



Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Student Satisfaction* Taruna Poltekip Prodi Manajemen Pemasyarakatan Angkatan LV

Nikita RM Elyus

Politeknik Ilmu Pemasyarakatan

Padmono Wibowo

Politeknik Ilmu Pemasyarakatan

Korespondensi penulis: venta0801@gmail.com, padmonowibowo@gmail.com

Abstract. *Education is the most important factor in building human resources. However, considering the transition in the education environment that has led to an increase, it has created competition in improving the quality of services to achieve student satisfaction. This type of research uses quantitative research. The research data sources consist of primary data and secondary data. The data acquisition technique in this research involves distributing questionnaires, which are then processed using SPSS 27 software. Based on the results and discussion, it can be concluded that all the processed data are valid and reliable. In addition, the research data is normally distributed with a value of $0.200 > 0.05$, and it has a homogeneous population. Furthermore, variables X and Y also have a linear relationship with a value of $0.021 > 0.05$, and they have a correlation based on Pearson correlation, indicating that variables X and Y have a strong positive relationship with a value of $0.690 > 0.05$. However, the influence of X on Y is only 47.6%, while 52.4% is influenced by other variables. Therefore, based on the research results, it can be concluded that H_0 is rejected with a value of $0.000 < 0.005$. This means that variable X significantly affects variable Y for the Cadets of Poltekip Prodi Manajemen Pemasyarakatan Angkatan 55. Additionally, a regression equation is obtained, which is $Y = 8.846 + 0.123X$.*

Keywords: *Service Quality, Student Satisfaction, Cadet*

Abstrak. Pendidikan merupakan faktor terpenting dalam membangun sumber daya manusia. Namun, mengingat transisi di lingkungan pendidikan yang terjadi peningkatan, maka menimbulkan kompetisi dalam meningkatkan taraf kualitas pelayanan agar tercapainya kepuasan seorang pelajar. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik perolehan data dalam penelitian ini dengan membagikan kuesioner, kemudian diolah dengan aplikasi SPSS 27. Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat bahwa penelitian ini bahwasanya semua data yang diolah dinyatakan valid dan reliabel. Selain itu, data penelitian terdistribusi normal dengan nilai $0,200 > 0,05$, serta memiliki populasi yang homogen. Selanjutnya, variabel X dan Y juga memiliki hubungan linear dengan nilai $0,021 > 0,05$, dan memiliki korelasi berdasarkan Korelasi Pearson, bahwa variabel X dan Y memiliki hubungan positif kuat dengan nilai $0,690 > 0,05$. Akan tetapi, pengaruh dari X kepada Y hanya sebesar 47,6%, sedangkan 52,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian dinyatakan bahwasanya H_0

ditolak dengan nilai $0,000 < 0,005$. Artinya, variabel X secara signifikan memengaruhi variabel Y daripada Taruna Poltekip Prodi Manajemen Pemasyarakatan Angkatan 55. Selain itu, diperoleh suatu persamaan regresi, yaitu $Y = 8,846 + 0,123X$.

Kata kunci: *Service Quality, Student Satisfaction, Taruna*

LATAR BELAKANG

Faktor terpenting dalam membangun sumber daya manusia adalah pendidikan. Pendidikan merupakan faktor yang langsung berhubungan dengan kemampuan dan kemajuan masyarakat. Hal ini benar karena pendidikan dapat membantu orang menjadi warga masyarakat yang lebih baik. Semakin tinggi tingkat pendidikan suatu masyarakat secara tidak langsung akan mendorong pembangunan tingkat nasional semakin cepat dan terarah pada pembangunan yang dicita-citakan.

Dalam beberapa dekade terakhir ini, kesadaran masyarakat di Indonesia dalam berpartisipasi menempuh pendidikan di jenjang yang lebih tinggi terjadi peningkatan. Hal tersebut dikarenakan masyarakat mulai sadar bahwa dengan adanya pendidikan memberikan kesempatan kepada individu untuk memiliki kualitas hidup yang lebih baik, keadaan ekonomi yang lebih stabil, dan juga meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Tabel 1. Tingkat Penyelesaian Pendidikan Menurut Jenjang Pendidikan dan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	SD/Sederajat			SMP/Sederajat			SMA/Sederajat		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Laki-Laki	95,69	97,00	97,44	86,26	87,04	88,64	62,15	64,48	64,09
Perempuan	96,33	97,76	98,21	89,58	90,78	91,71	65,85	67,46	68,31
Laki-Laki dan Perempuan	96,00	97,37	97,82	87,89	88,88	90,13	63,95	65,94	66,13

Sumber: BPS, Susesnas KOR (2020-2022)

Berdasarkan data yang didapatkan, bahwa adanya peningkatan dalam menyelesaikan pendidikan dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022, meskipun pada tahun 2022 jenjang SMA/Sederajat mengalami penurunan. Akan tetapi, secara keseluruhan adanya peningkatan dan keinginan untuk menyelesaikan pendidikan di jenjang lainnya.

