



Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Taruna/i di Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan

Dina Rispianti^{1*}

¹Program Studi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhan, Politeknik Adiguna Maritim Indonesia, Medan, Indonesia.

DOI: [10.29303/jpap.v10i1.1487](https://doi.org/10.29303/jpap.v10i1.1487)

Sitasi: Rispianti, D. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Taruna/i di Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan. (JPAP) Jurnal Praktisi Administrasi Pendidikan, 10(1), 170–175. <https://doi.org/10.29303/jpap.v10i1.1487>

*Corresponding Author:

Dina Rispianti, Program Studi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhan, Politeknik Adiguna Maritim Indonesia, Medan, Indonesia.

rispiantidina@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan taruna/i di Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan dari perspektif administrasi pendidikan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey yang melibatkan 109 taruna/i semester lima yang dipilih melalui teknik simple random sampling dari populasi sebanyak 150 responden menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang diukur dengan skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan IBM SPSS 27. Kualitas pelayanan akademik diukur menggunakan model SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, sedangkan kepuasan taruna/i diposisikan sebagai variabel dependen. Hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan taruna/i. Secara parsial, dimensi *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan taruna/i, sementara dimensi *reliability* dan *responsiveness* tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan taruna/i dalam pendidikan maritim lebih banyak dipengaruhi oleh kompetensi dan jaminan profesional layanan, perhatian secara individual, serta kecukupan fasilitas akademik dibandingkan dengan aspek layanan yang bersifat prosedural. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola dan administrator pendidikan dalam merancang serta mengimplementasikan kebijakan pelayanan akademik guna meningkatkan kepuasan taruna/i dan kinerja institusi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Akademik, Administrasi Pendidikan, SERVQUAL, Kepuasan Taruna/i.

Pendahuluan

Perguruan tinggi sebagai institusi penyelenggara pendidikan memiliki peran strategis dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Keberhasilan perguruan tinggi tidak hanya ditentukan oleh kualitas proses pembelajaran, tetapi juga oleh kualitas pelayanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa atau taruna/i (Sopiah & Sangadji, 2022). Pelayanan akademik yang berkualitas mampu menciptakan pengalaman belajar yang positif, meningkatkan kepercayaan, serta membentuk persepsi yang baik terhadap institusi pendidikan tinggi (Widodo et al., 2021).

Kualitas pelayanan akademik merupakan konstruk penting dalam konteks pendidikan tinggi karena berperan sebagai sumber keunggulan kompetitif dan penentu pengalaman mahasiswa terhadap institusi pendidikan. Kualitas pelayanan akademik dipahami sebagai persepsi mahasiswa terhadap tingkat layanan yang disediakan institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan akademiknya, termasuk aspek akademik dan administrasi yang dilakukan secara konsisten, responsif, dan profesional. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik tidak hanya mencakup penyampaian materi dan administrasi yang akurat, tetapi juga keseluruhan pengalaman layanan yang dirasakan mahasiswa dalam proses pembelajaran di perguruan tinggi yang

memengaruhi persepsi mereka terhadap mutu layanan akademik yang diterima. Studi-studi empiris yang lebih baru menyatakan bahwa pemahaman mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik umumnya dibentuk melalui perbandingan antara harapan mereka terhadap layanan dengan realitas yang diterima dari institusi pendidikan tinggi (misalnya melalui interaksi dengan dosen, ketersediaan fasilitas akademik, dan ketepatan layanan administrasi) sehingga kualitas pelayanan akademik sering dipandang sebagai indikator penting kinerja institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa tinggi.

Kualitas pelayanan tercermin dari kemampuan institusi dalam memenuhi kebutuhan dan preferensi mahasiswa secara tepat sesuai dengan harapan mereka (Teisnajaya, 2021). Pelayanan akademik yang diberikan secara optimal akan membentuk penilaian dan persepsi positif di kalangan mahasiswa. Persepsi positif tersebut selanjutnya mendorong sikap apresiatif, termasuk kecenderungan untuk memberikan rekomendasi terhadap perguruan tinggi, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap keberlanjutan dan peningkatan daya saing institusi pendidikan tinggi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang (Shantika Martha, 2019).

Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan adalah institusi pendidikan yang berfokus pada penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di sektor kemaritiman. Dalam perannya sebagai lembaga yang mempersiapkan sumber daya manusia maritim yang kompeten dan memiliki kesiapan kerja, institusi ini dituntut untuk menyediakan pelayanan akademik yang bermutu serta mampu merespons kebutuhan taruna/i secara efektif. Pelayanan akademik yang efektif menjadi faktor penting dalam mendukung proses pendidikan, pembinaan, serta pembentukan karakter taruna/i sesuai dengan standar pendidikan maritim.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan akademik di Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan perlu dilakukan evaluasi secara berkesinambungan guna memastikan bahwa layanan yang diberikan telah selaras dengan kebutuhan dan harapan taruna/i. Evaluasi kualitas pelayanan akademik tersebut menjadi landasan penting bagi pengambilan kebijakan serta upaya perbaikan berkelanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan tingkat kepuasan taruna/i.

Dalam penelitian ini, kualitas layanan akademik diukur menggunakan pendekatan SERVQUAL yang telah banyak diadaptasi dalam konteks pendidikan tinggi karena kemampuannya menangkap persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik secara komprehensif. Pendekatan ini menekankan bahwa kualitas layanan merupakan konstruk multidimensi yang tercermin melalui lima dimensi utama, yaitu

reliability, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, yang relevan untuk menilai kinerja layanan akademik di perguruan tinggi.

Dimensi *reliability* mengacu pada kemampuan institusi pendidikan dalam memberikan layanan akademik secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan, seperti ketepatan jadwal perkuliahan, kejelasan prosedur akademik, serta keandalan layanan administrasi akademik. Reliabilitas menjadi indikator penting karena mahasiswa cenderung menilai kualitas layanan berdasarkan sejauh mana institusi mampu menyelenggarakan layanan akademik tanpa kesalahan dan dengan tingkat konsistensi yang tinggi (Nguyen et al., 2022).

Dimensi *responsiveness* menggambarkan kesediaan dan kecepatan pihak institusi, termasuk dosen dan tenaga kependidikan, dalam merespons kebutuhan, keluhan, dan permintaan informasi akademik dari mahasiswa. Layanan yang responsif mencerminkan komitmen institusi dalam memberikan bantuan tepat waktu dan meminimalkan hambatan administratif yang dapat mengganggu proses akademik mahasiswa, sehingga berdampak positif terhadap persepsi kualitas layanan yang dirasakan (Rahman et al., 2023).

Selanjutnya, dimensi *assurance* berkaitan dengan tingkat pengetahuan, kompetensi, dan sikap profesional dosen serta tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi mahasiswa. Aspek *assurance* mencakup kemampuan staf akademik dalam menjelaskan informasi dengan jelas, menunjukkan kredibilitas, serta memberikan jaminan layanan yang adil dan transparan. Penelitian terkini menunjukkan bahwa *assurance* berperan penting dalam membentuk kepercayaan mahasiswa terhadap institusi pendidikan tinggi, khususnya dalam konteks layanan akademik (Hanaysha, 2022).

Dimensi *empathy* mencerminkan perhatian dan kepedulian institusi terhadap kebutuhan individual mahasiswa, termasuk kemudahan akses layanan akademik, kesediaan untuk memahami permasalahan akademik mahasiswa, serta perlakuan yang bersifat personal dan manusiawi. Empati dalam layanan akademik menunjukkan bahwa institusi tidak hanya berorientasi pada prosedur, tetapi juga pada pengalaman dan kesejahteraan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan (Susanti et al., 2024).

Sementara itu, dimensi *tangibles* berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik, sarana prasarana akademik, serta kelengkapan teknologi pendukung pembelajaran yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan akademik. Lingkungan belajar yang bersih, tertata, dan didukung

fasilitas yang memadai berkontribusi pada persepsi positif mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik secara keseluruhan, terutama dalam menciptakan kenyamanan dan efektivitas proses pembelajaran (Widodo et al., 2023).

Dengan mengintegrasikan kelima dimensi tersebut, pengukuran kualitas layanan akademik dalam penelitian ini diharapkan mampu merepresentasikan persepsi mahasiswa secara menyeluruh terhadap layanan akademik yang mereka terima, sehingga memberikan gambaran yang akurat mengenai tingkat kualitas layanan akademik di Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan.

Kepuasan taruna/i merupakan indikator penting keberhasilan penyelenggaraan layanan akademik di perguruan tinggi maritim. Kepuasan dipahami sebagai respons evaluatif taruna/i yang terbentuk dari perbandingan antara harapan awal dengan pengalaman nyata yang dirasakan selama menerima layanan akademik. Layanan akademik yang mampu memenuhi atau melampaui harapan taruna/i akan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, baik terhadap proses pembelajaran maupun layanan pendukung akademik lainnya. Penelitian terkini menunjukkan bahwa kepuasan taruna/i mencerminkan penilaian menyeluruh terhadap kualitas interaksi akademik, layanan administrasi, kejelasan informasi, serta dukungan fasilitas yang diberikan oleh institusi. Lebih lanjut, kepuasan taruna/i memiliki peran strategis bagi institusi pendidikan karena berkaitan dengan terbentuknya sikap positif, meningkatnya komitmen akademik, serta penguatan citra institusi. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini kepuasan taruna/i diposisikan sebagai variabel dependen yang mencerminkan tingkat keberhasilan institusi dalam menyelenggarakan layanan akademik yang bermutu (Susanti et al., 2024).

