

## Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa

Resty Mustika Pratiwi\*, Novie Susanti Suseno, Alyya Najla Muchtar  
Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Garut, Garut, Indonesia

\*Email korespondensi: resty@uniga.ac.id

Diterima: 23 Maret 2024; Direvisi: 27 April 2024; Terbit: 30 April 2024

### Abstract

*The university, as a higher education institution, has the responsibility to develop science and technology and to form a social enlightenment in students to be able to analyze, develop opinions, and enhance critical and reflective knowledge. The primary goal is to create students who can make a positive contribution as the successor generation of the nation. Evaluation of the quality of academic services and interpersonal communication at the Faculty of Communication and Information focuses on factors such as ease, accessibility, speed, reliability, and hospitality in the attitude of service. The research focuses on the quality of academic services, student satisfaction, and their impact on the Faculty of Communication and Information. The method used in this research is a descriptive study method with a quantitative approach. Data analysis techniques in this study are using primary data and secondary data. The data collection technique used is a questionnaire with a total population of 1139 active students in the Faculty of Communication and Information. The sampling technique used was Probability Sampling with a total of 91 criteria respondents. Research results show that interpersonal communication is categorized on the criterion of "Good" Quality of Academic Services is categorized according to the percentage criterion of "Good", resulting from Student Satisfaction in the category "Well". Result determination coefficient, that is, the influence of interpersonal communication and the quality of academic service on students. Based on the correlation of the influence of interpersonal communication and the quality of academic services on students in strong categories. According to him, effective education can change student behavior.*

**Keywords:** *Interpersonal communication; quality of academic service; student satisfaction; interaction.*

### Abstrak

Universitas, sebagai lembaga pendidikan tinggi, memiliki tanggung jawab mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta membentuk melek sosial pada mahasiswa agar mampu menganalisis, mengembangkan opini, dan meningkatkan pengetahuan yang kritis dan reflektif. Tujuan utamanya adalah menciptakan mahasiswa yang dapat memberikan kontribusi positif sebagai generasi penerus bangsa. Evaluasi kualitas layanan akademik dan komunikasi interpersonal di Fakultas Komunikasi dan Informasi menitikberatkan pada faktor-faktor seperti kemudahan, ketepatan, kecepatan, keandalan, dan keramahan dalam sikap pelayanan. Penelitian ini fokus pada penilaian kualitas layanan akademik, kepuasan mahasiswa, dan dampaknya di Fakultas Komunikasi dan Informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur komunikasi interpersonal dan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode studi deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dengan jumlah populasi 1139 mahasiswa aktif di Fakultas Komunikasi dan Informasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Probability Sampling* dengan total 91 responden kriteria tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi Interpersonal dikategori pada kriteria "Baik" Kualitas Layanan Akademik dikategorikan pada kriteria persentase "Baik", hasil dari Kepuasan Mahasiswa dalam kategori "Baik". Hasil koefisien determinasi, yaitu terdapat pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan nilai korelasi pengaruh

komunikasi interpersonal dan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dalam kategori kuat. Kesimpulan bahwa layanan akademik yang efektif dapat mengubah perilaku mahasiswa.

**Kata-kata kunci :** Komunikasi interpersonal; kualitas layanan; kepuasan mahasiswa; interaksi.

## **Pendahuluan**

Komunikasi interpersonal dan kualitas layanan akademik merupakan dua elemen yang sangat penting dalam konteks lembaga pendidikan. Mahasiswa sebagai penerima layanan pendidikan memiliki harapan yang tinggi terhadap standar layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Salah satu kunci dalam menilai kualitas layanan akademik ialah kemampuan lembaga pendidikan dalam meningkatkan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa secara interpersonal.

Pelayanan merupakan unsur penting dalam penentuan kepuasan konsumen yang dalam unsur ini adalah mahasiswa. Pelayanan yang berkualitas, dapat menciptakan kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan yang baik pada mahasiswa, begitupun sebaliknya, jika kualitas pelayanan buruk maka mahasiswa akan mendapat kepuasan yang buruk maka mahasiswa akan mendapat kepuasan yang buruk. Baik atau buruknya pelayanan serta kepuasan dapat diukur dari pemenuhan harapan (Sadewa, 2020).

