

OPTIMALISASI PROSES ADMINISTRASI PBM UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA

Oleh : Prihatiningsih¹, Aris Sunindyo², Nyata Nugraha³, Rola Nurul Fajria⁴, Humam Rosyadi⁵

Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

Email : prihatiningsih@polines.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh dimensi SERVQUAL tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kualitas layanan Administrasi Proses Belajar Mengajar (PBM) Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner kepada 133 mahasiswa yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh parsial dan simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reliability dan assurance berpengaruh secara parsial terhadap kualitas layanan, sedangkan tangible, responsiveness, dan empathy tidak berpengaruh secara parsial. Secara simultan seluruh variabel berpengaruh terhadap kualitas layanan dengan kontribusi sebesar 56,2%. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan konsistensi pelayanan, ketepatan informasi, serta kompetensi pegawai menjadi faktor utama dalam memperbaiki kualitas layanan PBM.

Kata kunci : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, kualitas layanan*

Abstract

This study aims to analyze the effect of the SERVQUAL dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on the quality of teaching and learning administration services in the Accounting Department at Semarang State Polytechnic. This study uses a quantitative approach with a survey method through questionnaires administered to 133 students selected using purposive sampling. Data analysis was performed using multiple linear regression to test partial and simultaneous effects. The results showed that reliability and assurance had a partial effect on service quality, while tangibles, responsiveness, and empathy did not have a partial effect. Simultaneously, all variables had an effect on service quality with a contribution of 56.2%. These findings confirm that improving service consistency, information accuracy, and employee competence are key factors in improving PBM service quality.

Keywords : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, service quality*

1. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi diharapkan untuk memberikan layanan akademik yang efisien, jelas, dan berkualitas demi menyokong keberhasilan pendidikan. Dalam ranah pendidikan vokasi, peranan administrasi akademik sangat kerusial karena berpengaruh langsung terhadap kelangsungan proses pengajaran, pemenuhan hak-hak mahasiswa, serta produktivitas dosen dan staff pendidikan Politeknik Negeri Semarang, khususnya di Jurusan Akuntansi, adalah salah satu program jurusan dengan populasi mahasiswa yang besar, sehingga mutu layanan administrasi PBM berkontribusi signifikan terhadap pengalaman akademik mahasiswa.

Tabel 1. Jumlah mahasiswa jurusan akuntansi

No	Program Studi	Jumlah Mahasiswa
1	Akuntansi	509
2	Keuangan dan Perbankan	306
3	Komputerisasi Akuntansi	377
4	Perbankan Syariah	344
5	Analisis Keuangan	346
6	Akuntansi Manajerial	347
Jumlah		2.229

Sumber: Data Bagian Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan, dan Kerja sama (BAKPK) Politeknik Negeri Semarang 2024

Meskipun berbagai upaya perbaikan layanan telah dilakukan, hasil survei Temu Akademik (TEKAD) 2024 menunjukkan bahwa 16,1% mahasiswa masih menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan PBM. Temuan tersebut menjadi indikator bahwa terdapat gap antara layanan yang diberikan dengan harapan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan. Dalam lingkungan pendidikan tinggi, ketidakpuasan tersebut perlu segera ditangani karena dapat memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas institusi secara keseluruhan, serta berdampak pada efektivitas proses administrasi akademik.

Menurut teori kualitas layanan, persepsi pengguna terhadap pelayanan dipengaruhi oleh kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Model SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry secara luas digunakan untuk mengukur kualitas layanan dalam berbagai sektor, termasuk pendidikan. Model ini menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepekaan). Kelima dimensi tersebut dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan PBM.

