 ISSN: 2830-0408

Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan dengan Model HEISQUAL di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Ayang Aisyah Ananda Iqbal[a*], Nur Fajriah[b], Wendy Febrianty Mardhiyah[c]
[abc] Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, Jakarta Selatan
* Corresponding author: 2210312085@mahasiswa.upnvj.ac.id

ABSTRAK

Kualitas layanan pendidikan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan pendidikan berdasarkan model Higher Education Service Quality (HEISQUAL) di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta (UPNVJ), menguji pengaruh setiap dimensi HEISQUAL terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan Covariance-Based Structural Equation Modeling (CB-SEM), serta menentukan prioritas perbaikan layanan melalui Importance-Performance Analysis (IPA). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif terhadap 200 mahasiswa aktif Program Sarjana UPNVJ yang memenuhi kriteria kelayakan data. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan 63 indikator HEISQUAL dan 7 indikator kepuasan mahasiswa. Uji validitas dilakukan menggunakan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi HEISQUAL memiliki nilai kesenjangan negatif antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Hasil CB-SEM menunjukkan bahwa Teacher's Profile, Infrastructure and Facilities, Management and Support Staff, serta Employment Quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan Curriculum, Safety and Security, dan Students' Skills Development tidak berpengaruh signifikan. Analisis IPA mengidentifikasi 10 indikator prioritas utama perbaikan, terutama pada aspek kualitas dosen, fasilitas pembelajaran, layanan administrasi, serta hubungan dengan dunia industri. Hasil penelitian menjadi dasar empiris bagi UPNVJ dalam menetapkan prioritas peningkatan kualitas layanan pendidikan.

Kata Kunci: CB-SEM, HEISQUAL, *Importance-Performance Analysis*, Kepuasan mahasiswa

ABSTRACT

Educational service quality is a key factor influencing student satisfaction in higher education institutions. This study aims to analyze educational service quality using the Higher Education Service Quality (HEISQUAL) model, examine the influence of each HEISQUAL dimension on student satisfaction through Covariance-Based Structural Equation Modeling (CB-SEM), and determine service improvement priorities using Importance–Performance Analysis (IPA). A quantitative approach was employed involving 200 undergraduate students at Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta (UPNVJ). Data were collected using a questionnaire consisting of 63 HEISQUAL indicators and 7 student satisfaction indicators. Instrument validity was assessed using the Kaiser–Meyer–Olkin (KMO) test, while reliability was evaluated using Cronbach's Alpha. The results indicate that all HEISQUAL dimensions exhibit negative gap scores between perceived performance and importance. CB-SEM analysis reveals that Teacher's Profile, Infrastructure and Facilities, Management and Support Staff, and Employment Quality significantly influence student satisfaction, whereas Curriculum, Safety and Security, and Students' Skills Development do not. IPA identifies ten indicators requiring immediate improvement, particularly those related to teaching quality, educational facilities, administrative services, and university–industry collaboration. These findings provide strategic recommendations for improving educational service quality at UPNVJ.

Keywords: CB-SEM, HEISQUAL, *educational service quality*, *Importance–Performance Analysis* (IPA), *student satisfaction*

ISSN: 2830-0408

1. Pendahuluan

Perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam membentuk sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing. Dalam penyelenggaraannya, institusi tidak hanya bertanggung jawab atas proses pembelajaran akademik, tetapi juga perlu memastikan kualitas layanan pendidikan secara menyeluruh bagi mahasiswa sebagai pengguna utama layanan [1]. Kualitas layanan pendidikan tinggi bersifat multidimensional karena pengalaman mahasiswa tidak hanya terbentuk dari proses pembelajaran, tetapi juga dari berbagai aspek akademik dan non-akademik yang diterima selama masa studi. Model Higher Education Service Quality (HEISQUAL) merumuskan tujuh dimensi yang secara bersama-sama membentuk kualitas layanan pendidikan tinggi, yaitu teacher's profile, curriculum, infrastructure and facilities, management and support staff, employment quality, safety and security, serta students' skills development [1]. Ketujuh dimensi tersebut dikembangkan secara khusus untuk konteks pendidikan tinggi karena instrumen generik seperti SERVQUAL belum sepenuhnya mampu menangkap karakteristik layanan tersebut secara komprehensif.

