

PERAN DIMENSI ASSURANCE DALAM MEMBENTUK KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK (STUDI KASUS PADA POLITEKNIK PARIWISATA PALEMBANG)

Herdianto¹, Suandi², Mery Fanada³, Edwar Juliartha⁴, Muhammad Giri Ramanda Nazaputra Kiemas⁵

^{1),2),3),4),5)} Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sjakhyakirti Palembang

Email Correspondence: Suandi@unisti.ac.id

ABSTRACT

The Assurance dimension in the SERVQUAL model serves as the foundation for building student trust in the quality of higher education academic administrative services. This study aims to deeply analyze the role of the Assurance dimension in shaping student satisfaction at Palembang Tourism Polytechnic (Poltekpar Palembang), encompassing: per-indicator satisfaction levels, cross-cohort satisfaction patterns, service gap analysis, and implications for student loyalty and institutional quality. Using descriptive quantitative methods with 93 respondents from 1,245 active students selected via proportionate stratified random sampling, the study employed a 4-point Likert scale instrument adapted from the SERVQUAL model. Results show the Assurance dimension achieved 73% satisfaction, ranking second highest among five SERVQUAL dimensions, yet leaving a 27% dissatisfaction gap. Staff accountability in handling service re-delivery (75%) emerged as the primary strength, while direct on-demand service fulfillment (70%) constitutes the critical weakness. Cross-cohort analysis reveals an inverted-U pattern: the 2022 cohort scored highest (74.4%) while the 2021 cohort scored lowest (71.5%), interpreted as reflecting differences in service interaction intensity and expectation formation. Gap analysis identifies three root sources: inconsistent staff competence, absence of published SOPs, and limited service information systems. The study concludes that improving Assurance requires three-layer intervention: human resource competency strengthening, SOP-based service reform, and development of a service excellence culture grounded in institutional trust.

Keywords: Assurance, Student Satisfaction, Academic Service Quality, SERVQUAL.

ABSTRAK

Dimensi Assurance (Jaminan/Keyakinan) dalam model SERVQUAL merupakan fondasi pembentukan kepercayaan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi akademik perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan menganalisis secara mendalam peran dimensi Assurance dalam membentuk kepuasan mahasiswa di Politeknik Pariwisata Palembang (Poltekpar Palembang), mencakup: deskripsi tingkat kepuasan per indikator, pola perbedaan kepuasan antar angkatan, analisis kesenjangan layanan (service gap), dan proyeksi implikasinya terhadap loyalitas mahasiswa dan mutu institusi. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan 93 responden dari populasi 1.245 mahasiswa aktif, dipilih melalui proportionate stratified random sampling. Instrumen berbasis skala Likert 4 tingkat diadaptasi dari model SERVQUAL. Hasil menunjukkan dimensi Assurance memperoleh nilai kepuasan 73%, berada pada posisi kedua tertinggi dari lima dimensi SERVQUAL namun masih menyisakan gap ketidakpuasan 27%. Indikator tanggungjawab petugas dalam menangani layanan ulang (75%) menjadi kekuatan utama, sementara kemampuan petugas memenuhi kebutuhan secara langsung (70%) menjadi titik kritis. Analisis lintas angkatan mengungkap pola U-terbalik: Angkatan 2022 tertinggi (74,4%) sedangkan Angkatan 2021 terendah (71,5%), yang diinterpretasikan berkaitan dengan intensitas kebutuhan layanan dan proses pembentukan ekspektasi. Analisis kesenjangan mengidentifikasi bahwa gap utama bersumber dari inkonsistensi kompetensi petugas, absennya SOP tertulis yang dipublikasikan, dan keterbatasan sistem informasi layanan. Penelitian menyimpulkan bahwa peningkatan dimensi

Assurance memerlukan intervensi tiga lapis: penguatan kompetensi SDM, reformasi sistem layanan berbasis SOP, dan pengembangan budaya pelayanan prima yang berlandaskan kepercayaan institusional.

Kata Kunci: assurance, kepuasan mahasiswa, kualitas layanan akademik, SERVQUAL.

A. PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi di era globalisasi tidak lagi sekadar berfungsi sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pengembangan akademik, melainkan telah bertransformasi menjadi industri jasa yang kompetitif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Perubahan paradigma ini dipicu oleh meningkatnya ekspektasi masyarakat, ketatnya persaingan antar institusi, serta tuntutan akuntabilitas publik yang semakin tinggi terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan (Evans & Lindsay, 2005). Dalam konteks ini, paradigma baru manajemen pendidikan tinggi merujuk pada lima pilar utama: kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi, dan evaluasi (Dirjen Dikti, 1990), yang kesemuanya bermuara pada satu tujuan akhir — pemenuhan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan utama.

Di tingkat nasional, urgensi peningkatan mutu layanan pendidikan tinggi semakin diperkuat oleh agenda pembangunan yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020, salah satu dari tujuh Prioritas Nasional adalah Prioritas Nasional 3 (PN 3): meningkatkan sumber daya manusia yang

berkualitas dan berdaya saing. Amanat ini secara langsung menempatkan perguruan tinggi — khususnya perguruan tinggi vokasi — sebagai aktor kunci dalam mencetak SDM yang kompeten, berkarakter, dan siap bersaing di pasar kerja global. Namun pencapaian target ini tidak mungkin terwujud tanpa dukungan ekosistem layanan akademik yang berkualitas, termasuk layanan administrasi yang dapat dipercaya dan diandalkan oleh mahasiswa.

Sistem Manajemen Mutu ISO, yang menjadi acuan internasional bagi banyak perguruan tinggi, secara eksplisit mewajibkan pengukuran kepuasan pelanggan sebagai umpan balik sistemik terhadap kinerja layanan. Salah satu dari delapan prinsip utama ISO adalah fokus pada pelanggan, yang mengharuskan organisasi untuk memahami kebutuhan pelanggan saat ini dan masa depan, memenuhi persyaratan pelanggan, dan berupaya melampaui harapan pelanggan (Evans & Lindsay, 2005). Dalam konteks perguruan tinggi, prinsip ini mengharuskan setiap unit layanan (termasuk administrasi akademik) untuk secara rutin mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.

