

Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran Dosen: Studi Investigasi Menggunakan Teori SERVQUAL

¹Damayanti Sinurat, ²Helen Natalia Pasaribu, ³Hana Yulinda Hasibuan

⁴Mastiur Verawaty Silalahi, ⁵Masni Veronika Situmorang

¹²³⁴⁵Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar

Korespondensi : damayantisinuratyanti@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan pembelajaran dosen pada Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar menggunakan pendekatan SERVQUAL. Sampel penelitian terdiri dari 43 mahasiswa yang dipilih secara purposive, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis lima dimensi SERVQUAL: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Analisis dilakukan menggunakan GAP Y untuk mengukur perbedaan antara harapan ideal mahasiswa dan persepsi aktual terhadap layanan pembelajaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi reliability dan assurance mencapai tingkat kepuasan 97–100%, mencerminkan kekuatan pada struktur perkuliahan, penguasaan materi, konsistensi kehadiran, serta kompetensi dosen dalam menyampaikan materi secara kredibel dan edukatif. Sebaliknya, dimensi responsiveness hanya mencapai kepuasan 51%, sedangkan empathy menunjukkan GAP Y yang signifikan terkait aksesibilitas dosen dan interaksi mahasiswa di luar kelas. Temuan ini menegaskan perlunya strategi perbaikan manajerial dan pedagogis, termasuk pelatihan metode inovatif, pemanfaatan teknologi pendidikan, penerapan student-centered learning, serta optimalisasi diskusi, proyek kolaboratif, dan umpan balik mahasiswa. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat menutup kesenjangan layanan, meningkatkan kepuasan mahasiswa, serta memperkuat kualitas pengalaman belajar yang responsif, edukatif, dan humanis.

Kata kunci : Service Quality, Pembelajaran, Kepuasan Mahasiswa.

Abstract

This study aims to evaluate the quality of lecturers' learning services in the Primary School Teacher Education Program at HKBP Nommensen University, Pematangsiantar, using the SERVQUAL approach. The study sample consisted of 43 students selected purposively, and data were collected through a questionnaire based on the five SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data analysis was conducted using the GAP Y method to measure the discrepancy between students' ideal expectations and their actual perceptions of learning services. The results indicate that the reliability and assurance dimensions achieved satisfaction levels of 97–100%, reflecting strengths in course structure, mastery of materials, attendance consistency, and lecturers' competence in delivering credible and educational content. In contrast, the responsiveness dimension achieved only 51% satisfaction, while empathy showed a significant GAP Y related to lecturers' accessibility and student interaction outside the classroom. These findings highlight the need for managerial and pedagogical improvement strategies, including innovative teaching method training, effective utilization of educational technology, implementation of student-centered learning, and optimization of discussions, collaborative projects, and student feedback. Implementing these recommendations is expected to close the service gaps, enhance overall student satisfaction, and strengthen a learning experience that is responsive, educational, and humanistic.

Keyword: Service Quality, Learning, Student Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Persaingan yang melekat dalam dunia yang semakin mengglobal pada era kontemporer menuntut mahasiswa tidak hanya menguasai pengetahuan disipliner, tetapi juga memiliki keterampilan berpikir kritis, kemampuan reflektif, serta sikap proaktif yang memungkinkan mereka beradaptasi dan bertahan dalam dinamika dunia kerja yang semakin kompleks (Garnjost & Lawter, 2019; Haiverila et al., 2021). Kondisi ini menempatkan perguruan tinggi pada posisi strategis sebagai ruang pembentukan kapasitas intelektual dan karakter mahasiswa melalui proses pembelajaran yang bermutu (Simonson et al., 2022). Oleh karena itu, penilaian terhadap faktor-faktor seperti kualitas pembelajaran, efektivitas pengajaran dosen, kepuasan mahasiswa, dan capaian akademik menjadi semakin relevan dalam diskursus pendidikan tinggi (Bijlsma & Röhl, 2023; Sandiwarno et al., 2025). Kepuasan mahasiswa tidak lagi dipahami sebagai aspek psikologis semata, melainkan sebagai indikator penting keberhasilan proses pendidikan dan kualitas layanan akademik (Patfield et al., 2025). Dalam konteks Indonesia, pendidikan tinggi secara normatif dan praksis menaruh perhatian besar pada terselenggaranya proses belajar mengajar yang efektif, bermakna, dan berorientasi pada pengembangan potensi mahasiswa secara utuh.