Kepuasan mahasiswa menjadi salah satu ukuran penting dalam menilai sejauh mana perguruan tinggi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Mahasiswa membentuk penilaian terhadap layanan berdasarkan perbandingan antara harapan yang dimiliki dan kinerja layanan yang diterima; kepuasan meningkat ketika kinerja sesuai atau melebihi harapan, dan sebaliknya, ketidaksesuaian dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan [17]. Interaksi antara ekspektasi awal mahasiswa dan persepsi setelah menerima layanan menjadi salah satu faktor pembentuk kepuasan tersebut [13]. Persaingan antarperguruan tinggi yang semakin meningkat menjadikan kualitas layanan sebagai salah satu aspek yang memengaruhi reputasi dan daya saing institusi, sehingga penerapan pendekatan Total Quality Management dengan kepuasan pengguna sebagai orientasi utama menjadi semakin relevan [2].

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta (UPNVJ) terus berupaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan seiring meningkatnya jumlah mahasiswa aktif, yang mencapai 14.995 mahasiswa pada Tahun Ajaran 2025/2026. Penelusuran awal terhadap ulasan mahasiswa pada platform digital menemukan sejumlah keluhan terkait keterbatasan fasilitas dan pelayanan administrasi. Untuk memperoleh gambaran yang lebih sistematis, dilakukan pra-survei terhadap 50 mahasiswa aktif berdasarkan tujuh dimensi HEISQUAL. Hasil pra-survei menunjukkan nilai rata-rata pada rentang 2,31 hingga 4,38, dengan dimensi infrastructure and facilities memperoleh nilai terendah (2,31), diikuti employment quality (3,02) dan management and support staff (3,52). Temuan ini menunjukkan bahwa permasalahan kualitas layanan pendidikan di UPNVJ bersifat lintas dimensi, bukan sekadar persoalan fasilitas semata.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak selalu konsisten mengenai dimensi HEISQUAL mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Wahyuni et al. [19] menemukan bahwa infrastructure and facilities serta safety and security tidak berpengaruh signifikan, sementara students' skills development, management and support staff, dan employment quality menjadi prediktor signifikan dengan koefisien masing-masing sebesar 0,332, 0,287, dan 0,241. Sebaliknya, Asnawi dan Supriyanto [2] menemukan bahwa infrastructure, support staff, dan students' skills development merupakan faktor dominan. Penelitian di Kazakhstan oleh Seitova et al.
[16] juga menunjukkan bahwa teacher profile, infrastructure and facilities, serta academic environment berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh setiap dimensi HEISQUAL terhadap kepuasan mahasiswa bersifat kontekstual sehingga perlu diuji secara empiris pada konteks UPNVJ.

Selain menguji pengaruh antardimensi, evaluasi kualitas layanan juga perlu menghasilkan informasi pada tingkat indikator agar dapat diterjemahkan menjadi rekomendasi perbaikan yang lebih operasional. Penilaian dimensi secara agregat belum dapat menunjukkan indikator layanan mana yang perlu menjadi prioritas utama. Importance-Performance Analysis (IPA) menyediakan pendekatan yang memetakan setiap indikator berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja ke dalam empat kuadran, sehingga membantu institusi menentukan prioritas pengelolaan

ISSN: 2830-0408

sumber daya [6]. Dalam konteks pendidikan tinggi, IPA tetap relevan digunakan karena mampu memberikan informasi yang lebih operasional bagi pengelola institusi dalam menentukan aspek layanan yang memerlukan perhatian [3]. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggabungan tiga pendekatan analisis secara berurutan dan saling melengkapi, HEISQUAL untuk pemetaan gap deskriptif, CB-SEM untuk pengujian pengaruh struktural antardimensi, dan IPA untuk penentuan prioritas pada tingkat indikator yang diterapkan pada konteks UPNVJ dengan ukuran sampel menengah yang memenuhi kriteria kelayakan data (200 responden).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis tingkat kualitas layanan pendidikan berdasarkan dimensi HEISQUAL di UPNVJ; (2) menganalisis pengaruh masing-masing dimensi HEISQUAL terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan CB-SEM; dan (3) mengidentifikasi indikator prioritas perbaikan berdasarkan hasil IPA. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar bagi UPNVJ dalam menetapkan prioritas peningkatan kualitas layanan pendidikan secara lebih efektif dan berbasis data.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kualitas Layanan Pendidikan dan Model HEISQUAL

HEISQUAL merupakan instrumen pengukuran kualitas layanan yang dirancang khusus untuk konteks pendidikan tinggi, mencakup tujuh dimensi: Teacher's Profile (kompetensi dosen), Curriculum (relevansi kurikulum), Infrastructure and Facilities (sarana-prasarana), Management and Support Staff (kinerja staf), Employment Quality (hubungan dengan dunia industri), Safety and Security (keamanan kampus), dan Students' Skills Development (pengembangan keterampilan) [1]. Ketujuh dimensi ini dinilai lebih representatif untuk pendidikan tinggi dibandingkan instrumen generik seperti SERVQUAL [2].

