

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening

Ahlan Rasyidi<sup>1</sup>, Ferdinand Risamasu<sup>2</sup>, Arius A. Kambu<sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Cenderawasih, Indonesia.

\* [ahlanrasyidi@gmail.com](mailto:ahlanrasyidi@gmail.com)

---

**Abstract:** This research aims to analyze the influence of the quality of FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua's academic services on student loyalty with student satisfaction as an intervening variable both directly and indirectly. The research method used is quantitative with an explanatory design. The sampling technique used purposive sampling with a sample size of 123 respondents. Data collection techniques are observation, interviews, and distributing questionnaires. The data analysis method used in this research is Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS software. The research results show that academic service quality has a significant effect on student loyalty, academic service quality has a significant effect on student satisfaction, student satisfaction has a significant effect on student loyalty, and student satisfaction can be an intervening variable between academic service quality and student loyalty.

**Keywords:** Quality of Academic Services; Student Satisfaction; Student Loyalty

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua terhadap loyalitas mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening baik secara langsung maupun tidak langsung. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan rancangan eksplanatori. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel 123 responden. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan menyebarkan kuisioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan software SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, dan kepuasan mahasiswa mampu menjadi variabel intervening antara kualitas pelayanan akademik dengan loyalitas mahasiswa.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Akademik; Kepuasan Mahasiswa; Loyalitas Mahasiswa

---

## 1. Pendahuluan

Pelayanan akademik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Fattahul Muluk Papua. Sistem akademik yang diterapkan secara langsung berinteraksi dengan mahasiswa, sehingga kualitas layanan yang diberikan sangat menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas mahasiswa

terhadap perguruan tinggi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan akademik menjadi faktor yang krusial dalam menjaga daya saing dan citra institusi.

FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua berupaya memberikan pelayanan akademik yang optimal guna memenuhi harapan mahasiswa. Namun, untuk memahami sejauh mana kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi mahasiswa, diperlukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Salah satu indikator awal dalam menilai efektivitas pelayanan akademik adalah jumlah mahasiswa yang mendaftar dan aktif dalam kegiatan akademik.

Berdasarkan data dari BTU FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua, jumlah mahasiswa dalam tiga tahun terakhir mengalami fluktuasi, sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 1.** Perkembangan Jumlah Mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua Tahun 2021–2023

| No | Tahun | Perbankan Syariah | Ekonomi Syariah | Jumlah Total |
|----|-------|-------------------|-----------------|--------------|
| 1  | 2021  | 178               | 191             | 369          |
| 2  | 2022  | 194               | 214             | 408          |
| 3  | 2023  | 153               | 218             | 371          |

Sumber: BTU FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua, data diolah 2024

Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa mengalami peningkatan pada tahun 2022, namun mengalami penurunan kembali pada tahun 2023. Penurunan ini mengindikasikan bahwa meskipun pada awalnya minat masyarakat terhadap FEBI cukup tinggi, terdapat faktor-faktor yang menyebabkan penurunan jumlah mahasiswa pada tahun berikutnya.

Selain jumlah pendaftar, loyalitas mahasiswa juga dapat diukur dari tingkat keaktifan mereka dalam kegiatan akademik. Data berikut menunjukkan perkembangan jumlah mahasiswa aktif dalam tiga tahun terakhir:

**Tabel 2.** Perkembangan Jumlah Mahasiswa Aktif FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua Tahun 2021–2023

| No | Tahun | Perbankan Syariah | Ekonomi Syariah | Jumlah Total |
|----|-------|-------------------|-----------------|--------------|
| 1  | 2021  | 141               | 167             | 308          |
| 2  | 2022  | 143               | 177             | 320          |
| 3  | 2023  | 117               | 187             | 304          |

Sumber: BTU FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua, data diolah 2024

Tren serupa juga terlihat pada jumlah mahasiswa aktif, di mana terjadi peningkatan pada tahun 2022, tetapi mengalami penurunan kembali pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mahasiswa awalnya memiliki minat tinggi dalam menerima pelayanan akademik, terdapat beberapa kendala yang menyebabkan penurunan tingkat partisipasi mereka.

