

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia pada Masa Pembelajaran Daring

Siti Nur Awwalu Lathifatul Marfuah^{1*}, Fitria Siwi Nur Rochmah²

¹Staf Kependidikan, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, Indonesia

²Departemen Parasitologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, Indonesia

*Korespondensi Penulis:	Riwayat Artikel:	
071002237@uii.ac.id	Dikirim:	21 Januari 2026
	Diterima:	1 Agustus 2026
	Terbit:	1 Agustus 2026

Artikel Penelitian

Abstrak

Latar Belakang: Keberhasilan pembelajaran daring sangat bergantung pada kualitas pelayanan akademik yang memadai. Pandemi COVID-19 memaksa perguruan tinggi beralih ke pembelajaran daring sehingga kualitas layanan akademik menjadi penentu utama kepuasan mahasiswa. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia (FK UII) selama pembelajaran daring. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Sampel ditentukan secara *purposive* dari mahasiswa aktif FK UII angkatan 2017, 2018, 2019, dan 2020 yang bersedia mengisi kuesioner; responden yang mengisi kuesioner tidak lengkap dieksklusikan. Besar sampel minimal 246 responden dihitung dengan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring pada November 2020 hingga Januari 2021. Kualitas layanan akademik diukur dengan indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (metode SERVQUAL), sedangkan kepuasan mahasiswa diukur berdasarkan persepsi terhadap layanan yang memenuhi atau melebihi harapan; kedua variabel berskala ordinal. Analisis data menggunakan uji regresi setelah uji validitas dan reliabilitas. **Hasil:** Seluruh instrumen reliabel (*Cronbach's alpha* 0,888–0,947). Kualitas layanan akademik pada indikator tangibles sebagian besar berada dalam kategori baik (nilai rata-rata 3,40–4,20); aspek kemudahan mahasiswa mengakses tautan saat pembelajaran daring paling unggul. Indikator reliability berkategori sangat baik. Indikator empathy memiliki nilai tertinggi (4,16) dibandingkan responsiveness dan assurance. Pada variabel kepuasan mahasiswa, item Y.8 ("mahasiswa menilai bahwa FK UII telah dikelola dengan baik") menunjukkan nilai tertinggi (4,13). **Kesimpulan:** Kualitas layanan akademik pada indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FK UII selama pembelajaran daring, dan secara parsial dapat diterima. **Kata Kunci:** kualitas pelayanan; kepuasan mahasiswa; pelayanan akademik; pembelajaran daring

Abstract

Background: The success of online learning greatly depends on the quality of academic services. The COVID-19 pandemic forced universities to shift to online learning, making service quality a key determinant of student satisfaction. **Objective:** This study aimed to analyze the effect of academic service quality on student satisfaction at the Faculty of Medicine, Universitas Islam Indonesia (FK UII) during online learning. **Methods:** This descriptive analytical study used a quantitative approach. Samples were purposively selected from active FK UII students of the 2017, 2018, 2019, and 2020 cohorts who were willing to complete the questionnaire; incomplete responses were excluded. The minimum sample size of 246 respondents was calculated using the Slovin formula. Data were collected through an online questionnaire from November 2020 to January 2021. Academic service quality was measured using the tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy indicators (SERVQUAL method), while student satisfaction was measured based on perceptions of services that met or exceeded expectations; both variables were ordinal. Data were analyzed using regression after validity and reliability tests. **Results:** All instruments were reliable (*Cronbach's alpha* 0.888–0.947). Academic service quality on the tangibles indicator was mostly in the good category (mean 3.40–4.20); ease of access to online learning links was the most superior aspect. The reliability indicator was in the very good category. Empathy had the highest score (4.16) compared with responsiveness and assurance. Among satisfaction items, Y.8 ("students assessed that FK UII was well managed") had the highest score (4.13). **Conclusion:** Academic service quality on the tangibles, reliability, responsiveness, and empathy indicators had a significant positive effect on FK UII student satisfaction during online learning, and was partially accepted. **Keywords:** service quality; student satisfaction; academic services; online learning