Layanan administrasi akademik merupakan tulang punggung operasional perguruan tinggi. Menurut Umaedi, layanan pendidikan terbagi atas lima jenis pokok: pelayanan administrasi pendidikan, pelayanan pembelajaran, pelayanan ko-kurikuler, pelayanan penelitian, dan pelayanan keinformasian pendidikan. Di antara kelimanya, pelayanan administrasi pendidikan menjadi yang paling sering diakses mahasiswa dalam keseharian mereka — mulai dari pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS), pengajuan nilai, yudisium, surat keterangan aktif, hingga perizinan penelitian dan praktik lapangan. Frekuensi interaksi yang tinggi ini menjadikan kualitas layanan administrasi sebagai faktor yang paling langsung dan paling konsisten mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas institusi secara keseluruhan.

Kualitas layanan administrasi akademik dapat diukur secara multidimensi. Perguruan tinggi harus mampu memenuhi standar mutu dari berbagai segi: penampilan fisik fasilitas (Tangibles), keandalan layanan (Reliability), kecepatan respons (Responsiveness), empati petugas (Empathy), dan yang paling krusial adalah kemampuan memberikan jaminan kepercayaan (Assurance). Menurut Bharata (2004), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain

secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Definisi ini menegaskan bahwa kualitas interaksi personal, yang merupakan inti dari dimensi Assurance adalah determinan utama kepuasan layanan.

Penelitian Renata Arimawati (2013) yang dilakukan di Universitas Diponegoro menemukan bahwa kelima dimensi kualitas layanan SERVQUAL, termasuk Assurance, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini konsisten dengan pendapat Tjiptono bahwa penelitian empiris berkenaan dengan service quality untuk mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan banyak terfokus pada masalah pelayanan konsumen, kepercayaan (Assurance) menjadi salah satu elemen penentu utamanya. Dengan demikian, kajian khusus terhadap dimensi Assurance dalam konteks layanan administrasi akademik memiliki relevansi teoritis dan praktis yang kuat.

Politeknik Pariwisata Palembang (Poltekpar Palembang) merupakan perguruan tinggi vokasi di bawah naungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf/Baparekraf), yang resmi berdiri sejak 27 April 2016 berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 16 Tahun 2016 yang kemudian direvisi menjadi Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 16 Tahun 2020. Poltekpar Palembang merupakan perguruan tinggi

kelima dari enam Politeknik Pariwisata yang ada di Indonesia, menyelenggarakan tiga program Diploma Tiga (Seni Kuliner, Tata Hidang, Divisi Kamar) dan satu program Diploma Empat (Pengelolaan Konvensi dan Acara). Institusi ini berlokasi di kawasan Komplek Jakabaring Sports City (venue internasional ASIAN Games 2018) yang memperkuat posisinya sebagai centre of excellence bidang Sports Tourism di Provinsi Sumatera Selatan.

Sebagai satuan kerja mandiri di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf, Poltekpar Palembang berkontribusi langsung pada PN 3 RPJMN 2020–2024 melalui sasaran strategis meningkatnya kapabilitas SDM kepariwisataan dan ekonomi kreatif. Mandat ini dioperasionalkan melalui tujuh Indikator Kinerja Utama (IKU), di antaranya: waktu tunggu lulusan terserap di sektor pariwisata, rasio lulusan terhadap mahasiswa baru, dan jumlah program studi yang terakreditasi Baik Sekali. Dalam menjalankan mandat tersebut, Poltekpar Palembang melayani lebih dari 1.078 mahasiswa (Semester Gasal 2023) dengan dukungan 96 SDM, terdiri dari 38 PNS, 4 P3K, dan 54 Pegawai Tidak Tetap (PTT). Heterogenitas status kepegawaian ini memiliki implikasi langsung terhadap konsistensi kualitas layanan yang diterima mahasiswa.

Layanan administrasi akademik di Poltekpar Palembang diselenggarakan oleh

Subbag Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan yang berada di bawah koordinasi Pembantu Direktur I. Unit ini menjalankan fungsi pengelolaan administrasi akademik dan evaluasi, registrasi dan statistik mahasiswa, sarana akademik, administrasi minat dan penalaran kemahasiswaan, serta layanan kesejahteraan mahasiswa. Mengingat luasnya cakupan fungsi ini dan intensitas interaksinya dengan mahasiswa, Subbag Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan menjadi titik kontak utama yang paling menentukan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan institusi.

Hasil observasi awal di Poltekpar Palembang mengidentifikasi sejumlah permasalahan empiris yang berkaitan langsung dengan dimensi Assurance layanan administrasi akademik. Pertama, tidak tersedianya informasi tertulis yang memadai di papan informasi maupun loket layanan mengenai prosedur dan alur layanan yang berlaku. Kondisi ini menciptakan ketidakpastian bagi mahasiswa yang pertama kali atau jarang mengurus keperluan administrasi. Kedua, kotak saran yang tersedia di Subbag Akademik tidak dimanfaatkan secara optimal: keluhan yang disampaikan mahasiswa tidak mendapatkan tindak lanjut yang sistematis, yang mengindikasikan absennya mekanisme umpan balik yang efektif.

Ketiga, permasalahan yang sering dilaporkan mahasiswa adalah ketidakpastian waktu penyelesaian layanan, khususnya pengurusan persuratan. Mahasiswa kerap hanya diminta menunggu tanpa kepastian kapan surat atau dokumen yang diminta akan selesai diproses. Keempat, dalam proses registrasi KRS awal semester, sering terjadi ketidaksesuaian antara pilihan mata kuliah di sistem KRS online dengan ketersediaan dosen pengajar, sehingga mengharuskan proses input manual yang memakan waktu dan menuntut mahasiswa untuk bolak-balik ke subbag. Kondisi ini diperparah oleh koneksi internet komputer akses SIAKAD yang tidak stabil, sehingga mahasiswa terpaksa mengisi KRS menggunakan perangkat pribadi.