Survei awal yang dilakukan menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai keluhan mahasiswa terkait pelayanan akademik, di antaranya:

1. **Kinerja Pegawai:** Mahasiswa mengeluhkan keterlambatan dalam pelayanan akademik, terutama dalam hal administrasi surat-menyurat. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan tenaga administratif, di mana beberapa pegawai memiliki tugas ganda yang menghambat efisiensi kerja.
2. **Ketersediaan Pegawai:** Terkadang pegawai tidak berada di tempat, menyebabkan mahasiswa harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan.
3. **Kondisi Fasilitas:** Ruang belajar kurang nyaman karena suhu ruangan yang panas.

4. **Kinerja Dosen:** Beberapa dosen masih menggunakan metode pembelajaran yang monoton, seperti ceramah dan presentasi kelompok tanpa inovasi, yang menyebabkan kebosanan mahasiswa dalam perkuliahan

Kendala-kendala ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan akademik di FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa. Adnan et al. (2020) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa, sebagaimana juga ditemukan dalam penelitian Budiastuti et al. (2022). Namun, temuan berbeda dikemukakan oleh Sibarani (2021), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas mahasiswa.

Perbedaan temuan ini menunjukkan adanya *research gap*, yang mengindikasikan bahwa terdapat faktor lain yang dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan akademik dan loyalitas mahasiswa. Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua.
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan akademik yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

## 2. Landasan Teori

Pelayanan akademik yang berkualitas memiliki peran penting dalam mencapai kepuasan mahasiswa. Salah satu kriteria utama dalam memberikan layanan yang unggul adalah dengan memastikan kepuasan pelanggan, dalam hal ini mahasiswa, terhadap layanan yang diterima. Pelayanan akademik yang optimal dapat mendorong mahasiswa untuk membangun ikatan jangka panjang dengan institusi pendidikan serta menciptakan hubungan yang saling menguntungkan. Oleh karena itu, kualitas pendidikan tinggi sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan, yang dapat diukur melalui tingkat kepuasan mahasiswa (Aisyatunnadiya, 2021).

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki (Hidayat & Rohana, 2022). Jika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika layanan tidak sesuai dengan harapan, maka akan timbul ketidakpuasan. Lebih lanjut, Aisyatunnadiya (2021) menyatakan bahwa kepuasan merupakan penilaian individu terhadap karakteristik layanan yang memberikan tingkat kepuasan tertentu dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa merupakan persepsi mahasiswa terhadap layanan yang diterima dari perguruan tinggi. Menurut Hidayat dan Rohana (2022), kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh pengalaman yang diperoleh selama menjalani proses akademik. Sementara itu, Budiastuti et al. (2020) mengemukakan bahwa kepuasan mahasiswa tercermin dari sikap positif mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tinggi, yang muncul karena adanya kesesuaian antara harapan mahasiswa dan kenyataan yang diterima.

Kualitas layanan akademik yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan mahasiswa, tetapi juga berkontribusi pada loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Loyalitas mahasiswa merupakan bentuk keterikatan emosional dan akademik yang mendorong mahasiswa untuk tetap berkomitmen terhadap institusi pendidikan tinggi. Dengan demikian, pemahaman mengenai hubungan antara kualitas pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa menjadi penting dalam pengelolaan institusi pendidikan tinggi.

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, kualitas pelayanan akademik memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas mahasiswa. Menurut Adnan et al. (2020), kualitas layanan akademik yang baik dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Penelitian lain oleh Budiastuti et al. (2022) juga menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan akademik dan loyalitas mahasiswa. Oleh karena itu, dalam penelitian ini diasumsikan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua (H1).

Selain itu, kualitas pelayanan akademik juga berperan dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Aisyatunnadiya (2021) mengemukakan bahwa kepuasan mahasiswa dapat dicapai melalui pelayanan akademik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan mereka. Hidayat dan Rohana (2022) juga menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan hasil dari penilaian mereka terhadap kesesuaian antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima. Dengan demikian, dalam penelitian ini diasumsikan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua (H2).

Lebih lanjut, kepuasan mahasiswa sering kali dikaitkan dengan loyalitas mereka terhadap perguruan tinggi. Mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan akademik cenderung menunjukkan sikap positif dan tetap setia terhadap institusi pendidikan tinggi tempat mereka belajar. Hal ini sejalan dengan penelitian Budiastuti et al. (2020), yang menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mereka. Oleh karena itu, dalam penelitian ini diasumsikan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua (H3).