LATAR BELAKANG

Pelayanan akademik didefinisikan sebagai layanan kependidikan yang berhubungan langsung dengan mahasiswa sebagai pelanggan utama perguruan tinggi, mencakup kurikulum, silabus, rancangan perkuliahan, materi sajian, evaluasi pembelajaran, praktikum, dan pembimbingan[1]. Kontribusi penting dosen dan tenaga kependidikan dalam layanan pendidikan meliputi layanan pembelajaran, manajemen, penyediaan fasilitas perkuliahan yang memadai, jaminan keamanan, serta lingkungan kampus yang nyaman bagi mahasiswa[4]. Kualitas layanan pendidikan tinggi terbentuk dari dimensi yang saling terkait dan menjadi dasar penilaian mahasiswa terhadap pengalaman belajar mereka[1], [4].

Kepuasan pengguna jasa pendidikan, dalam hal ini mahasiswa, merupakan faktor krusial dalam peningkatan pelayanan akademik di fakultas[5]. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya[2], [3]. Mahasiswa akan merasa puas apabila harapan mereka terpenuhi dan sesuai dengan hasil yang diharapkan[5].

Pada awal tahun 2020, pandemi COVID-19 memaksa perguruan tinggi di seluruh dunia beralih ke pembelajaran daring dalam waktu singkat[6], [7]. Transisi ini menimbulkan tantangan besar bagi institusi, dosen, dan mahasiswa, termasuk ketersediaan infrastruktur, kompetensi digital, dan dukungan layanan akademik[8], [9]. Pada mahasiswa kedokteran, hambatan pembelajaran daring yang sering dilaporkan meliputi peningkatan beban tugas, gangguan lingkungan belajar, dan keterbatasan interaksi klinis[10], [11]. Meskipun evaluasi pelayanan akademik di FK UII sudah rutin dilakukan, kajian mengenai kepuasan mahasiswa selama pembelajaran jarak jauh belum pernah dilakukan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa FK UII selama pembelajaran daring. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran awal mengenai kepuasan mahasiswa sebagai pemangku kepentingan, yang selanjutnya dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu layanan dalam proses pembelajaran[12].

METODE

Penelitian ini merupakan studi deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif yang dilaksanakan mulai November 2020 hingga Januari 2021 di Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia (FK UII) melalui penyebaran kuesioner secara daring. Populasi target adalah seluruh mahasiswa aktif FK UII angkatan 2017, 2018, 2019, dan 2020, dengan sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling. Kriteria inklusi mencakup mahasiswa aktif yang bersedia mengisi

kuesioner, sedangkan kriteria eksklusi adalah responden yang tidak melengkapi pengisian kuesioner secara utuh. Besar sampel minimum dihitung dengan rumus Slovin, yaitu $n = N / (1 + N(e^2))$, dengan jumlah populasi (N) sebanyak 637 dan toleransi error (e^2) sebesar 0,05, sehingga diperoleh $n \approx 245,7$ yang kemudian dibulatkan menjadi 246 responden.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas layanan akademik, sedangkan variabel bebasnya adalah kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan akademik diukur menggunakan kuesioner metode Servqual yang mencakup indikator tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sementara kepuasan mahasiswa didefinisikan sebagai evaluasi akhir di mana persepsi terhadap layanan memenuhi atau melebihi harapan mahasiswa; kedua variabel diukur dengan skala ordinal melalui instrumen kuesioner berformat skala Likert 1–5. Analisis data dilakukan dengan uji statistik regresi, yang dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebelum uji regresi dilaksanakan, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, dan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,888. Uji regresi diterapkan terhadap seluruh sampel ($n = 246$) dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan (α) sebesar 0,05, dan nilai p yang dianggap signifikan adalah $p < 0,05$.

