

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI, KEUANGAN, DAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE TUAH NEGERI

Rispa Eliza¹; Nasrullah²; Meri Yanti³; Indah Maha Sari⁴

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tuah Negeri Dumai
Jln. Dumai Jln. Bintang No.48, Sukajadi, Kota Dumai, Riau 28812
E-mail : nasrullah280319@gmail.com (Koresponding)

Abstract: This study aims to analyze the effect of administrative, financial, and library service quality on student satisfaction at Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tuah Negeri. A quantitative approach with an associative causal design was applied to 114 active students selected through non-probability (accidental) sampling. Data were collected via a five-point Likert scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression. Results show that: (1) administrative service quality has a positive and significant partial effect on student satisfaction (Beta = 0,253; sig = 0,001); (2) financial service quality has a positive and significant partial effect on student satisfaction (Beta = 0,371; sig = 0,000); (3) library service quality has a positive and significant partial effect on student satisfaction (Beta = 0,347; sig = 0,000); and (4) simultaneously, the three variables significantly influence student satisfaction (F = 215,800; sig = 0,000) contributing 85,5%. These findings confirm the strategic importance of integrated service quality management for higher education institutions.

Keywords: *Service Quality; Administration; Finance; Library; Student Satisfaction*

Perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan menghadapi tuntutan yang semakin tinggi untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada mahasiswa sebagai pelanggan utamanya. Kualitas layanan tidak lagi terbatas pada aspek pembelajaran di dalam kelas, tetapi juga mencakup layanan pendukung seperti administrasi akademik, layanan keuangan, dan layanan perpustakaan yang secara langsung dirasakan oleh mahasiswa dalam interaksi sehari-hari dengan institusi (Tjiptono & Chandra, 2016). Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting keberhasilan pengelolaan perguruan tinggi karena berkaitan erat dengan citra institusi, retensi mahasiswa, dan rekomendasi dari mulut ke mulut yang pada akhirnya memengaruhi keberlangsungan institusi di tengah persaingan perguruan tinggi yang semakin ketat.

STIE Tuah Negeri sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Kota Dumai dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanannya agar mampu bersaing dengan perguruan tinggi lain, baik di dalam maupun di luar Provinsi Riau. Berdasarkan

pengamatan awal, masih terdapat keluhan mahasiswa terkait lambatnya proses pelayanan administrasi akademik seperti pengurusan surat dan Kartu Rencana Studi (KRS), keterbatasan sistem pembayaran keuangan yang belum sepenuhnya terintegrasi secara daring, serta koleksi dan fasilitas perpustakaan yang dirasakan belum sepenuhnya memadai untuk mendukung kegiatan akademik mahasiswa.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak selalu konsisten mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Sebagian penelitian menemukan pengaruh yang kuat dan signifikan (Ali & Raza, 2017), sementara penelitian lain menemukan pengaruh yang relatif lemah pada dimensi layanan tertentu, khususnya pada layanan pendukung non-akademik seperti perpustakaan dan keuangan (Annamdevula & Bellamkonda, 2016). Studi terbaru di Tanzania bahkan menemukan perlunya memperluas model SERVQUAL dengan dimensi tambahan seperti transparansi dan kepercayaan

institusi agar mampu menjelaskan kepuasan mahasiswa secara lebih memadai (Bwachele, Chong, & Krishnapillai, 2023). Perbedaan hasil ini menunjukkan adanya kesenjangan empiris yang perlu dikaji lebih lanjut, terutama pada konteks perguruan tinggi swasta berskala kecil-menengah di daerah seperti STIE Tuah Negeri. Selain SERVQUAL, sebagian peneliti mengembangkan instrumen HEDPERF yang secara khusus mengukur dimensi non-akademik, akademik, reputasi, dan akses pada sektor pendidikan tinggi (Abdullah, 2006), yang memperkuat relevansi kajian layanan administrasi, keuangan, dan perpustakaan sebagai dimensi non-akademik yang berdiri sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa; (2) menganalisis pengaruh kualitas layanan keuangan terhadap kepuasan mahasiswa; (3) menganalisis pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa; dan (4) menganalisis pengaruh ketiganya secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Tuah Negeri.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel bebas dan variabel terikat (Sekaran & Bougie, 2019). Sampel penelitian berjumlah 114 mahasiswa aktif STIE Tuah Negeri dari Program Studi Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis Digital, dipilih menggunakan teknik non-probability sampling berupa accidental sampling.