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa mencakup komunikasi interpersonal dan layanan akademik. Komunikasi interpersonal yaitu suatu proses sosial yang melibatkan elemen-elemen seperti keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif dan kesamaan yang menghasilkan saling pengertian dan apresiasi antar individu. Kualitas layanan akademik dimulai dari apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa serta berakhir pada apa yang diharapkan mahasiswa, seperti dukungan akademik, fasilitas kampus, serta program akademik yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Terciptanya kepuasan mahasiswa memberikan manfaat yang baik bagi Universitas ataupun fakultas, serta dapat menimbulkan rasa loyalitas pada mahasiswa. Keterlibatan antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa dapat mengukur citra fakultas itu sendiri, dimana citra ini dapat meningkatkan nilai atau *value* yang dimiliki oleh fakultas. Keuntungan bagi fakultas jika mahasiswa memiliki tingkat kepuasan tinggi atas pelayanan akademik merupakan salah satu pembentukan rekomendasi *word of mouth* (dari mulut ke mulut). Hal ini dapat membantu fakultas komunikasi dan informasi untuk mempertahankan serta menarik mahasiswa baru yang sangat menguntungkan (Zain, 2022).

Fakultas Komunikasi dan Informasi merupakan salah satu fakultas di Universitas Garut yang menawarkan program studi terkait dengan bidang komunikasi dan informasi, seperti Jurnalistik, *Public Relations* (Hubungan Masyarakat), Rekayasa Perangkat Lunak

(RPL), Teknologi Informasi serta Rekayasa Sistem Komputer (FKominfo Uniga, 2022). Sebagai fakultas yang tergolong baru, pelayanan akademik yang berperan dalam membantu mahasiswa untuk mendapatkan informasi menjadi salah satu aspek yang harus diperhatikan. Semua bentuk aktivitas suatu lembaga jika memenuhi harapan maka dapat dikatakan berkualitas.

Penelitian yang sama pernah dilakukan oleh (Zain, 2022). Kepuasan yang baik suatu pelayanan dapat terjadi ketika harapan yang diinginkan oleh mahasiswa seimbang dengan kualitas layanan yang diberikan. Sebagaimana pada penelitian terdahulu mengenai “Hubungan Antara Kualitas Layanan Akademik Fakultas Ilmu Komunikasi Unpad dengan Kepuasan Mahasiswa Unpad”, mengenai permasalahan-permasalahan yang dikeluhkan oleh mahasiswa sebagian besar yaitu ketidak jelasan jawaban informasi yang diberikan petugas layanan akademik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan bukti langsung, keandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Septiani et al., 2020), fokus masalah pada penelitian ini pengumuman sistem informasi akademik Universitas Abdurrah dalam menggunakan sistem akademik (SIMAK) kurang *update* tentang pengumuman ataupun pemberitahuan dari pihak kampus. Hasil dari penelitian ini menyatakan variabel *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel *tangible reliability*, *responsiveness*, *assurance* serta *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengguna pada tingkat signifikan sebesar 10%.

Penelitian yang relevan selanjutnya yaitu diteliti oleh (Tinggogoy & Meti, 2018) fokus permasalahan penelitian ini ialah menganalisis reputasi layanan dan fasilitas yang berdampak pada kepuasan dan kesetiaan mahasiswa Universitas Halmahera. Penelitian ini menggunakan desain penelitian asosiatif, analisis data untuk membuktikan bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Berdasarkan uraian dan penjelasan penelitian terdahulu terdapat perbedaan penelitian dalam segi teori, variabel ataupun indikator variabel. Dalam penelitian (Zain, 2022) menjelaskan indikator variabel Y (variabel terikat) ialah kepuasan mahasiswa menurut Parasurman, menggunakan studi korelasional dan teknik sampling menggunakan Teknik Sampling Acak Strata (*Stratified Random Sampling*). Pada penelitian (Septiani et al., 2020) menjelaskan mengenai sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Servqual* dan teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *non-probability* atau menggunakan teknik kuota *sampling*. Perbedaan pada penelitian (Tinggogoy

& Meti, 2018) menggunakan teori *consumer behavior*, dan sample menggunakan teknik *non probability*.

Kebaruan pada penelitian ini adalah penggunaan teori penelitian menggunakan teori Pertukaran Sosial (*social exchange theory*) mengaplikasikan bahwa kepuasan mahasiswa dengan kualitas layanan akademik mempengaruhi kepentingan mahasiswa dan persepsi mahasiswa terhadap manfaat yang diperoleh dari layanan akademik. Selain itu, terdapat perbedaan variabel terikat dan variabel bebas. Penelitian mengenai kualitas layanan akademik dalam kepuasan mahasiswa belum pernah dilakukan di Fakultas Komunikasi dan Informasi Universitas Garut sebelumnya, sehingga penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk acuan bagi peneliti selanjutnya (Andatan, 2022).