Proses pembelajaran yang diselenggarakan oleh dosen di perguruan tinggi harus memenuhi standar pedagogik yang tinggi untuk memastikan kualitas pendidikan yang optimal, di mana profesionalisme dosen menjadi elemen kunci dalam membentuk pengalaman belajar mahasiswa (Sadewa & Damayanti, 2023; Wong & Chapman, 2023). Standar ini mencakup aspek-aspek seperti kompetensi pedagogik, penguasaan materi, dan kemampuan dalam memfasilitasi interaksi kelas yang efektif, yang semuanya dirancang untuk meningkatkan keterlibatan dan pemahaman mahasiswa (Kyaw Lin, 2025). Di Indonesia, kerangka ini diatur melalui Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang mengadopsi siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan), sebagaimana diatur dalam Permendikbudristek No. 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, yang menekankan bahwa dosen harus secara otonom menetapkan standar pengajaran, melaksanakannya secara konsisten, mengevaluasi hasilnya, mengendalikan deviasi, dan terus meningkatkan kualitas untuk memenuhi Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN Dikti).

Siklus PPEPP tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian mutu tetapi juga sebagai fondasi untuk profesionalisme dosen, di mana penetapan standar mencakup definisi kompetensi seperti kemampuan merancang kurikulum berbasis *outcome-based education*, sementara pelaksanaan menuntut penerapan metode pengajaran inovatif seperti *flipped classroom* atau *project-based learning* yang disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa (Andriani et al., 2022). Evaluasi dan pengendalian dalam PPEPP memungkinkan identifikasi kekurangan dalam proses pembelajaran, seperti kurangnya *feedback* yang tepat waktu dari dosen, yang kemudian diatasi melalui peningkatan berkelanjutan untuk mencapai mutu yang lebih tinggi (Satyawati, 2020). Dengan demikian, penerapan PPEPP memastikan bahwa profesionalisme dosen tidak hanya memenuhi tuntutan administratif tetapi juga berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa, sejalan dengan tujuan pendidikan tinggi untuk menghasilkan lulusan yang kompetitif secara global.

Berbagai studi terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran dosen dipengaruhi oleh kesesuaian antara ekspektasi awal mahasiswa dan pengalaman belajar yang mereka terima (Calvo et al., 2010; Hornstein, 2017; Stroebe, 2020). Sejumlah penelitian menemukan bahwa kualitas interaksi dosen-mahasiswa, kejelasan penyampaian materi, relevansi metode pembelajaran, serta keadilan dalam penilaian memiliki korelasi signifikan dengan tingkat kepuasan mahasiswa (Bell, 2022; Chow & Shi, 2014; Firdousi et al., 2024). Studi lain menegaskan bahwa kompetensi pedagogik dan sikap profesional dosen berperan penting dalam membentuk persepsi mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran (Chandra & Fitriyanto, 2024; Hossain & Quaddus, 2012). Penelitian oleh (Rahmawati et al., 2023) berbasis Servis quality juga menunjukkan bahwa kepuasan

mahasiswa muncul ketika kinerja pembelajaran dosen mampu mengonfirmasi atau melampaui harapan akademik mahasiswa. Selain itu, kajian longitudinal mengungkap bahwa kepuasan mahasiswa berkontribusi pada peningkatan keterlibatan belajar, loyalitas terhadap institusi, serta persepsi mutu pendidikan secara keseluruhan (Guolla, 1999; Tomlinson et al., 2023). Temuan-temuan tersebut menegaskan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan variabel kunci dalam evaluasi dan peningkatan mutu pembelajaran di perguruan tinggi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran dosen dengan menggunakan kerangka Service quality. Penelitian ini berupaya menganalisis sejauh mana proses pembelajaran yang dilaksanakan dosen mampu memenuhi dan mengonfirmasi ekspektasi akademik mahasiswa, serta bagaimana tingkat konfirmasi tersebut memengaruhi kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian kepuasan mahasiswa berbasis teori perilaku, sekaligus kontribusi praktis bagi perguruan tinggi dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pembelajaran dosen secara berkelanjutan.

