



# PENGARUH LAYANAN MINAT DAN BAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN PRESTASI MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

Wakhit Ahmad Fahrudin<sup>1</sup>, Khairunnisa<sup>2\*</sup>, Dewi Ulfah Arini<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Universitas Pamulang, Indonesia

Email: [dosen01310@unpam.ac.id](mailto:dosen01310@unpam.ac.id)



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i4.3297>

## Sections Info

### Article history:

Submitted: 13 June 2026  
Final Revised: 21 June 2026  
Accepted: 6 August 2026  
Published: 29 August 2026

### Keywords:

Interest and talent development services  
Service quality  
Student achievement  
SERVQUAL  
PLS-SEM



## ABSTRACT

**Objective:** This study examines the effect of interest and talent development services on service quality, with student achievement as a mediating variable in the Industrial Engineering Study Program at Universitas Pamulang. **Methods:** A quantitative causal survey involved 280 active students selected from a population of 2,920 students. Data were collected using a five-point Likert-scale questionnaire measuring interest and talent development services, student achievement, and SERVQUAL-based service quality. The data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling with SmartPLS 4. **Results:** Interest and talent development services positively affected student achievement ( $\beta = 0.763$ ;  $p < 0.001$ ) and service quality ( $\beta = 0.434$ ;  $p < 0.001$ ). Student achievement also positively affected service quality ( $\beta = 0.509$ ;  $p < 0.001$ ) and partially mediated the relationship between interest and talent development services and service quality ( $\beta = 0.389$ ;  $p < 0.001$ ). The model explained 58.2% of the variance in student achievement and 78.4% of the variance in service quality. **Novelty:** This study integrates interest and talent development services, student achievement, and service quality within one structural model, highlighting the importance of improving service processes while creating opportunities for students to achieve.

## ABSTRAK

**Objektif:** Penelitian ini menganalisis pengaruh layanan minat dan bakat terhadap kualitas pelayanan dengan prestasi mahasiswa sebagai variabel mediasi pada Program Studi Teknik Industri Universitas Pamulang. **Metode:** Penelitian menggunakan survei kuantitatif terhadap 280 mahasiswa aktif yang dipilih dari populasi 2.920 mahasiswa. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima poin yang mengukur layanan minat dan bakat, prestasi mahasiswa, serta kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL. Analisis dilakukan menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan SmartPLS 4. **Hasil:** Layanan minat dan bakat berpengaruh positif terhadap prestasi mahasiswa ( $\beta = 0,763$ ;  $p < 0,001$ ) dan kualitas pelayanan ( $\beta = 0,434$ ;  $p < 0,001$ ). Prestasi mahasiswa juga berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan ( $\beta = 0,509$ ;  $p < 0,001$ ) serta memediasi secara parsial hubungan antara layanan minat dan bakat dan kualitas pelayanan ( $\beta = 0,389$ ;  $p < 0,001$ ). Model menjelaskan 58,2% variasi prestasi mahasiswa dan 78,4% variasi kualitas pelayanan. **Kebaruan:** Penelitian ini menempatkan prestasi mahasiswa sebagai mekanisme mediasi yang menghubungkan dukungan institusi terhadap pengembangan minat dan bakat dengan persepsi kualitas pelayanan, sekaligus memberikan implikasi praktis bagi perbaikan program pengembangan mahasiswa.

**Kata kunci:** Layanan minat dan bakat, kualitas pelayanan, prestasi mahasiswa, SERVQUAL, PLS-SEM

PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi tidak hanya berorientasi pada capaian akademik, tetapi juga pada pengembangan kepemimpinan, kreativitas, kemandirian, dan keterampilan sosial mahasiswa. Pada Program Studi Teknik Industri, kompetensi tersebut melengkapi kemampuan teknis agar mahasiswa mampu beradaptasi dengan tuntutan dunia kerja. Layanan minat dan bakat menjadi instrumen kelembagaan untuk menyediakan ruang pengembangan melalui organisasi, komunitas keahlian, pelatihan, kompetisi, kewirausahaan, olahraga, seni, dan pengabdian. Pengelolaan yang sistematis dapat membantu mahasiswa mengenali potensi, meningkatkan keterlibatan, dan mengarahkan aktivitas pengembangan diri menjadi pengalaman belajar yang mendukung capaian mahasiswa (Hakim & Iskandar, 2023; Wong et al., 2024; Ribeiro et al., 2023; Hitchcock et al., 2024).