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori pertukaran sosial. Teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) dikembangkan oleh Homans dengan konsep *social behaviorsm dengan prinsip maximization of utility* serta *diminishing marginal utility* (konsep-konsep ekonomi), dan hubungan antara stimuli dengan respons (konsep-konsep psikologi). Teori pertukaran sosial dikembangkan lagi oleh Coleman dengan konsep utilitarian, setiap masyarakat akan mengoptimalkan dengan perhitungan secara rasional sebagai akibatnya sehingga sering melanggar moral (Arbianto, 2017). Teori pertukaran sosial ini berdasarkan John Thibault dan Harold Kelley, mereka menganggap bahwa dasarnya hubungan interpersonal seperti transaksi dagang, dimana seseorang akan berafiliasi dengan orang lain karena mengharapkan sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhannya (Waluyo & Revianti, 2019)

Konsep pertukaran dalam komunikasi menjadi dasar berjalan atau tidaknya proses komunikasi yang dimaksud sebagai komunikasi antar pribadi antara petugas layanan akademik dengan mahasiswa, terdapat kedekatan yang menentukan efektivitas proses komunikasi. Asumsi dasar yang mendasari *Social Exchange Theory* merupakan setiap individu secara sukarela memasuki serta tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi ganjaran dan biaya. Terdapat empat konsep pokok dalam teori pertukaran sosial ialah ganjaran (*reward*), biaya (*cost*), hasil, serta tingkat perbandingan (Rakhmat, 2019)

Secara teoritis, konsep-konsep dalam teori komunikasi berkaitan dengan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Pertama dalam teori komunikasi, penting untuk memahami bagaimana interaksi efektif antara instansi dan mahasiswa mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Kedua, komunikasi yang efektif sangat penting untuk

meningkatkan partisipasi aktif mahasiswa dalam proses pembelajaran. Terakhir, teori komunikasi mengakui pentingnya manajemen konflik dalam interaksi antara mahasiswa dan instansi. Teori komunikasi juga mencakup penyediaan informasi yang jelas dan tepat waktu. Oleh karena itu, layanan akademik yang baik tidak hanya memberikan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa tetapi juga memastikan bahwa informasi dapat disampaikan dengan benar (Harmuliani, 2022).

Alasan pemilihan topik kualitas layanan akademik yaitu faktor penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap suatu lembaga, kualitas layanan akademik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan citra Universitas. Salah satu bentuk kepuasan mahasiswa ialah hal penting untuk mengukur kualitas pendidikan dari sebuah institusi pendidikan seperti Universitas atau perguruan tinggi. Hal ini sejalan dengan kegiatan *public relations* untuk membantuk perguruan tinggi dalam membangun citra, memperbaiki komunikasi dengan mahasiswa serta meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam kegiatan akademik. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa, menetapkan Fakultas Komunikasi dan Informasi Universitas Garut sebagai objek dalam penelitian. Dengan itu penulis mengambil penelitian tentang kualitas akademik dengan kepuasan mahasiswa, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa”.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian terkait dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa” dengan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah sebuah proses pemecahan masalah dengan menggunakan data angka serta hitung dalam bentuk analisis, adapun tahap dalam penelitian kuantitatif yaitu menentukan hipotesis dan mengumpulkan data secara menganalisis data (Unaradjan, 2019). Penelitian ini menggunakan teknik sampel *Probability Sampling* yaitu pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik pengambilan meliputi *simple random sampling*, yakni teknik pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi. Dalam penarikan sampel, dalam penelitian ini memiliki kriteria yaitu mahasiswa aktif di Komunikasi dan Informasi sebanyak 91 orang (Sugiyono, 2021). Studi pada penelitian ini menggunakan data primer, dengan memberikan kuesioner (angket) kepada responden. Pengumpulan data dilakukan dengan dokumentasi. Adapun variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terkait. Variabel bebas (X1) adalah

komunikasi interpersonal, (X2) adalah layanan akademik, dan variabel (Y) adalah kepuasan mahasiswa. Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan untuk mengeksplorasi apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam konteks ini, Hipotesis Nol (H0) mengindikasikan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan, sementara Hipotesis Alternatif (H1) menyatakan adanya pengaruh yang dapat diidentifikasi antara variabel bebas dengan variabel terkait. Dengan kata lain, hipotesis tersebut menjadi landasan untuk menguji sejauh mana variabel. Berikut hipotesis ajuan:

H<sub>1</sub>: Terdapat Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Komunikasi Dan Informasi.

H<sub>0</sub>: Tidak Terdapat Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kuliatas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Komunikasi Dan Informasi.

### Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Penelitian ini memaparkan hasil yang diperoleh dari proses pencarian data dengan membagikan kuesioner tertutup.

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	33	36%
Perempuan	58	64%
Total	91	100%

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 1 dapat dikatakan bahwa dari 91 responden, sebanyak 58 responden (64%) adalah perempuan, dan 33 responden (36%) adalah laki-laki. Data ini menunjukkan jumlah sampel pada perempuan lebih banyak dari pada sampel laki-laki.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester**

		Semester			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Semester 1	13	14.3	14.3	14.3
	Semester 3	14	15.4	15.4	29.7
	Semester 5	18	19.8	19.8	49.5
	Semester 7	17	18.7	18.7	68.1
	Semester 9	29	31.9	31.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2023

Berdasarkan data yang dipaparkan pada tabel 2 menunjukkan responden mendominasi yaitu semester 9 sebanyak 29 orang (32%), responden pada semester 7

sebanyak 17 orang (19%), pada semester 5 sebanyak 18 orang (20%), sedangkan semester 3 sebanyak 14 orang (15%), serta pada semester 1 sebanyak 13 orang (14%).

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan**

		<b>Jurusan</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ilmu Komunikasi	77	84.6	84.6	84.6
	Rekayasa Perangkat Lunak	6	6.6	6.6	91.2
	Rekayasa Sistem Komputer	2	2.2	2.2	93.4
	Teknologi Informasi	6	6.6	6.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan Data Primer oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan data yang dipaparkan pada tabel 3 menunjukkan responden mendominasi yaitu Ilmu Komunikasi sebanyak 77 orang (85%), responden pada Rekayasa Perangkat Lunak sebanyak 6 orang (7%), Teknologi Informasi sebanyak 6 orang (7%), dan Rekayasa Sistem Komputer sebanyak 2 orang (2%).

### **Hasil Uji Pengaruh**

#### **Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji F)**

Salah satu teknik statistik adalah uji F yang biasanya digunakan dalam analisis varians (ANOVA) untuk menguji variabel X terhadap variabel Y, apakah memiliki pengaruh

signifikan atau tidak. Berikut merupakan tahap-tahap yang dimiliki untuk mengukur uji F pada penelitian ini, yaitu :

- a. Merumuskan Hipotesis  
H1: Terdapat Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Informasi.  
H0: Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Informasi.
- b. Menentukan Tingkat Signifikan  
Tingkat signifikan pada penelitian ini menggunakan  $\alpha = 5\%$  (0.05).
- c. Menentukan  $f_{hitung}$   
Hasil pengujian  $f_{hitung}$  terdapat pada tabel berikut :

- d. Menentukan  $f_{tabel}$

Penentuan nilai  $f_{tabel}$  pada penelitian ini dengan menggunakan derajat bebas pembilang dan derajat pembilang penyebut. Berdasarkan pada tabel diatas derajat pembilang pada penelitian ini sebesar 1% dan derajat penyebut sebesar 89. Maka nilai  $f_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  (0.05) yaitu 3.94 dengan menggunakan rumus:

- i. Penentuan bilangan penyebut  
 $df (N2) = n - k$   
 $df (N2) = \text{sampel} - \text{jumlah variabel}$   
 $df (N2) = 91 - 2 = 89$
- ii. Penentuan bilangan pembilang  
 $df (N1) = k - 1$   
 $df (N1) = \text{jumlah variabel} - 1$   
 $df (N1) = 2 - 1 = 1$

Sehingga pada penentuan  $f_{tabel}$  pada penelitian ini adalah menggunakan bilangan penyebut 89 dan menentukan bilangan dengan kategori 1 sehingga dapat diambil bahwa nilai  $f_{tabel}$  pada penelitian ini adalah 3.94.

- e. Menentukan  $f_{tabel}$

Jika hasil perhitungan SPSS menunjukan nilai signifikan sebesar 0.000, menunjukkan nilai signifikansi.

- f. Menentukan Nilai Signifikan

H0 diterima apabila  $f_{hitung} \leq f_{tabel}$ .

H0 diterima apabila  $f_{hitung} \geq f_{tabel}$ .