Dalam konteks Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang, masing-masing dimensi memiliki relevansi strategis. *Tangible* berkaitan dengan fasilitas dan kenyamanan ruang pelayanan; *reliability* menyangkut ketepatan dan konsistensi pelayanan; *responsiveness* menilai kesiapan pegawai dalam membantu mahasiswa; *assurance* mencakup kompetensi pegawai, kejelasan informasi, dan rasa aman dalam pelayanan; sedangkan *empathy* mengukur kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian personal dan komunikasi yang efektif. Evaluasi berdasarkan dimensi-dimensi tersebut penting dilakukan karena berbagai keluhan mahasiswa pada tahun sebelumnya mencakup masalah kecepatan respons, ketepatan informasi, sikap pegawai, dan aspek teknis lainnya.

Penelitian mengenai kualitas layanan administrasi di institusi pendidikan telah menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL dapat berpengaruh secara berbeda-beda tergantung karakteristik organisasi dan kualitas interaksi layanan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis empiris yang spesifik pada Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang agar dapat diidentifikasi faktor-faktor dominan yang memengaruhi persepsi kualitas layanan mahasiswa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar penyusunan kebijakan peningkatan layanan administrasi PBM yang lebih terarah, terukur, dan sesuai kebutuhan pengguna.

Berdasarkan data empiris pada latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan bagian administrasi PBM Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang bukti fisik (*tangibility*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsivness*), jaminan (*Assurance*), dan kepekaan (*emphaty*).

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bukti fisik (*tangibility*) secara parsial terhadap kualitas layanan PBM Jurusan Akuntansi Polines.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kehandalan (*Reliability*) secara parsial terhadap kualitas layanan PBM Jurusan Akuntansi Polines.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis daya tanggap (*Responsivness*) secara parsial terhadap kualitas layanan PBM Jurusan Akuntansi Polines.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis jaminan (*Assurance*) secara parsial terhadap kualitas layanan PBM Jurusan Akuntansi Polines.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis kepekaan (*emphaty*) secara parsial terhadap kualitas layanan PBM Jurusan Akuntansi Polines.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis bukti fisik (*Tangibility*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsivness*), jaminan (*Assurance*), kepekaan (*Emphaty*) secara simultan terhadap kualitas layanan PBM Jurusan Akuntansi Polines.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kualitas pelayanan

Menurut Fandi Tjiptono (2004) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah. Apabila jasa yang diterima sesuai harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan sebaliknya jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik dan tidaknya kualitas jasa tergantung pada

kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan nasabah berakhir pada persepsi nasabah. Pelayanan terbaik pada nasabah dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan.

2.1 Tangible

Parasuraman *et.al.*, (1998) menyatakan *tangible* adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawainya (Lupiyoadi, 2013:148).

2.2 Reliability

Parasuraman *et.al.*, (1998) menyatakan *reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Lupiyoadi, 2001:148).

2.3 Responsiveness

Menurut Zeithaml *et.al.*, *responsiveness* adalah respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap (Umar, 2002:38). Menurut Parasuraman *et.al.*, (1998) *responsiveness* merupakan suatu kemauan untuk membentuk dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas (Lupiyoadi, 2001:148).

2.4 Assurance

Menurut Zeithaml *et.al.*, *assurance* adalah kemampuan karyawan meliputi pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanam kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Umar, 2002:38).

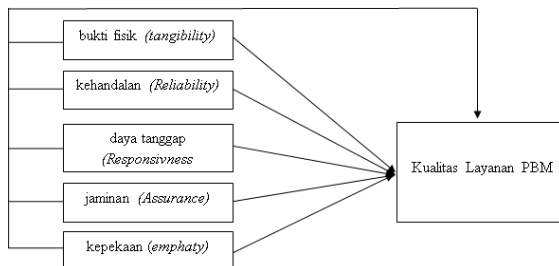
2.5 Emphaty

Menurut Zeithaml et.al., empathy adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya (Umar, 2002:39).

Menurut Parasuraman et.al., (1998), empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Lupiyoadi, 2001:148). Menurut Philip Kotler (1997:53) mengartikan empati sebagai tingkat perhatian pribadi karyawan terhadap para pelanggan.