Kelima, pada kondisi tertentu petugas yang berwenang tidak selalu tersedia di loket layanan saat mahasiswa membutuhkan, sehingga mahasiswa harus menunggu atau kembali di lain waktu. Keenam, terdapat pula kasus di mana petugas lupa menginformasikan bahwa pengambilan surat masih memerlukan proses tambahan, seperti cap dari bagian tata usaha yang mengakibatkan mahasiswa harus melakukan kunjungan ulang yang sebenarnya dapat dicegah dengan komunikasi yang lebih proaktif. Berbagai fenomena ini secara kolektif mencerminkan defisit pada dimensi Assurance: petugas dinilai kurang mampu memberikan jaminan

kepastian, konsistensi, dan kepercayaan dalam pelayanan yang diberikan.

Di sisi lain, Poltekpar Palembang sedang dalam proses transisi menuju sistem layanan full-online yang lebih modern. Beberapa layanan seperti pengambilan buku wajib, bimbingan tugas akhir, dan pembayaran telah berjalan lebih baik berkat penugasan petugas khusus per program studi. Uji coba layanan online sebagian telah menunjukkan peningkatan kecepatan dan kemudahan akses. Namun inkonsistensi antara kondisi ideal yang dijanjikan dengan realita layanan yang dialami sebagian mahasiswa tetap menciptakan kesenjangan persepsi yang tidak dapat diabaikan.

Dari perspektif akademis, kajian khusus mengenai dimensi Assurance dalam konteks perguruan tinggi vokasi pariwisata masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian kualitas layanan pendidikan tinggi mengkaji kelima dimensi SERVQUAL secara simultan tanpa mendalami secara spesifik mekanisme kerja dan dampak individual masing-masing dimensi. Padahal, pemahaman yang mendalam tentang bagaimana Assurance bekerja, faktor-faktor apa yang memperkuat atau melemahkannya, dan bagaimana ia membentuk kepercayaan serta loyalitas mahasiswa sangat dibutuhkan untuk merancang intervensi kebijakan yang tepat sasaran.

Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut. Dengan menggunakan

data survei kepuasan 93 mahasiswa Poltekpar Palembang tahun 2024 dan kerangka analitik Service Gap Model (Parasuraman et al., 1985), penelitian ini melakukan analisis mendalam terhadap dimensi Assurance yang mencakup: deskripsi kepuasan per indikator, analisis pola lintas angkatan, identifikasi akar permasalahan kesenjangan layanan, serta proyeksi implikasinya terhadap loyalitas mahasiswa dan pencapaian IKU institusi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis berupa pemahaman yang lebih nuanced tentang Assurance dalam layanan publik pendidikan vokasi, sekaligus kontribusi praktis berupa rekomendasi kebijakan yang berbasis bukti bagi manajemen Poltekpar Palembang.

Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa pada setiap indikator dimensi Assurance layanan administrasi akademik Poltekpar Palembang; (2) menganalisis pola perbedaan kepuasan pada dimensi Assurance antar angkatan mahasiswa; (3) mengidentifikasi akar permasalahan (root cause) yang menciptakan kesenjangan layanan pada dimensi Assurance menggunakan kerangka Service Gap Model; dan (4) merumuskan rekomendasi kebijakan yang berbasis bukti dan bertingkat mulai dari jangka pendek, menengah, dan panjang bagi peningkatan kualitas layanan administrasi akademik

Poltekpar Palembang, khususnya pada aspek jaminan dan kepercayaan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Model SERVQUAL dan Dimensi Assurance

Model SERVQUAL (Service Quality) dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) sebagai kerangka konseptual dan pengukuran kualitas layanan yang komprehensif. Model ini mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan yang relevan lintas sektor, termasuk pendidikan: (1) Tangibles: bukti fisik layanan; (2) Reliability: konsistensi layanan sesuai janji; (3) Responsiveness: kecepatan dan kemauan membantu; (4) Assurance: jaminan dan kepercayaan; serta (5) Empathy: kepedulian personal terhadap pelanggan.

Dimensi Assurance secara spesifik didefinisikan sebagai pengetahuan dan kompetensi karyawan serta kemampuannya untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan (Zeithaml & Bitner, 2000). Dimensi ini mencakup empat sub-elemen kritis: (a) kompetensi: pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki petugas; (b) kesopanan: politeness dan respect dalam berinteraksi; (c) kredibilitas: kejujuran dan dapat dipercaya; dan (d) keamanan: bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan. Dalam konteks layanan akademik, keempat sub-elemen ini bermanifestasi dalam bagaimana

petugas menjawab pertanyaan mahasiswa, menangani komplain, memberikan kepastian jadwal layanan, dan menjamin kerahasiaan data akademik mahasiswa.

Berry dan Parasuraman (dalam Alma, 2005) menempatkan dimensi kepastian (Assurance) sebagai indikator kepuasan mahasiswa yang berkaitan langsung dengan kemampuan personil lembaga, khususnya pimpinan, dosen, dan karyawan, untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji perguruan tinggi. Dengan kata lain, Assurance bukan semata tentang kemampuan teknis petugas, melainkan tentang kemampuan institusi secara keseluruhan dalam mewujudkan apa yang telah dijanjikan kepada mahasiswanya.

Teori Kesenjangan Layanan (Service Gap Theory)

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mengembangkan Service Gap Model yang mengidentifikasi lima jenis kesenjangan yang dapat terjadi dalam proses penyampaian layanan. Dalam konteks dimensi Assurance, dua gap paling relevan adalah: (a) Gap 2: kesenjangan antara persepsi manajemen tentang ekspektasi mahasiswa dengan standar layanan yang ditetapkan; dan (b) Gap 3: kesenjangan antara standar layanan yang ditetapkan dengan layanan yang sebenarnya diberikan oleh petugas.

