

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK
TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DENGAN
KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI PADA MAHASISWA AKTIF
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**

Disusun Oleh:

**Rezka Zilmi Ramanda
NIM 22102040008**

Dosen Pembimbing:

**Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si
NIP 197410251998032001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2026**

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1093/Un.02/DD/PP.00.9/06/2026

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DENGAN KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA MAHASISWA AKTIF FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : REZKA ZILMI RAMANDA
Nomor Induk Mahasiswa : 22102040008
Telah diujikan pada : Senin, 15 Juni 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si
SIGNED

Valid ID: 6a41ac98d442c



Penguji I
Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6a3b6c9a0d609



Penguji II
Aris Risdiana, S.Sos.I., MM
SIGNED

Valid ID: 6a3cc69c7709d



Yogyakarta, 15 Juni 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S.
SIGNED

Valid ID: 6a42127acc466

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara :

Nama : Rezka Zilmi Ramanda
NIM : 22102040008
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA AKTIF DI FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

skripsi tersebut sudah memenuhi syarat

- o Bebas dari unsur plagiarisme.
- o Hasil pemeriksaan similaritas melalui Turnitin menunjukkan tingkat kemiripan sebesar 15% dengan menggunakan setelan "small match exclusion" sepuluh kata.
- o Sistematika penulisan telah sesuai dengan Pedoman Penulisan Skripsi yang berlaku.

Dan sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana. Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 26 Mei 2026

Dosen Pembimbing

Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si
NIP.197410251998032001

Mengetahui
Ketua Program Studi

Munif Solihan, MPA
NIP.198512092019031002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rezka Zilmi Ramanda
NIM : 22102040008
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:
PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA AKTIF DI FAKULTAS
DAKWAH DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN
KALIJAGA YOGYAKARTA adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung
plagiarisme, kecuali bagian- bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan
dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap
mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, Selasa 2 Juni 2026

Yang menyatakan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Rezka Zilmi Ramanda
22102040008

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Almamater Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya

QS. Najm Ayat 39 (53:39)



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Mahasiswa Aktif Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta)” ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Keberhasilan penyusunan karya ini tentu tidak lepas dari hasil ikhtiar, doa, serta dukungan moral maupun bantuan nyata dari berbagai pihak yang sangat berarti bagi peneliti.

Peneliti ingin menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membantu kelancaran proses penelitian ini. Tanpa adanya arahan, motivasi, dan bantuan tersebut, skripsi ini tentu tidak akan mencapai hasil yang maksimal. Secara khusus, ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada:

1. Bapak Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunisi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Munif Solihan, S.Sos., M.PA. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunisi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Ibu Early Mghfiroh Innayati, S.Ag. M.si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk yang sangat bermanfaat sejak dimulai hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
5. Untuk kedua orang tua saya tercinta Bapak Arison dan Ibu Fitri Yani, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang selalu mengusahakan anak pertamanya menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka belum merasakan bangku kuliah, kepada ayah saya, terima kasih atas setiap cucuran keringat dan keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai ketahap ini, demi anakmu dapat mengenyam pendidikan sampai ketinggian ini, dan terima kasih telah menjadi contoh untuk menjadi seorang laki-laki yang bertanggung jawab penuh terhadap keluarga. Untuk ibu saya, terima kasih atas segala motivasi, pesan, doa, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah dan ikhtiar anakmu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, terima kasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup saya, terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak pernah padam dalam setiap langkah yang saya tempuh. Terakhir, terima kasih atas segala hal yang kalian berikan yang tak terhitung jumlahnya.
6. Untuk adik saya Fauzan dan Afikah Najma Orlin yg sudah membuat saya bersemangat untuk menjadi contoh kedepannya.
7. Untuk wanita yang tak kalah penting atas kehadirannya Sri Wulandari, S.M, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, yang

menjadi salah satu penyemangat yang selalu bersama dalam suka dan duka yang juga sudah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini baik tenaga, vii waktu dan materi, terimakasih telah menjadi pendamping dan penghibur disegala kesedihan, semoga kebaikan selalu menanti kita di masa depan

8. Untuk seluruh teman-teman Prodi Manajemen Dakwah Angkatan 2022 juga terkhusus teman terdekat saya dari Prodi Manajemen Dakwah yaitu: Hanif Saifuddin yang selalu membantu saya dari awal mahasiswa baru hingga menyelesaikan tugas akhir ini dan teman-teman lainnya juga, yang telah membantu saya dalam menyemangati dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan hingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam isi kalimat maupun cara penyajian. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarkatuh.