2.2 Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan hasil evaluasi terhadap kesesuaian antara harapan dan pengalaman aktual selama menempuh pendidikan; semakin kecil kesenjangannya, semakin tinggi kepuasan yang terbentuk [15]. Pengukurannya penting karena berkaitan dengan reputasi, loyalitas, dan rekomendasi institusi kepada calon mahasiswa lain [11].

2.3 Covariance-Based Structural Equation Modeling (CB-SEM)

CB-SEM menguji hubungan struktural antarvariabel laten berdasarkan model teoretis yang telah dirumuskan, sehingga lebih sesuai untuk penelitian konfirmatori dibandingkan PLS-SEM yang berorientasi eksploratif-prediktif [4]. Kelayakan model dievaluasi melalui beberapa indeks Goodness of Fit (GOF) secara simultan, karena nilai chi-square sensitif terhadap ukuran sampel dan kompleksitas model [7], [8].

2.4 Importance-Performance Analysis (IPA)

IPA memetakan setiap indikator layanan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Kuadran I (kepentingan tinggi, kinerja rendah) menjadi prioritas utama perbaikan; Kuadran II perlu dipertahankan; Kuadran III berprioritas rendah; dan Kuadran IV menunjukkan kinerja berlebihan [5]. IPA banyak digunakan pada evaluasi layanan pendidikan tinggi karena hasilnya dapat langsung diterjemahkan menjadi rekomendasi operasional [3].

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan konfirmatori. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memetakan tingkat kualitas layanan pendidikan berdasarkan dimensi HEISQUAL, sedangkan pendekatan konfirmatori digunakan untuk menguji model teoretis hubungan antara dimensi HEISQUAL dan kepuasan mahasiswa yang telah dirumuskan berdasarkan kajian literatur [18]. Penelitian dilaksanakan pada mahasiswa aktif Program Sarjana Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta (UPNVJ) pada Juni-Juli 2026.

ISSN: 2830-0408

3.1 Populasi, Sampel, dan Instrumen

Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif Program Sarjana UPNVJ Tahun Ajaran 2025/2026 yang berjumlah 14.995 mahasiswa pada tujuh fakultas. Populasi sasaran dibatasi pada mahasiswa angkatan 2022, 2023, dan 2024 yang telah menempuh sekurang-kurangnya dua semester perkuliahan sehingga memiliki pengalaman memadai terhadap seluruh dimensi layanan yang diukur. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan untuk menjaga validitas data serta memenuhi asumsi normalitas multivariat yang disyaratkan estimasi Maximum Likelihood pada CB-SEM [7], [16]. Setelah tahap penyaringan data guna mengeliminasi respons dengan indikasi careless responding [20], hanya 200 responden yang memenuhi seluruh kriteria kelayakan dan layak dianalisis lebih lanjut. Meskipun rasio jumlah sampel terhadap jumlah indikator berada di bawah kaidah umum yang disarankan pada literatur SEM klasik, ukuran sampel tersebut tetap tergolong memadai (medium sample size) berdasarkan kriteria alternatif yang mempertimbangkan jumlah indikator dan kekuatan loading faktor pada model SEM [8].

Instrumen penelitian berupa kuesioner daring yang terdiri atas 63 indikator kualitas layanan pendidikan berdasarkan tujuh dimensi HEISQUAL dan 7 indikator kepuasan mahasiswa, yang diadaptasi dari penelitian Wahyuni et al. [19]. Setiap indikator dinilai pada dua sisi menggunakan skala Likert 1-5, yaitu tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance) yang dirasakan mahasiswa [6].

3.2 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap yang saling melengkapi.

Analisis Gap HEISQUAL. Nilai kesenjangan (gap) dihitung sebagai selisih antara skor kinerja dan skor kepentingan (Q = P - I) pada tiap indikator dan tiap dimensi, kemudian dilengkapi dengan tingkat kesesuaian (TK_i) yang dihitung dengan persamaan (1).