2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasar hasil tinjauan pustaka serta penelitian terdahulu, maka disusun kerangka pemikiran teoritis yang menggambarkan suatu konseptual yang merupakan panduan untuk mencapai tujuan penelitian sebagaimana tampak terlihat pada Gambar 2.1 berikut ini:



Gambar 1. Keangka Pemikiran Teoritis

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal yang bertujuan menganalisis pengaruh dimensi SERVQUAL terhadap kualitas layanan Administrasi PBM Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang. Populasi penelitian adalah 2.229 mahasiswa aktif tahun akademik 2024/2025, sedangkan sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dan diambil secara purposive sehingga diperoleh 133 responden yang memenuhi kriteria. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert 1–5 yang disebarakan secara daring dan dilengkapi

dengan pertanyaan terbuka untuk menggali informasi tambahan. Instrumen penelitian mencakup lima dimensi SERVQUAL—tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—serta variabel kualitas layanan PBM, yang seluruhnya telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas), serta regresi linear berganda menggunakan uji F, uji t, dan koefisien determinasi untuk menguji pengaruh parsial maupun simultan variabel independen terhadap kualitas layanan PBM.

4. HASIL

4.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian yang digunakan untuk menentukan apakah suatu kuesioner itu sah atau tidak.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Indikator	rhitung	rtabel	sig.	Ket.
Kualitas Layanan PBM (Y)	Y1.1	0,792	0,170	0,000	Valid
	Y1.2	0,801	0,170	0,000	Valid
	Y1.3	0,709	0,170	0,000	Valid
	Y1.4	0,574	0,170	0,000	Valid
	Y1.5	0,803	0,170	0,000	Valid
Tangible (X1)	X1.1	0,781	0,170	0,000	Valid
	X1.2	0,776	0,170	0,000	Valid
	X1.3	0,815	0,170	0,000	Valid
Reliability (X2)	X2.1	0,876	0,170	0,000	Valid
	X2.2	0,885	0,170	0,000	Valid
	X2.3	0,873	0,170	0,000	Valid
Responsiveness (X3)	X3.1	0,852	0,170	0,000	Valid
	X3.2	0,785	0,170	0,000	Valid
	X3.3	0,884	0,170	0,000	Valid
Assurance (X4)	X4.1	0,830	0,170	0,000	Valid
	X4.2	0,791	0,170	0,000	Valid
	X4.3	0,861	0,170	0,000	Valid
	X4.4	0,886	0,170	0,000	Valid
Empathy (X5)	X5.1	0,817	0,170	0,000	Valid
	X5.2	0,859	0,170	0,000	Valid
	X5.3	0,838	0,170	0,000	Valid
	X5.4	0,862	0,170	0,000	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa koefisien rhitung dari semua indikator lebih besar dari rtabel yaitu 0,170, maka semua variabel dapat dinyatakan valid. Hasil ini juga didukung dengan semua variabel mempunyai tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang mengindikasikan pula bahwa seluruh variabel penelitian tersebut **valid dan dapat digunakan**.

4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu kuesioner dapat memberikan hasil yang konsisten dalam mengukur indikator dari suatu variabel atau konstruk. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika $> 0,70$.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

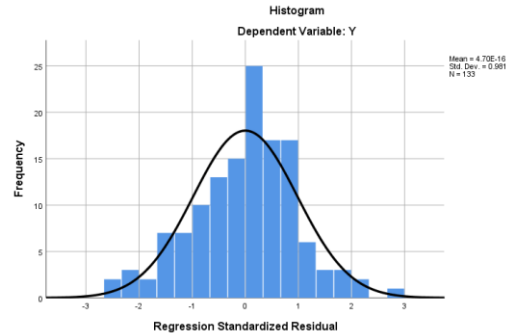
Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (Y)	0,790	Reliabel
Tangible (X1)	0,701	Reliabel
Reliability (X2)	0,851	Reliabel
Responsiveness (X3)	0,794	Reliabel
Assurance (X4)	0,862	Reliabel
Emphaty (X5)	0,863	Reliabel

Sumber: Data yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, Dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* Seluruh variabel melebihi standar yaitu sebesar 0,70. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada seluruh variabel dikatakan **reliabel**.