H0 ditolak apabila nilai signifikan  $\geq 0.05$

H0 ditolak apabila nilai signifikan  $\leq 0.05$

Berdasarkan hasil diatas diperoleh nilai  $f_{hitung}$  104.371 dengan nilai signifikan sebesar 0.000. Pada hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa nilai  $f_{hitung}$  lebih besar dari pada  $f_{tabel}$  yakni  $104.371 \geq 3.94$  serta nilai signifikansi  $0.000 \leq 0.05$ . Keseluruhan data yang diperoleh telah sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F yang dapat



disimpulkan bahwa hipotesis diterima, artinya komunikasi interpersonal dan kualitas layanan akademik secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

### **Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)**

Uji T-Test digunakan untuk menunjukkan ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, serta melihat seberapa jauh pengaruh diantara kedua variabel tersebut. Dalam, menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

H0 diterima apabila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ .

H0 diterima apabila  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ .

H0 ditolak apabila nilai signifikan  $\geq 0.05$

H0 ditolak apabila nilai signifikan  $\leq 0.05$

Pada penelitian ini nilai  $t_{tabel}$  pada tabel Coefficients merupakan nilai  $t_{hitung}$  yang akan dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ , untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh antara ketiga variabel. Maka nilai  $t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  (0.05) dengan derajat  $df = n - 2$  ( $91 - 2 = 89$ ), yaitu  $t_{tabel}$  sebesar 4.662. Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan mengenai pengambilan keputusan dalam Uji Regresi Sederhana, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  10.216 dengan nilai signifikan sebesar 0.000. Pada hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$   $10.216 \geq 4.662$  dan nilai signifikansi  $0.000 \leq 0.05$ . Keputusan menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, sehingga dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan komunikasi interpersonal dan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

### **Analisis Deskriptif Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal mengacu pada interaksi antara mahasiswa dan lembaga akademisi. Interaksi interpersonal ini memiliki peran penting dalam membentuk hubungan yang positif antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses pendidikan. Semakin efektif komunikasi interpersonal dan semakin tinggi kualitas layanan akademik, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat membentuk ikatan yang kuat, berdampak positif pada kepuasan mahasiswa. Selain itu, kualitas layanan akademik yang baik juga dapat meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam berkomunikasi interpersonal dan membantu mereka mencapai tujuan pembelajaran (Handayani & Pandanwangi, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian, variabel yang berkaitan komunikasi interpersonal dinilai sangat positif. Didukung oleh data yang menunjukkan total skor sebesar 2846 dengan rata-rata skor mencapai 4.05. Berdasarkan analisis deskripsi mengenai komunikasi interpersonal, dapat

dikategorikan bahwa komunikasi tersebut mencapai tingkat yang sangat baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa staf memiliki kemampuan berkomunikasi yang sangat baik, memungkinkan interaksi yang berhasil antara staf akademik dan mahasiswa.

### **Analisis Deskriptif Kualitas Layanan Akademik**

Layanan mendefinisikan sebuah aktivitas ekonomi yang memproduksi waktu, tempat atau kegunaan psikologi. Kualitas pelayanan merupakan respon pelanggan mengenai keunggulan suatu layanan. Pelanggan dapat menilai kualitas layanan suatu perusahaan, yang berdasarkan kualitas layanan. Faktor terbaik menentukan kepuasan pelanggan ialah persepsi konsumen melalui kualitas barang atau jasa. Menurut Lupiyoadi & Hamdani mengutarakan karakteristik jasa pada perguruan tinggi yaitu Universitas termasuk dalam kelompok jasa murni (ruang kelas, fasilitas fakultas), hubungan dengan mahasiswa berdasarkan pada hubungan keanggotaan yaitu sistem pemberian dilakukan secara terus menerus sesuai dengan program (Ali Mulyawan & Rinawat, 2017).

Kualitas layanan akademik yaitu sebagai nilai yang diberikan pelanggan atau mahasiswa sejauh mana layanan akademik yang diberikan sesuai harapan pelanggan. Kualitas layanan akademik dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa dengan pelayanan akademik diharapkan mahasiswa, kualitas layanan akademik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Kualitas layanan yakni fokus penelitian yang mencerminkan persepsi konsumen kedalam lima dimensi yang terdiri dari *tangibles* (Wujud Fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), serta *empathy* (empati) (Putri et al., 2021).

Bersadarkan hasil penelitian variabel terkait kualitas layanan akademik yaitu baik. Hasil ini terbukti dari hasil analisis skor data dengan peroleh jumlah keseluruhan 5638 dengan rata-rata persentase 4.02 yang termasuk. Kontribusi terbesar yang mempengaruhi kualitas layanan akademik berasal dari dimensi Tangible (Wujud Fisik) dengan peroleh rata-rata persentase 4.23. Hasil analisis deskriptif pada kualitas layanan akademik dalam kategori baik. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik di Fakultas Komunikasi dan Informasi telah baik dilakukan, apabila Fakultas dapat meningkatkan optimalitas dalam layanan akademik maka dapat meningkatkan mahasiswa baru.