ABSTRAK

Rezka Zilmi Ramanda, 22102040008, entitled "The Effect of Academic Service Quality on the Satisfaction and Loyalty of Active Students at the Faculty of Da'wah and Communication, Sunan Kalijaga State Islamic University, Yogyakarta." Da'wah Management Study Program, Faculty of Da'wah and Communication, Sunan Kalijaga State Islamic University, Yogyakarta, 2026.

This study aims to analyze the effect of academic service quality on student satisfaction and loyalty and to examine the role of satisfaction as a mediating variable. This study used a quantitative approach with a survey method. The research sample consisted of 95 respondents determined using the Slovin formula and proportionate stratified random sampling. Data were analyzed using regression and path analysis with SPSS.

The results showed that academic service quality did not significantly influence student loyalty ($\text{sig. } 0.467 > 0.05$). However, service quality significantly influenced student satisfaction ($\text{sig. } 0.001 < 0.05$), and satisfaction significantly influenced student loyalty ($\text{sig. } 0.001 < 0.05$). Student satisfaction was also shown to fully mediate the relationship between academic service quality and student loyalty. The R^2 value of 0.733 indicates that the research variable can explain 73.3% of the variation in student loyalty.

Based on these results, it can be concluded that improving academic service quality will increase student loyalty through student satisfaction. Therefore, faculties need to continuously improve service quality to encourage student satisfaction and loyalty.

Keywords: *academic service quality, student satisfaction, student loyalty, mediation.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Rezka Zilmi Ramanda, 22102040008, dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Aktif di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta”. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa serta menguji peran kepuasan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian berjumlah 95 responden yang ditentukan dengan rumus Slovin dan proportionate stratified random sampling. Data dianalisis menggunakan regresi dan analisis jalur (path analysis) dengan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa ($\text{sig. } 0,467 > 0,05$). Namun, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ($\text{sig. } 0,001 < 0,05$), dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa ($\text{sig. } 0,001 < 0,05$). Kepuasan mahasiswa juga terbukti memediasi secara penuh hubungan antara kualitas layanan akademik dan loyalitas mahasiswa. Nilai R^2 sebesar 0,733 menunjukkan bahwa variabel penelitian mampu menjelaskan 73,3% variasi loyalitas mahasiswa.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan akademik akan meningkatkan loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, fakultas perlu terus meningkatkan kualitas layanan untuk mendorong kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

Kata kunci: kualitas layanan akademik, kepuasan mahasiswa, loyalitas mahasiswa, mediasi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Kajian Pustaka.....	8
 BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	 12
A. Kajian Teori.....	12
1. Tinjauan Umum Tentang Kualitas Layanan.....	12
2. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan.....	15
3. Tinjauan Umum Tentang Loyalitas.....	19
4. Hubungan Antara Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas.....	23
B. Kerangka Berpikir	26
C. Hipotesis Penelitian.....	26
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 28
A. Jenis Penelitian	28
B. Populasi dan Sampel	28
1. Populasi Penelitian.....	28
2. Sampel Penelitian.....	29

C. Definisi Konseptual dan Operasional.....	30
1. Defenisi Konseptual dan Operasional Kualitas layanan	30
2. Defenisi Konseptual dan Operasional Kepuasan	32
3. Defenisi Konseptual dan Operasional Loyalitas	34
D. Instrumen Penelitian.....	36
1. Alat Ukur Kualitas Layanan.....	37
2. Alat Ukur Kepuasan.....	37
3. Alat Ukur Loyalitas.....	38
E. Metode Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Pembahasan Hasil Penelitian.....	45
B. Deskripsi Data	46
C. Hasil Analisis Data	52
D. Pembahasan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Implikasi Penelitian.....	76
C. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83
1. Instrumen data penelitian	83
2. Tabel scoring/ tobulasi data.....	86
3. Hasil Analisis Data/Outout SPSS	89
4. Surat Izin Penelitian	98
5. Hasil Cek Plagiarisme	99
5. Daftar Riwayat Hidup	100