Gap 2 pada dimensi Assurance dapat terjadi ketika manajemen menganggap bahwa

mahasiswa sudah merasa aman dan terjamin tanpa mengukurnya secara sistematis. Gap 3 terjadi ketika petugas, meskipun memiliki standar yang jelas, tidak konsisten dalam penerapannya: misalnya karena beban kerja berlebih, kurangnya pelatihan, atau tidak adanya sistem monitoring kinerja yang efektif. Identifikasi gap secara tepat menjadi prasyarat bagi intervensi kebijakan yang efektif.

Kepercayaan dan Loyalitas sebagai Outcome Assurance

Oliver (1999) mendefinisikan loyalitas sebagai komitmen mendalam untuk membeli ulang atau menggunakan kembali produk atau jasa yang disukai secara konsisten di masa mendatang. Dalam konteks pendidikan, loyalitas mahasiswa termanifestasi dalam keaktifan akademik, penyelesaian studi tepat waktu, dan kesediaan merekomendasikan institusi kepada calon mahasiswa lain. Literatur pemasaran jasa secara konsisten menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan anteseden paling kuat bagi loyalitas pelanggan (Morgan & Hunt, 1994).

Dimensi Assurance, yang secara langsung berhubungan dengan pembentukan kepercayaan, karenanya menjadi dimensi yang paling berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa di antara kelima dimensi SERVQUAL. Ketika mahasiswa percaya bahwa petugas administrasi akademik kompeten, jujur, dan dapat diandalkan,

mereka akan cenderung terlibat lebih aktif dalam proses akademik, lebih toleran terhadap hambatan sesekali, dan lebih kecil kemungkinannya untuk berpindah institusi atau menyebarkan word-of-mouth negatif.

Layanan Administrasi Akademik Perguruan Tinggi Vokasi

Perguruan tinggi vokasi memiliki karakteristik unik dalam pengelolaan layanan administrasi akademik. Kurikulum D3 dan D4 yang sarat praktik industri menghasilkan dinamika administrasi yang lebih kompleks dibandingkan perguruan tinggi umum: frekuensi pengurusan surat izin praktik lapangan yang tinggi, perputaran jadwal yang lebih dinamis karena ketergantungan pada ketersediaan fasilitas praktik, serta kebutuhan koordinasi lintas unit yang lebih intensif (Subbag Akademik, laboratorium, unit PKL).

Dalam konteks ini, dimensi Assurance menjadi sangat kritis karena mahasiswa vokasi secara reguler berinteraksi dengan administrasi akademik untuk kebutuhan-kebutuhan yang memiliki konsekuensi langsung terhadap karir mereka: surat pengantar praktik kerja nyata, bukti kompetensi bersertifikat, transkrip nilai untuk melamar kerja, dan sejenisnya.

Setiap ketidakpastian atau inkonsistensi dalam penanganan dokumen-dokumen tersebut akan berdampak langsung pada tingkat kepercayaan mahasiswa.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pilihan pendekatan ini didasarkan pada tujuan penelitian yang bersifat eksploratif-deskriptif: menggambarkan kondisi kepuasan pada dimensi Assurance secara sistematis, faktual, dan akurat (Nino Yudistira, 2013). Data kuantitatif memungkinkan analisis perbandingan lintas kelompok (antar angkatan) dan penghitungan gap kepuasan yang terukur (Sugiyono, 2009).

Penelitian dilaksanakan di Politeknik Pariwisata Palembang pada tahun 2024. Institusi ini dipilih sebagai lokus penelitian karena posisinya yang strategis sebagai perguruan tinggi vokasi pariwisata di bawah Kemenparekraf/Baparekraf yang memiliki mandat nasional dalam pengembangan SDM pariwisata berkualitas sesuai RPJMN 2020-2024.

Tabel 1
Profil Populasi dan Sampel Penelitian

No.	Program Studi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Pengelola Konvensi dan Acara (D4)	238	23	24,7%
2	Seni Kuliner (D3)	366	22	23,7%
3	Tata Hidang (D3)	314	24	25,8%
4	Divisi Kamar (D3)	327	24	25,8%
Total		1.245	93	100%

Sumber: Olah Data Primer, 2024

Teknik pengambilan sampel menggunakan proportionate stratified random sampling berdasarkan angkatan untuk memastikan keterwakilan setiap kelompok mahasiswa. Jumlah sampel minimal dihitung menggunakan rumus Supranto (2006) dengan toleransi kesalahan 10%, menghasilkan 93 responden yang terdistribusi proporsional: Angkatan 2020 (23 orang, 24%), Angkatan 2021 (21 orang, 22%), Angkatan 2022 (22 orang, 26%), dan Angkatan 2023 (27 orang, 28%).

Instrumen penelitian berupa skala sikap berbasis SERVQUAL dengan skala Likert empat tingkat: Sangat Puas (4), Puas (3), Tidak Puas (2), dan Sangat Tidak Puas (1). Khusus dimensi Assurance, instrumen terdiri dari dua butir pernyataan yang

mengukur dua indikator utama: (1) kesiapan dan tanggungjawab petugas memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai (item 19); dan (2) kemampuan petugas memenuhi kebutuhan layanan mahasiswa secara langsung dan tepat (item 20-21). Total instrumen terdiri dari 21 butir yang mencakup seluruh lima dimensi SERVQUAL.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan: (1) analisis deskriptif persentase untuk mengetahui tingkat kepuasan per indikator; (2) analisis kategorisasi kepuasan berdasarkan mean ideal dan standar deviasi ideal menurut formula Suprian (Yogi, 2003); dan (3) analisis kesenjangan (gap analysis) untuk mengidentifikasi akar permasalahan rendahnya skor pada indikator tertentu

Tabel 2
Kriteria Interpretasi Skor Kepuasan (Sudjana, 2007)

No.	Kategori	Rentang Skor (%)
1	Sangat Tinggi (Sangat Puas)	75,10% – 100%
2	Tinggi (Memuaskan)	56,26% – 75,00%
3	Rendah (Tidak Memuaskan)	37,51% – 56,25%
4	Sangat Rendah (Sangat Tidak Memuaskan)	0,00% – 37,50%

Sumber: Diadaptasi dari Sudjana (2007) dalam Olah Data Penelitian, 2024

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kepuasan Seluruh Dimensi SERVQUAL

Sebelum mendalami dimensi Assurance, penting untuk memahami posisinya dalam keseluruhan profil kepuasan mahasiswa. Hasil pengukuran 21

butir instrumen menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa secara keseluruhan sebesar 72,20%, termasuk kategori memuaskan (56,26%–75,00%). Namun terdapat gap ketidakpuasan sebesar 27,80% yang menjadi perhatian institusional.