Penelitian ini menerapkan metode wawancara mendalam dengan Lanny Suryani Rohima ST, seorang profesional di ranah pelayanan akademik di Fakultas Komunikasi dan Informasi Universitas Garut. Dari hasil wawancara Lanny Suryani Rohima mengungkapkan “bahwa informasi-informasi tidak hanya disebarkan melalui media social seperti Instagram

tetapi juga secara aktif diumumkan melalui Grup WhatsApp yang telah terorganisir untuk setiap Angkatan mahasiswa. Dalam usaha meningkatkan keterjangkauan informasi, setiap pengumuman, termasuk informasi terkait perkuliahan, dapat mudah disampaikan melalui Bu Annisa. Beliau berperan sebagai hotline kemahasiswaan, memastikan bahwa informasi tersebut tersampaikan dengan tepat dan efisien kepada mahasiswa. Selain itu juga, menyoroti pentingnya koordinasi antara pihak akademik dan bagian keuangan dalam menginformasikan pembayaran. Proses ini melibatkan kolaborasi aktif antara kedua departemen, dan hasilnya akan diumumkan melalui bagian marketing, memberikan kejelasan dan transparansi kepada seluruh komunitas akademis di Universitas Garut.

Dalam memperoleh informasi terkait prosedur-prosedur sehari-hari, mahasiswa dapat mengaksesnya melalui drive Fakultas Komunikasi Dan Informasi Universitas Garut. Di sana, tersedia panduan rinci mengenai langkah-langkah, termasuk tata cara pengisian KRS baik melalui daring maupun luring. Selain itu, prosedur ujian juga terdokumentasi secara menyeluruh, mencakup panduan pelaksanaan baik dalam bentuk daring maupun luring. Sebagai saluran tambahan, mahasiswa juga memiliki akses untuk memperoleh informasi melalui platform resmi Instagram fakultas.

Ketika merespons kebutuhan atau masalah yang dihadapi mahasiswa, kami menunjukkan komitmen yang kuat untuk menerima dan merespons dengan empati. Selama masa pandemi Covid-19, jika muncul permasalahan sistem yang dihadapi mahasiswa, kami melakukan pemeriksaan awal dari pihak fakultas dan rektorat. Apabila kendala berlokasi di fakultas, tindakan cepat diambil dengan pemeriksaan dan perbaikan langsung, terutama dalam mengatasi sistem error, melalui kerjasama antara bidang akademik dan IT. Untuk kendala yang bersifat lebih luas, seperti server yang sedang menjalani maintenance, respons langsung dilakukan dengan berkoordinasi bersama bagian rektorat. Untuk masalah yang tidak terkait dengan daring, kami mengadakan rapat internal di pihak akademik yang melibatkan berbagai bagian akademik untuk mencari solusi terbaik. Hasil dari rapat tersebut kemudian disampaikan kepada Ibu Dekan dan Wakil Dekan 1. Solusi yang dihasilkan tidak hanya berupa keputusan internal, tetapi juga disampaikan secara langsung kepada mahasiswa, menunjukkan dedikasi dan komitmen kami dalam memberikan solusi yang efektif dan cepat terhadap setiap permasalahan yang dihadapi mahasiswa”.

### **Analisis Dekritif Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan yaitu taraf perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima serta yang dibutuhkan. Menurut Kolter kualitas

berkaitan dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan dorongan khusus untuk para pelanggan yang menjalin ikatan dalam jangka panjang (Rahareng & Relawan, 2017). Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas pelayanan berkaitan dengan akademik maupun non akademik. Baik atau buruknya kualitas pelayanan ditentukan oleh pelayanan yang dirasakan konsumen dan hal tersebut adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari kualitas layanan (Shabri & Yanti, 2020).

Mahasiswa yaitu elemen penting bagi sebuah institut memperhatikan pelayanan telah memenuhi harapan. Mengevaluasi kualitas layanan untuk mengetahui sebenarnya yang mereka inginkan dan penjelasan dari staf akademik. Kualitas layanan kepada mahasiswa dapat menjadikan standar dalam meningkatkan kesenangan bagi peserta didik Fakultas Komunikasi dan Informasi (Prahesti et al., 2021).