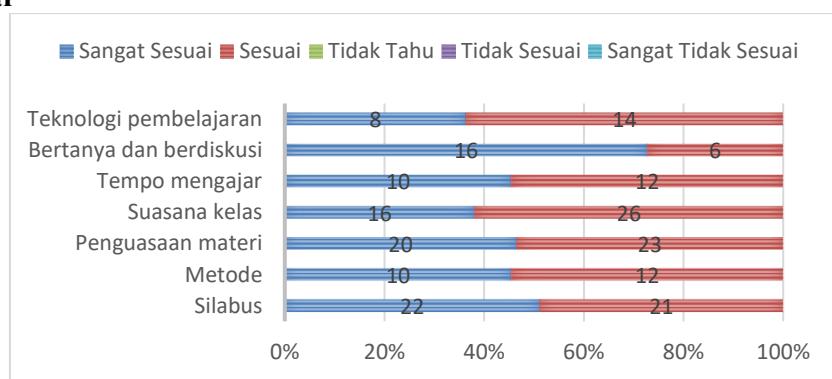
2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei evaluatif yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran dosen berdasarkan kerangka Teori SERVQUAL (Alemu, 2023). Penelitian ini melibatkan 43 mahasiswa aktif Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar sebagai sampel penelitian. Penentuan sampel dilakukan secara purposive, dengan pertimbangan bahwa responden memiliki pengalaman langsung dan berkelanjutan dalam mengikuti proses pembelajaran dosen, sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap kualitas layanan pembelajaran. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner tertutup berbasis skala Likert lima tingkat, yang dirancang untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran dosen. Butir-butir instrumen dikembangkan berdasarkan indikator-indikator SERVQUAL yang disesuaikan dengan konteks pendidikan tinggi, mencakup dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, sehingga mampu merepresentasikan pengalaman belajar mahasiswa secara komprehensif dan sistematis. Analisis data dilakukan melalui uji validitas item dan uji reliabilitas instrumen menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* untuk memastikan konsistensi internal pengukuran. Selanjutnya, analisis *GAP Y SERVQUAL* dihitung dengan menggunakan rumus selisih antara skor persepsi mahasiswa dan skor ideal sebagai standar maksimum kepuasan. Hasil perhitungan gap tersebut kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif untuk mengidentifikasi dimensi layanan pembelajaran yang telah menjadi kekuatan serta aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan prioritas dalam konteks manajemen dan praktik pedagogis dosen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi ini menggunakan lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (wujud nyata). Kelima dimensi tersebut dirumuskan ke dalam butir-butir pernyataan yang relevan, dengan setiap butir dikaitkan secara tematis pada aspek proses pembelajaran dosen. Setiap data yang telah diperoleh disajikan dalam bentuk diagram chart berikut ini:

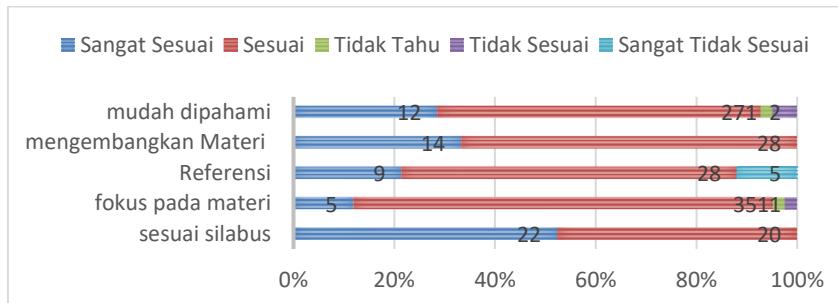
Kesiapan Mengajar



Gambar 1. Kesiapan Mengajar

Capaian tertinggi terdapat pada dimensi struktur dan substansi perkuliahan dengan tingkat kepuasan berada pada angkat 98%. Tingginya rata-rata ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai perencanaan pembelajaran, penguasaan materi oleh dosen, serta pengelolaan suasana kelas telah berjalan sangat baik dan sesuai dengan ekspektasi akademik. Kondisi tersebut mencerminkan kuatnya fondasi pedagogis perkuliahan yang dibangun melalui kejelasan silabus, kedalaman materi, dan keteraturan proses pembelajaran. Terdapat pada dimensi penyampaian pembelajaran yang bersifat dinamis dengan tingkat kepuasan sekitar 51%. Capaian ini mengindikasikan bahwa mahasiswa masih merasakan keterbatasan pada aspek variasi metode, tempo penyampaian, interaksi diskusi, dan pemanfaatan teknologi pembelajaran. Rendahnya rata-rata persentase ini menunjukkan bahwa meskipun perkuliahan telah kuat secara struktural dan substantif, penguatan pada strategi penyampaian yang lebih interaktif, inovatif, dan adaptif masih diperlukan agar pengalaman belajar mahasiswa dapat berkembang secara lebih partisipatif dan bermakna.