HASIL PENELITIAN

Uji Reliabilitas Instrumen

Sebelum dilakukan analisis deskriptif dan inferensial, seluruh instrumen penelitian terlebih dahulu diuji konsistensi internalnya menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Berdasarkan hasil olahan data yang disajikan pada Tabel 1, seluruh dimensi variabel menunjukkan nilai alpha di atas 0,80, yang mengindikasikan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi (*excellent*). Dimensi *tangible* memiliki nilai 0,888, *reliability* 0,919, *responsiveness* 0,911, *assurance* 0,947, dan *empathy* 0,928, sedangkan variabel kepuasan mahasiswa memperoleh nilai 0,944. Perlu dicatat bahwa pada verifikasi data, nilai *assurance* (0,947) dan *empathy* (0,928) dilaporkan secara terpisah untuk memastikan keakuratan representasi masing-masing konstruk, mengingat keduanya merupakan dimensi yang berbeda secara konseptual. Keseluruhan nilai tersebut jauh melampaui batas minimum penerimaan (*cut-off*) sebesar 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan pada setiap dimensi mampu mengukur variabel yang sama secara konsisten dan layak digunakan untuk langkah analisis selanjutnya.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Dimensi	Cronbach's Alpha	Tingkat Reliabilitas
Kualitas Layanan — <i>Tangibles</i>	0,888	Sangat Tinggi

Kualitas Layanan — <i>Reliability</i>	0,919	Sangat Tinggi
Kualitas Layanan — <i>Responsiveness</i>	0,911	Sangat Tinggi
Kualitas Layanan — <i>Assurance</i>	0,947	Sangat Tinggi
Kualitas Layanan — <i>Empathy</i>	0,928	Sangat Tinggi
Kepuasan Mahasiswa	0,944	Sangat Tinggi
<i>Sumber: Data primer diolah (2026)</i>		

Kualitas Layanan Akademik

Pada bagian ini, hasil utama dipaparkan berdasarkan skor rata-rata (*mean*) persepsi mahasiswa terhadap setiap dimensi kualitas layanan akademik yang diukur menggunakan skala *Likert* 1–5. Secara umum, seluruh dimensi layanan berada pada kategori baik hingga sangat baik, yang mengindikasikan bahwa penyelenggaraan layanan akademik selama pembelajaran daring di FK UII dinilai memadai oleh para pengguna.

Pada dimensi *tangible* (bukti fisik/teknologi), sebagian besar item memperoleh nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori baik, yaitu berada pada rentang 3,40–4,20. Temuan paling menonjol pada dimensi ini adalah aspek kemudahan mahasiswa dalam mengakses tautan kegiatan pembelajaran daring, yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi dan termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa infrastruktur digital yang disediakan, seperti platform *e-learning* dan sistem manajemen perkuliahan, dinilai mudah dioperasikan dan stabil, sehingga menjadi faktor pendukung utama kelancaran proses belajar jarak jauh.

Pada dimensi *reliability* (keandalan), seluruh komponen yang diukur menunjukkan rata-rata pada kategori sangat baik. Interpretasi dari temuan ini adalah bahwa dosen dan tenaga kependidikan FK UII dinilai konsisten dalam menyampaikan materi, menyediakan jadwal perkuliahan yang tepat waktu, serta memberikan penilaian yang akurat sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku. Konsistensi kinerja ini menjadi fondasi penting bagi terciptanya kepercayaan mahasiswa terhadap institusi selama masa transisi pembelajaran.

Sementara itu, dimensi *empathy* (empati) tercatat sebagai dimensi dengan nilai rata-rata tertinggi di antara seluruh indikator, yaitu mencapai 4,16. Capaian ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan perhatian individual dari pihak fakultas, seperti responsivitas dosen terhadap kesulitan belajar, ketersediaan waktu konsultasi di luar jam kuliah, serta upaya fakultas dalam memahami keterbatasan mahasiswa selama pembelajaran dari rumah. Namun demikian, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan kepastian) memiliki rata-rata yang relatif lebih rendah dibandingkan *empathy* dan *reliability*, meskipun secara statistik masih berada dalam kategori baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun petugas akademik dan dosen telah memberikan pelayanan, terdapat ruang peningkatan terkait kecepatan respons terhadap keluhan

mahasiswa serta kepastian informasi kebijakan akademik yang sering kali berubah seiring dinamika pandemi.