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Populasi Penelitian	28
Tabel 3. 2 Indikator dan Item Pernyataan Variabel Kualitas Layanan	37
Tabel 3. 3 Indikator dan Item Pernyataan Variabel Kepuasan	38
Tabel 3. 4 Indikator dan Item Pernyataan Variabel Loyalitas	38
Tabel 4. 1 Jumlah Sampel Penelitian Berdasarkan Program Studi	47
Tabel 4. 2 Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 3 Berdasarkan Program Studi.....	48
Tabel 4. 4 Berdasarkan Semester	49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	52
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan.....	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas	57
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	58
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	59
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	60
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X-M-Y	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4. 1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	50
Gambar 4. 2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan	50
Gambar 4. 3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas	51
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas.....	62
Gambar 4. 5 Hasil Uji Multikolinieritas.....	62
Gambar 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Gambar 4. 7 Hasil Uji Regresi H1	64
Gambar 4. 8 Hasil Uji Regresi H2	65
Gambar 4. 9 Hasil Uji Regresi H3	66
Gambar 4. 10 Hasil Uji Regresi Mediasi	67
Gambar 4. 11 Hasil Uji Regresi Mediasi	67
Gambar 4. 12 Hasil Uji F	68
Gambar 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan dianggap sebagai salah satu instrumen kunci untuk mencapai cita-cita dan tujuan nasional yang tertuang dalam Pembukaan UUD 1945 dan analisis terhadap pasal-pasal terkait memaparkan bahwa “konsep landasan Pendidikan di Indonesia mencakup tanggung jawab negara dalam menyelenggarakan pendidikan.”¹

Pekembangan pendidikan tinggi merupakan salah satu indikator tentang meningkatnya kesadaran masyarakat akan manfaat pendidikan. Badan pusat statistik mencatat bahwa tahun 2022 Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki 105 institusi perguruan tinggi dengan 410.789 mahasiswa aktif.² Data tersebut menunjukkan tingginya minat masyarakat untuk melanjutkan jenjang pendidikan ke perguruan tinggi di Yogyakarta. Sebagai salah satu pusat pendidikan nasional dan kota pelajar, Yogyakarta memiliki lembaga yang berkualitas, lingkungan akademik yang kondusif, dan citra daerah yang baik.

Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta adalah salah satu universitas dengan tingkat peminatan tinggi. Berdasarkan data Seleksi Prestasi

¹ Sugeng Riyadi, Dadeng Irman Fauzi, dan Dede Indra Setiabudi, “CENDIKIA PENDIDIKAN KONSEP LANDASAN PENDIDIKAN BERDASARKAN UUD 1945: Analisis Arah dan Prinsip Pendidikan dalam Perspektif Konstitusional,” *Sindoro CENDIKIA PENDIDIKAN* 2, no. 6 (2024): 10–20, <https://doi.org/10.9644/scp.v1i1.332>.

² Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, *Statistik Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta 2023* (Yogyakarta: BPS Provinsi D.I. Yogyakarta, 2023),

Akademik Nasional Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (SPAN-PTKIN) tahun 2024, UIN Sunan Kalijaga tercatat sebagai PTKIN dengan jumlah pendaftar tertinggi ke dua secara nasional dengan 25.573 pendaftar dan hanya sekitar 575 calon mahasiswa baru yang diterima. Selain itu dalam pemeringkatan EduRank 2025 UIN SUKA menempati posisi ke-28 secara nasional dan PTKIN terbaik di Indonesia. Pencapaian tersebut menunjukkan bahwa UIN SUKA tidak dipandang hanya sebagai lembaga keagamaan, juga sebagai universitas modern yang mampu bersaing di tingkat nasional, dengan kualitas layanan pendidikan yang terus berkembang.

Salah satu fakultas yang mencerminkan dinamika dan perkembangan tersebut adalah Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK). Fakultas ini memiliki beberapa program studi yaitu (Manajemen Dakwah) MD, (Komunikasi Penyiaran Islam) KPI, (Pengembangan Masyarakat Islam) PMI, (Ilmu Kesejahteraan Islam) IKS, DAN (Bimbingan Konseling Islam) BKI yang menjadikannya lingkungan akademik yang dinamis. Sesuai dengan visi FDK UIN SUKA untuk mencapai posisi “unggul dan terkemuka” menuntut FDK untuk menyelenggarakan layanan akademik yang berkualitas. Visi ini tidak dapat dicapai dari aspek kurikulum dan penelitian saja namun juga kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pengguna utama jasa pendidikan. Kemudian Misi fakultas berupa ”interaksi dinamis dan kerja sama antar sivitas akademika” menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa termasuk faktor penting dalam menjaga mutu akademik dan reputasi institusi. Beberapa program studi di FDK memiliki status akreditasi “Baik” sementara yang lain berakreditasi “Unggul”. Kondisi ini menunjukkan bahwa ada

ketidak konsistenan implementasi layanan pendukung dan mutu akademik di seluruh unit prodi. Hal ini menggambarkan variasi persepsi dan pengalaman mahasiswa terhadap kualitas layanan fakultas. Kondisi ini menjadikan penting untuk meneliti sejauh mana kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa di FDK UIN SUKA Yogyakarta.