Kualitas layanan minat dan bakat perlu dinilai dari pengalaman mahasiswa sebagai pengguna layanan. Model SERVQUAL mengukur kualitas melalui lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam konteks ini, kelima dimensi tercermin pada fasilitas dan alat latihan, konsistensi jadwal, kejelasan prosedur, kecepatan respons, kompetensi pembina, transparansi informasi, serta perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa. SERVQUAL tetap relevan dalam pendidikan tinggi dan dapat membantu institusi mengidentifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki secara terukur (Wider et al., 2024; Bwachele et al., 2023; Rahman & Nasrin, 2024; Bouranta et al., 2025).

Urgensi penelitian muncul dari kesenjangan antara kebutuhan layanan dan kapasitas pelaksanaan program. Program Studi Teknik Industri memiliki 2.920 mahasiswa aktif pada Semester Ganjil TA 2025/2026, sedangkan pembinaan minat dan bakat berdasarkan observasi awal masih sekitar satu sampai dua kali per bulan dan sebagian bersifat insidental. Ditemukan pula keterbatasan anggaran, sarana-prasarana, pembina/pelatih, serta pemetaan minat dan bakat. Kondisi tersebut berpotensi membatasi akses dan kontinuitas pembinaan, padahal program pengembangan yang terencana dan keterlibatan mahasiswa berkaitan dengan perkembangan serta capaian mahasiswa (Meilani et al., 2022; Wong et al., 2024; Sanz & López-Iñesta, 2022). Berikut data pendukung penelitian:

Tabel 1. Data Pendukung Urgensi Penelitian

| Aspek                | Data/Fakta                                                                                       | Makna Urgensi                                                                                            | Sumber                                       |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Skala mahasiswa      | 2.920 mahasiswa aktif pada Semester Ganjil TA 2025/2026.                                         | Populasi besar membutuhkan layanan yang terstruktur, mudah diakses, dan dapat dievaluasi secara terukur. | Data Program Studi, 2025/2026                |
| Intensitas pembinaan | Pembinaan rutin sekitar 1-2 kali per bulan; sebagian kegiatan masih bersifat insidental.         | Kontinuitas pembinaan dan kesempatan pengembangan mahasiswa berpotensi belum optimal.                    | Observasi awal dan wawancara pengelola       |
| Dukungan sumber daya | Keterbatasan anggaran, sarana-prasarana, pembina/pelatih, dan pemetaan minat-bakat.              | Keterbatasan sumber daya dapat memengaruhi akses, konsistensi, dan efektivitas program.                  | Observasi awal dan dokumentasi program studi |
| Bukti ilmiah         | Keterlibatan mahasiswa berhubungan positif dengan prestasi akademik dan kesejahteraan subjektif. | Layanan minat-bakat berpotensi menjadi dukungan institusional bagi keterlibatan dan capaian mahasiswa.   | Wong et al., 2024                            |

Tabel 1 menunjukkan bahwa masalah penelitian memiliki dasar empiris berupa skala mahasiswa yang besar, intensitas pembinaan yang terbatas, dan dukungan sumber daya yang belum optimal. Tanpa evaluasi berbasis data, program studi sulit mengetahui aspek layanan yang paling menentukan prestasi dan persepsi kualitas pelayanan. Karena itu, evaluasi perlu menghubungkan mutu proses layanan dengan hasil pengembangan mahasiswa agar perbaikan program, alokasi sumber daya, dan prioritas pembinaan dapat ditetapkan secara lebih tepat (Setiawan et al., 2023; Sumarsono et al., 2021).