Hasil analisis variabel kepuasan mahasiswa menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik. Hal ini dapat diperkuat melalui penelitian skor data, di mana jumlah keseluruhan mencapai 2850 dengan rata-rata persentase sebesar 4.06, kategori yang dapat dianggap sebagai tingkat kepuasan yang sangat baik. Peranan paling signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terlihat pada aspek kelengkapan, dengan rata-rata persentase mencapai 4.12. Pada indikator kelengkapan, mahasiswa mampu memperoleh fasilitas pembelajaran yang memadai di Fakultas Komunikasi dan Informasi. Dari hasil analisis deskriptif mengenai kepuasan mahasiswa, kategori kepuasan dapat ditempatkan pada tingkat tinggi yang sangat baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas dengan layanan yang disediakan di Fakultas Komunikasi dan Informasi.

### **Analisis Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan analisis dapat dilihat bahwa nilai signifikan untuk kualitas layanan akademik sebesar 0.000 lebih dari 0.05. Sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis adalah  $H_0$  ditolak artinya terhadap pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil perhitungan, menunjukkan nilai korelasi di antara Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar 0.735. Sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi atau hubungan antara kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan berdasarkan uji determinasi R Square diperoleh hasil adanya pengaruh antara kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa 54%,

sedangkan sisanya yaitu 46% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara mahasiswa dan Pelayanan di Fakultas Komunikasi Universitas Garut dapat dijelaskan melalui Teori Pertukaran Sosial. Variabel kepuasan mahasiswa sering kali dipengaruhi oleh sejauh mana kualitas layanan akademik tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan mahasiswa. Mahasiswa merasa penilaian mereka dalam bentuk partisipasi aktif, kepatuhan serta pembelajaran yang di imbagi dengan kualitas layanan yang baik. Maka itu, mahasiswa akan menambahkan sikap positif terhadap lembaga. Kualitas layanan akademik dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa menyoroti betapa pentingnya upaya untuk terus meningkatkan pengalaman akademik, dengan meningkatkan aspek-aspek seperti kejelasan materi pengajar, ketersediaan sumber belajar, interaksi positif dan dukungan administrasi, lembaga pendidikan dapat menciptakan dampak positif pada hubungan lembaga dengan mahasiswa. Melalui Teori Pertukaran Sosial, menekankan bahwa harapan mahasiswa terpenuhi, maka hal tersebut akan membentuk persepsi positif dan sikap baik terhadap institusi pendidikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian menurut Tinggogoy dan Meti tahun 2018. Dikatakan bahwa penekanan evaluasi layanan akademik serta pemahaman yang dimiliki oleh staf akademik terhadap kebutuhan mahasiswa merupakan faktor yang sangat relevan dalam menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Interaksi yang positif antara mahasiswa dan staf akademik serta pelayanan akademik yang baik, memainkan peran krusial dalam menciptakan citra positif bagi perguruan tinggi. Hal ini secara konsisten menekankan pentingnya faktor-faktor dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang memuaskan dan mempertahankan loyalitas mahasiswa terhadap institusi (Tinggogoy & Meti, 2018).

Penelitian (Zain, 2022), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik yang baik berdampak positif terhadap kepuasan mahasiswa. Fokus pada pelayanan yang efektif dan kinerja akademik yang baik ternyata memegang peran penting dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa. Dalam aspek-aspek terkait penciptaan lingkungan yang mendukung dan motivasi bagi mahasiswa serta memastikan akses mudah terhadap layanan dan sumber daya akademik, telah menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Lembaga pendidikan memiliki kontribusi besar dalam menciptakan lingkungan belajar yang

mendukung mahasiswa untuk mencapai potensi akademik. Hal ini juga memperkuat kepuasan mahasiswa terhadap pengalaman belajar.

Penelitian (Chasanah, 2020) dikatakan untuk mengukur kualitas pelayanan, citra fakultas, dan biaya pendidikan lembaga pendidikan perlu meningkatkan kualitas pelayanan melalui tenaga kerja yang kompeten dan fasilitas yang memadai. Dapat memberikan jasa atau layanan yang berkualitas tinggi, lembaga pendidikan dapat memastikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Dalam hal ini, hubungan antara kualitas layanan akademik, biaya Pendidikan, citra fakultas dan kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh prinsip tata kelola Universitas.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dari hasil analisis pada penelitian ini mengenai Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa, menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner online dengan pengisian *google form* kepada 91 responden yang merupakan mahasiswa aktif Fakultas Komunikasi dan Informasi. Setelah data terkumpul kemudian dihitung dan di bahasa, maka dapat disimpulkan bahwa:

Nilai rata-rata yang tinggi pada indikator komunikasi interpersonal dapat mencerminkan kepuasan mahasiswa terhadap kemampuan staf dalam berinteraksi dengan mahasiswa, serta kemampuan staf akademik dalam membaca perasaan, sikap, dan keyakinan mahasiswa melalui persepsi sosial. Komunikasi interpersonal yang lihai, keterampilan interpersonal yang baik, kemampuan berkomunikasi yang efektif, serta sikap yang positif dapat berkontribusi pada citra lembaga dan meningkatkan kepuasan mahasiswa, dan memperkuat hubungan antara mahasiswa dengan Fakultas. Penilaian kualitas layanan akademik yang baik dengan rata-rata yang tinggi menunjukkan adanya usaha yang baik dalam memberikan layanan akademik yang berkualitas. Kualitas layanan akademik yang baik dapat menciptakan lingkungan belajar yang positif, memengaruhi banyak aspek dalam lingkungan pendidikan. Kualitas layanan akademik dapat menjadi faktor penarik bagi mahasiswa baru, kualitas layanan akademik dapat berdampak pada prestasi akademik mahasiswa. Lingkungan belajar yang positif, dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan mahasiswa. Indikator tingginya kepuasan mahasiswa dapat tercermin dalam nilai rata-rata yang tinggi, menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan pengalaman mereka di Fakultas Komunikasi Dan Informasi. Hal ini mencerminkan dedikasi serta usaha yang telah dilakukan oleh Fakultas dalam menyelenggarakan pengalaman pembelajaran yang baik. Pemahaman

yang terus-menerus terhadap umpan baik menjadi kunci utama dalam menjaga kepuasan mahasiswa serta meningkatkan kualitas layanan. Pendekatan ini konsisten dengan prinsip Teori Pertukaran Sosial yang menyoroti bahwa ketika harapan mahasiswa terpenuhi, maka persepsi positif dan sikap baik terhadap institusi pendidikan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik memengaruhi kepuasan mahasiswa. Nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel yang biasanya di gunkana untuk tingkat signifikan. Dengan tolakan terhadap H0 dan H1 diterima. Dapat ditunjukkan bahwa kuliatas layanan akademik benar-benar berdampak positif pada tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil ini, menunjukkan betapa pentingnya memprioritaskan serta meningkatkan elemen kualitas layanan akademik untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan mahasiswa.

### **Daftar Pustaka**

- Ali Mulyawan & Rinawat. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Di Kota Bandung). *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 10(2), 119–131.
- Andatan, C. (2022). *Peran Komunikasi Interpersonal Terhadap Sesama Pengunjung Teakung ( Teashop ) Dalam Hubungan Pertemanan Berdasarkan Teori Pertukaran Sosial*.
- Arbianto. (2017). *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Simbiosis Rekatama Media.
- Chasanah, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Fakultas Image, Da Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimoderasi Oleh Good University Governance (Gug) (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang Angkatan 2015*.
- Handayani, M., & Pandanwangi, D. E. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 1(1), 9–15.
- Harmuliani, N. (2022). Kontribusi Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Stit Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara. *Urnal Malay: Manajemen Pendidikan Islam & Budaya*, 2(2775–2372).
- Prahesti, R. T., Ruliana, P., & Subarsa, K. Y. (2021). Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(1), 234–244. <https://Jayapanguspress.Penerbit.Org/Index.Php/Ganaya/Article/View/1261>
- Putri, N. T., Satria, B., Amrina, E., & Alfadhilani, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Moderasi Budaya Organisasi Dan Reputasi. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), 121–130. <https://Doi.Org/10.26593/Jrsi.V10i2.4200.121-130>
- Rahareng, V. J., & Relawan, I. N. (2017). The Influence Of The Academic Service Quality Toward Student Satisfaction (Studies In Students Of Business Administration Program, Faculty Of Communication And Business, Telkom University). *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 5(1), 46–55.
- Rakhmat. (2019). *Psikologi Komunikasi*. Pt Remaja Rosdakarya.
- Sadewa, P. (2020). Pengaruh Layanan Akademik Dan Lingkungan Kampus Terhadap

- Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi Universitas Pamulang. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat 2020 (Senantias 2020)*, 1(1), 1131–1140.
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/Jtos.V3i1.560>
- Shabri, I., & Yanti, R. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 2(1), 51–56. <https://doi.org/10.47233/Jteksis.V2i1.88>
- Tinggogoy, D. C., & Meti, Y. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*.
- Waluyo, L. S., & Revianti, I. (2019). Pertukaran Sosial Dalam Online Dating (Studi Pada Pengguna Aplikasi Tinder Di Indonesia). *Informatik : Jurnal Ilmu Komputer*, 15(1), 21. <https://doi.org/10.52958/Iftk.V15i1.1122>