Tabel 3
Posisi Relatif Dimensi Assurance dalam Profil SERVQUAL

No.	Dimensi	Nilai (%)	Kategori	Peringkat	Gap (%)
1	Tangibles	75,00	Memuaskan	1	25,00
2	Assurance	73,00	Memuaskan	2	27,00
3	Empathy	72,00	Memuaskan	3	28,00
4	Responsiveness	71,00	Memuaskan	4	29,00
5	Reliability	70,00	Memuaskan	5	30,00
Rata-rata		72,20	Memuaskan	–	27,80

Sumber: Olah Data Penelitian, 2024 | yang diwarnai adalah Dimensi fokus kajian

Tabel 3 menunjukkan bahwa dimensi Assurance (73%) berada pada posisi kedua, lebih tinggi dari Empathy (72%), Responsiveness (71%), dan Reliability (70%). Namun demikian, posisi Assurance masih 2,1 poin di bawah Tangibles (75%) dan 0,8 poin di atas rata-rata keseluruhan. Dengan gap 27%, hampir sepertiga mahasiswa belum mendapatkan kepastian dan jaminan layanan yang memadai. Pola ini konsisten dengan temuan Parasuraman et al. (1988) bahwa dimensi Assurance umumnya

mendapatkan nilai lebih tinggi dari Reliability dan Responsiveness karena sifatnya yang lebih personal dan relasional, namun tetap sulit mencapai nilai Tangibles yang lebih mudah diamati secara fisik.

Analisis Mendalam per Indikator Dimensi Assurance

Dimensi Assurance dalam penelitian ini dioperasionalkan melalui tiga butir pernyataan yang dapat dikategorikan ke dalam dua indikator utama. Berikut adalah rincian analisisnya:

Tabel 4
Analisis Per Butir Indikator Dimensi Assurance

No.	Pernyataan Indikator	Skor Mentah	Nilai (%)	Kategori	Peringkat
19	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas dan bertanggungjawab mengarahkan mahasiswa	302	75	Memuaskan	1
20	Setiap layanan yang diminta mahasiswa selalu terpenuhi secara lengkap	282	70	Memuaskan	2
21	Petugas memberikan kejelasan informasi tanggungjawab di setiap jenis layanan (kepastian proses)	–	~73	Memuaskan	–
Rata-rata Dimensi		584	73,00	Memuaskan	–

Sumber: Olah Data Penelitian, 2024

a. Indikator Tertinggi: Tanggungjawab Petugas dalam Mengarahkan (Item 19)

Indikator pertama yaitu tanggungjawab petugas memberikan informasi dan arahan yang jelas ketika layanan tidak dapat diselesaikan di subbag, memperoleh nilai tertinggi dalam dimensi Assurance, yakni 75%, tepat berada di ambang kategori Sangat Tinggi ($\geq 75,10\%$). Nilai ini mencerminkan persepsi positif mahasiswa terhadap akuntabilitas petugas ketika dihadapkan pada situasi yang melampaui kapasitas langsung mereka.

Dari perspektif Service Gap Theory, skor 75% pada indikator ini mengindikasikan bahwa Gap 3 (antara standar layanan dan layanan aktual) relatif kecil dalam hal penanganan kasus yang tidak dapat diselesaikan langsung. Hal ini boleh jadi berkaitan dengan budaya kerja yang sudah terbentuk di Poltekpar Palembang: petugas terbiasa mengoperasikan jejaring rujukan internal yang cukup baik, sehingga

ketika suatu permintaan tidak dapat dipenuhi langsung, mereka tahu harus mengarahkan mahasiswa ke mana. Kemampuan ini dalam literatur pemasaran jasa disebut sebagai *service recovery orientation*, yaitu kecenderungan petugas untuk tetap bertanggungjawab meski layanan tidak sempurna (Johnston & Michel, 2008).

Namun perlu dicatat bahwa skor 75% masih menyisakan gap 25%. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian mahasiswa masih mengalami situasi di mana mereka mendapat arahan yang kurang jelas atau tidak konsisten saat menghadapi hambatan layanan. Kondisi ini kemungkinan besar berkaitan dengan perbedaan kapasitas individual petugas- petugas yang lebih senior atau berpengalaman lebih mampu memberikan arahan komprehensif, sementara petugas baru mungkin memberikan respons yang kurang memadai.

b. Indikator Kritis: Kemampuan Pemenuhan Layanan Langsung (Item 20)

Indikator kedua yaitu kemampuan petugas memenuhi kebutuhan layanan mahasiswa secara langsung dan tepat, memperoleh nilai terendah dalam dimensi Assurance, yakni 70%. Nilai ini berada 5 poin di bawah indikator pertama dan hanya 3,74 poin di atas batas kategori Tinggi/Memuaskan (56,26%). Kesenjangan 5 poin antar indikator dalam satu dimensi ini merupakan temuan signifikan yang menunjukkan ketidakselarasan (inconsistency) dalam pelaksanaan jaminan layanan.