Tabel 2. Tingkat Partisipasi Dalam Pembelajaran Bagi Anak Sebelum Usia Sekolah Dasar di Indonesia

2020	2021	2022
92,76	92,72	95,10

Sumber: BPS, Susenas KOR (2020-2022)

Berdasarkan data yang didapatkan, bahwa adanya peningkatan partisipasi pembelajaran, bahkan sebelum usia SD/Sederajat dalam menyelesaikan pendidikan dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022.

Mengingat transisi dari lingkungan pendidikan yang terjadi peningkatan, maka terjadinya kompetisi di beberapa lembaga pendidikan untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dalam memberikan kepuasan terhadap siswanya (Pucciarelli & Kaplan, 2016). Di Indonesia juga terjadi perbaikan dan juga kompetitif dalam memberikan kualitas pelayanan, salah satunya dengan terjadinya peningkatan fasilitas Pendidikan.

Tabel 3. Peningkatan Fasilitas Pendidikan di Indonesia

SD		SMP		SMA		SMK		Perguruan Tinggi	
2014	2018	2014	2018	2014	2018	2014	2018	2014	2018
71.205	72.237	34.965	37.307	14.824	16.696	8.512	10.409	2.901	2.988

Sumber: BPS, Susesnas KOR (2014 dan 2018)

Berdasarkan data yang didapatkan, bahwasanya di Indonesia juga mulai menyadari pentingnya kualitas layanan dengan mengupayakan salah satu cara, yaitu meningkatkan fasilitas pendidikan. Selain itu, dalam penelitian sebelumnya, kualitas layanan juga merupakan komponen penting dalam memperkenalkan dan membuat *branding* bagi sekolah mereka (Ali, Zhou, Hussain, Nair, & Ragavan, 2015; Douglas & McClelland, 2007; Sultan & Wong, 2010).

Perlu diketahui, kualitas pelayanan yang tinggi dapat memberikan kesempatan bagi pelajar untuk berhasil dalam industri pendidikan, meningkatkan rekomendasi siswa tentang program mereka saat ini kepada teman dan kerabat, serta masa depan studi, kontribusi, dan dukungan. Berdasarkan studi sebelumnya tentang pendidikan tinggi telah mengungkapkan bahwa kualitas layanan sudah sangat ditekankan di beberapa negara, termasuk Inggris (Douglas & McClelland, 2007; Li & Kaye, 1998), Kanada (Leblanc & Nguyen, 1997), Selandia Baru (Joseph, 1997), Hong Kong dan Cina (Kwan & Ng, 1999), Portugal (Alves & Raposo, 2006), Spanyol (Duque & Weeks, 2010) dan Afrika Selatan (Jager & Gbadamosi, 2010). Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan memiliki dampak terhadap kepuasan pelajar Bagozzi's (1992).

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan belajar dibuktikan dengan adanya beberapa penelitian yang dilakukan di beberapa perguruan tinggi selama bertahun-tahun ((Yilmaz, & Gurbuz, (2018); Pedro, Mendes, & Lourenço, (2018); Tijjani, (2019); Weerasinghe, & Fernando, (2018). Mengingat pentingnya dari kualitas layanan, maka salah satu sekolah kedinasan di Indonesia, yaitu Politeknik Ilmu Pemasaryakatan yang juga menawarkan berbagai keuntungan, serta kualitas pelayanan bagi taruna untuk mencapai kepuasan mereka sebagai pembelajar. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya layanan berupa pembinaan, pengajaran, serta pengasuhan bagi Taruna. Selain itu, Politeknik Ilmu Pemasaryakatan juga menyediakan program pendidikan yang dapat