Kepuasan Mahasiswa

Untuk variabel dependen, yaitu kepuasan mahasiswa, seluruh item pengukuran menunjukkan nilai rata-rata pada kategori tinggi, yang berarti secara umum mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik yang telah diberikan selama tahun 2020. Temuan utama yang menarik adalah item pernyataan Y.8, yang berbunyi “mahasiswa menilai bahwa FK UII telah dikelola dengan baik”, berhasil memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 4,13. Angka ini mengindikasikan bahwa terlepas dari berbagai kendala teknis dan kebijakan yang bersifat situasional, persepsi keseluruhan mahasiswa terhadap tata kelola institusi berada pada level yang positif. Interpretasi atas temuan ini mengarah pada simpulan sementara bahwa keberhasilan manajemen FK UII dalam mengoordinasikan sumber daya, mempertahankan komunikasi internal, dan menyesuaikan prosedur akademik secara cepat selama masa darurat kesehatan telah berkontribusi secara dominan dalam membentuk pengalaman positif di mata mahasiswa. Nilai tersebut juga selaras dengan tingginya capaian pada dimensi *reliability* dan *empathy*, yang secara bersama-sama memperkuat persepsi bahwa institusi hadir dan mendukung mahasiswa di tengah keterbatasan fisik. Meskipun demikian, adanya selisih nilai yang tidak terlalu lebar antara item kepuasan tertinggi dan item lainnya menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terbentuk secara multidimensional, dan tidak hanya ditentukan oleh satu aspek layanan tertentu, melainkan merupakan akumulasi dari seluruh pengalaman interaksi mereka dengan sistem akademik selama satu tahun berjalan.

Hasil Uji Regresi

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa model pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa FK UII signifikan secara keseluruhan ($F = 7,661$; $p < 0,001$) dengan koefisien determinasi $R^2 = 0,138$, yang berarti seluruh dimensi kualitas pelayanan akademik secara bersama-sama menjelaskan 13,8% variansi kepuasan mahasiswa, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Secara parsial, empat dari lima dimensi kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dimensi tangibles ($B = 0,146$; $SE = 0,046$; $p = 0,002$), reliability ($B = 0,110$; $SE = 0,053$; $p = 0,037$), responsiveness ($B = 0,136$; $SE = 0,049$; $p = 0,006$), dan empathy ($B = 0,222$; $SE = 0,060$; $p < 0,001$) menunjukkan pengaruh yang signifikan, sedangkan dimensi assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ($B = 0,037$; $SE = 0,051$; $p = 0,477$). Di antara kelima dimensi, empathy

merupakan prediktor terkuat kepuasan mahasiswa ($\beta = 0,224$), diikuti tangibles ($\beta = 0,190$), responsiveness ($\beta = 0,168$), dan reliability ($\beta = 0,128$). Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa FK UII diterima secara parsial.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Variabel (Konstanta)	B (Koefisien Tidak Standar)	Std. Error	Beta (β)	Nilai p	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,146	0,046	0,190	0,002	Signifikan
<i>Reliability</i>	0,110	0,053	0,128	0,037	Signifikan
<i>Responsiveness</i>	0,136	0,049	0,168	0,006	Signifikan
<i>Assurance</i>	0,037	0,051	-	0,477	Tidak Signifikan
<i>Empathy</i>	0,222	0,060	0,224	< 0,001	Signifikan

Statistik Model:

- **F-hitung** = 7,661 ($p < 0,001$) → Model signifikan secara simultan.
- **R²** = 0,138 → Seluruh dimensi secara bersama-sama menjelaskan 13,8% variansi kepuasan mahasiswa.
- **Prediktor terkuat** berdasarkan nilai Beta adalah *Empathy* ($\beta = 0,224$), diikuti *Tangibles* (0,190), *Responsiveness* (0,168), dan *Reliability* (0,128), sedangkan *Assurance* tidak memberikan pengaruh signifikan.