Pendidikan tinggi adalah bagian dari industri jasa yang harus memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Perguruan tinggi berperan Sebagai elemen kunci dalam peningkatan mutu sumber daya manusia sehingga perlu memastikan kualitas layanan yang unggul agar mahasiswa merasa puas dan nyaman dalam menjalankan aktivitas akademiknya. Upaya memberikan pelayanan optimal merupakan aspek krusial bagi lembaga pendidikan, karena kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap citra institusi serta loyalitas mahasiswa terhadap kampus. Keinginan untuk memberikan pelayanan optimal merupakan aspek yang sangat krusial bagi organisasi, terutama yang berfokus pada bidang pendidikan.³

Kualitas layanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Hanya pelanggan yang menilai kualitas layanan suatu perusahaan berkualitas atau tidak. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan baik kualitasnya melalui perbandingan antara jasa yang ditawarkan dengan persepsi penerimaan pelanggan apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum. Faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa dalam hal ini

³ Rahmat Hidayat dan Tulus Rohana, "Pengukuran Loyalitas Mahasiswa dengan Pelayanan Pegawai Administrasi dan Kepuasan Mahasiswa," *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)* 3, no. 4 (2022): 849–55, <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1616>.

kualitas pelayanan. Apabila jasa yang ditawarkan sudah sesuai dengan harapan konsumen maka jasa itu bisa dikatakan baik dan begitu sebaliknya.⁴

Menurut penelitian Mahadika, kepuasan pelanggan merupakan persetujuan pelanggan atau kekecewaan pelanggan ketika membandingkan pendapat pribadi layanan mereka terima dengan harapan asli layanan mereka.⁵ Pelanggan akan membandingkan dengan produk jasa lainnya bilamana harapan-harapannya terpenuhi maka pelanggan akan loyal dan puas atas produk jasa yang dikonsumsi.

Kualitas pelayanan akademik berdampak secara langsung pada kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik dapat diketahui dengan membandingkan persepsi mahasiswa mengenai pelayanan yang diterima dengan harapan mereka. Jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi, maka kualitas pelayanan dinilai kurang memuaskan. Namun, jika sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pelayanan tersebut akan dianggap memuaskan oleh mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan faktor penting dalam menciptakan loyalitas mahasiswa, karena mahasiswa yang puas cenderung memiliki sikap positif terhadap institusi, seperti tetap melanjutkan studi, merekomendasikan kampus kepada orang lain, serta memberikan penilaian yang baik terhadap layanan akademik yang diterima. Apabila mahasiswa menunjukkan loyalitas terhadap suatu pelayanan akademik, itu menandakan bahwa organisasi tersebut memberikan kualitas

⁴ Richard Thariq Hussain dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Berbasis Chatbot Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sistem Informasi Ars University,” 2024.

⁵ Komang Mahadika, “Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Antara Biaya Pendidikan dan Kualitas Layanan Terhadap Wom,” *Jis Siwirabuda* 2, no. 2 (2024): 99–109, <https://doi.org/10.58878/jissiwirabuda.v2i2.314>.

pelayanan akademik yang baik, sehingga mahasiswa merasa puas dan tetap mendukungnya.⁶ Untuk menghadirkan loyalitas mahasiswa maka diperlukan kepuasan mahasiswa yang merupakan faktor utama dan menjadi pedoman perilaku mahasiswa dalam melakukan pelayanan akademik di masa mendatang. Mahasiswa FDK masih sering menghadapi beberapa kendala dalam layanan akademik, Misalnya, portal akademik terkadang mengalami error saat pengisian KRS, proses administrasi seperti pengurusan surat aktif kuliah atau legalisasi dokumen memerlukan waktu yang cukup lama, dan respons terhadap pertanyaan mahasiswa juga belum selalu cepat.⁷ Kondisi tersebut dapat membuat mahasiswa merasa kurang puas karena layanan yang diterima belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka. Jika hal ini terus terjadi, loyalitas mahasiswa terhadap fakultas juga dapat menurun, misalnya mahasiswa menjadi kurang bangga terhadap fakultas dan kurang tertarik untuk merekomendasikan FDK kepada calon mahasiswa lainnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penyusun tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Aktif di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta”**.