dipilih sesuai dengan minat dan bakat yang mereka miliki. Namun pada kenyataannya tidak semua taruna dapat mengikuti pembelajaran dengan baik. Banyak faktor yang membuat siswa tidak dapat mengikuti pembelajaran diantaranya, faktor kemampuan individu tersebut, faktor dosen yang mengajar di kelasnya, faktor lingkungan sekolahnya, dan lain-lain. Permasalahan dalam kualitas layanan service quality juga pernah diteliti dalam institusi pendidikan tinggi Thailand, yang dikendalikan oleh OHEC (Komisi Pendidikan Tinggi Kantor), sangat tidak sesuai dengan ekspektasi kualitas dari pemangku kepentingan utama mereka, yang terdiri dari mahasiswa, staf pengajar, staf manajerial, pemberi kerja, dan pemerintah (Sandmaung & Khang, 2013).

KAJIAN TEORITIS

SERVICE QUALITY

Service quality merupakan komponen penting dari persepsi pelanggan karena ini mengandung informasi mengenai kepuasan pelanggan (Ismail, Haron, Ibrahim, & Isa, 2006). Seperti yang diketahui, nama kualitas layanan merupakan gabungan dari dua kata, yaitu layanan dan kualitas. Layanan mengacu pada fitur-fitur penting dari layanan tersebut, sementara kualitas mengacu pada penggunaan pendekatan yang didasarkan pada pengguna. Kualitas layanan bersama-sama merujuk pada nilai layanan bagi pelanggan (Spacey, 2016; Ali, 2021; Andavar et al., 2020; Faraj et al., 2021, Ali & Anwar, 2021). Sebagaimana dikutip dalam Fandy Tjiptono (2000), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan dikendalikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Di sisi lain, menurut Fandy Tjiptono (2012), kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Pada dasarnya, ada tiga orientasi kualitas yang konsisten, yaitu persepsi pelanggan, produk atau jasa, dan proses. Selain itu, terdapat model SERVQUAL atau kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry merupakan salah satu pendekatan yang banyak digunakan sebagai acuan dalam riset pemasaran. Konsep kualitas layanan yang diusulkan oleh Parasuraman et al. (1988) tersebut terdiri dari lima dimensi, yaitu:

- a. *Tangibles* (berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
- b. *Realibility* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan;
- c. *Reponsiveness* (ketanggapan), kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan memberikan pelayanan yang tanggap;

- d. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan;
- e. *Emphaty* (empati), yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kegunaan SERVQUAL terlihat jelas karena telah digunakan dalam beberapa penelitian, yang dilakukan dalam kualitas layanan yang berbeda (Ali & Raza, 2017; Carman, 1990; Kassim & Bojei, 2002; Kouthouris & Alexandris, 2005; Kumar et al., 2009; Lee et al., 2012; Muhammad Butt & Cyril de Run, 2010; Young et al., 1994; Yousapronpaiboon, 2014).

STUDENT SATISFACTION

Satisfaction atau kepuasan adalah emosi seseorang ketika kinerja aktual memenuhi harapan (Kotler & Clarke, 1987). Pelajar akan membuat suatu harapan atau ekspektasi Ketika dia ingin bergabung dengan suatu institusi (Hill, 1995). Perlu diketahui, tidak ada batasan untuk seorang pelajar mengharapkan kepuasan di dalam perguruan tinggi. Oleh karena itu, penting bagi para peneliti untuk memahami harapan mereka sebelum bergabung dengan institusi pendidikan tinggi apa pun (Palacio et al., 2002).

Tingkat kepuasan pelajar merupakan indikator sejauh mana fakultas dan perguruan tinggi memenuhi harapan dan tujuan mereka (Appuhamilage dan Torii, 2019). Tingkat kepuasan bervariasi tergantung pada jenis perguruan tinggi yang dihadiri oleh mahasiswa (Wilkins dan Balakrishnan, 2013) dan kinerja yang dirasakan dari layanan pendidikan yang disediakan oleh institusi tersebut (Mukhtar et al., 2015). Beberapa faktor penting seperti kualitas fasilitas, kualitas program sarjana, dan citra memengaruhi kepuasan pelajar di perguruan tinggi (Weerasinghe dan Fernando, 2018).