Uji asumsi klasik menunjukkan model memenuhi seluruh asumsi regresi: residu berdistribusi normal (Shapiro–Wilk $p = 0,338$), tidak terjadi heteroskedastisitas (Breusch–Pagan $p = 0,973$), tidak terdapat multikolinearitas antar dimensi (VIF 1,01–1,02), dan tidak terdapat autokorelasi (Durbin–Watson = 2,031). Hasil tersebut menegaskan bahwa estimasi koefisien regresi yang diperoleh bersifat valid dan dapat diinterpretasikan.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi	Statistik Uji	Nilai p / Hasil	Ambang Batas	Kesimpulan
Normalitas Residual	Shapiro–Wilk	$p = 0,338$	$p > 0,05$	Terpenuhi (residu berdistribusi normal)
Heteroskedastisitas	Breusch–Pagan	$p = 0,973$	$p > 0,05$	Terpenuhi (tidak terjadi heteroskedastisitas)
Multikolinearitas	<i>Variance Inflation Factor</i> (VIF)	1,01 – 1,02	$VIF < 10$	Terpenuhi (tidak terjadi multikolinearitas)
Autokorelasi	Durbin–Watson	2,031	Mendekati 2 (1,5 – 2,5)	Terpenuhi (tidak terjadi autokorelasi)

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik di FK UII selama tahun 2020 berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini konsisten dengan literatur yang

menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam kepuasan pelanggan, termasuk di lingkungan pendidikan tinggi[4], [13], [16].

Aspek tangibles, terutama kemudahan akses tautan pembelajaran daring, dinilai sangat baik/puas oleh mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa FK UII berhasil menyediakan sarana dan fasilitas penunjang pembelajaran daring yang memadai, sesuai dengan dimensi tangibles yang mencakup tampilan fisik, fasilitas, dan teknologi pendukung[2]. Pada tahun 2020, ketersediaan dan kemudahan akses terhadap sarana daring menjadi krusial untuk menunjang proses belajar mengajar[8], [9].

Indikator reliability yang menunjukkan kategori sangat baik mengindikasikan bahwa FK UII mampu memberikan pelayanan akademik secara konsisten, akurat, dan dapat diandalkan, seperti ketepatan jadwal dan prosedur[4]. Keandalan dalam pelayanan merupakan kunci, dan hasil ini mencerminkan komitmen FK UII dalam menjaga standar layanan di tengah transisi pembelajaran daring.

Dominasi nilai tinggi pada indikator *empathy* (4,16) dibandingkan *responsiveness* dan *assurance* menunjukkan bahwa mahasiswa sangat menghargai perhatian yang tulus dan bersifat pribadi dari pihak akademik dan dosen. Kemampuan staf akademik dan dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa serta bersikap bersahabat sangat berkontribusi terhadap kepuasan[4], [25]. Hal ini sejalan dengan teori yang menekankan bahwa *empathy* merupakan salah satu dimensi penting dalam membangun rasa percaya dan kenyamanan pelanggan[2].

Tingginya nilai item kepuasan Y.8 (“mahasiswa menilai bahwa FK UII telah dikelola dengan baik”) sebesar 4,13 merupakan indikator positif bahwa mahasiswa memiliki persepsi yang baik terhadap manajemen keseluruhan institusi. Hal ini mencerminkan kepercayaan mahasiswa terhadap sistem dan proses yang berjalan di FK UII, bahkan dalam kondisi pandemi.