Sejumlah hasil penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada berbagai institusi pendidikan tinggi. Studi di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan menemukan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik seperti ketersediaan informasi, interaksi dosen, dan dukungan administrasi secara signifikan memengaruhi kepuasan mahasiswa (Sihombing et al., 2025).

Temuan yang sejalan dihasilkan oleh Mutmainah et al., (2024) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan pada perguruan tinggi di Semarang menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy,

dan tangibles, secara simultan memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Alfianto & Suryawardana, 2025).

Hasil serupa juga ditemukan pada penelitian di Universitas PGRI Palembang, yang membuktikan bahwa kualitas layanan akademik bersama dengan ketersediaan fasilitas pendidikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Kalista & Tanzil, 2025).

Sejalan dengan hal tersebut untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan maritim, evaluasi terhadap kualitas pelayanan akademik perlu dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Evaluasi tersebut penting untuk memastikan bahwa pelayanan akademik yang diberikan telah sesuai dengan harapan taruna/i serta mendukung pencapaian kepuasan taruna/i secara optimal (Nugraha & Wijaya, 2024). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap tingkat kepuasan taruna/i di Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian administrasi pendidikan, khususnya pada ranah pendidikan maritim, serta memberikan manfaat praktis bagi institusi sebagai dasar perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan akademik dalam upaya meningkatkan kepuasan taruna/i.

Metode

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Pendekatan tersebut digunakan karena penelitian bertujuan untuk menganalisis hubungan serta pengaruh antarvariabel secara objektif dan terukur melalui pengolahan data numerik (Creswell & Creswell, 2022). Desain survey digunakan untuk memperoleh data persepsi taruna/i terkait kualitas pelayanan akademik dan tingkat kepuasan yang dirasakan. Penelitian ini dilaksanakan di Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan, sebagai salah satu institusi pendidikan maritim di Medan. Waktu penelitian dilakukan pada tahun akademik berjalan, menyesuaikan dengan ketersediaan taruna/i sebagai responden penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah taruna/i semester lima jurusan KPNK sebanyak 150 orang. Dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu serta efisiensi pelaksanaan penelitian, penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik probability sampling dengan metode simple random sampling, yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai responden (Etikan & Bala, 2021). Adapun jumlah sampel ditetapkan berdasarkan perhitungan rumus Slovin dengan tingkat

kesalahan sebesar 5%, yang dianggap memadai dan representatif dalam penelitian bidang sosial (Siregar, 2021).

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan sebesar 5%. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, dari total populasi sebanyak 150 taruna/i diperoleh jumlah sampel sebanyak 109 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket menggunakan kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian dan didistribusikan melalui *Google Form*. Kuesioner diberikan kepada taruna/i baik secara langsung maupun melalui media daring. Seluruh pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju), untuk mengukur persepsi responden secara kuantitatif (Joshi et al., 2021).

Instrumen penelitian variabel independen (X): Pengukuran kualitas pelayanan akademik dalam penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan SERVQUAL yang terdiri atas *lima dimensi utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles* (Parasuraman et al., 2021). Variabel dependen (Y): kepuasan taruna/i diukur menggunakan indikator kepuasan mahasiswa yang mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan akademik yang diterima (Kotler & Keller, 2021). Selanjutnya, olah data penelitian menggunakan bantuan aplikasi SPSS IBM 27. Seluruh proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan sebesar 5% ($\alpha = 0,05$) (Ghozali, 2021).

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap tingkat kepuasan taruna/i di Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan. Adapun hasil penelitian yang diperoleh disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Simultan

ANOVA					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1485.275	5	297.055	10.526	.000 ^b
Residual	2906.688	103	28.220		
Total	4391.963	108			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), tangible, empathy, assurance, responsiveness, reliability

Hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan taruna/i. Temuan ini dibuktikan melalui hasil uji ANOVA dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang mengindikasikan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan akademik yang diselenggarakan oleh institusi berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan taruna/i. Selanjutnya, dalam penelitian ini kualitas pelayanan akademik diukur menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*. Hasil pengujian parsial menunjukkan adanya variasi pengaruh dari masing-masing dimensi terhadap kepuasan taruna/i.