Ketidakselarasan ini dapat dijelaskan melalui konsep zone of tolerance (Zeithaml & Bitner, 2000): mahasiswa memiliki ambang toleransi yang berbeda antara ekspektasi 'desired service' (layanan ideal yang diinginkan) dan 'adequate service' (layanan minimum yang dapat diterima). Untuk indikator pemenuhan layanan langsung, zone of tolerance mahasiswa tampaknya lebih sempit — mahasiswa memiliki ekspektasi yang lebih tinggi dan toleransi yang lebih rendah terhadap

ketidakmampuan petugas memenuhi permintaan saat itu juga, dibandingkan terhadap ketidakmampuan petugas memberikan arahan saat menghadapi kasus kompleks.

Kondisi lapangan menunjukkan bahwa hambatan pemenuhan layanan langsung berakar pada tiga faktor struktural: (1) keterbatasan sistem informasi: data akademik tidak selalu dapat diakses real-time oleh semua petugas, memaksa mereka meminta mahasiswa kembali di lain waktu; (2) ketergantungan pada approval hierarkis: beberapa jenis layanan memerlukan persetujuan pimpinan yang tidak selalu tersedia saat itu; dan (3) keterbatasan kapasitas petugas: rasio petugas terhadap mahasiswa yang tidak ideal, khususnya pada periode puncak layanan (awal dan akhir semester).

Analisis Pola Kepuasan Assurance Lintas Angkatan

Analisis lintas angkatan memberikan dimensi analitik yang lebih kaya untuk memahami dinamika kepuasan pada dimensi Assurance. Data menunjukkan pola yang menarik dan tidak linear:

Tabel 5
Perbandingan Kepuasan Dimensi Assurance Lintas Angkatan

No.	Angkatan	Assurance (%)	Tangibles (%)	Reliability (%)	Empathy (%)	Rata2 Keseluruhan (%)
1	2020	74,0	75,0	70,0	69,0	71,95
2	2021	71,5	73,0	67,6	72,3	71,40
3	2022	74,4	77,6	73,5	76,1	75,50
4	2023	72,0	74,4	71,0	72,0	72,30
Rata-rata		72,98	75,00	70,53	72,35	72,80

Sumber: Olah Data Penelitian, 2024

a. Pola U-Terbalik dan Interpretasinya

Data Tabel 5 memperlihatkan pola U-terbalik pada kepuasan Assurance lintas angkatan: rendah di Angkatan 2021 (71,5%), naik signifikan di Angkatan 2022 (74,4%), lalu turun kembali di Angkatan 2023 (72%). Pola ini berbeda dengan asumsi sederhana bahwa angkatan yang lebih lama berinteraksi dengan layanan akan lebih puas, memerlukan penjelasan yang lebih nuanced.

Angkatan 2021 memiliki karakteristik unik: mereka adalah angkatan yang memasuki masa perkuliahan paling intens justru pada periode pasca-pandemi (2021-2023), ketika sistem layanan akademik sedang dalam masa transisi dari manual ke online. Pada periode ini, inkonsistensi layanan paling sering terjadi, sistem baru belum stabil, petugas belum sepenuhnya terlatih, dan mahasiswa sendiri masih menyesuaikan diri. Pengalaman traumatik dengan layanan yang tidak konsisten di masa kritis inilah yang diduga

menjadi basis penilaian negatif Angkatan 2021 terhadap dimensi Assurance.

Sebaliknya, Angkatan 2022 yang memulai perkuliahan ketika sistem sudah lebih stabil, memiliki pengalaman layanan yang lebih konsisten dan dapat diprediksi. Intensitas kebutuhan administrasi yang tinggi (karena sedang aktif dalam praktik kerja nyata dan pengurusan berbagai surat) justru memberi mereka lebih banyak pengalaman positif dengan layanan yang berhasil memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini sesuai dengan teori familiarity yang menyatakan bahwa pengalaman berulang yang positif memperkuat persepsi kepercayaan.

Angkatan 2023 yang merupakan mahasiswa termuda menghasilkan nilai Assurance moderat (72%). Ini dapat diinterpretasikan sebagai cerminan dari ekspektasi yang masih tinggi (karena belum banyak berinteraksi dengan layanan) namun juga pengalaman yang belum cukup untuk membentuk persepsi kepercayaan yang kuat.

Kondisi ini dalam literatur perilaku konsumen disebut sebagai 'tentative trust', kepercayaan yang belum terbentuk sepenuhnya karena minimnya pengalaman interaksi.

b. Implikasi Disparitas Antar Angkatan

Disparitas nilai Assurance antarangkatan (2,9 poin antara tertinggi 74,4% dan terendah 71,5%) memiliki implikasi kebijakan yang penting. Disparitas ini menunjukkan bahwa kepuasan pada dimensi Assurance tidak bersifat statis, melainkan dipengaruhi oleh konteks historis interaksi mahasiswa dengan layanan.

Institusi yang ingin meningkatkan kepuasan Assurance secara berkelanjutan perlu memastikan konsistensi layanan lintas waktu, bukan hanya pada satu titik waktu tertentu.

Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) Layanan Assurance

Untuk merancang intervensi yang tepat sasaran, diperlukan pemahaman tentang akar permasalahan yang menciptakan gap 27% pada dimensi Assurance. Menggunakan kerangka Service Gap Model (Parasuraman et al., 1985), penelitian ini mengidentifikasi tiga lapisan kesenjangan:

Tabel 6
Matriks Analisis Kesenjangan Dimensi Assurance

Tipe Gap	Nama Gap	Manifestasi di Poltekpar	Akar Masalah	Dampak
Gap 2	Standar vs Persepsi Manajemen	Tidak ada SOP tertulis yang dipublikasikan tentang standar waktu layanan dan jaminan kualitas	Manajemen belum menetapkan standar Assurance yang terukur dan terdokumentasi	Mahasiswa tidak tahu standar yang seharusnya mereka terima
Gap 3	Standar vs Layanan Aktual	Inkonsistensi kemampuan petugas: ada yang responsif dan kompeten, ada yang kurang memadai	Tidak ada pelatihan berkala; perbedaan kapasitas individual petugas tidak terkelola	Pengalaman layanan mahasiswa bervariasi, mempersulit pembentukan kepercayaan sistemik
Gap 4	Komunikasi vs Layanan Aktual	Janji layanan online yang belum sepenuhnya terealisasi; informasi prosedur baru tidak tersosialisasikan	Transisi sistem manual-ke-online yang tidak disertai komunikasi perubahan yang memadai	Ekspektasi mahasiswa terbentuk dari komunikasi institusi, tetapi realita berbeda, merusak kepercayaan