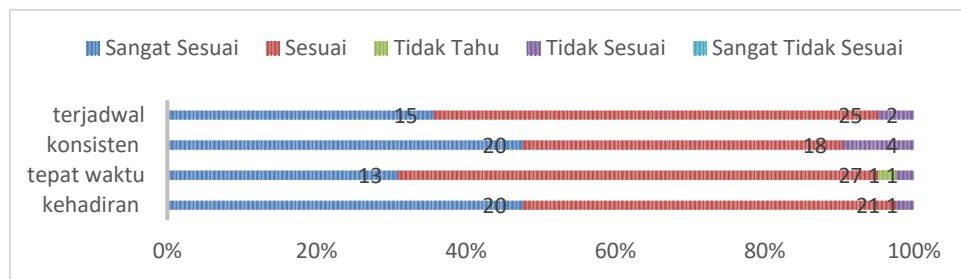
a. Materi Pengajaran



Gambar 2. Materi Pengajaran

Pada aspek materi mengajar dosen, indikator dengan capaian tertinggi adalah kesesuaian dengan silabus dan kemampuan mengembangkan materi, yang masing-masing menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 100%. Tingginya rata-rata ini mengindikasikan bahwa materi perkuliahan telah dirancang dan disampaikan secara sistematis, konsisten, serta selaras dengan perencanaan pembelajaran, sehingga mahasiswa merasakan kejelasan struktur dan kedalaman substansi materi yang diajarkan. Pada aspek penggunaan referensi dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,1%. Meskipun masih berada dalam kategori tinggi, capaian ini menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa belum sepenuhnya merasakan kecukupan atau keberagaman sumber rujukan yang digunakan. Kondisi ini mengisyaratkan perlunya penguatan pada pengayaan dan aktualisasi referensi agar materi ajar tidak hanya kuat secara konseptual, tetapi juga semakin relevan, kontekstual, dan mudah diakses oleh seluruh mahasiswa.

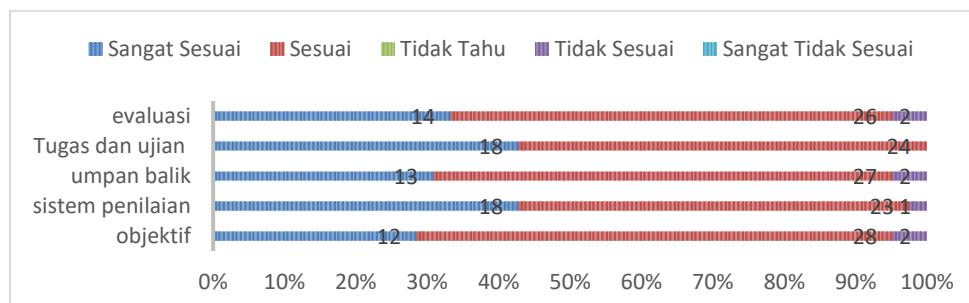
b. Disiplin Mengajar



Gambar 3. Disiplinan Mengajar

Berdasarkan nilai mean rata-rata persentase pada aspek disiplin mengajar dosen, indikator dengan nilai tertinggi adalah kehadiran dengan tingkat kesesuaian sebesar 97,6%. Tingginya rata-rata ini menunjukkan bahwa dosen dipersepsikan memiliki komitmen yang sangat kuat terhadap kehadiran dalam perkuliahan, sehingga mahasiswa merasakan keberlanjutan dan kepastian proses belajar sebagai fondasi utama efektivitas pembelajaran. Meskipun masih berada dalam kategori tinggi, capaian ini mengindikasikan bahwa sebagian mahasiswa merasakan adanya variasi dalam konsistensi praktik disiplin mengajar pada situasi tertentu. Kondisi ini dapat disebabkan oleh faktor kontekstual, seperti penyesuaian metode, beban akademik, atau dinamika perkuliahan, yang pada akhirnya memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap konsistensi pelaksanaan pembelajaran.