⁶ Ahlan Rasyidi, Ferdinand Risamasu, dan Arius Andreas Kambu, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Febiiain Fattahul Muluk Papua Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening.,” *Adhigana Papua: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2, no. 2 (2024): 69–77, <https://doi.org/10.61331/adhiganapapua.v2i2.23>.

⁷ Hasil observasi pendahuluan dan informasi yang diperoleh dari komunikasi informal dengan mahasiswa, 2025.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan beberapa masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan akademik berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa aktif di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta?
2. Apakah kualitas layanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa aktif di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta?
3. Apakah kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa aktif di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa sebagai variable intervening di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan akademik berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa aktif di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

2. Untuk mengetahui kualitas layanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa aktif di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa aktif di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa sebagai variable intervening di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian memiliki manfaat, adapun manfaat penelitian yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pendidikan, khususnya mengenai pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islan Negeri Sunan Kalijaga, penelitian ini dapat menjadi masukan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan akademik sehingga mampu memenuhi harapan serta kebutuhan mahasiswa.

- b. Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang pentingnya kualitas layanan akademik dalam mendukung keberhasilan studi dan membentuk loyalitas terhadap institusi pendidikan.
- c. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pihak universitas maupun perguruan tinggi lain yang ingin mengembangkan kualitas layanan akademiknya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

E. Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa aktif di FDK UIN SUKA Yogyakarta. Hasil penelitian ini selanjutnya dibandingkan dan dikaitkan dengan berbagai kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan tema penelitian. Langkah tersebut dilakukan agar pembahasan yang disusun menjadi lebih komprehensif dan memiliki landasan ilmiah yang kuat.

Penelitian yang pertama oleh Sudiarti *et al.*,⁸ Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung kualitas pelayanan dan citra kampus terhadap word of mouth melalui kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra kampus memiliki pengaruh positif dan signifikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, terhadap word

⁸ Ni Made Sudiarti, Mohammad Bukhori, dan Ike Kusdyah Rachmawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Kampus Terhadap Word of Mouth dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa di Fakultas Teknologi dan Informasi pada Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia (INSTITI) Denpasar, Bali)," *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 24, no. 2 (2024): 1641, <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.4913>.

of mouth melalui kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening. Selain itu, kepuasan mahasiswa berfungsi sebagai mediasi parsial (*partial mediation*).

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Putra, Telagawathi, dan Suwena⁹, dengan judul *Customer Satisfaction sebagai Mediator Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Mahasiswa*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi pada mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) terhadap 160 mahasiswa semester tujuh dari delapan fakultas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, kepuasan mahasiswa juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Kepuasan mahasiswa terbukti memediasi secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa.

Penelitian yang ketiga oleh Rosadi *et al.*,¹⁰ Fokus penelitian ini adalah mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan tenaga kependidikan dan kinerja dosen dengan kepuasan mahasiswa di Fakultas Agama Islam Universitas Singaperbangsa Karawang. Penelitian dilaksanakan menggunakan pendekatan

⁹ I Dewa Gede Ngurah Mastika Putra, Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, dan Kadek Rai Suwena, “Customer Satisfaction Sebagai Mediator Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Mahasiswa,” *Jwm* 13, no. 2 (2025): 76–96.

¹⁰ Imron Rosadi dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Tendik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Singaperbangsa Karawang),” *Jesya* 8, no. 1 (2025): 123–35, <https://doi.org/10.36778/jesya.v8i1.1842>.

kuantitatif. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa pelayanan tenaga kependidikan berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa dengan nilai korelasi sebesar 0,574 yang menunjukkan hubungan cukup kuat. Di sisi lain, kinerja dosen memiliki hubungan yang lebih tinggi terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai korelasi 0,720, sehingga termasuk dalam kategori hubungan kuat.

Penelitian yang keempat oleh Nasir *et al.*,¹¹. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa STAI Nurul Islam Mojokerto dengan menggunakan metode kuantitatif melalui pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) pada 113 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari enam hipotesis yang diuji, tiga dinyatakan diterima dan tiga lainnya ditolak. Temuan studi mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap aspek reputasi dan isu program, yang selanjutnya berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas mereka.