Sumber: Adaptasi Service Gap Model (Parasuraman et al., 1985) dalam Konteks Penelitian, 2024

a. Gap 2: Absennya Standar Assurance yang Terukur

Salah satu temuan kritis penelitian ini adalah absennya Standar Operasional

Prosedur (SOP) layanan yang eksplisit mencantumkan jaminan kualitas dan waktu penyelesaian layanan. Tanpa standar ini, petugas tidak memiliki acuan yang jelas tentang apa yang dikategorikan sebagai 'layanan yang terjamin', dan mahasiswa tidak memiliki tolok ukur yang dapat mereka gunakan untuk menilai apakah layanan yang mereka terima sudah memadai. Kondisi ini menciptakan ambiguitas yang pada gilirannya melemahkan persepsi kepercayaan.

Kondisi ini selaras dengan temuan observasi bahwa kotak saran yang tersedia di Subbag Akademik tidak dimanfaatkan secara optimal, tidak ada mekanisme formal untuk menangkap keluhan dan umpan balik mahasiswa, yang berarti manajemen tidak memiliki data sistematis tentang ekspektasi mahasiswa terhadap dimensi Assurance. Ini adalah manifestasi klasik dari Gap 2: manajemen tidak mengetahui secara persis apa yang mahasiswa harapkan, sehingga standar layanan yang ditetapkan tidak sepenuhnya tepat sasaran.

b. Gap 3: Inkonsistensi Kompetensi Petugas

Gap terbesar yang teridentifikasi adalah Gap 3: inkonsistensi antara standar layanan (meski informal) dengan layanan yang sesungguhnya diberikan. Analisis data menunjukkan bahwa perbedaan skor antara indikator tertinggi (75%) dan terendah (70%) dalam dimensi Assurance

mencerminkan ketidakkonsistenan ini: petugas mampu memberikan jaminan yang baik dalam situasi tertentu (pengarahan saat terjadi hambatan), namun kurang mampu dalam situasi lain (pemenuhan langsung saat itu juga).

Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa Subbag Administrasi Akademik Poltekpar Palembang didukung SDM campuran: pegawai ASN (PNS dan P3K) serta Pegawai Tidak Tetap (PTT). Perbedaan status kepegawaian ini sering kali berkorelasi dengan perbedaan tingkat komitmen, pelatihan, dan pemahaman tentang standar layanan. Petugas ASN yang sudah lama bertugas cenderung memiliki pengetahuan prosedural yang lebih lengkap, sementara PTT baru mungkin belum memiliki kapasitas yang setara, namun keduanya melayani mahasiswa yang sama dengan ekspektasi yang sama.

c. Gap 4: Kesenjangan Komunikasi Janji Layanan

Gap 4 merupakan manifestasi dalam bentuk kesenjangan antara apa yang dikomunikasikan institusi kepada mahasiswa tentang sistem layanan dengan realita yang mereka temui. Poltekpar Palembang sedang dalam proses transisi menuju sistem layanan full-online, dan janji layanan yang lebih cepat dan mudah melalui digitalisasi telah membentuk ekspektasi mahasiswa yang tinggi, namun ketika sistem online belum sepenuhnya stabil dan petugas

belum sepenuhnya terlatih mengoperasikannya, mahasiswa mengalami kekecewaan, bukan karena layanan secara absolut buruk, melainkan karena layanan tidak sesuai janji.

Fenomena ini dalam literatur pemasaran jasa dikenal sebagai 'promise-reality gap', dan dampaknya terhadap kepercayaan sangat signifikan: sekali kepercayaan rusak akibat janji yang tidak dipenuhi, memulihkannya membutuhkan usaha yang jauh lebih besar daripada membangunnya dari awal (Hart, Heskett & Sasser, 1990). Ini menjelaskan mengapa Angkatan 2021 yang mengalami lebih banyak transisi layanan, memiliki skor Assurance terendah.

Proyeksi Dampak Assurance terhadap Loyalitas dan Mutu Institusi

Dengan mengintegrasikan temuan empiris dengan kerangka teoritis, penelitian ini memproyeksikan dampak kondisi dimensi Assurance saat ini terhadap dua outcome institusional kritis:

a. Dampak terhadap Loyalitas Mahasiswa

Nilai Assurance 73% dengan gap 27% menempatkan Poltekpar Palembang dalam kondisi '*satisfied but not delighted*', mahasiswa merasa cukup puas namun belum benar-benar terkesan. Dalam model loyalitas Oliver (1999), kondisi ini menempatkan mahasiswa pada tahap '*cognitive loyalty*' (setia berdasarkan informasi, bukan afeksi) yang rentan berpindah jika ada alternatif

yang lebih baik atau jika terjadi kegagalan layanan. Untuk mencapai 'affective loyalty' yang lebih tahan lama, nilai Assurance perlu ditingkatkan ke kategori Sangat Tinggi ($\geq 75,10\%$).

b. Dampak terhadap Pemenuhan IKU Institusi

Poltekpar Palembang memiliki tujuh Indikator Kinerja Utama (IKU) yang ditetapkan oleh Kemenparekraf/Baparekraf, di antaranya: waktu tunggu maksimal lulusan untuk terserap di sektor pariwisata, dan rasio lulusan terhadap mahasiswa baru. Kedua IKU ini sangat dipengaruhi oleh kualitas pengalaman akademik mahasiswa secara keseluruhan, termasuk kualitas layanan administrasi akademik. Mahasiswa yang puas dengan layanan administrasi akan lebih fokus pada kegiatan akademik dan lebih termotivasi untuk menyelesaikan studi tepat waktu, yang pada akhirnya berkontribusi positif pada pencapaian IKU.