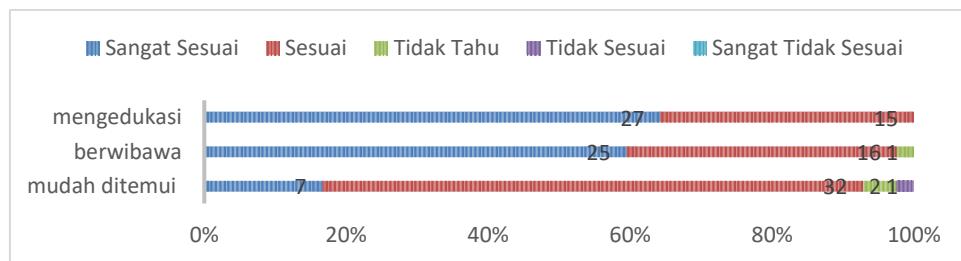
c. Evaluasi Mengajar



Gambar 4. Evaluasi Mengajar

Pada aspek tugas dan ujian dengan tingkat kesesuaian mencapai 100%. Angka ini mencerminkan bahwa seluruh responden menilai pelaksanaan tugas dan ujian telah sesuai, baik dari segi kejelasan instruksi, relevansi dengan materi perkuliahan, maupun keadilan dalam pelaksanaannya. Tingginya rata-rata persentase ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan kepastian dan transparansi dalam mekanisme evaluasi berbasis tugas dan ujian, sehingga aspek ini menjadi kekuatan utama dalam praktik evaluasi pembelajaran dosen. Sementara pada aspek objektivitas dan umpan balik sebagian mahasiswa yang belum sepenuhnya merasakan objektivitas penilaian atau optimalnya umpan balik yang diberikan. Kondisi ini dapat disebabkan oleh perbedaan persepsi mahasiswa terhadap kriteria penilaian atau keterbatasan intensitas komunikasi evaluatif. Secara analitis, temuan ini menunjukkan bahwa aspek prosedural evaluasi sudah sangat kuat, namun penguatan pada dimensi reflektif khususnya transparansi penilaian dan kualitas umpan balik masih diperlukan agar evaluasi pembelajaran semakin dirasakan adil, jelas, dan mendukung proses belajar mahasiswa.

d. Kepribadian Dosen



Gambar 5. Kepribadian Dosen

Berdasarkan nilai mean rata-rata persentase pada dimensi kepribadian dan interaksi dosen, aspek dengan nilai tertinggi terdapat pada indikator mengedukasi dengan tingkat kesesuaian mencapai 100%. Capaian ini menunjukkan bahwa seluruh mahasiswa menilai peran dosen sangat kuat dalam memberikan nilai-nilai edukatif, baik melalui penyampaian pengetahuan, pembentukan cara berpikir kritis, maupun internalisasi sikap akademik. Tingginya persentase ini mengindikasikan bahwa fungsi dosen sebagai pendidik dirasakan secara konsisten dan menjadi kekuatan utama dalam interaksi pembelajaran. Pada aspek mudah ditemui mengisyaratkan bahwa sebagian mahasiswa belum sepenuhnya merasakan kemudahan akses terhadap dosen di luar kegiatan perkuliahan. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh keterbatasan waktu, intensitas pertemuan nonkelas, atau media komunikasi yang belum dimanfaatkan secara optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas edukatif dosen sudah sangat kuat, namun aspek aksesibilitas masih memerlukan penguatan agar relasi akademik dapat berlangsung lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Kategorisasi Dimensi SERVQUAL dan Rekomendasi Perbaikan Pembelajaran

a. Dimensi Reliability

Pada dimensi reliability, yang mencakup struktur dan substansi perkuliahan, disiplin mengajar, serta kejelasan sistem evaluasi, hasil analisis GAP Y menunjukkan kesenjangan yang sangat kecil hingga nihil. Kondisi ini menempatkan dimensi reliability dalam kategori kekuatan utama layanan pembelajaran yang perlu dipertahankan dan dandardisasi. Rekomendasi perbaikan pada dimensi ini tidak diarahkan pada perubahan struktural, melainkan pada upaya konsistensi dan keberlanjutan. Secara manajerial, institusi perlu menjaga mutu perencanaan pembelajaran melalui penguatan standar silabus, RPS, dan kalender akademik yang terintegrasi. Secara pedagogis, dosen didorong untuk mempertahankan konsistensi penguasaan materi dan pengelolaan kelas sebagai fondasi utama kepercayaan mahasiswa terhadap proses pembelajaran.

b. Dimensi Responsiveness

Dimensi responsiveness, yang tercermin dalam penyampaian pembelajaran yang dinamis, interaksi diskusi, tempo mengajar, serta pemanfaatan teknologi pembelajaran, berada dalam kategori prioritas perbaikan utama. GAP Y yang besar pada dimensi ini menunjukkan rendahnya kemampuan sistem pembelajaran dalam merespons kebutuhan belajar mahasiswa yang bersifat kontekstual, partisipatif, dan adaptif. Rekomendasi perbaikan pada dimensi ini bersifat strategis dan transformatif. Secara manajerial, diperlukan kebijakan penguatan kapasitas dosen melalui pelatihan metode pembelajaran inovatif, pembelajaran berbasis teknologi, serta desain kelas interaktif. Secara pedagogis, dosen perlu menggeser pendekatan dari teacher-centered ke student-centered learning, dengan memperluas ruang diskusi, kolaborasi, dan eksplorasi ide kritis mahasiswa.

c. Dimensi Assurance

Pada dimensi assurance, yang mencakup kompetensi dosen, kualitas materi ajar, pengembangan materi, serta kredibilitas akademik, hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi ini berada pada kategori

sangat kuat dengan GAP Y minimal hingga nol. Rekomendasi perbaikan pada dimensi ini diarahkan pada pengayaan dan aktualisasi. Secara manajerial, institusi perlu mendorong dosen untuk terus mengembangkan kapasitas akademik melalui riset, publikasi, dan pembaruan referensi pembelajaran. Secara pedagogis, dosen dianjurkan untuk memperkaya materi ajar dengan sumber-sumber mutakhir, kontekstual, dan multidisipliner agar kepercayaan mahasiswa terhadap kompetensi dosen semakin diperkuat dan relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan.