Selain hubungan langsung antara kualitas pelayanan akademik dan loyalitas mahasiswa, penelitian ini juga mengkaji kemungkinan adanya pengaruh tidak langsung melalui kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening. Temuan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dapat menjadi faktor mediasi dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas mahasiswa (Sibarani, 2021). Oleh karena itu, dalam penelitian ini diasumsikan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua (H4).

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa, dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengujian hubungan antar variabel secara objektif menggunakan teknik statistik (Sugiyono, 2022).

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Fattahul Muluk Papua pada tahun akademik 2024, dengan distribusi populasi sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Populasi Mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua (2024)

| Program Studi     | Jumlah Populasi |
|-------------------|-----------------|
| Ekonomi Syariah   | 104             |
| Perbankan Syariah | 73              |
| <b>Total</b>      | <b>177</b>      |

Sumber: BTU FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua, 2024

Sampel penelitian berjumlah 123 mahasiswa, yang ditentukan menggunakan teknik *proportional random sampling* untuk memastikan representativitas setiap program studi. Distribusi sampel disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Distribusi Sampel Mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua (2024)

| Karakteristik Sampel | Jumlah            | Persentase (%) |
|----------------------|-------------------|----------------|
| <b>Jenis Kelamin</b> | Laki-Laki         | 54<br>43,90%   |
|                      | Perempuan         | 69<br>56,10%   |
| <b>Program Studi</b> | Ekonomi Syariah   | 72<br>58,54%   |
|                      | Perbankan Syariah | 51<br>41,46%   |
| <b>Semester</b>      | III               | 61<br>49,59%   |
|                      | V                 | 40<br>32,52%   |
|                      | VII               | 22<br>17,89%   |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dikembangkan berdasarkan indikator variabel kualitas pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa. Kuesioner menggunakan skala Likert 5 poin, di mana 1 = sangat tidak setuju dan 5 = sangat setuju. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji sebelum digunakan dalam analisis utama.

Analisis data dilakukan dalam dua tahap, yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi data berdasarkan rata-rata, standar deviasi, nilai minimum dan maksimum, serta skewness dan kurtosis untuk menguji normalitas distribusi data (Ghozali, 2018).

Model analisis dalam penelitian ini diestimasi menggunakan SEM-PLS dengan perangkat lunak SmartPLS. PLS dipilih karena mampu menganalisis hubungan antar variabel laten dalam kondisi sampel terbatas serta tidak memerlukan asumsi distribusi normal (Hair et al., 2017).

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### Analisis Kualitas Pelayanan Akademik

Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan akademik di FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua ditunjukkan dalam Tabel 5.

**Tabel 5.** Hasil Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan Akademik

| No                     | Item Kuesioner   | Rata-Rata   | Kategori      |
|------------------------|--|-------------|---------------|
| 1                      | Ruangan akademik bersih, rapi, dan nyaman                    | 3,07        | Tinggi        |
| 2                      | Fasilitas ruangan akademik lengkap dan sesuai                | 2,66        | Tinggi        |
| 3                      | Pegawai akademik berpenampilan rapi dan sopan                | 3,19        | Tinggi        |
| 4                      | Pegawai akademik melayani dengan cepat, baik, dan teliti     | 3,04        | Tinggi        |
| 5                      | Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit                      | 2,99        | Tinggi        |
| 6                      | Keamanan dalam ruangan pelayanan terjamin                    | 2,94        | Tinggi        |
| 7                      | Pegawai akademik tanggap terhadap keluhan mahasiswa          | 3,14        | Tinggi        |
| 8                      | Pegawai akademik selalu siap membantu mahasiswa              | 3,23        | Tinggi        |
| 9                      | Pegawai akademik cepat dalam menyelesaikan masalah           | 3,03        | Tinggi        |
| 10                     | Pegawai akademik selalu ramah dalam melayani mahasiswa       | 2,93        | Tinggi        |
| 11                     | Pegawai akademik memiliki pengetahuan luas                   | 3,12        | Tinggi        |
| 12                     | Pegawai akademik menjamin kepastian dalam pelayanan akademik | 3,11        | Tinggi        |
| 13                     | Pegawai akademik memahami kebutuhan mahasiswa                | 3,01        | Tinggi        |
| 14                     | Pegawai akademik mampu berkomunikasi dengan baik             | 3,07        | Tinggi        |
| 15                     | Waktu pelayanan fleksibel untuk kenyamanan mahasiswa         | 3,06        | Tinggi        |
| <b>Rata-Rata Total</b> |  | <b>3,04</b> | <b>Tinggi</b> |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap kualitas pelayanan akademik adalah 3,04, yang tergolong dalam kategori tinggi. Item "pegawai akademik selalu siap membantu mahasiswa" memperoleh nilai tertinggi (3,23), sedangkan "fasilitas ruangan akademik lengkap dan sesuai" memperoleh nilai terendah (2,66). Hal ini mengindikasikan bahwa aspek kesiapan pegawai dalam memberikan layanan lebih diapresiasi dibandingkan aspek fasilitas akademik.