Data dikumpulkan melalui kuesioner daring dengan skala Likert lima poin. Variabel kualitas layanan administrasi (X1), keuangan (X2), dan perpustakaan (X3) masing-masing diukur dengan lima item yang mengadaptasi dimensi SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), yang mengukur kualitas layanan berdasarkan selisih antara persepsi dan ekspektasi; pendekatan ini dipilih dibandingkan model

SERVPERF berbasis kinerja aktual semata (Cronin & Taylor, 1992) karena lebih relevan untuk menangkap kesenjangan harapan mahasiswa terhadap layanan non-akademik kampus. Kepuasan mahasiswa (Y) diukur dengan empat item (Kotler & Keller, 2016). Instrumen diuji validitasnya menggunakan Pearson Product-Moment Correlation dan reliabilitasnya menggunakan Cronbach's Alpha ($\alpha \geq 0,60$).

Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan model $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$, didahului uji asumsi klasik (normalitas Kolmogorov-Smirnov, multikolinieritas VIF, heteroskedastisitas Glejser), dan dilanjutkan pengujian hipotesis melalui uji F, uji t, serta koefisien determinasi Adjusted R^2 (Ghozali, 2021).

HASIL

Data diperoleh dari kuesioner yang disebar kepada 114 responden mahasiswa STIE Tuah Negeri dan diolah menggunakan perangkat lunak statistik.

Uji Validitas

Uji validitas menggunakan metode Pearson Product Moment Correlation dengan kriteria $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Dengan $n = 114$ dan $df = n-2 = 112$ pada $\alpha = 5\%$, diperoleh $r \text{ tabel} = 0,184$.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Ket.
X1 (Administrasi)	1	0,785	0,184	0,000	Valid
	2	0,836	0,184	0,000	Valid
	3	0,783	0,184	0,000	Valid
	4	0,842	0,184	0,000	Valid
	5	0,746	0,184	0,000	Valid
X2 (Keuangan)	1	0,853	0,184	0,000	Valid
	2	0,802	0,184	0,000	Valid
	3	0,875	0,184	0,000	Valid
	4	0,845	0,184	0,000	Valid
	5	0,873	0,184	0,000	Valid
X3 (Perpustakaan)	1	0,740	0,184	0,000	Valid

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Ket.
	2	0,835	0,184	0,000	Valid
	3	0,883	0,184	0,000	Valid
	4	0,878	0,184	0,000	Valid
	5	0,834	0,184	0,000	Valid
Y (Kepuasan)	1	0,890	0,184	0,000	Valid
	2	0,886	0,184	0,000	Valid
	3	0,905	0,184	0,000	Valid
	4	0,879	0,184	0,000	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 1, seluruh 19 item pada variabel X1 (5 item), X2 (5 item), X3 (5 item), dan Y (4 item) dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan kriteria $\alpha \geq 0,60$ untuk dinyatakan reliabel.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Alpha	Keterangan
X1 (Administrasi)	0,922	0,60	Reliabel
X2 (Keuangan)	0,945	0,60	Reliabel
X3 (Perpustakaan)	0,937	0,60	Reliabel
Y (Kepuasan)	0,955	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 2, keempat variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha jauh di atas 0,60, sehingga seluruh instrumen dinyatakan sangat reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test terhadap residual. Data dikatakan berdistribusi normal apabila Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05.

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Keterangan	Nilai
N	114
Mean	0,0000000

Keterangan	Nilai
Std. Deviation	0,32
Test Statistic	0,134
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,031

Sumber: Data Primer yang diolah (2026)

Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,031 < 0,05, yang secara ketat menunjukkan residual sedikit menyimpang dari distribusi normal, kemungkinan akibat kecenderungan menjawab pada skor tinggi (ceiling effect). Mengingat $n = 114$ tergolong cukup besar, estimasi koefisien regresi secara asimtotik tetap dapat diandalkan sesuai teorema limit pusat (Ghozali, 2021), namun hal ini dicatat sebagai keterbatasan penelitian.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas menggunakan Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Model bebas multikolinieritas apabila Tolerance > 0,10 dan VIF < 10.