SERVICE QUALITY DAN STUDENT SATISFACTION

Studi secara empiris telah memverifikasi efek langsung dari kualitas layanan yang dirasakan siswa terhadap kepuasan siswa (Teeroovengadum et al., 2019). Dimensi kualitas layanan seperti staf akademik, administrasi, ruang kelas, dan layanan perpustakaan memengaruhi kepuasan lulusan mahasiswa (Sharabati et al., 2019). Kualitas layanan yang dirasakan mahasiswa (pengajaran, layanan administrasi, fasilitas akademik,

infrastruktur kampus, layanan dukungan, dan internasionalisasi) adalah kunci utama kepuasan mahasiswa (Annamdevula dan Bellamkonda, 2016).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan populasi dan sampel dari Taruna Poltekip Prodi Manajemen Pemasaryakatan Angkatan 55 sejumlah 30 responden dengan identitas sebagai berikut:

Tabel 1. Data Identitas Responden

NO	DATA	JUMLAH	PERSENTASE	KETERANGAN
1	JENIS KELAMIN			
	PEREMPUAN	9	30%	
	LAKI-LAKI	21	70%	
2	USIA			
	19-21	11	36,67%	
	22-24	18	60%	
	25-27	1	3,33%	
3	PENDIDIKAN TERAKHIR			
	SD/Sederajat	0	0%	
	SLTP/Sederajat	0	0%	
	SLTA/Sederajat	30	100%	

Sumber data penelitian terdiri dari primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner, sedangkan data sekunder bersumber dari studi pustaka mengenai *service quality* dan *student satisfaction*. Metode pengumpulan data primer dengan membagikan kuesioner skala likert *online Google Form* kepada seluruh Taruna Prodi Manajemen Pemasaryakatan Angkatan 55. Teknik perhitungan data dalam penelitian ini dengan dibantu dengan menggunakan aplikasi SPSS 27 untuk melakukan beberapa pengujian, yaitu hasil uji validitas, reliabilitas, normalitas, homogenitas, linearitas, korelasi dan regresi linear sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

ITEM	KOEFISIEN RELASI	R TABEL	KET
<i>Service Quality</i>			
X1_1	,624**	0,361	Valid
X1_2	,553**	0,361	Valid
X1_3	,638**	0,361	Valid

X1_4	,720**	0,361	Valid
X1_5	,559**	0,361	Valid
X1_6	,493**	0,361	Valid
X1_7	,562**	0,361	Valid
X1_8	,386*	0,361	Valid
X1_9	,572**	0,361	Valid
X1_10	,494**	0,361	Valid
X1_11	,484**	0,361	Valid
X1_12	,492**	0,361	Valid
X1_13	,364*	0,361	Valid
X1_14	,499**	0,361	Valid
X1_15	,426*	0,361	Valid
X1_16	,693**	0,361	Valid
X1_17	,723**	0,361	Valid
X1_18	,555**	0,361	Valid
X1_19	,826**	0,361	Valid
X1_20	,506**	0,361	Valid
X1_21	,779**	0,361	Valid
X1_22	,824**	0,361	Valid
X1_23	,528**	0,361	Valid
X1_24	,699**	0,361	Valid
X1_25	,565**	0,361	Valid
X1_26	,702**	0,361	Valid
X1_27	,701**	0,361	Valid
X1_28	,479**	0,361	Valid
X1_29	,668**	0,361	Valid
X1_30	,746**	0,361	Valid
X1_31	,751**	0,361	Valid
X1_32	,505**	0,361	Valid
X1_33	,708**	0,361	Valid
X1_34	,819**	0,361	Valid
Student Satisfaction			
Y1_1	,435*	0,361	Valid
Y1_2	,582**	0,361	Valid
Y1_3	,675**	0,361	Valid
Y1_4	,719**	0,361	Valid
Y1_5	,698**	0,361	Valid
Y1_6	,550**	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 27, 2023

Sesuai pada tabel 1, hasil $r_{\text{tabel}} \geq r_{\text{hitung}}$ memperoleh seluruh data dari variabel *service quality*, serta *student satisfaction* sesuai dari kriteria dengan begitu semua data dinyatakan valid dan dapat digunakan pada pengujian selanjutnya.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
1	Service Quality	0,948	>0,60	Reliabel
2	Student Satisfaction	0,878	>0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 27, 2023

Sesuai pada tabel 2, memperlihatkan hasil *cronbach's alpha* pada variabel *service quality*, yaitu 0,948 dan *student satisfaction* yaitu 0,878 dan semua hasilnya > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki sifat reliabel.