Tabel 2. Hasil Uji Parsial dengan Pendekatan SERVQUAL

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	9.562	9.723		.983	.328
Reliability	-.485	.688	-.096	-.705	.482
responsiveness	.501	.353	.125	1.418	.159
Assurance	.759	.144	.444	5.267	.000
Empathy	.158	.646	.033	2.452	.017
tangible	.933	.370	.211	2.521	.013

a. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil pengujian parsial menunjukkan bahwa dimensi *assurance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan taruna/i dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Selain itu, dimensi *empathy* juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan taruna/i dengan nilai signifikansi sebesar 0,017 ($< 0,05$), demikian pula dimensi *tangibles* yang menunjukkan pengaruh signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,013 ($< 0,05$).

Sebaliknya, dimensi *reliability* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan taruna/i dengan nilai signifikansi sebesar 0,482 ($> 0,05$). Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh dimensi *responsiveness* yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan taruna/i dengan nilai signifikansi sebesar 0,159 ($> 0,05$).

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan taruna/i di Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan taruna/i tidak terbentuk secara parsial, melainkan merupakan hasil dari akumulasi pengalaman mereka

terhadap berbagai aspek layanan akademik yang diberikan oleh institusi. Dalam konteks pendidikan maritim, layanan akademik tidak hanya dipersepsikan sebagai proses administratif dan pembelajaran, tetapi juga sebagai bagian dari sistem pembinaan yang menuntut kedisiplinan, kejelasan aturan, dan kepastian layanan.

Namun, ketika dianalisis secara parsial menggunakan pendekatan SERVQUAL, ditemukan bahwa tidak seluruh dimensi kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan taruna/i. Dimensi *reliability* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan taruna/i. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keandalan layanan akademik, seperti ketepatan jadwal perkuliahan, konsistensi prosedur akademik, serta kejelasan aturan akademik, telah dianggap sebagai kondisi dasar (*basic requirement*) oleh taruna/i. Dengan kata lain, taruna/i memandang aspek keandalan sebagai sesuatu yang sudah sewajarnya dipenuhi oleh institusi, sehingga keberadaannya tidak lagi menjadi faktor pembeda yang dapat meningkatkan kepuasan secara signifikan. Selama layanan akademik berjalan sesuai standar minimum, taruna/i cenderung tidak memberikan penilaian lebih terhadap aspek *reliability*.

Temuan serupa juga terlihat pada dimensi *responsiveness* yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan taruna/i. Hal ini dapat dijelaskan melalui kondisi lapangan, di mana sistem pelayanan akademik pada institusi pendidikan maritim umumnya telah memiliki alur birokrasi dan prosedur yang baku. Taruna/i menyadari bahwa proses pelayanan akademik membutuhkan tahapan tertentu dan tidak selalu dapat dilayani secara instan. Oleh karena itu, meskipun kecepatan dan ketanggapan layanan penting, variasi dalam dimensi *responsiveness* belum cukup kuat untuk memengaruhi tingkat kepuasan taruna/i secara signifikan. Taruna/i cenderung lebih toleran terhadap waktu pelayanan selama prosedur yang dijalankan jelas dan konsisten.

Sebaliknya, dimensi *assurance* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan taruna/i. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor kepercayaan, kompetensi, dan profesionalisme dosen serta tenaga kependidikan memegang peranan yang sangat penting dalam membentuk kepuasan taruna/i. Dalam konteks pendidikan maritim yang memiliki karakteristik kedisiplinan tinggi dan orientasi pada keselamatan serta kompetensi profesional, taruna/i sangat membutuhkan jaminan bahwa layanan akademik yang mereka terima diberikan oleh pihak yang kompeten, kredibel, dan dapat dipercaya. Kejelasan informasi akademik, sikap profesional, serta kemampuan staf akademik dalam memberikan

penjelasan yang meyakinkan menjadi faktor dominan yang meningkatkan kepuasan taruna/i.

Dimensi *empathy* juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan taruna/i. Hasil ini mencerminkan bahwa perhatian personal, kemudahan akses layanan, serta kesediaan pihak institusi untuk memahami kondisi dan permasalahan akademik taruna/i memiliki kontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan. Kondisi lapangan menunjukkan bahwa taruna/i tidak hanya membutuhkan layanan yang bersifat formal dan prosedural, tetapi juga pendekatan yang lebih manusiawi. Ketika taruna/i merasa dipahami, didengarkan, dan diperlakukan secara adil, mereka cenderung memiliki penilaian yang lebih positif terhadap institusi, meskipun terdapat keterbatasan dalam aspek layanan lainnya.