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \qquad (1)$$

dengan X_i adalah skor rata-rata kinerja indikator ke-i dan Y_i adalah skor rata-rata kepentingan indikator ke-i.

Covariance-Based Structural Equation Modeling (CB-SEM). CB-SEM digunakan untuk menguji model pengukuran (Confirmatory Factor Analysis) dan model struktural menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS AMOS. CB-SEM dipilih karena penelitian bersifat konfirmatori, yaitu menguji model teoretis HEISQUAL yang telah dikembangkan sebelumnya, bukan mengembangkan model prediktif baru [4]. Kesesuaian model dievaluasi menggunakan beberapa indeks Goodness of Fit (GOF) secara simultan sebagaimana disajikan pada Tabel 1, karena nilai chi-square sangat sensitif terhadap ukuran sampel dan jumlah indikator pada model yang kompleks [7].

ISSN: 2830-0408

Tabel 1
Kriteria *Goodness of Fit* yang Digunakan

Indeks	Nilai *Cut-Off*
Chi-Square	Diharapkan kecil
Probability	≥ 0,05
CMIN/DF	≤ 2,00
RMSEA	≤ 0,08
GFI	≥ 0,90
TLI	≥ 0,90 (dapat diterima)
CFI	≥ 0,90 (dapat diterima)

Sumber: Hair et al. [7], 2019

Pengujian hipotesis pengaruh setiap dimensi HEISQUAL (variabel eksogen) terhadap kepuasan mahasiswa (variabel endogen) dilakukan dengan kriteria signifikan apabila nilai Critical Ratio (C.R.) > 1,96 dan probabilitas (p) < 0,05.

Importance-Performance Analysis (IPA). IPA diterapkan hanya pada indikator dari dimensi yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa berdasarkan hasil CB-SEM, sehingga hasil pemetaan prioritas selaras dengan bukti pengaruh struktural, bukan sekadar gap deskriptif. Setiap indikator diplot ke dalam diagram kartesius dengan sumbu X (performance) dan sumbu Y (importance), dengan titik potong diagram diperoleh dari rata-rata keseluruhan skor performance dan importance pada indikator yang dianalisis. Indikator pada Kuadran I (importance tinggi, performance rendah) menjadi prioritas utama perbaikan [5].

 ISSN: 2830-0408

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 200 mahasiswa aktif Program Sarjana UPNVJ yang memenuhi kriteria kelayakan data. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan fakultas disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2
Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis Kelamin	Perempuan	225	56,3
	Laki-laki	175	43,8
Fakultas	Ilmu Sosial dan Politik	92	23,0
	Ekonomi dan Bisnis	78	19,5
	Ilmu Kesehatan	60	15,0
	Hukum	51	12,8
	Ilmu Komputer	50	12,5
	Teknik	45	11,3
	Kedokteran	24	6,0

Sumber: Data primer diolah, 2026

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (56,3%) dan berasal dari Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (23,0%). Keberagaman asal fakultas penting karena pengalaman layanan pendidikan dapat berbeda antarunit, sehingga data yang terkumpul mampu menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap layanan UPNVJ secara menyeluruh.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas instrumen menggunakan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy dan Bartlett's Test of Sphericity. Instrumen Variabel X (63 indikator HEISQUAL) memperoleh nilai KMO sebesar 0,808 dan instrumen Variabel Y (7 indikator kepuasan mahasiswa) memperoleh nilai KMO sebesar 0,870, keduanya di atas ambang 0,50 dengan Bartlett's Test signifikan pada p = 0,000. Hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas Konstruk

Konstruk	Cronbach's Alpha	Keterangan
Teacher's Profile (X1)	0,946	Reliabel
Curriculum (X2)	0,783	Reliabel
Infrastructure and Facilities (X3)	0,908	Reliabel
Management and Support Staff (X4)	0,883	Reliabel
Employment Quality (X5)	0,845	Reliabel
Safety and Security (X6)	0,826	Reliabel
Students' Skills Development (X7)	0,876	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,845	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2026

Seluruh konstruk memperoleh nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

ISSN: 2830-0408

4.3 Analisis Kesenjangan (Gap) Kualitas Layanan Berdasarkan HEISQUAL

Nilai kesenjangan antara tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance) pada tujuh dimensi HEISQUAL disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4
Nilai Kesenjangan (Gap) Kualitas Layanan per Dimensi HEISQUAL