Penelitian yang kelima dilakukan oleh Suyatman Yatnosaputro, Hadiati, Firmansyah, dan Irawan.¹² Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berbagai aspek pelayanan yang berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa di Fakultas Komunikasi dan Informasi Universitas Garut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

¹¹ Mohammad Dendi Abdul Nasir, Iffanna Fitrotul Aaidati, dan Yenny Fitria Novitasari, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa STAI Nurul Islam Mojokerto," *Journal of Sharia Economics, Banking and Accounting* 1, no. 2 (2024): 167–84, <https://doi.org/10.52620/jseba.v1i2.50>.

¹² Rosanti Utami Dewi Suyatman Yatnosaputro dan Gina Pradina Irawan, "Kualitas pelayanan institusi pendidikan tinggi dan pengaruhnya terhadap loyalitas mahasiswa" 11, no. 2 (2025): 362–78.

kepuasan layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Aspek pelayanan yang paling berpengaruh adalah kualitas pengalaman belajar yang dinilai memuaskan oleh mahasiswa.

Berdasarkan analisis peneliti sebelumnya, penyusun menyimpulkan bahwa peneliti terdahulu berfokus pada kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dan dampaknya terhadap kampus dan word of mouth, Sementara loyalitas mahasiswa belum banyak dijadikan sebagai tujuan utama, melainkan loyalitas hanya muncul sebagai variabel tambahan atau turunan dari kepuasan mahasiswa.

Keunikan penelitian ini ada pada fokusnya yang meneliti secara spesifik pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa aktif di FDK UIN SUKA Yogyakarta.

Penelitian ini tidak hanya menilai sejauh mana kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, akan tetapi juga bagaimana kepuasan bisa membentuk loyalitas mahasiswa terhadap institusi atau kampus.

Selain itu penelitian ini memiliki kebaruan karena dilakukan pada konteks fakultas berbasis keagamaan di lingkungan perguruan tinggi negeri Islam, yang memiliki karakteristik mahasiswa, sistem pelayanan akademik, dan budaya organisasi yang berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu di universitas umum atau swasta. Dari itu, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi baru mengenai hubungan antara kualitas layanan akademik, kepuasan, dan loyalitas mahasiswa dalam konteks pendidikan tinggi Islam.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi di FDK UIN SUKA Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan akademik tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien beta sebesar $-0,067$ (-67%) dengan nilai signifikansi sebesar $0,467$ ($> 0,05$), sehingga hipotesis pertama (H1) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas mahasiswa tidak terbentuk secara langsung dari kualitas layanan akademik. Meskipun mahasiswa menilai layanan akademik yang diberikan sudah baik, hal tersebut belum mampu secara langsung meningkatkan loyalitas mahasiswa terhadap institusi. Loyalitas mahasiswa cenderung dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kepuasan mahasiswa, pengalaman selama perkuliahan, hubungan sosial, dan citra institusi. Dengan demikian, kualitas layanan akademik memiliki pengaruh yang sangat lemah dan tidak signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Alasannya, loyalitas mahasiswa biasanya tidak hanya dipengaruhi oleh layanan akademik saja, tetapi juga faktor lain seperti pengalaman selama kuliah, kepuasan secara keseluruhan, hubungan sosial, dan citra kampus. Jadi, kualitas

layanan akademik saja belum cukup kuat untuk langsung membentuk loyalitas mahasiswa.

2. Kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien beta sebesar 0,854 (**85,4%**) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$), sehingga hipotesis kedua (H2) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan akademik yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa. Pelayanan administrasi yang cepat dan jelas, kualitas dosen dalam mengajar, fasilitas yang memadai, serta sistem perkuliahan yang tertata dengan baik mampu menciptakan pengalaman belajar yang nyaman dan efektif sehingga meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap institusi.

3. Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien beta sebesar 0,913 (**91,3%**) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$), sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa, maka semakin tinggi pula loyalitas mahasiswa terhadap institusi. Mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan akademik, kualitas pengajaran, fasilitas, serta pengalaman selama menjalani perkuliahan akan cenderung memiliki keterikatan yang lebih kuat dengan kampus, sehingga mendorong terbentuknya loyalitas terhadap institusi.

Kepuasan tersebut membuat mahasiswa lebih menerima dan menghargai kampusnya, sehingga pada akhirnya meningkatkan loyalitas mahasiswa terhadap institusi.