##### Validitas dan Reliabilitas Model

Validitas konvergen diuji menggunakan *loading factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Hasil pengujian *loading factor* (Tabel 6) menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai di atas 0,7, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen (Hair et al., 2017).

**Tabel 6.** Nilai Loading Factor Pengujian Validitas Konvergen

| Variabel                    | Indikator | Loading Factor |
|-----------------------------|-----------|----------------|
| Kualitas Pelayanan Akademik | KP1       | 0,767          |
|                             | KP2       | 0,831          |
|                             | KP3       | 0,844          |
|                             | KP4       | 0,885          |
|                             | KP5       | 0,876          |
| Kepuasan Mahasiswa          | KM1       | 0,848          |
|                             | KM2       | 0,884          |
|                             | KM3       | 0,794          |
| Loyalitas Mahasiswa         | LM1       | 0,799          |
|                             | LM2       | 0,768          |
|                             | LM3       | 0,801          |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Nilai AVE pada semua variabel lebih besar dari 0,5 (Tabel 7), yang menunjukkan bahwa setiap konstruk telah memenuhi validitas konvergen.

**Tabel 7.** Nilai AVE Pengujian Validitas Konvergen

| Variabel                    | Average Variance Extracted (AVE) |
|-----------------------------|----------------------------------|
| Kualitas Pelayanan Akademik | 0,709                            |
| Kepuasan Mahasiswa          | 0,711                            |
| Loyalitas Mahasiswa         | 0,623                            |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,7 (Tabel 8), yang menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik.

**Tabel 8.** Hasil Pengujian Reliabilitas Komposit

| Variabel                    | Cronbach's Alpha | Composite Reliability |
|-----------------------------|------------------|-----------------------|
| Kualitas Pelayanan Akademik | 0,897            | 0,924                 |
| Kepuasan Mahasiswa          | 0,798            | 0,880                 |
| Loyalitas Mahasiswa         | 0,704            | 0,832                 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa**

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk variabel kepuasan mahasiswa sebesar 0,682, yang mengindikasikan bahwa 68,2% variabilitas kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan akademik. Sementara itu, nilai  $R^2$  untuk loyalitas mahasiswa sebesar 0,527 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berkontribusi sebesar 52,7% terhadap loyalitas mahasiswa, dengan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Karunia, 2020; Sibarani, 2021; Hidayat & Rohana, 2022), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Ketika kualitas pelayanan akademik yang diberikan memenuhi harapan mahasiswa, maka loyalitas terhadap institusi juga meningkat.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini didukung oleh aspek pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diterima. FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua sebagai penyedia layanan pendidikan tinggi harus terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk mempertahankan tingkat kepuasan mahasiswa.

### **Pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa**

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan akademik cenderung lebih loyal terhadap institusi dan lebih mungkin merekomendasikannya kepada orang lain.

### **Pengaruh Mediasi Kepuasan Mahasiswa**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa memediasi hubungan antara kualitas pelayanan akademik dan loyalitas mahasiswa. Pengaruh tidak langsung sebesar 0,324 lebih kecil dibandingkan pengaruh langsung sebesar 0,368, menunjukkan bahwa

meskipun kepuasan mahasiswa berperan sebagai mediator, kualitas pelayanan akademik tetap memiliki pengaruh langsung yang lebih kuat terhadap loyalitas mahasiswa.