Secara keseluruhan, temuan ini memperkuat gagasan bahwa meskipun terjadi perubahan besar dalam metode pembelajaran, fokus pada kualitas pelayanan akademik, terutama pada dimensi tangibles, reliability, responsiveness, dan empathy, dapat secara signifikan memengaruhi kepuasan mahasiswa[12], [13], [16]. Temuan ini juga sejalan dengan studi pada masa pandemi yang menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran daring menentukan kepuasan dan luaran belajar[9], [12], [13]. Kajian literatur selama periode pembatasan sosial juga menegaskan bahwa pergeseran ke pembelajaran daring menuntut dukungan layanan yang kuat dari institusi[14], [18]. Studi lintas negara menunjukkan dampak pandemi yang luas terhadap kehidupan mahasiswa[20], dan pada mahasiswa kedokteran tantangan serupa dilaporkan di berbagai negara[21],

[22], termasuk dalam pengalaman pembelajaran dan penilaian daring[23]. Mahasiswa dari berbagai disiplin melaporkan peningkatan beban tugas, gangguan lingkungan belajar, dan kebutuhan penyesuaian diri yang besar[17], [24]. Implikasinya, hasil penelitian ini menjadi landasan bagi FK UII untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama pada dimensi yang masih dapat ditingkatkan, baik pada pembelajaran daring maupun hibrida pasca-pandemi[15], [19].

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, desain potong lintang tidak memungkinkan penarikan kesimpulan kausal. Kedua, pemilihan sampel secara purposive pada satu fakultas membatasi generalisasi hasil. Ketiga, pengukuran berbasis persepsi diri berisiko bias pelaporan. Keempat, data dikumpulkan pada November 2020 hingga Januari 2021 sehingga temuan mencerminkan kondisi awal transisi daring; interpretasi terhadap kondisi pembelajaran saat ini perlu dilakukan secara hati-hati.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas layanan akademik (dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa FK UII selama pembelajaran daring tahun 2020, dan hasil analisis membuktikan bahwa keempat dimensi tersebut berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan, sehingga hipotesis penelitian diterima dan tujuan penelitian telah terjawab. Meskipun demikian, temuan ini harus diinterpretasikan secara hati-hati karena memiliki sejumlah keterbatasan, yaitu cakupan sampel yang hanya terbatas pada satu fakultas dalam periode darurat pandemi, metode pengukuran yang belum membandingkan harapan dan persepsi mahasiswa (*gap*), belum diujinya hubungan antardimensi secara struktural, serta belum diikutsertakannya variabel *assurance* dalam model. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya sangat disarankan untuk memperluas sampel lintas fakultas atau antarperguruan tinggi dengan desain longitudinal/komparatif, menerapkan analisis *gap* harapan–persepsi (Servqual) guna memetakan prioritas perbaikan secara lebih akurat, menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk mengeksplorasi jalur pengaruh tidak langsung, serta mengintegrasikan dimensi *assurance* guna menguji validitas eksternal temuan. Dengan mengatasi keterbatasan-keterbatasan tersebut, riset mendatang diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi yang lebih komprehensif dan aplikatif, yang pada gilirannya dapat menjadi landasan kuat bagi perumusan kebijakan layanan akademik dalam menghadapi transisi menuju pembelajaran hibrida pasca-pandemi.

Deklarasi Konflik Kepentingan

Tidak ada konflik kepentingan dari masing-masing penulis, baik yang bersifat finansial maupun non-finansial.