4. Kepuasan mahasiswa terbukti berperan sebagai variabel intervening yang memediasi secara penuh (full mediation) pengaruh kualitas layanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa.

Hal ini ditunjukkan oleh besarnya pengaruh tidak langsung yang diperoleh dari hasil perkalian koefisien jalur antara kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,854 dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 0,913, sehingga diperoleh nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,780 (78,0%). Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa tidak terjadi secara langsung, melainkan melalui kepuasan mahasiswa. Artinya, kualitas layanan akademik yang baik akan terlebih dahulu meningkatkan kepuasan mahasiswa, kemudian kepuasan tersebut mendorong terbentuknya loyalitas mahasiswa terhadap institusi. Dengan kata lain, tanpa adanya kepuasan mahasiswa, kualitas layanan akademik saja belum cukup untuk membentuk loyalitas mahasiswa secara langsung.

B. Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas mahasiswa. Meskipun demikian, kualitas layanan akademik terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dan kepuasan mahasiswa juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan faktor utama yang mendorong

terbentuknya loyalitas mahasiswa. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa terbukti memediasi secara penuh (full mediation) hubungan antara kualitas layanan akademik dan loyalitas mahasiswa. Artinya, semakin baik kualitas layanan akademik yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa, dan pada akhirnya semakin tinggi pula loyalitas mahasiswa terhadap fakultas atau universitas.

Hasil penelitian ini memperkuat teori bahwa loyalitas tidak selalu dipengaruhi secara langsung oleh kualitas layanan, tetapi dapat terjadi melalui variabel perantara seperti kepuasan. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa memiliki peranan penting sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas layanan akademik dan loyalitas mahasiswa.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas layanan akademik. Peningkatan kualitas layanan perlu difokuskan pada aspek-aspek yang mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa, karena kepuasan terbukti menjadi faktor utama yang mendorong loyalitas mahasiswa. Dengan memperhatikan tingkat kepuasan mahasiswa secara berkala, fakultas dapat mengetahui aspek layanan yang masih perlu diperbaiki sehingga upaya peningkatan kualitas layanan akademik dapat dilakukan secara lebih tepat sasaran dan berdampak pada meningkatnya loyalitas mahasiswa.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengemukakan beberapa saran sebagai berikut. Saran-saran ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas layanan akademik, kepuasan mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa, serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian yang lebih luas dan mendalam.

1. Bagi pihak fakultas dakwah dan komunikasi

Fakultas disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan akademik dengan lebih memperhatikan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Perbaikan dapat difokuskan pada aspek-aspek yang paling sering berinteraksi dengan mahasiswa, seperti pelayanan administrasi yang cepat dan tepat, sikap dosen dan tenaga kependidikan yang responsif, serta penyampaian informasi akademik yang jelas dan mudah diakses.

Karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa memiliki peran utama dalam membentuk loyalitas mahasiswa. Oleh karena itu, fakultas perlu secara rutin menampung masukan dari mahasiswa dan melakukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan agar mahasiswa merasa lebih puas dan pada akhirnya memiliki loyalitas yang lebih tinggi terhadap fakultas.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang diduga dapat memengaruhi loyalitas

mahasiswa, seperti kepercayaan (*trust*), citra institusi (*institutional image*), dan pengalaman mahasiswa (*student experience*).

Penambahan variabel-variabel tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas mahasiswa. Kemudian peneliti selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian dengan melibatkan responden dari fakultas atau perguruan tinggi lain supaya penelitian ini memiliki cakupan yg luas dan dapat dibandingkan antar institusi. Metode analisis yang digunakan juga dapat dikembangkan, misalnya dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM-PLS), sehingga hubungan antar variabel dapat diuji secara lebih komprehensif dan hasil penelitian menjadi lebih kuat.