Dimensi	Importance (I)	Performance (P)	Gap (P-I)	TK_i (%)
Teacher's Profile (X1)	4,289	2,989	−1,300	69,68
Curriculum (X2)	4,355	2,979	−1,376	68,40
Infrastructure and Facilities (X3)	4,289	2,999	−1,290	69,92
Management and Support Staff (X4)	4,302	2,996	−1,307	69,63
Employment Quality (X5)	4,333	2,988	−1,345	68,96
Safety and Security (X6)	4,271	3,003	−1,269	70,30
Students' Skills Development (X7)	4,312	2,999	−1,313	69,55
Rata-rata keseluruhan	4,301	2,994	−1,308	69,60

Sumber: Data primer diolah, 2026

Seluruh tujuh dimensi HEISQUAL memiliki nilai kesenjangan negatif, menunjukkan bahwa kinerja belum memenuhi tingkat kepentingan yang diharapkan mahasiswa pada dimensi mana pun. Nilai kesenjangan rata-rata sebesar -1,308 dengan tingkat kesesuaian 69,60% menunjukkan bahwa kinerja layanan pendidikan UPNVJ secara keseluruhan baru memenuhi sekitar 69,6% dari tingkat kepentingan mahasiswa. Kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi curriculum (-1,376) dan employment quality (-1,345), sedangkan terkecil pada safety and security (-1,269). Temuan ini menegaskan bahwa persoalan kualitas layanan di UPNVJ bersifat lintas dimensi, sehingga diperlukan pengujian lebih lanjut untuk mengidentifikasi dimensi yang secara statistik benar-benar membentuk kepuasan mahasiswa.

4.4 Pengujian Model Struktural (CB-SEM)

Model pengukuran diuji melalui Confirmatory Factor Analysis (CFA) terhadap kedelapan konstruk laten. Hasil evaluasi Goodness of Fit menunjukkan nilai CMIN/DF sebesar 1,185, RMSEA sebesar 0,030, CFI sebesar 0,930, dan TLI sebesar 0,927, seluruhnya memenuhi kriteria baik. Nilai GFI, AGFI, NFI, dan RFI berada di bawah cut-off 0,90, namun pola ini lazim ditemukan pada model dengan jumlah indikator besar karena keempat indeks tersebut sensitif terhadap kompleksitas model dan ukuran sampel [7], [17], sehingga model pengukuran tetap dinyatakan layak dilanjutkan ke pengujian struktural.

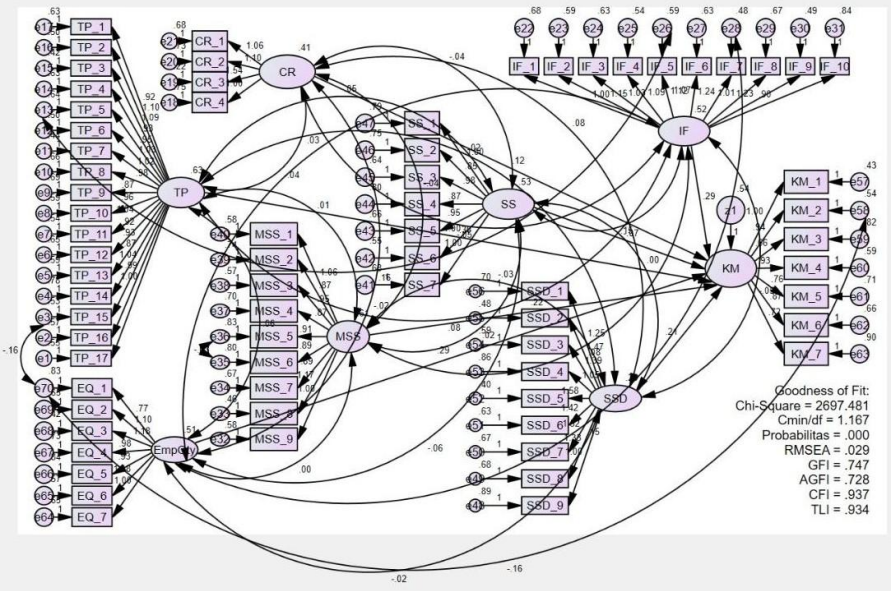
Pengujian hipotesis dilakukan terhadap tujuh jalur struktural dari dimensi HEISQUAL menuju kepuasan mahasiswa (KM), dengan hasil disajikan pada Tabel 5 dan Gambar 1.