DAFTAR PUSTAKA

1. Teeroovengadum V, Kamalanabhan TJ, Seebaluck AK. Measuring service quality in higher education: development of a hierarchical model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education*. 2016;24(2):244-258.
 2. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 1985;49(4):41-50.
 3. Grönroos C. A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*. 1984;18(4):36-44.
 4. Annamdevula S, Bellamkonda RS. Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: development of HiEduQual. *Journal of Modelling in Management*. 2016;11(2):488-517.
 5. Weerasinghe IS, Fernando RLS. Students' satisfaction in higher education: literature review. *American Journal of Educational Research*. 2017;5(5):533-539.
 6. Bao W. COVID-19 and online teaching in higher education: a case study of Peking University. *Human Behavior and Emerging Technologies*. 2020;2(2):113-115.
 7. Dhawan S. Online learning: a panacea in the time of COVID-19 crisis. *Journal of Educational Technology Systems*. 2020;49(1):5-22.
 8. Almaiah MA, Al-Khasawneh A, Althunibat A. Exploring the critical challenges and factors influencing the E-learning system usage during COVID-19 pandemic. *Education and Information Technologies*. 2020;25(6):5261-5280.
 9. Coman C, Țeru LG, Meseșan-Schmitz L, Stanciu C, Bularca MC. Online teaching and learning in higher education during the coronavirus pandemic: students' perspective. *Sustainability*. 2020;12(24):10367.
 10. Baticulon RE, Sy JJ, Alberto NRI, et al. Barriers to online learning in the time of COVID-19: a national survey of medical students in the Philippines. *Medical Education Online*. 2021;26(1):1876668.
 11. Rose S. Medical student education in the time of COVID-19. *JAMA*. 2020;323(21):2131-2132.
 12. Alqurashi E. Predicting student satisfaction and perceived learning within online learning environments. *Distance Education*. 2019;40(1):133-148.
 13. Baber H. Determinants of students' perceived learning outcome and satisfaction in online learning during the pandemic of COVID-19. *Journal of Education and E-Learning Research*. 2020;7(3):285-292.
 14. Mishra L, Gupta T, Shree A. Online teaching-learning in higher education during lockdown period of COVID-19 pandemic. *International Journal of Educational Research Open*. 2020;1:100012.
 15. Pokhrel S, Chhetri R. A literature review on impact of COVID-19 pandemic on teaching and learning. *Higher Education for the Future*. 2021;8(1):133-141.
-

16. Gopal R, Singh V, Aggarwal A. Impact of online classes on the satisfaction and performance of students during the pandemic period of COVID-19. *Education and Information Technologies*. 2021;26(6):6923-6947.
 17. Adnan M, Anwar K. Online learning amid the COVID-19 pandemic: students' perspectives. *Journal of Pedagogical Sociology and Psychology*. 2020;2(1):45-51.
 18. Selvaraj A, Radhin V, Nithin KA, Benson N, Mathew AJ. Effect of pandemic based online education on teaching and learning system. *International Journal of Educational Development*. 2021;85:102444.
 19. García-Morales VJ, Garrido-Moreno A, Martín-Rojas R. The transformation of higher education after the COVID disruption: emerging challenges in an online learning scenario. *Frontiers in Psychology*. 2021;12:616059.
 20. Aristovnik A, Keržič D, Ravšelj D, Tomaževič N, Umek L. Impacts of the COVID-19 pandemic on life of higher education students: a global perspective. *Sustainability*. 2020;12(20):8438.
 21. Alsoufi A, Alsuyihili A, Msherghi A, et al. Impact of the COVID-19 pandemic on medical education and medical students' learning: a cross-sectional study among medical students in Libya. *Annals of Medicine and Surgery*. 2020;59:186-194.
 22. Farooq F, Rathore FA, Mansoor SN. Challenges of online medical education in Pakistan during COVID-19 pandemic. *Journal of the College of Physicians and Surgeons Pakistan*. 2020;30(COVID19-S4):S57-S61.
 23. Elzainy A, El Sadik A, Al Abdulmonem W. Experience of e-learning and online assessment during the COVID-19 pandemic at the College of Medical Education/Medical Sciences, Majmaah University. *JMIR Medical Education*. 2020;6(2):e21788.
 24. Simamora RM. The challenges of online learning during the COVID-19 pandemic: an essay analysis of performing arts education students. *Studies in Learning and Teaching*. 2020;1(2):86-93.
 25. Khan M, Fasih M, Qureshi MI. Service quality and student satisfaction: the moderating role of university culture, reputation and price in education sector of Pakistan. *Iranian Journal of Management Studies*. 2019;12(3):397-422.
-