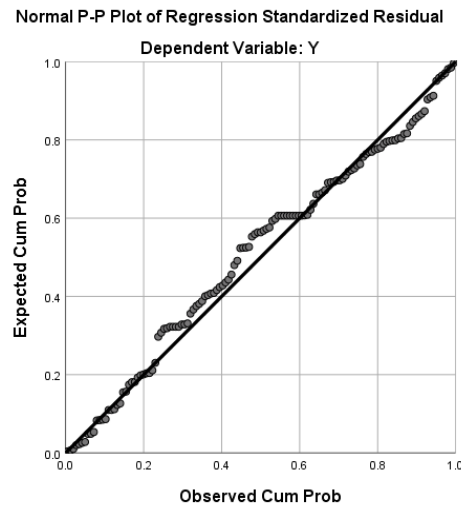
4.3 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.



Gambar 2. Grafik Histogram

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa grafik histogram menunjukkan distribusi normal, dan tidak condong ke salah satu arah ke kiri maupun ke kanan. Sehingga dapat dikatakan bahwa data **berdistribusi normal**.

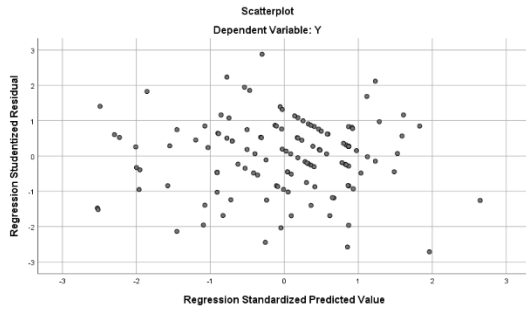


Gambar 3. Grafik Probablity Plot

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat data pada grafik menyebar dan mengikuti arah garis diagona. Hal tersebut menunjukkan bahwa data memenuhi asumsi normalitas.

4.4 Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pangamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.



Gambar 4. Hasil Uji Hetrokedastisitas

Berdasarkan grafik scatterplot terlihat bahwa titik-titik tersebut menyebar dan tidak membentuk sebuah pola. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

4.5 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang signifikan antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda (Ghozali, 2005).

Tabel 4. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	3.468	.874			3.967	.000	
X1	.019	.126	.011		.149	.882	1.632
X2	.382	.144	.271		2.660	.009	3.128
X3	.072	.147	.048		.489	.626	3.487
X4	.365	.120	.325		3.028	.003	3.463
X5	.201	.133	.177		1.514	.133	4.116

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai *tolerance* setiap variabel lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen **tidak terdapat multikolinieritas** dalam model regresi.

4.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh beberapa variabel bebas atau independen (X) terhadap satu variabel tidak bebas atau dependen (Y).

Tabel 6. Analisa Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	3.468	.874		3.967	.000
X1	.019	.126	.011	.149	.882
X2	.382	.144	.271	2.660	.009
X3	.072	.147	.048	.489	.626
X4	.365	.120	.325	3.028	.003
X5	.201	.133	.177	1.514	.133

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data yang diolah, 2025

Berdasarkan Tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai konstanta (a) dari model regresi adalah 3.468 dan koefisien regresi (b) dari masing-masing variabel independen adalah $b_1 = 0.019$ $b_2 = 0.382$ $b_3 = 0.072$ $b_4 = 0.365$ $b_5 = 0.201$. Dengan demikian dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Kualitas} &= 3.468 + 0.019 \text{ Tangible} + \\ \text{Layanan} &0.382 \text{ Reliability} + 0.072 \\ \text{PBM} &\text{ Responsiveness} + 0.365 \\ &\text{ Assurance} + 0.201 \\ &\text{ Emphaty} \end{aligned}$$

4.7 Uji F

Uji statistik F digunakan untuk menilai kelayakan model serta mengetahui apakah seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 7. Uji F