Hasil Uji Normalitas

Tabel 3. Normalitas Kolmogrov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
Unstandardized Residual			
N			30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		0,0000000
	Std. Deviation		2,40104875
Most Extreme Differences	Absolute		0,114
	Positive		0,072
	Negative		-0,114
	Test Statistic		0,114
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,200 ^d
Sig.			0,398
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,385
		Upper Bound	0,410

Sumber: Hasil Pengelolaan SPSS 27, 2023

Sesuai dari tabel di atas, data merupakan distribusi normal. Dapat dilihat dari hasil uji di atas pada *Asymp Sig (2-Tailed)* memiliki nilai 0,200 dan melebihi dari kriteria yang ditetapkan, yaitu $0,200 > 0,05$.

Hasil Uji Homogenitas

Tabel 4. Hasil Uji Homogenitas

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Based on Mean	3,665	3	5	0,098

Student Satisfaction	Based on Median	1,435	3	5	0,337
	Based on Median and with adjusted df	1,435	3	2,000	0,436
	Based on trimmed mean	3,473	3	5	0,107

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 27, 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai signifikan dari *Levene Statistic* semuanya $> 0,05$. Dengan demikian, keputusan diterimanya H_0 , yaitu data sampel berasal dari populasi yang homogen.

Hasil Uji Linearitas

Tabel 5. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Student Satisfaction * Service Quality	Between Groups	(Combined)	313,800	24	13,075	12,653	0,005
		Linearity	151,781	1	151,781	146,884	0,000
		Deviation from Linearity	162,019	23	7,044	6,817	0,021
	Within Groups		5,167	5	1,033		
	Total		318,967	29			

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 27, 2023

Berdasarkan tabel ANOVA diketahui nilai signifikan dari *deviation from linearity* sebesar 0,021. Hasil tersebut menunjukkan bahwa $0,021 > 0,05$ artinya dua variabel tersebut memiliki hubungan linear.

Hasil Uji Korelasi

Tabel 6. Hasil Uji Korelasi

Correlations			Service Quality	Student Satisfaction
Service Quality	Pearson Correlation		1	,690**
	Sig. (2-tailed)			0,000
	N		30	30

Student Satisfaction	Pearson Correlation	,690**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	30	30

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 27, 2023

Pada tabel di atas, dapat diketahui, bahwa Korelasi Pearson (*Pearson Correlation*) untuk *Service Quality* dan *Student Satisfaction* sebesar 0,690. Hal ini berarti, terdapat hubungan positif kuat $> 0,05$ antara dua variabel tersebut. Artinya, apabila *Service Quality* meningkat, maka *Student Satisfaction* Taruna Poltekip Prodi Manajemen Pemasaran Angkatan 55 juga meningkat, dan begitu sebaliknya.

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 7. Model Summary

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,690 ^a	0,476	0,457	2,444

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai korelasi antarvariabel adalah $r = 0,690$ dan nilai koefisien determinasi adalah $r^2 = 0,476$. Artinya hubungan antarvariabel adalah positif lemah dan untuk koefisien determinasi diketahui bahwa variabel *Service Quality* (X) menerangkan variabel *Student Satisfaction* (Y) sebesar 47,6%, sedangkan sisanya 52,4% diterangkan oleh variabel lainnya.

Tabel 8. ANOVA (b)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	151,781	1	151,781	25,420	,000 ^b
Residual	167,186	28	5,971		
Total	318,967	29			

Berdasarkan tabel tersebut digunakan tingkat kepercayaan 95%. Apabila, nilai Sig $< 0,05$ (5%), maka H_0 akan ditolak. Pada tabel tersebut diketahui bahwa Sig 0,000 $< 0,005$ maka H_0 ditolak. Dengan demikian, *Service Quality* secara signifikan

memengaruhi tingkat *Student Satisfaction* Taruna Poltekip Prodi Manajemen Pemasarakatan Angkatan 55.