Kesenjangan ilmiah terletak pada masih terbatasnya penelitian yang mengintegrasikan layanan minat dan bakat, prestasi mahasiswa, dan kualitas pelayanan dalam satu model struktural pendidikan tinggi. Studi kualitas pelayanan lebih banyak menguji kepuasan atau loyalitas, sedangkan kajian minat dan bakat cenderung membahas identifikasi potensi dan pengelolaan program. Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menempatkan prestasi mahasiswa sebagai mediator, sehingga dapat diuji apakah layanan memengaruhi kualitas pelayanan secara langsung maupun melalui capaian mahasiswa (Nurkarima et al., 2020; Mishra et al., 2025; Supriyanto et al., 2025).

Berdasarkan urgensi dan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh layanan minat dan bakat terhadap prestasi mahasiswa dan kualitas pelayanan, menganalisis pengaruh prestasi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan, serta menguji peran mediasi prestasi mahasiswa pada Program Studi Teknik Industri Universitas X. Empat hubungan tersebut menjadi dasar pertanyaan penelitian untuk menghasilkan bukti empiris bagi pengelolaan layanan kemahasiswaan yang lebih terukur, efektif, dan berorientasi pada hasil (Sumarsono et al., 2021; Wider et al., 2024).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan metode survei kausalitas untuk menguji hipotesis hubungan antarvariabel laten. Penelitian dilaksanakan di Kampus 3 Universitas X, Fakultas Teknik, khususnya pada Program Studi Teknik Industri yang beralamat di Jalan Witana Harja No. 18b, Pamulang Barat, Kota Tangerang Selatan, Banten. Pengumpulan data primer dilakukan dalam rentang waktu pelaksanaan penelitian dari bulan Oktober 2025 hingga Juni 2026. Populasi sasaran dalam penelitian ini mencakup seluruh mahasiswa aktif pada Program Studi Teknik Industri Universitas X yang tercatat pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2025/2026, yaitu sebanyak 2.920 mahasiswa. Penentuan ukuran sampel minimum menggunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{(N \cdot e^2) + 1}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan atau margin of error

dimana n adalah ukuran sampel, N adalah ukuran populasi sebesar 2.920, dan e adalah batas toleransi kesalahan (*margin of error*) sebesar 5%. Berdasarkan kalkulasi tersebut diperoleh ukuran sampel ideal 352 mahasiswa. Pemilihan responden dilakukan secara purposive dengan kriteria mahasiswa aktif yang mengetahui, mengikuti, atau pernah memanfaatkan layanan minat dan bakat yang disediakan Program Studi atau Universitas X. Dari 352 kuesioner yang ditargetkan, sebanyak 280 kuesioner terisi lengkap dan layak diolah. Dengan demikian, tingkat respons penelitian

sebesar 79,55%

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner tertutup yang disusun menggunakan Skala Likert dengan rentang skor 1 hingga 5, di mana skor 1 merepresentasikan tingkat jawaban "Sangat Tidak Setuju" dan skor 5 merepresentasikan "Sangat Setuju". Prosedur pengumpulan data primer juga dilengkapi dengan teknik observasi lapangan, wawancara mendalam bersama jajaran pimpinan program studi dan tim kemahasiswaan, serta dokumentasi data kemahasiswaan dari sekretariat program studi. Pengukuran variabel dan indikator operasional dijabarkan secara rinci dalam kuesioner penelitian sebagaimana tersaji pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2.  
Operasionalisasi dan Dimensionalisasi Variabel Penelitian