ANOVA ^a				
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F Sig.
1 Regression	566.305	5	113.261	34.842 .000 ^b
Residual	412.838	127	3.251	
Total	979.143	132		

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X2, X4

Sumber: Data yang diolah, 2025

4.8 Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Tabel 8. Uji t

Coefficients ^a					
Model	B	Standardized		t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
		Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.468	.874		3.967	.000
X1	.019	.126	.011	.149	.882
X2	.382	.144	.271	2.660	.009
X3	.072	.147	.048	.489	.626
X4	.365	.120	.325	3.028	.003
X5	.201	.133	.177	1.514	.133

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data yang diolah, 2025

4.9 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.761 ^a	.578	.562	1.80297

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X2, X4

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 5.9, nilai Adjusted R Square sebesar 0.562 menunjukkan bahwa 56,2% variasi kualitas layanan PBM dijelaskan oleh variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan 43,8% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

4.10 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel tangible, responsiveness, dan empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan PBM Jurusan

Akuntansi Politeknik Negeri Semarang. Kondisi fisik pelayanan dianggap sudah memadai sehingga tidak menjadi fokus utama dalam penilaian kualitas layanan. Responsiveness juga belum memberikan pengaruh karena respon mahasiswa masih beragam, dengan banyak yang menilai layanan kurang cepat, kurang jelas, dan kurang ramah. Demikian pula pada empathy, perhatian pegawai dinilai belum konsisten, komunikasi kurang efektif, dan sikap pegawai dianggap kurang menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa. Sebaliknya, reliability dan assurance terbukti berpengaruh signifikan, yang menunjukkan bahwa ketepatan informasi, konsistensi pelayanan, profesionalitas, serta kompetensi pegawai menjadi faktor utama yang membentuk persepsi kualitas layanan PBM.

Secara simultan, kelima variabel SERVQUAL terbukti berpengaruh terhadap kualitas layanan PBM, ditunjukkan oleh nilai Fhitung 34.842 > 2.28 dengan signifikansi 0.000 < 0.05. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa Adjusted R² sebesar 0.562, artinya 56,2% variasi kualitas layanan dijelaskan oleh tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan 43,8% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan PBM terbentuk dari kontribusi kolektif kelima dimensi, meskipun tidak semua memiliki pengaruh signifikan secara parsial, sehingga peningkatan layanan perlu dilakukan secara menyeluruh dan terpadu.

5. Kesimpulan

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan PBM Jurusan Akuntansi dipengaruhi secara signifikan oleh dimensi reliability dan assurance, yang berarti ketepatan informasi, konsistensi pelayanan, profesionalitas, serta kompetensi pegawai menjadi faktor utama dalam membentuk kualitas layanan. Sementara itu, dimensi tangible, responsiveness, dan empathy tidak memberikan pengaruh signifikan secara parsial karena aspek fisik dianggap sudah memadai, daya tanggap belum stabil, dan perhatian pegawai belum dirasakan konsisten oleh

mahasiswa. Namun secara simultan, kelima dimensi SERVQUAL memberikan pengaruh bersama terhadap kualitas layanan PBM dengan kontribusi sebesar 56,2%, sehingga kualitas layanan PBM terbentuk dari kerja kolektif seluruh aspek, meskipun tidak semuanya dominan secara terpisah.

Dari kesimpulan diatas, PBM disarankan meningkatkan keandalan dan profesionalitas layanan, mempercepat respons pegawai, memperbaiki komunikasi serta sikap empati terhadap mahasiswa, mengoptimalkan fasilitas dan digitalisasi administrasi, serta melakukan evaluasi layanan secara rutin agar kualitas pelayanan semakin efektif dan sesuai kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Haryanto, R. (2023). *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran Bank Syariah* (1st ed.). PRENADA
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Lupiyoadi, R 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Ketiga). Jakarta: Salemba Empat
- Parasuraman, A, Zeithaml, VA dan Berry, LL 1998. "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol. 64. No. 1.