berbasis data.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Jurusan Administrasi Bisnis, Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Nilai *weighted average* persepsi sebesar 3,08 lebih rendah dibandingkan ekspektasi sebesar 4,65, sehingga menghasilkan *SERVQUAL gap* sebesar -1,56. Seluruh 11 dimensi menunjukkan nilai *gap* negatif, dengan *Access* sebagai dimensi dengan kesenjangan terbesar (-1,75), diikuti *Communication* (-1,67), *Security* (-1,63), *Responsiveness* dan *Competence* (-1,59), *Credibility* (-1,56), *Assurance* (-1,52), *Reliability* dan *Courtesy* (-1,50), *Empathy* (-1,44), serta *Tangibles* (-1,42).

Hasil Diagram Kartesius menempatkan *Access* pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan. *Reliability*, *Competence*, *Credibility*, *Security*, dan *Assurance* berada pada Kuadran II dan perlu dipertahankan, sedangkan *Responsiveness* dan *Communication* berada pada Kuadran III. *Courtesy*, *Empathy*, dan *Tangibles* berada pada Kuadran IV. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu diprioritaskan pada aspek aksesibilitas, komunikasi, dan daya tanggap, dengan tetap mempertahankan keamanan, kompetensi, kredibilitas, serta jaminan pelayanan.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah responden dan cakupan objek penelitian, melakukan perbandingan berdasarkan karakteristik mahasiswa, serta menggunakan analisis inferensial untuk menguji pengaruh setiap dimensi terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian longitudinal juga dapat dilakukan untuk mengevaluasi perubahan kualitas pelayanan setelah diterapkannya strategi perbaikan.

DAFTAR REFERENSI

- Anandikha, A. V., Chairunissa, M., & Indriyani, D. (2024). Pengaruh kualitas layanan administrasi dan fasilitas perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta. *Jurnal Pendidikan Nonformal*, 1(4), 1–11. <https://doi.org/10.47134/jpn.v1i4.608>
- Arey, A., & Sanjaya, R. (2021). Analisis pengaruh kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi MYRAS menggunakan metode WEBQUAL. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(2), 101–115.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>

- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). Wiley.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2020). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen pemasaran jasa* (Edisi 3). Salemba Empat.
- Makinggung, J., Rasjid, E., & Winokan, J. (2026). *Kualitas layanan digital implementasi pada perusahaan jasa layanan*. Askara Sastra.
- Mirza, T. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan bagian administrasi akademik dan kemahasiswaan (BAAK) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada Politeknik Pariwisata Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(2), 31–39. <https://doi.org/10.62128/jiads.v18i1.53>
- Nopiyanty, N., Sriati, & Imania, K. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 247–253. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i2.253>
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Panggalo, Y. D. R., Tosungku, L. O. A. S., & Fathimahhayati, L. D. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada stasiun pengisian bahan bakar umum: Studi kasus SPBU 64.752.02. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 14(2), 187. <https://doi.org/10.22441/oe.2021.v13.i2.055>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rasjid, E., Langi, C. A. J., Winokan, J. R., & Lumatauw, L. (2025). *Manajemen digital*. Askara Sastra.
- Santosa, D. F., Savitri, C. A., & Anggraeni, N. L. P. N. (2022). Kualitas layanan sebagai determinan kepuasan mahasiswa Politeknik Ketenagakerjaan di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 120–132. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.1.120>
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian manajemen*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2008). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Total quality management*. Andi.
- Uswah, U., Evicasari, E., & Sugiarti, T. (2019). The effect of quality services and facilities on student satisfaction. *Jurnal Kepemimpinan Pendidikan*, 2(2), 243–252. <https://doi.org/10.22236/jkpuhamka.v2i2.4851>
- Wicaksono, D. A., & Wilujeng, N. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Politeknik Negeri Banyuwangi. *Series Social and Humanities*, 7(2), 270–277.
- Widyastuti, W. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Tama Jagakarsa. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16310–16322.

- Wijana, I. K., & Rusiawati, R. T. H. D. (2023). Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan. *Mimbar Ilmu*, 64(1), 12–40.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.