| Variabel                              | Dimensi                                | Kode  | Indikator                                                      |
|---------------------------------------|----------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Kualitas Layanan SERVQUAL (KL)</b> | Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )       | TAN1  | Fasilitas ruang atau sekretariat kegiatan minat bakat memadai  |
|                                       |                                        | TAN2  | Peralatan/alat penunjang latihan tersedia dan layak pakai.     |
|                                       |                                        | TAN3  | Media informasi layanan (medsos, web) rapi dan mudah dipahami. |
|                                       | Keandalan ( <i>Reliability</i> )       | REL4  | Jadwal kegiatan/latihan berjalan sesuai ketentuan.             |
|                                       |                                        | REL5  | Prosedur pendaftaran/seleksi jelas dan konsisten.              |
|                                       |                                        | REL6  | Layanan diberikan sesuai dengan janji dan komitmen pengelola.  |
|                                       |                                        | REL7  | Administrasi kegiatan (surat, izin) diproses sesuai ketentuan. |
|                                       | Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) | RES8  | Petugas/pembina cepat menanggapi pertanyaan mahasiswa.         |
|                                       |                                        | RES9  | Keluhan/masukan terkait kegiatan ditangani secara cepat.       |
|                                       |                                        | RES10 | Bantuan persiapan lomba/kompetisi diberikan tepat waktu.       |
|                                       |                                        | RES11 | Informasi perubahan jadwal disampaikan dengan sigap.           |
|                                       | Jaminan ( <i>Assurance</i> )           | ASS12 | Pembina/pelatih kompeten dalam bidangnya.                      |
|                                       |                                        | ASS13 | Mahasiswa merasa aman dan nyaman saat mengikuti kegiatan.      |
|                                       |                                        | ASS14 | Aturan kegiatan disampaikan dengan jelas dan transparan.       |
|                                       |                                        | ASS15 |                                                                |

| Variabel                    | Dimensi                         | Kode                                                                 | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |                                 |                                                                      | Petugas/pembina bersikap sopan dan dapat dipercaya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                             | Empati ( <i>Empathy</i> )       | EMP16<br>EMP17<br>EMP18<br>EMP19                                     | Pembina memberikan perhatian personal pada kebutuhan mahasiswa. Pembina memahami kendala mahasiswa dalam mengikuti kegiatan. Akses layanan mudah (jam layanan, kanal komunikasi). Mahasiswa diperlakukan secara adil dan dihargai.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Layanan Minat & Bakat (LMB) | Program & Dukungan              | LMB20<br>LMB21<br>LMB22<br>LMB23<br>LMB24<br>LMB25<br>LMB26<br>LMB27 | Kampus menyediakan ragam program/UKM/komunitas minat bakat.<br>Kemudahan memperoleh informasi bergabung dalam program.<br>Kesempatan cukup untuk latihan rutin secara terjadwal.<br>Ketersediaan pembina/pelatih profesional untuk pengembangan.<br>Fasilitasi keikutsertaan lomba (seleksi, rekomendasi).<br>Dukungan sumber daya (dana, ruang, alat) yang memadai.<br>Adanya evaluasi perkembangan peserta kegiatan secara berkala.<br>Adanya rekognisi/penghargaan bagi mahasiswa berprestasi. |
| Prestasi Mahasiswa (PM)     | Capaian Akademik & Non-Akademik | PM28<br>PM29<br>PM30<br>PM31<br>PM32<br>PM33<br>PM34                 | Mengalami peningkatan hasil belajar selama perkuliahan.<br>Mampu mencapai target akademik (nilai, ujian) dengan baik.<br>Aktif mengikuti kegiatan pengembangan diri penunjang prestasi.<br>Pernah meraih atau sedang mengupayakan prestasi non-akademik.<br>Konsisten menjaga performa belajar (disiplin waktu).<br>Merasakan pencapaian kompetensi meningkat dibanding sebelumnya.<br>Kepercayaan diri meningkat akibat rekognisi prestasi kampus.                                               |

Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. SEM-PLS

dipilih karena memiliki keunggulan dalam menganalisis model struktural yang kompleks dengan indikator yang banyak, serta tidak mensyaratkan asumsi normalitas data yang ketat. Tahapan pengujian terdiri dari pengujian model pengukuran (outer model) untuk menguji validitas (validitas konvergen dan diskriminan) serta reliabilitas instrumen, dilanjutkan dengan pengujian model struktural (inner model). Evaluasi outer model meliputi validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk. Validitas konvergen dinilai berdasarkan nilai outer loading dan Average Variance Extracted (AVE). Indikator dengan outer loading minimal 0,70 dinilai baik, sedangkan nilai antara 0,50 hingga 0,70 masih dipertimbangkan dengan memperhatikan AVE dan reliabilitas konstruk. Nilai AVE dinyatakan memenuhi kriteria apabila lebih besar dari 0,50. Reliabilitas konstruk dievaluasi menggunakan Cronbach's alpha,  $\rho_A$ , dan composite reliability dengan nilai acuan minimal 0,70. Validitas diskriminan diperiksa melalui kriteria Fornell-Larcker dan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT), dengan nilai HTMT diharapkan lebih kecil dari 0,90.

Evaluasi inner model dilakukan dengan menilai koefisien jalur, nilai R-square, effect size (f-square), dan pengaruh tidak langsung. Signifikansi hubungan antarvariabel diuji melalui prosedur bootstrapping pada SmartPLS. Hipotesis dinyatakan didukung apabila nilai t-statistic lebih besar dari 1,96 dan p-value lebih kecil dari 0,05. Pengujian mediasi dilakukan dengan menilai signifikansi jalur tidak langsung layanan minat dan bakat terhadap kualitas pelayanan melalui prestasi mahasiswa. Besarnya kemampuan model dalam menjelaskan variabel endogen ditunjukkan oleh nilai R-square, sedangkan kontribusi masing-masing prediktor terhadap variabel endogen ditunjukkan oleh nilai f-square.

Selain analisis inferensial, data populasi dan respons kuesioner diringkas secara deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik data penelitian. Seluruh hasil kemudian diinterpretasikan dengan mempertimbangkan kesesuaian model pengukuran, kekuatan model struktural, serta keterbatasan validitas konstruk yang ditemukan. Adapun tahapan penelitian dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Karakteristik Data Penelitian

Lokasi penelitian di Kampus 3 Universitas Pamulang, Witana Harja , yang beralamat di Jl. Witana Harja No.18b, Pamulang Barat, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15417. Berikut gambar lokasi penelitian:



Gambar 2. Lokasi Penelitian

Adapun populasi penelitian terdiri atas 2.920 mahasiswa aktif Program Studi Teknik Industri Universitas Pamulang pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2025/2026. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%, jumlah sampel yang direncanakan adalah 352 mahasiswa. Kuesioner yang kembali dan dapat digunakan dalam analisis berjumlah 280, sehingga tingkat respons penelitian mencapai 79,55%. Jumlah tersebut menjadi dasar pengujian model pengukuran dan model struktural menggunakan PLS-SEM.

Tabel 3. Ringkasan Populasi dan Sampel Penelitian

| Populasi aktif | Target sampel | Data layak olah | Tingkat respons |
|----------------|---------------|-----------------|-----------------|
| 2.920          | 352           | 280             | 79,55%          |

#### Evaluasi Model Pengukuran

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menilai kemampuan indikator dalam mengukur konstruk kualitas pelayanan, layanan minat dan bakat, dan prestasi mahasiswa. Nilai outer loading indikator kualitas pelayanan berada pada rentang 0,568-0,650, indikator layanan minat dan bakat berada pada rentang 0,593-0,705, dan indikator prestasi mahasiswa berada pada rentang 0,593-0,694. Hanya indikator LMB21 yang mencapai nilai di atas 0,70, sedangkan sebagian besar indikator lainnya berada pada kategori cukup atau rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa kekuatan indikator dalam merepresentasikan konstruk belum sepenuhnya optimal.