d. Dimensi Empathy

Dimensi empathy, yang tercermin dalam kemudahan akses terhadap dosen, kualitas umpan balik, serta perhatian terhadap kebutuhan individual mahasiswa, berada dalam kategori perbaikan moderat. Meskipun tidak menunjukkan GAP Y kuantitatif yang besar, dimensi ini menyimpan kesenjangan kualitatif yang berdampak pada pengalaman belajar mahasiswa. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada penguatan relasi akademik yang lebih humanis. Secara manajerial, institusi perlu mengatur sistem konsultasi akademik yang lebih terstruktur, termasuk pemanfaatan platform digital untuk komunikasi dosen–mahasiswa. Secara pedagogis, dosen didorong untuk memberikan umpan balik yang lebih reflektif, personal, dan konstruktif guna mendukung perkembangan akademik mahasiswa secara berkelanjutan.

e. Dimensi Tangibles

Dimensi tangibles dalam konteks penelitian ini muncul secara implisit melalui pemanfaatan teknologi pembelajaran dan fasilitas pendukung perkuliahan. Rendahnya kepuasan pada penggunaan teknologi mengindikasikan bahwa dimensi ini berada dalam kategori perbaikan pendukung. Rekomendasi perbaikan diarahkan pada peningkatan kualitas sarana pembelajaran dan literasi digital dosen. Secara manajerial, institusi perlu memastikan ketersediaan infrastruktur pembelajaran digital yang memadai dan mudah diakses. Secara pedagogis, dosen perlu mengoptimalkan media dan teknologi pembelajaran sebagai bagian integral dari desain pembelajaran, bukan sekadar pelengkap administratif.

Tabel 1. Tabel Uji Gap Y SERVQUAL Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran Dosen

Dimensi SERVQUAL	Indikator Utama	Mean Persepsi (%)	Nilai Ideal (%)	Gap Y (P – 100)
Kesiapan Mengajar	Struktur & substansi perkuliahan	98,0	100	-2,0
	Penyampaian pembelajaran dinamis	51,0	100	-49,0
Materi Pengajaran	Kesesuaian & pengembangan materi	100	100	0,0
	Penggunaan referensi	88,1	100	-11,9
Disiplin Mengajar	Kehadiran dosen	97,6	100	-2,4
	Konsistensi pelaksanaan	±90,0*	100	-10,0
Evaluasi Pembelajaran	Tugas dan ujian	100	100	0,0
	Objektivitas & umpan balik	±85,0*	100	-15,0
Kepribadian Dosen	Peran edukatif	100	100	0,0
	Aksesibilitas dosen	±80,0*	100	-20,0

Hasil uji Gap Y SERVQUAL menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi kepuasan mahasiswa berada pada kategori sangat tinggi hingga ideal, terutama pada aspek struktur perkuliahan, kesesuaian materi, disiplin kehadiran, serta kejelasan tugas dan ujian. Nilai Gap Y yang mendekati nol pada dimensi-dimensi tersebut menandakan bahwa persepsi mahasiswa hampir sepenuhnya memenuhi standar layanan pembelajaran yang diharapkan. Temuan ini mengindikasikan kuatnya fondasi manajerial dan pedagogis dalam perencanaan serta evaluasi pembelajaran dosen.

Namun demikian, Gap Y paling besar ditemukan pada dimensi penyampaian pembelajaran yang bersifat dinamis, dengan selisih hampir setengah dari nilai ideal. Gap ini merefleksikan adanya

kesenjangan signifikan antara harapan mahasiswa terhadap pembelajaran yang interaktif, inovatif, dan adaptif dengan pengalaman aktual yang mereka rasakan. Kondisi serupa, meskipun dengan intensitas lebih rendah, juga muncul pada aspek penggunaan referensi, objektivitas penilaian, kualitas umpan balik, serta aksesibilitas dosen di luar kelas.