Tabel 5
Hasil Pengujian Hipotesis (CB-SEM)

Hipotesis	Jalur	Std.Estimate	C.R.	p	Keputusan
H1	TP → KM	0,270	3,609	0,000	Diterima
H2	CR → KM	0,094	1,215	0,224	Ditolak
H3	IF → KM	0,245	3,146	0,002	Diterima
H4	MSS → KM	0,197	2,639	0,008	Diterima
H5	EQ → KM	0,220	2,863	0,004	Diterima
H6	SS → KM	0,131	1,697	0,090	Ditolak
H7	SSD → KM	0,132	1,719	0,086	Ditolak

Sumber: Hasil pengolahan data AMOS, 2026

ISSN: 2830-0408



Gambar. 1. Model Struktural Pengaruh Dimensi HEISQUAL terhadap Kepuasan Mahasiswa Sumber: 2026

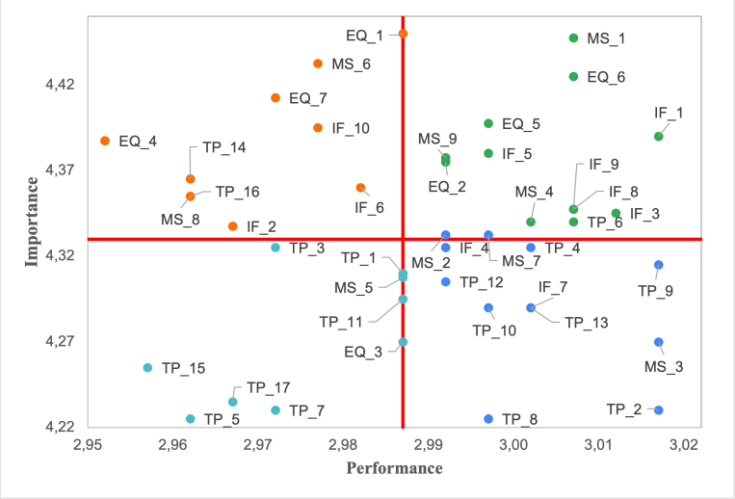
Hasil pengujian menunjukkan bahwa empat hipotesis diterima dan tiga ditolak. Teacher's Profile berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (C.R. = 3,609; p = 0,000) dengan kontribusi terbesar (β = 0,270), diikuti Infrastructure and Facilities (β = 0,245), Employment Quality (β = 0,220), dan Management and Support Staff (β = 0,197). Sebaliknya, Curriculum, Safety and Security, dan Students' Skills Development tidak terbukti berpengaruh signifikan pada taraf 5%.

Temuan bahwa Teacher's Profile menjadi prediktor terkuat konsisten dengan Seitova et al. [14], namun berbeda dengan Wahyuni et al. [19] yang menemukan students' skills development sebagai prediktor terkuat, dan dengan Asnawi dan Supriyanto [2] yang menemukan infrastructure sebagai faktor dominan. Perbedaan ini menegaskan sifat kontekstual pengaruh dimensi HEISQUAL yang telah diidentifikasi pada Tinjauan Pustaka. Tidak signifikannya pengaruh Safety and Security juga konsisten dengan pola pada beberapa studi HEISQUAL lain, yang menunjukkan bahwa keamanan kampus umumnya dipersepsikan sebagai layanan dasar (hygiene factor) yang tidak serta-merta meningkatkan kepuasan meskipun kinerjanya baik.

4.5 Importance-Performance Analysis (IPA)

Sejalan dengan kerangka metode pada Sub-bab 3.2, analisis IPA hanya diterapkan pada indikator dari empat dimensi yang terbukti signifikan pada CB-SEM, yaitu Teacher's Profile (17 indikator), Infrastructure and Facilities (10 indikator), Management and Support Staff (9 indikator), dan Employment Quality (7 indikator), sehingga total 43 indikator dipetakan ke dalam diagram kartesius pada Gambar 2, dengan titik potong pada performance = 2,99 dan importance = 4,33.