DAFTAR PUSTAKA

- Anisah, Nur, Nur Laely, dan Enni Sustiyatik. "Meningkatkan Kualitas Layanan menggunakan Service Quality pada Perbankan di Jawa Timur." *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi* 9, no. 1 (2023): 136–44. <https://doi.org/10.53494/jira.v9i1.641>.
- Hidayat, Rahmat, dan Tulus Rohana. "Pengukuran Loyalitas Mahasiswa dengan Pelayanan Pegawai Administrasi dan Kepuasan Mahasiswa." *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)* 3, no. 4 (2022): 849–55. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1616>.
- Hussain, Richard Thariq, Rissa Nurfitriana Handayani,) Mochammad, Anwar Cahyana, dan Tirto Rizaldy. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Berbasis Chatbot Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sistem Informasi Ars University," 2024.
- Mahadika, Komang. "Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Antara Biaya Pendidikan dan Kualitas Layanan Terhadap Wom." *Jis Siwirabuda* 2, no. 2 (2024): 99–109. <https://doi.org/10.58878/jissiwirabuda.v2i2.314>.
- Mulyawan, Ali, dan Rinawati. "Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiwa serta implikasinya pada loyalitas mahasiswa." *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 10, no. 2 (2016): 119–31.
- Mutmainah1)*, Miswan Gumanti2), Yolla Zelika Desastra3) Evi Novitasari4), dan 1)Sekolah. "Analisis Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa." *eCo-Fin* 6, no. 1 (2024): 65–73. <https://doi.org/10.32877/ef.v6i1.1143>.
- Nasir, Mohammad Dendi Abdul, Iffanna Fitrotul Aaidati, dan Yenny Fitria Novitasari. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa STAI Nurul Islam Mojokerto." *Journal of Sharia Economics, Banking and Accounting* 1, no. 2 (2024): 167–84. <https://doi.org/10.52620/jseba.v1i2.50>.
- Purnomo, Hadi, dan Mahelan Prabantarikso. "The Impact of Income, Interest, and Financial Literacy on Sharia Banking Products in Semarang City: A Moderating Effect of Religion." *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 9, no. 1 (2025): 1–12. <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v9i1.5520>.
- Putra, I Dewa Gede Ngurah Mastika, Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, dan Kadek Rai Suwena. "Customer Satisfaction Sebagai Mediator Pengaruh

Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Mahasiswa.” *Jwm* 13, no. 2 (2025): 76–96.

Rasyidi, Ahlan, Ferdinand Risamasu, dan Arius Andreas Kambu. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Febiiain Fattahul Muluk Papua Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening.” *Adhigana Papua: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2, no. 2 (2024): 69–77. <https://doi.org/10.61331/adhiganapapua.v2i2.23>.

Riduwan. “Kerangka berfikir penelitian.” *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran* 2, no. 1 (2023): 160–66.

Riyadi, Sugeng, Dadeng Irman Fauzi, dan Dede Indra Setiabudi. “Cendikia Pendidikan Konsep Landasan Pendidikan Berdasarkan UUD 1945: Analisis Arah dan Prinsip Pendidikan dalam Perspektif Konstitusional.” *Sindoro CENDIKIA PENDIDIKAN* 2, no. 6 (2024): 10–20. <https://doi.org/10.9644/scp.v1i1.332>.

Rosadi, Imron, Kosasih Kosasih, Nunung Nurhasanah, dan Amirudin Amirudin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Tendik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Singaperbangsa Karawang).” *Jesya* 8, no. 1 (2025): 123–35. <https://doi.org/10.36778/jesya.v8i1.1842>.

Soesana, Abigail, Hani Subakti, Salamun Salamun, Isnada Waris Tasrim, Karwanto Karwanto, Ilham Falani, Danny Philipe Bukidz, dan Arsen Nahum Pasaribu. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 2023.

Sudianti, Ni Made, Mohammad Bukhori, dan Ike Kusdyah Rachmawati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Kampus Terhadap Word of Mouth dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa di Fakultas Teknologi dan Informasi pada Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia (INSTIKI) Denpasar, Bali).” *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 24, no. 2 (2024): 1641. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.4913>.

Utami Dewi Suyatman Yatnosaputro, Rosanti, dan Gina Pradina Irawan. “Kualitas pelayanan institusi pendidikan tinggi dan pengaruhnya terhadap loyalitas mahasiswa” 11, no. 2 (2025): 362–78.

Wardhana, B A S. “Peran Service Quality, Perceived Value Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Customer Satisfaction Pada Waroeng ...,” 2025. https://repository.unissula.ac.id/41368/%0Ahttps://repository.unissula.ac.id/41368/1/Manajemen_30402100062_fullpdf.pdf.

Wibowo, Ari Susanto. *Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan di kota purwokerto*, 2013.

Yam, Jim Hoy, dan Ruhiyat Taufik. “Hipotesis Penelitian Kuantitatif.” *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi* 3, no. 2 (2021): 96–102.
<https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>.

yoel octobe purba. “Teknik Uji Instrumen Penelitian Pendidikan.” *Widini Bhakti Persada Bandung* 01, no. 02 (2021): 3–26.