Secara manajerial, temuan Gap Y ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pembelajaran tidak lagi berfokus pada aspek struktural yang sudah mapan, melainkan pada dimensi pengalaman belajar mahasiswa (*learning experience*). Oleh karena itu, penguatan strategi penyampaian pembelajaran, pemanfaatan teknologi, intensifikasi interaksi akademik, dan optimalisasi komunikasi evaluatif menjadi agenda prioritas dalam upaya menutup kesenjangan layanan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan (Al-refaei et al., 2024).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis GAP Y SERVQUAL yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar menilai kualitas layanan pembelajaran dosen cukup tinggi, terutama pada dimensi *reliability*, *assurance*, dan sebagian *tangibles*. Dimensi-dimensi ini menunjukkan kekuatan pada aspek struktur perkuliahan, penguasaan materi, konsistensi kehadiran, kejelasan sistem evaluasi, serta kompetensi dosen dalam menyampaikan materi yang mendidik dan kredibel. Namun, terdapat kesenjangan signifikan pada dimensi *responsiveness* dan *empathy*, yang tercermin dari rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap variasi metode pembelajaran, interaksi diskusi, pemanfaatan teknologi, dan aksesibilitas dosen di luar kelas. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun fondasi pedagogis dan manajerial sudah kokoh, pengalaman belajar mahasiswa dalam hal partisipasi aktif, interaksi, dan dukungan individual masih perlu ditingkatkan.

5. SARAN

Temuan ini menekankan perlunya strategi perbaikan yang bersifat manajerial dan pedagogis secara simultan. Secara manajerial, institusi disarankan untuk mengembangkan program pelatihan dan pendampingan bagi dosen dalam penerapan metode pembelajaran inovatif, pemanfaatan teknologi pendidikan, serta pengelolaan interaksi kelas yang lebih partisipatif. Secara pedagogis, dosen dianjurkan untuk mengoptimalkan pendekatan *student-centered learning*, memperluas kesempatan diskusi dan proyek kolaboratif, serta meningkatkan aksesibilitas dan kualitas umpan balik bagi mahasiswa. Rekomendasi ini diharapkan dapat menutup kesenjangan layanan yang signifikan, meningkatkan kepuasan mahasiswa secara menyeluruh, serta memperkuat kemampuan dosen dalam menghadirkan pengalaman belajar yang responsif, edukatif, dan humanis.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Haverila, K. Haverila, C. McLaughlin, and M. Arora, “Towards a comprehensive student satisfaction model,” *Int. J. Manag. Educ.*, vol. 19, no. 3, p. 100558, Nov. 2021, doi: 10.1016/j.ijme.2021.100558.

- [2] P. Garnjost and L. Lawter, "Undergraduates' satisfaction and perceptions of learning outcomes across teacher- and learner-focused pedagogies," *Int. J. Manag. Educ.*, vol. 17, no. 2, pp. 267–275, Jul. 2019, doi: 10.1016/j.ijme.2019.03.004.
- [3] S. R. Simonson, B. Earl, and M. Frary, "Establishing a Framework for Assessing Teaching Effectiveness," *Coll. Teach.*, vol. 70, no. 2, pp. 164–180, Apr. 2022, doi: 10.1080/87567555.2021.1909528.
- [4] H. J. E. Bijlsma and S. Röhl, "Fostering Effective Teaching at Schools Through Measurements of Student Perceptions: Processes, Risks and Chances," in *Effective Teaching Around the World*, Cham: Springer International Publishing, 2023, pp. 119–135. doi: 10.1007/978-3-031-31678-4_6.
- [5] S. Sandiwarno, D. I. Sensuse, H. B. Santoso, D. S. Hidayat, A. S. Nyamawe, and A. Yousif, "E-SATNet: Evaluating Student Satisfaction with Lecturer Responses in Asynchronous Online Discussions Using Sentiment and Semantic Similarity Analysis," *Big Data Cogn. Comput.*, vol. 9, no. 9, p. 228, Sep. 2025, doi: 10.3390/bdcc9090228.
- [6] S. Patfield, J. Gore, E. Prieto, L. Fray, and K. Sincock, "Towards quality teaching in higher education: pedagogy-focused academic development for enhancing practice," *Int. J. Acad. Dev.*, vol. 30, no. 4, pp. 553–568, Oct. 2025, doi: 10.1080/1360144X.2022.2103561.
- [7] P. Sadewa and R. Damayanti, "Pengaruh Kompetensi Dosen Dan Lingkungan Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Pamulang," *Sci. J. Reflect. Econ. Accounting, Manag. Bus.*, vol. 6, no. 1, pp. 65–73, Jan. 2023, doi: 10.37481/sjr.v6i1.620.
- [8] W. H. Wong and E. Chapman, "Student satisfaction and interaction in higher education," *High. Educ.*, vol. 85, no. 5, pp. 957–978, May 2023, doi: 10.1007/s10734-022-00874-0.
- [9] H. Kyaw Lin, "Evaluating lecturer satisfaction towards learning management systems in private universities," *Int. J. Soc. Sci. Educ. Res.*, vol. 11, no. 1, pp. 15–28, Mar. 2025, doi: 10.24289/ijsser.1643194.
- [10] D. S. Andriani, A. Saputra, A. Husin, and E. R. K. Waty, "Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Masyarakat Universitas Sriwijaya terhadap Pelaksanaan Hybrid Learning Pasca Covid 19," *Sustain. J. Kaji. Mutu Pendidik.*, vol. 5, no. 2, pp. 374–384, Dec. 2022, doi: 10.32923/kjmp.v5i2.2796.
- [11] S. T. Satyawati, "Student Satisfaction Towards the Use of F-Learn Services in Online Learning," *J. Pendidik. dan Pengajaran*, vol. 53, no. 3, p. 295, Sep. 2020, doi: 10.23887/jpp.v53i3.27849.
- [12] W. Stroebe, "Student Evaluations of Teaching Encourages Poor Teaching and Contributes to Grade Inflation: A Theoretical and Empirical Analysis," *Basic Appl. Soc. Psych.*, vol. 42, no. 4, pp. 276–294, Jul. 2020, doi: 10.1080/01973533.2020.1756817.
- [13] R. A. Calvo, L. Markauskaite, and K. Trigwell, "Factors Affecting Students' Experiences and Satisfaction about Teaching Quality in Engineering," *Australas. J. Eng. Educ.*, vol. 16, no. 2, pp. 139–148, Jan. 2010, doi: 10.1080/22054952.2010.11464049.
- [14] H. A. Hornstein, "Student evaluations of teaching are an inadequate assessment tool for evaluating faculty performance," *Cogent Educ.*, vol. 4, no. 1, p. 1304016, Jan. 2017, doi: 10.1080/2331186X.2017.1304016.
- [15] K. Bell, "Increasing undergraduate student satisfaction in Higher Education: the importance of relational pedagogy," *J. Furth. High. Educ.*, vol. 46, no. 4, pp. 490–503, Apr. 2022, doi: 10.1080/0309877X.2021.1985980.
- [16] W. S. Chow and S. Shi, "Investigating Students' Satisfaction and Continuance Intention toward E-learning: An Extension of the Expectation – Confirmation Model," *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 141, pp. 1145–1149, Aug. 2014, doi: 10.1016/j.sbspro.2014.05.193.
- [17] S. F. Firdousi, C. Yong, B. Amir, and A. Waqar, "The Influence of Student Learning, Student Expectation and Quality of Instructor on Student Perceived Satisfaction and Student Academic