Selain itu, dimensi *tangibles* juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan taruna/i. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas fisik, sarana prasarana akademik, serta lingkungan kampus memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman akademik taruna/i. Dalam pendidikan vokasi maritim, fasilitas seperti ruang kelas, laboratorium, peralatan praktik, dan lingkungan kampus yang tertata menjadi indikator nyata dari keseriusan institusi dalam mendukung proses pembelajaran. Taruna/i cenderung menilai kualitas institusi melalui aspek-aspek yang dapat mereka lihat dan rasakan secara langsung, sehingga kondisi fasilitas yang memadai mampu meningkatkan kepuasan secara signifikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan akademik secara umum berpengaruh terhadap kepuasan taruna/i, tidak semua dimensi SERVQUAL memiliki pengaruh yang sama kuat. Dimensi yang bersifat emosional dan psikologis, seperti *assurance* dan *empathy*, serta dimensi yang bersifat visual dan fisik, seperti *tangibles*, terbukti lebih dominan dalam membentuk kepuasan taruna/i dibandingkan dimensi yang bersifat prosedural seperti *reliability* dan *responsiveness*. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan taruna/i di institusi pendidikan maritim perlu difokuskan tidak hanya pada pemenuhan standar layanan, tetapi juga pada peningkatan kualitas interaksi, profesionalisme, dan dukungan fasilitas akademik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan taruna/i di Politeknik Adiguna Maritim Indonesia

Medan. Secara parsial, *dimensi assurance, empathy*, dan *tangibles* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan taruna/i, sementara dimensi *reliability* dan *responsiveness* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan taruna/i lebih dipengaruhi oleh profesionalisme dan jaminan layanan, perhatian terhadap kebutuhan individual, serta ketersediaan fasilitas akademik dibandingkan aspek prosedural layanan. Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas interaksi dan dukungan fasilitas akademik dalam upaya meningkatkan kepuasan taruna/i di lingkungan pendidikan maritim.

Daftar Pustaka

- Alfianto, A., & Suryawardana, E. (2025). Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa perguruan tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 14(1), 45–56.
- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2021). Does service quality affect student satisfaction and loyalty in higher education? *International Journal of Educational Management*, 35(1), 1–20. <https://doi.org/10.1108/IJEM-03-2020-0116>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Sage Publications.
- Etikan, I., & Bala, K. (2021). Sampling and sampling methods. *Biometrics & Biostatistics International Journal*, 10(1), 1–4. <https://doi.org/10.15406/bbij.2021.10.00311>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanaysha, J. R. (2022). Impact of service quality on student satisfaction and loyalty in higher education. *Journal of Educational Management*, 36(2), 197–210. <https://doi.org/10.1108/IJEM-11-2020-0538>
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2021). Likert scale: Explored and explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396–403. <https://doi.org/10.9734/BJAST/2015/14975>
- Kalista, R., & Tanzil, A. (2025). Pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Tinggi*, 8(1), 88–99.
- Mutmainah, M., Raharjo, S., & Putri, A. D. (2024). Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 6(2), 134–145.
- Nguyen, T. D., Nguyen, H. T., & Nguyen, T. T. (2022). Service quality dimensions and student satisfaction in higher education. *Asia Pacific Journal of Education*, 42(3), 512–526. <https://doi.org/10.1080/02188791.2021.1892166>
- Nugraha, R., & Wijaya, A. (2024). Evaluasi kualitas pelayanan akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 11(1), 25–36.
- Rahman, M. S., Hassan, H., & Osman-Gani, A. M. (2023). Measuring service quality and student satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education*, 31(1), 85–101. <https://doi.org/10.1108/QAE-03-2022-0034>
- Shantika Martha, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 5(2), 101–110.
- Sihombing, J., Simanjuntak, R., & Lumbantoruan, M. (2025). Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Asian Academic Economics Management Journal*, 4(1), 66–77.
- Siregar, S. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Kencana.
- Sopiah, S., & Sangadji, E. M. (2022). *Manajemen sumber daya manusia strategik*. Andi Offset.
- Susanti, E., Rahayu, S., & Prasetyo, A. (2024). Kepuasan mahasiswa sebagai outcome kualitas layanan akademik. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 14(1), 55–66.
- Teisnajaya, I. (2021). Kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 44–52.
- Widodo, S., Hartono, B., & Prabowo, A. (2023). Pengaruh fasilitas akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 30(1), 67–78.
- Widodo, S., Rahmawati, D., & Kurniawan, A. (2021). Kualitas pelayanan akademik dan citra perguruan tinggi. *Jurnal Pendidikan Tinggi Indonesia*, 10(2), 120–131.