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1 (Administrasi)	0,228	4,383	Tidak Multikolinieritas
X2 (Keuangan)	0,168	5,940	Tidak Multikolinieritas
X3 (Perpustakaan)	0,218	4,594	Tidak Multikolinieritas

Sumber: Data Primer yang diolah (2026)

Nilai Tolerance seluruh variabel di atas 0,10 dan VIF di bawah 10. Model regresi bebas dari gejala multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menggunakan Metode Glejser. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi > 0,05.

Tabel 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	0,407	0,116	-	3,502	0,001

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
X1 (Administrasi)	-0,059	0,055	-0,209	-1,064	0,290
X2 (Keuangan)	-0,028	0,061	-0,107	-0,466	0,642
X3 (Perpustakaan)	0,045	0,054	0,166	0,828	0,410

Sumber: Data Primer yang diolah (2026)

Nilai signifikansi X1, X2, dan X3 seluruhnya > 0,05. Model regresi tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh kualitas layanan administrasi (X1), keuangan (X2), dan perpustakaan (X3) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Hasil pengolahan disajikan pada Tabel 6, 7, dan 8.

Tabel 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Coefficients)

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	-0,011	0,170	-	-0,064	0,949
X1 (Administrasi)	0,269	0,081	0,253	3,329	0,001
X2 (Keuangan)	0,370	0,088	0,371	4,186	0,000
X3 (Perpustakaan)	0,354	0,080	0,347	4,454	0,000

Sumber: Data Primer yang diolah (2026)

Tabel 7 Hasil Uji F (ANOVA)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	68,09	3	22,70	215,792	0,000
Residual	11,57	110	0,10	-	-
Total	79,66	113	-	-	-

Sumber: Data Primer yang diolah (2026)

Tabel 8 Koefisien Determinasi (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,925	0,855	0,851	0,32

Sumber: Data Primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 6, persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah:

$$Y = -0,011 + 0,269 X1 + 0,370 X2 + 0,354 X3 + e$$

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Variabel X1 (Kualitas Layanan Administrasi): t hitung = 3,329; sig = 0,001 < 0,05. H1 diterima — kualitas layanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa STIE Buah Negeri.

Variabel X2 (Kualitas Layanan Keuangan): t hitung = 4,186; sig = 0,000 < 0,05. H2 diterima — kualitas layanan keuangan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa STIE Buah Negeri.

Variabel X3 (Kualitas Layanan Perpustakaan): t hitung = 4,454; sig = 0,000 < 0,05. H3 diterima — kualitas layanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa STIE Buah Negeri.

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

F hitung = 215,792 > F tabel = 2,687 dengan sig = 0,000 < 0,05. H4 diterima — kualitas layanan administrasi, keuangan, dan perpustakaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Buah Negeri, dengan kontribusi sebesar 85,5% (R Square = 0,855) dan Adjusted R Square sebesar 85,1%.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji hipotesis pertama membuktikan bahwa kualitas layanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Beta = 0,253; sig = 0,001). Temuan ini sejalan dengan Ali dan Raza (2017) yang menegaskan bahwa aspek reliability dan responsiveness dalam layanan administrasi akademik merupakan penentu penting persepsi mahasiswa terhadap kualitas institusi, karena administrasi merupakan

titik kontak (touch point) yang paling sering dialami mahasiswa dalam interaksi sehari-hari dengan kampus. Stephen, Abu, Loy, dan Belkhamza (2019) juga menemukan bahwa kualitas layanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di institusi pendidikan tinggi Sabah, Malaysia, sementara Mustafa, Ahsan, Aris, Niswaty, dan Arhas (2022) mengonfirmasi bahwa kinerja pegawai administrasi akademik secara signifikan membentuk kepuasan mahasiswa pada konteks perguruan tinggi di Indonesia.

Pengaruh Kualitas Layanan Keuangan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji hipotesis kedua membuktikan bahwa kualitas layanan keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ($\text{Beta} = 0,371$; $\text{sig} = 0,000$). Nilai Beta layanan keuangan yang tertinggi di antara ketiga variabel menunjukkan bahwa layanan keuangan merupakan prediktor paling dominan dalam konteks penelitian ini, sejalan dengan Annamdevula dan Bellamkonda (2016) yang menemukan bahwa kemudahan dan transparansi sistem pembayaran biaya pendidikan berkontribusi kuat terhadap persepsi keadilan (fairness) yang dirasakan mahasiswa.

Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji hipotesis ketiga membuktikan bahwa kualitas layanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ($\text{Beta} = 0,347$; $\text{sig} = 0,000$), dengan kontribusi yang hampir setara dengan layanan keuangan. Temuan ini memperkaya literatur yang selama ini cenderung menempatkan layanan perpustakaan sebagai dimensi pendukung yang kurang dominan (Tjiptono & Chandra, 2016); pada konteks STIE Tuah Negeri, kelengkapan koleksi dan kenyamanan ruang baca tampak menjadi bagian penting dari pengalaman akademik mahasiswa. Temuan ini konsisten dengan studi berbasis model LibQUAL pada perpustakaan akademik yang menunjukkan bahwa dimensi affect of

service, information control, dan library as place secara signifikan membentuk kepuasan pengguna perpustakaan (Barfi, Parbie, Filson, Teye, Kodua-Ntim, & Ayensu, 2023).

Pengaruh Simultan Kualitas Layanan Administrasi, Keuangan, dan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji F mengonfirmasi bahwa ketiga variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ($F = 215,792$; $\text{sig} = 0,000$). Nilai Adjusted R Square sebesar 0,851 menunjukkan kontribusi ketiga variabel sebesar 85,1%, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain seperti kualitas pengajaran dosen, fasilitas fisik kampus, dan reputasi institusi (Kotler & Keller, 2016). Ketiga dimensi layanan non-akademik ini bekerja secara terintegrasi: perbaikan pada satu dimensi tidak dapat menggantikan kelemahan pada dimensi lain, melainkan harus dikelola secara simultan untuk menghasilkan kepuasan mahasiswa yang optimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan bahwa:

1. Kualitas layanan administrasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa STIE Tuah Negeri ($\text{Beta} = 0,253$; $t = 3,329$; $\text{sig} = 0,001 < 0,05$).
2. Kualitas layanan keuangan (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa STIE Tuah Negeri ($\text{Beta} = 0,371$; $t = 4,186$; $\text{sig} = 0,000 < 0,05$), menjadi prediktor paling dominan di antara ketiga variabel.
3. Kualitas layanan perpustakaan (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa STIE Tuah Negeri ($\text{Beta} = 0,347$; $t = 4,454$; $\text{sig} = 0,000 < 0,05$).
4. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Tuah Negeri

($F = 215,792$; $\text{sig} = 0,000 < 0,05$) dengan kontribusi 85,1% (Adjusted R Square = 0,851).

Implikasi manajerial: manajemen STIE Tuah Negeri disarankan (1) menyempurnakan transparansi dan responsivitas sistem pembayaran keuangan; (2) meningkatkan koleksi serta kenyamanan fasilitas perpustakaan; dan (3) menjaga kecepatan serta keramahan layanan administrasi akademik. Penelitian lanjutan disarankan menggunakan teknik probability sampling dengan kerangka populasi yang jelas, menambahkan variabel lain seperti kualitas pengajaran dosen, serta mempertimbangkan desain longitudinal untuk memperkuat validitas temuan.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, F. (2006). The development of HEDPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569–581.
<https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>
- Ali, M., & Raza, S. A. (2017). Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: The modified SERVQUAL model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(5-6), 559–577.
- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016). The effects of service quality on student loyalty: The mediating role of student satisfaction. *Journal of Modelling in Management*, 11(2), 446–462.
- Barfi, K. A., Parbie, S. K., Filson, C. K., Teye, M. V., Kodua-Ntim, K., & Ayensu, E. (2023). Assessing the quality of services at an academic library. *Heliyon*, 9(12), e22449.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22449>
- Bwachele, V. W., Chong, Y. L., & Krishnapillai, G. (2023). Perceived service quality and student satisfaction in higher learning institutions in Tanzania. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10, Article 444.
<https://doi.org/10.1057/s41599-023-01913-6>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (Edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Mustafa, D., Ahsan, S. C., Aris, M., Niswaty, R., & Arhas, S. H. (2022). Service quality and performance of academic administration employees on student satisfaction. *Sosiohumaniora*, 24(3), 335–342.
<https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v24i3.40870>
- 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.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Wiley.
- Stephen, T. B., Abu, Z., Loy, C. L., & Belkhamza, Z. (2019). The effect of administrative service quality and lecturer's teaching quality on students' satisfaction in higher learning institutions in Kota Kinabalu, Sabah. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 6(4), 360–376.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality, and satisfaction* (Edisi ke-4). Andi Offset.