## 5. Kesimpulan dan Saran

### 5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat loyalitas mahasiswa terhadap institusi. Selain itu, kualitas pelayanan akademik juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan akademik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam menerima layanan pendidikan. Selanjutnya, penelitian ini juga menemukan bahwa kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas mereka, di mana mahasiswa yang merasa puas dengan layanan akademik cenderung memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi terhadap institusi. Selain hubungan langsung tersebut, penelitian ini juga mengonfirmasi bahwa kepuasan mahasiswa berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kualitas pelayanan akademik dan loyalitas mahasiswa. Dengan kata lain, kualitas pelayanan akademik yang lebih baik tidak hanya meningkatkan loyalitas mahasiswa secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan kepuasan mahasiswa. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menegaskan bahwa pelayanan akademik yang berkualitas berkontribusi pada pembentukan loyalitas mahasiswa dalam jangka panjang.

### 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik di FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah peningkatan fasilitas akademik, mengingat aspek ini mendapatkan penilaian terendah dalam indikator kualitas pelayanan akademik. FEBI perlu menambah dan memperbaiki sarana yang menunjang kenyamanan dan efektivitas layanan akademik agar mahasiswa merasa lebih puas. Selain itu, peningkatan sarana dan prasarana pendukung juga menjadi prioritas, mengingat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas yang tersedia masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, perbaikan dan penambahan sarana yang lebih layak dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam memperoleh layanan akademik.

Selain aspek fasilitas, FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua juga perlu meningkatkan citra dan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan akademik. Beberapa mahasiswa masih melihat bahwa pelayanan akademik di FEBI kurang dibandingkan dengan fakultas lain, sehingga diperlukan upaya peningkatan mutu layanan serta komunikasi yang lebih baik agar kepercayaan mahasiswa dapat terbangun. Dalam konteks penelitian mendatang, disarankan untuk memperluas cakupan variabel penelitian. Penelitian ini hanya berfokus pada kualitas pelayanan akademik sebagai variabel bebas, sehingga studi selanjutnya dapat menambahkan variabel lain, seperti *Total Quality Management*, kepercayaan mahasiswa, atau nilai pelanggan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas mahasiswa.

Selain itu, penelitian ini memiliki keterbatasan dalam cakupan objek penelitian, yang hanya berfokus pada mahasiswa FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua. Oleh karena itu, penelitian mendatang disarankan untuk memperluas objek penelitian ke fakultas lain atau perguruan tinggi berbeda guna memperoleh gambaran yang lebih akurat mengenai hubungan antara kualitas pelayanan akademik, kepuasan, dan loyalitas mahasiswa. Dengan peningkatan kualitas layanan akademik yang berkelanjutan, diharapkan FEBI IAIN Fattahul Muluk Papua dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas mahasiswa, sehingga mampu menciptakan lingkungan akademik yang lebih unggul dan kompetitif.

## Daftar Pustaka

- Adnan, M., dan Subagiyo. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening pada Universitas Satya Negara Indonesia Jakarta. *Jurnal Satya Mandiri: Manajemen & Bisnis, Magister Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia. Vol.6, No.2.*
- Aisyatunnadiya. (2021). Pengaruh Kualitas Akademik dan Sistem Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa STAI Al-Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat. *Program Studi Magister Kualitas Pendidikan Islam Konsentrasi Kualitas Pendidikan Tinggi Islam Program Pascasarjana Institut PTIQ Jakarta.*
- Budiastuti, A., Sanosra, A., dan Susbiani, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi Terhadap Loyalitas Mahasiswa Melalui Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening (*Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember*).
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Mangiring, H., Simarmata, P., Permadi, L. A., dan Novela, V. (2021). *Kualitas Pemasaran Jasa.* Yayasan Kita Menulis.
- Hidayat, R., dan Rohana, T. (2022). Pengukuran Loyalitas Mahasiswa dengan Pelayanan Pegawai Administrasi dan Kepuasan Mahasiswa. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah EKUITAS, 3(4), 849–855.* <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1616>
- Kambuaya, Q. F., Srem, A. I. A., & Ma'Arif, A. N. (2023). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Disiplin Yang Berdampak Terhadap Kinerja Tenaga Pendamping: Pada Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi Dan UKM Kota Jayapura. *Adhigana Papua: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 1(1), 1–11.* <https://doi.org/10.61331/adhiganapapua.v1i1.2>
- Karunia, E. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Borneo Tarakan. *Jurnal Ekonomi Kualitas Dan Bisnis, 4(1), 127–134.* <https://doi.org/10.31311/jeco.v4i1.7620>
- Sibarani, Riama. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik LIMIT'S Vol.17, 17(2), 43–49.*
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta. Bandung.