ISSN: 2830-0408



Gambar. 2. Diagram Kartesius Importance-Performance Analysis Sumber: 2026

Hasil pemetaan menghasilkan 10 indikator pada Kuadran I (prioritas utama), 12 indikator pada Kuadran II (pertahankan prestasi), 9 indikator pada Kuadran III (prioritas rendah), dan 12 indikator pada Kuadran IV (berlebihan). Rincian sepuluh indikator prioritas utama, diurutkan berdasarkan besarnya kesenjangan, disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6
Sepuluh Indikator Prioritas Utama (Kuadran I)

Kode	Butir Pertanyaan	Gap	TK_i (%)
EQ_7	Universitas memiliki reputasi baik di industri berdasarkan kinerja lulusannya	−1,445	67,31
TP_14	Dosen mampu menumbuhkan rasa percaya diri mahasiswa	−1,400	67,93
TP_16	Dosen menerapkan sistem penilaian yang adil dan transparan	−1,390	68,08
EQ_4	Universitas menyediakan layanan penempatan kerja atau magang	−1,385	68,09
IF_10	Bangunan kampus terlihat menarik secara visual	−1,380	68,35
EQ_1	Universitas memiliki hubungan yang baik dengan dunia industri	−1,365	68,66
MS_6	Data administrasi dikelola secara akurat dan mutakhir	−1,350	68,82
TP_3	Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	−1,350	68,79
MS_8	Staf menyelesaikan permasalahan mahasiswa dengan cepat	−1,345	68,79
TP_1	Dosen memiliki pengetahuan yang komprehensif di bidangnya	−1,320	69,37

Sumber: Data primer diolah, 2026

Indikator EQ_7 (reputasi universitas di industri berdasarkan kinerja lulusan) memiliki kesenjangan terbesar (-1,445), menunjukkan bahwa reputasi lulusan di dunia industri merupakan titik lemah paling menonjol. Secara proporsional, dimensi Employment Quality menyumbang tiga dari tujuh indikatornya (42,9%) ke Kuadran I, menjadikannya dimensi dengan konsentrasi masalah tertinggi, sedangkan Infrastructure and Facilities hanya menyumbang satu dari sepuluh indikatornya (10,0%). Temuan ini sejalan dengan Raharjo et al. [12] yang menekankan pentingnya integrasi hasil pengujian struktural dengan pemetaan prioritas berbasis indikator agar rekomendasi lebih operasional dan tepat sasaran.

ISSN: 2830-0408

Berdasarkan temuan tersebut, prioritas perbaikan layanan pendidikan UPNVJ perlu diarahkan pada empat area utama: (1) penguatan hubungan dengan dunia industri serta pelacakan kinerja lulusan (EQ_7, EQ_4, EQ_1); (2) peningkatan kompetensi pedagogik dan transparansi penilaian dosen (TP_14, TP_16, TP_3, TP_1); (3) peningkatan akurasi data administrasi dan responsivitas staf (MS_6, MS_8); serta (4) perbaikan estetika bangunan kampus (IF_10), konsisten dengan temuan Rahman et al.
[13] bahwa dimensi yang berkaitan dengan interaksi manusia cenderung berpengaruh lebih kuat terhadap kepuasan dibandingkan dimensi fisik semata.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan di UPNVJ menggunakan HEISQUAL, CB-SEM, dan IPA secara terintegrasi, dengan hasil menunjukkan seluruh tujuh dimensi HEISQUAL memiliki kesenjangan negatif dan tingkat kesesuaian rata-rata 69,60%, sehingga kinerja layanan belum memenuhi harapan mahasiswa. CB-SEM menunjukkan bahwa Teacher's Profile ($\beta = 0{,}270$), Infrastructure and Facilities ($\beta = 0{,}245$), Employment Quality ($\beta = 0{,}220$), serta Management and Support Staff ($\beta = 0{,}197$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, sedangkan tiga dimensi lainnya tidak signifikan. Analisis IPA mengidentifikasi 10 indikator prioritas perbaikan, dengan kesenjangan terbesar pada reputasi lulusan di dunia industri (EQ_7). Oleh karena itu, UPNVJ perlu memprioritaskan penguatan hubungan industri dan layanan karier, peningkatan kompetensi pedagogik dan transparansi penilaian dosen, perbaikan administrasi dan responsivitas staf, serta pemeliharaan fasilitas kampus. Secara teoretis, temuan ini menegaskan bahwa pengaruh dimensi HEISQUAL terhadap kepuasan bersifat kontekstual, sementara penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel seperti citra institusi dan loyalitas mahasiswa serta memperluas objek penelitian pada perbandingan antarfakultas atau antarperguruan tinggi.