- Performance: Under Online, Hybrid and Physical Classrooms," *Open Educ. Stud.*, vol. 6, no. 1, pp. 2024–0016, Jun. 2024, doi: 10.1515/edu-2024-0016.
- [18] D. Chandra and A. Fitriyanto, "An Empirical Analysis of Student Satisfaction with Lecturer Teaching Quality: Applying the Expectation-Confirmation Theory," *Indones. J. Econ. Manag.*, vol. 4, no. 3, pp. 460–474, Jul. 2024, doi: 10.35313/ijem.v4i3.6425.
- [19] M. A. Hossain and M. Quaddus, "Expectation–Confirmation Theory in Information System Research: A Review and Analysis," in *Information Systems Theory. Integrated Series in Information Systems*, S. Dwivedi, Y., Wade, M., Schneberger, Ed., New York: Springer, 2012, ch. 28, pp. 441–469. doi: 10.1007/978-1-4419-6108-2_21.
- [20] R. Rahmawati, J. Permana, D. Nurdin, C. Triatna, and F. Fadhl, "Analysis of University Student Satisfaction Levels with the Learning Process on Five Dimensions of Service Quality (SERVQUAL)," *AL-ISHLAH J. Pendidik.*, vol. 15, no. 2, pp. 1944–1957, May 2023, doi: 10.35445/alishlah.v15i2.2355.
- [21] A. Tomlinson, A. Simpson, and C. Killingback, "Student expectations of teaching and learning when starting university: a systematic review," *J. Furth. High. Educ.*, vol. 47, no. 8, pp. 1054–1073, Sep. 2023, doi: 10.1080/0309877X.2023.2212242.
- [22] M. Guolla, "Assessing the Teaching Quality to Student Satisfaction Relationship: Applied Customer Satisfaction Research in the Classroom," *J. Mark. Theory Pract.*, vol. 7, no. 3, pp. 87–97, Jul. 1999, doi: 10.1080/10696679.1999.11501843.
- [23] A. Alemu, "Assessing service quality in tertiary Education using adapted SERVQUAL scale," *Cogent Educ.*, vol. 10, no. 2, pp. 1–15, Dec. 2023, doi: 10.1080/2331186X.2023.2259733.
- [24] A.-A. Al-refaei *et al.*, "Unveiling the role of job involvement as a mediator in the linkage between academics' job satisfaction and service quality," *Cogent Bus. Manag.*, vol. 11, no. 1, Dec. 2024, doi: 10.1080/23311975.2024.2386463