Tabel 9. Coefficients (a)

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized			Standardized		
	Coefficients			Coefficients		
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	8,846	3,359			2,633	0,014
Service Quality	0,123	0,024	0,690		5,042	0,000

Pada tabel digunakan untuk membuat persamaan regresi, dengan nilai $a = 8,846$, dan nilai $b = 0,123$ sehingga diperoleh persamaan regresi linear sederhana, yaitu: $Y = 8,846 + 0,123X$.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat bahwa penelitian ini bahwasanya semua data yang diolah dinyatakan valid dan reliabel. Selain itu, data penelitian terdistribusi normal dengan populasi yang homogen. Selanjutnya, variabel X dan Y juga memiliki hubungan linear, dan memiliki korelasi berdasarkan Korelasi *Pearson*, bahwa variabel X dan Y memiliki hubungan positif kuat. Akan tetapi, pengaruh dari X kepada Y hanya sebesar 47,6%, sedangkan 52,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian dinyatakan bahwasanya H_0 ditolak. Artinya, variabel X secara signifikan memengaruhi variabel Y daripada Taruna Poltekip Prodi Manajemen Pemasarakatan Angkatan 55. Selain itu, diperoleh suatu persamaan regresi, yaitu $Y = 8,846 + 0,123X$. Dalam penelitian ini, ada beberapa saran praktis yang dikemukakan, yakni:

1. Kepada pihak pimpinan, maupun staf dan juga dosen dapat memperhatikan dan membantu Taruna untuk mengingatkan dan memperbaiki permasalahan akademik, maupun nonakademik para Taruna.
2. Selain itu, sangat disarankan untuk terus meningkatkan dan berusaha memperbaharui segala bentuk layanan baik fasilitas, maupun non-fasilitas yang dapat menunjang kepuasan Taruna Prodi Manajemen Pemasarakatan Angkatan 55.

Adapun saran teoritis yang dikemukakan dalam penelitian ini, yakni:

1. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber literasi yang bermanfaat bagi seluruh pembaca dan menjadi bahan acuan, serta panduan untuk kepentingan akademik atau nonakademik
2. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai perbandingan atau sumber meningkatkan wawasan, khususnya pada variabel *service quality*, dan *student satisfaction* dan dapat memperbaiki penulisan, serta karya tulis peneliti selanjutnya.

DAFTAR REFERENSI

- Anwar Khamis Alsheyadi & Jawaher Albalushi. (2020). Service Quality of Student Services and Student Satisfaction: The Mediating Effect of Cross-Functional Collaboration. "The TQM Journal", 32. <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2019-0234>
- Chonlatis Darawong & Mukdashine Sandmaung. (2019). Service Quality Enhancing Student Satisfaction in International Programs of Higher Education Institutions: A Local Student Perspective. "Journal of Marketing for Higher Education", 29. <https://doi.org/10.1080/08841241.2019.1647483>
- Frederic Marimon, Marta Mas-Machuca, Jasmina Berbegal-Mirabent and Josep Llach. (2017). UnivQual: a Holistic Scale to Assess Student Perceptions of Service Quality at Universities. "Total Quality Management", 30. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1302795>
- Gina Santos, Carla Susana Marques, Elsa Justino, Luís Mendes. (2020). Understanding Social Responsibility's Influence on Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education. "Journal of Cleaner Production", 256. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120597>
- Lorena Silva Arrivabene, Paulo Roberto da Costa Vieira & Cecília Lima de Queirós Mattoso. (2019). Impact of Service Quality, Satisfaction and Corporate Image on

Loyalty: A Study of a Publicly Traded for-Profit University“, 40.
<https://doi.org/10.1080/15332969.2019.1630174>

Lovemore Chikazhe , Charles Makanyeza & Nicholas Z. Kakava. (2020). “The Effect of Perceived Service Quality, Satisfaction And Loyalty on Perceived Job Performance: Perceptions of University Graduates. “Journal of Marketing for Higher Education”, 32. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1793442>

Sartaj Chaudhary, Ajoy Kumar Dey. (2020). Influence of Student-Perceived Service Quality on Sustainability Practices of University and Student Satisfaction. “Quality Assurance in Education”, 29. <https://doi.org/10.1108/QAE-10-2019-0107>

Sonali Singh, Sumeet Singh Jasial. (2020). Moderating Effect of Perceived Trust on Service Quality – Student Satisfaction Relationship: Evidence From Indian Higher Management Education Institutions. “Journal of Marketing for Higher Education”, 31.
<https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825029>

Taiye T. Borishade, Olaleke O. Ogunnaike, Odunayo Salau, Bolanle D. Motilewa, & Joy I. Dirisu. (2021). “Heliyon”, 7. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07590>

Teddy Chandra, Layla Hafni, Stefani Chandra, Astri Ayu Purwati, Jennifer Chandra. (2019). The Influence of Service Quality, University Image on Student Satisfaction and Student Loyalty. “Benchmarking: An International Journal”, 26.
<https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2018-0212>