Pustaka

[1] J. Abbas, "HEISQUAL: A modern approach to measure service quality in higher education institutions," Stud. Educ. Eval., vol. 67, p. 100933, 2020.
[2] Abd. R. Asnawi and A. Supriyanto, "Pengukuran kepuasan layanan pendidikan menggunakan pendekatan HEISQUAL dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi," J. Akuntabilitas Manaj. Pendidik., vol. 10, no. 2, pp. 128–136, 2022.
[3] O. I. Ban, R. Hatos, N.-G. Bugnar, D. Sasu, A. L. Popa, and A.-F. Fora, "Evaluation of the Quality of Higher Education Services by Revised IPA in the Perspective of Digitization," Sustainability, vol. 16, no. 7, p. 3017, 2024.
[4] G. Dash and J. Paul, "CB-SEM vs PLS-SEM methods for research in social sciences and technology forecasting," Technol. Forecast. Soc. Change, vol. 173, p. 121092, 2021.
[5] D. Desi, F. Aprilia, A. Kurniawati, and E. Silaningsih, Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA): Studi Kasus pada Cafe XYZ. Bandung, Indonesia, 2025.
[6] G. Daruhadi and P. Sopiati, Pengumpulan Data Penelitian. Bandung, Indonesia, 2024.

ISSN: 2830-0408

[7] J. F. Hair, W. C. Black, B. J. Babin, and R. E. Anderson, Multivariate Data Analysis, 8th ed. Andover, U.K.: Cengage, 2019.
[8] R. B. Kline, Principles and Practice of Structural Equation Modeling, 5th ed. New York, NY, USA: Guilford Press, 2023.
[9] Y. Luthfiana, Sujarwoto, and M. Said, "Strategic Insights to Enhance Student Loyalty Through Service Quality and Satisfaction: Importance-Performance Map Analysis," vol. 11, no. 3, 2025.
[10] K. Masakazu, A. T. Sopandi, I. G. N. S. Wijaya, G. Suwardika, and I. K. P. Suniantara, "Analysis of UT Student Satisfaction with the Tuweb system using CSI, IPA & SEM-PLS," J. Educ. Res. Eval., vol. 7, no. 3, pp. 408–422, 2023.
[11] E. R. Nofrida and K. H. Najib, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa," vol. 4, no. 4, 2023.
[12] T. H. Raharjo, K. B. Mulyono, I. Ismiyati, and A. Jaenudin, "HEISQUAL–ACSI–IPA–PGCV: Synthesis of higher education service satisfaction measurements," Asian Manag. Bus. Rev., pp. 121–137, 2023.
[13] Md. A. Rahman, S. Islam, N.-E.-A. Siddiki, and K. Paul, "Effects of Service Quality on Student Satisfaction: A Study Using the SERVQUAL Model," Int. J. Manag. Account., pp. 40–54, 2024.
[14] M. Seitova, Z. Temirbekova, L. Kazykhankyzy, Z. Khalmatova, and H. E. Çelik, "Perceived service quality and student satisfaction: A case study at Khoja Akhmet Yassawi University, Kazakhstan," Front. Educ., vol. 9, p. 1492432, 2024.
[15] S. D. N. Siahaan and F. Agustini, "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED)," vol. 2, no. 1, 2021.
[16] T. Sukwika, Menentukan Populasi dan Sampling: Metode Penelitian Dasar Praktik dan Penerapan Berbasis ICT. Jakarta, Indonesia, 2023.
[17] D. Sulistiani, A. Basith, and S. Amin, "Model E-LSAM (E-Learner Success Assessment Model) dalam Mengukur Keberhasilan Pembelajaran Daring Mahasiswa di PTKIN," 2021.
[18] H. Syahrizal and M. S. Jailani, "Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif," J. QOSIM J. Pendidik. Sos. Hum., vol. 1, no. 1, pp. 13–23, 2023.
[19] S. I. Wahyuni, I. Baihaqi, H. Agustin, and U. Nikmah, "Evaluation of the Service Quality in Higher Education Using HEISQUAL Approach," Int. J. Acad. Res. Bus. Soc. Sci., vol. 14, no. 12, pp. 1694–1704, 2024.
[20] M. K. Ward and A. W. Meade, "Dealing with Careless Responding in Survey Data: Prevention, Identification, and Recommended Best Practices," Annu. Rev. Psychol., vol. 74, no. 1, pp. 577–596, 2023.
[21] N. Ziah and Nazaruddin, "Analisis Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Structural Equation Modelling (SEM)," J. Perangkat Lunak, vol. 7, no. 1, pp. 9–20, 2025.