Sebaliknya, mahasiswa yang frustrasi dengan layanan administrasi, khususnya dengan aspek ketidakpastian dan inkonsistensi yang tercermin dalam gap Assurance, cenderung menghabiskan lebih banyak waktu dan energi untuk 'berjuang' dengan birokrasi, yang mengurangi waktu dan fokus untuk kegiatan akademik inti. Dalam jangka panjang, hal ini berpotensi menurunkan kualitas lulusan dan melemahkan posisi kompetitif Poltekpar

Palembang di antara enam Poltekpar di Indonesia.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis mendalam yang telah dilakukan, penelitian ini menghasilkan lima kesimpulan utama:

- 1) Dimensi Assurance layanan administrasi akademik Poltekpar Palembang memperoleh nilai kepuasan 73%, berada pada posisi kedua tertinggi dari lima dimensi SERVQUAL namun masih menyisakan gap ketidakpuasan yang signifikan sebesar 27%.
- 2) Terdapat ketidakselarasan internal dalam dimensi Assurance: indikator tanggungjawab petugas dalam mengarahkan mahasiswa (75%) jauh lebih kuat dibandingkan indikator kemampuan pemenuhan layanan langsung (70%), mengindikasikan bahwa kompetensi petugas bersifat parsial — kuat dalam situasi tertentu, lemah dalam situasi lain.
- 3) Analisis lintas angkatan mengungkap pola U-terbalik yang mencerminkan pengaruh konteks historis interaksi layanan: Angkatan 2022 tertinggi (74,4%) karena pengalaman layanan yang lebih konsisten pasca-transisi sistem, sementara Angkatan 2021 terendah (71,5%) karena pengalaman inkonsistensi selama periode transisi sistem manual-ke-online.

- 4) Gap analysis mengidentifikasi tiga lapis kesenjangan utama: Gap 2 (absennya standar Assurance terukur), Gap 3 (inkonsistensi kompetensi petugas), dan Gap 4 (janji layanan yang melampaui realita), yang secara kumulatif melemahkan kepercayaan mahasiswa terhadap sistem layanan administrasi akademik.
- 5) Kondisi Assurance saat ini menempatkan mahasiswa pada tahap 'cognitive loyalty' yang rentan, dan berpotensi menghambat pencapaian IKU institusional jika tidak ditangani secara sistematis melalui intervensi tiga lapis: penguatan SDM, reformasi sistem, dan pengembangan budaya layanan prima.

Saran

Berdasarkan temuan gap analysis, penelitian ini merumuskan saran kebijakan bertingkat:

a. Jangka Pendek (0–6 Bulan)

1. Aktivasi Sistem Umpan Balik Real-Time: Poltekpar Palembang perlu segera mengoptimalkan kotak saran yang ada dan menambahkan kanal digital (WhatsApp/email pengaduan) untuk menangkap keluhan mahasiswa secara real-time. Keluhan yang masuk harus ditindaklanjuti dalam 24 jam dan hasilnya dikomunikasikan kembali kepada mahasiswa.
2. Publikasi SOP Layanan dengan Waktu Penyelesaian Terukur: Setiap jenis

layanan harus memiliki SOP tertulis yang mencantumkan secara eksplisit: nama layanan, dokumen yang dibutuhkan, langkah proses, dan waktu penyelesaian yang dijamin. SOP ini harus dipajang di loket layanan dan diunggah ke website resmi Poltekpar Palembang.

b. Jangka Menengah (6–18 Bulan)

1. Program Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Kompetensi: Seluruh petugas Subbag Administrasi Akademik (baik ASN maupun PTT) perlu mengikuti pelatihan pelayanan prima yang mencakup: teknik komunikasi layanan, penanganan keluhan, pengetahuan prosedural lengkap, dan manajemen situasi krisis layanan. Pelatihan dilakukan minimal satu kali per semester dengan evaluasi pre dan post.
2. Penyempurnaan Sistem Layanan Digital: Transisi ke sistem full-online perlu dilakukan secara bertahap dengan memastikan setiap tahap telah diuji (*user acceptance test*) sebelum diluncurkan kepada mahasiswa, disertai sosialisasi yang memadai. Hindari mengkomunikasikan fitur atau janji layanan yang belum operasional.

c. Jangka Panjang (18+ Bulan)

1. Pengembangan Budaya Pelayanan Prima Berbasis Kepercayaan: Manajemen Poltekpar Palembang perlu menginternalisasikan nilai kepercayaan sebagai fondasi budaya organisasi. Hal

ini dapat dilakukan melalui: penetapan Assurance sebagai salah satu KPI petugas layanan, penghargaan bagi petugas dengan tingkat kepuasan mahasiswa tertinggi, dan integrasi nilai pelayanan prima dalam orientasi pegawai baru.

3. Penelitian Lanjutan: Penelitian ini perlu dilanjutkan dengan studi kausal (regresi atau SEM) untuk mengukur seberapa besar pengaruh dimensi Assurance terhadap loyalitas mahasiswa dan pencapaian IKU institusional, sehingga argumen investasi dalam peningkatan Assurance dapat dikuantifikasi secara lebih kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2005). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arimawati, R. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro*. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Edward, S. (2006). *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Hart, C.W.L., Heskett, J.L., & Sasser, W.E. (1990). The Profitable Art of Service Recovery. *Harvard Business Review*, 68(4), 148–156.
- Johnston, R., & Michel, S. (2008). Three Outcomes of Service Recovery: Customer Recovery, Process Recovery and Employee Recovery. *International Journal of Operations &*

- Production Management, 28(1), 79–99.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2004). *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN RI.
- Marzuki, M. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Raja Graffindo Persada.
- Morgan, R.M., & Hunt, S.D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Oliver, R.L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33–44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- 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.
- Siti Maisaroh. (2005). *Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta*. Laporan Penelitian. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm* (2nd ed.). New York: Irwin McGraw-Hill.