Meskipun demikian, seluruh konstruk memiliki reliabilitas internal yang baik. Nilai Cronbach's alpha kualitas pelayanan sebesar 0,900, layanan minat dan bakat sebesar 0,804, dan prestasi mahasiswa sebesar 0,771. Nilai composite reliability masing-masing konstruk juga berada di atas batas 0,70. Akan tetapi, nilai Average Variance Extracted (AVE) seluruh konstruk masih di bawah 0,50, sehingga validitas konvergen belum terpenuhi. Dengan kata lain, konstruk telah menunjukkan konsistensi internal, tetapi proporsi varians indikator yang berhasil dijelaskan oleh konstruk masih belum memadai.

| Tabel 4. Reliabilitas dan Validitas Konvergen |                  |                  |                       |       |
|-----------------------------------------------|------------------|------------------|-----------------------|-------|
| Konstruk                                      | Jumlah indikator | Cronbach's alpha | Composite reliability | AVE   |
| Kualitas Pelayanan                            | 19               | 0,900            | 0,914                 | 0,358 |
| Layanan Minat dan Bakat                       | 8                | 0,804            | 0,854                 | 0,423 |
| Prestasi Mahasiswa                            | 7                | 0,771            | 0,836                 | 0,423 |

Validitas diskriminan juga belum memenuhi kriteria ideal. Nilai akar AVE pada diagonal Fornell-Larcker lebih rendah daripada beberapa korelasi antarkonstruk. Selain itu, nilai HTMT antara kualitas pelayanan dan layanan minat dan bakat sebesar 0,966, antara kualitas pelayanan dan prestasi mahasiswa sebesar 1,007, serta antara layanan minat dan bakat dan prestasi mahasiswa sebesar 0,969. Nilai-nilai tersebut melampaui batas 0,90 dan menunjukkan adanya tumpang tindih konseptual antarkonstruk. Oleh karena itu, hasil model struktural perlu diinterpretasikan secara hati-hati.

#### Evaluasi Model Struktural

Hasil evaluasi model struktural menunjukkan bahwa layanan minat dan bakat mampu menjelaskan 58,2% variasi prestasi mahasiswa. Selanjutnya, layanan minat dan bakat bersama prestasi mahasiswa mampu menjelaskan 78,4% variasi kualitas pelayanan. Nilai R-square tersebut menunjukkan bahwa kemampuan penjelasan model berada pada kategori kuat.

| Tabel 5. Nilai R-Square Model Struktural |                                             |          |                   |
|------------------------------------------|---------------------------------------------|----------|-------------------|
| Konstruk endogen                         | Prediktor                                   | R-square | R-square adjusted |
| Prestasi Mahasiswa                       | Layanan Minat dan Bakat                     | 0,582    | 0,581             |
| Kualitas Pelayanan                       | Layanan Minat dan Bakat; Prestasi Mahasiswa | 0,784    | 0,783             |

Nilai effect size menunjukkan bahwa layanan minat dan bakat memberikan efek besar terhadap prestasi mahasiswa ( $f\text{-square} = 1,395$ ). Pengaruh layanan minat dan bakat terhadap kualitas pelayanan juga berada pada kategori besar ( $f\text{-square} = 0,364$ ), demikian pula pengaruh prestasi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan ( $f\text{-square} = 0,501$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap jalur struktural memiliki kontribusi substantif terhadap variabel endogennya.

#### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui bootstrapping. Seluruh pengaruh langsung dalam model memiliki p-value lebih kecil dari 0,001. Layanan minat dan bakat berpengaruh positif terhadap prestasi mahasiswa dengan koefisien jalur sebesar 0,763. Layanan minat dan bakat juga berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien 0,434. Selanjutnya, prestasi mahasiswa berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien 0,509.

| Tabel 6. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung |           |       |             |         |            |
|--------------------------------------------|-----------|-------|-------------|---------|------------|
| Hubungan                                   | Koefisien | STDEV | t-statistic | p-value | Keputusan  |
| LMB -> PM                                  | 0,763     | 0,025 | 30,760      | <0,001  | Signifikan |
| LMB -> KP                                  | 0,434     | 0,041 | 10,554      | <0,001  | Signifikan |
| PM -> KP                                   | 0,509     | 0,041 | 12,426      | <0,001  | Signifikan |

Pengaruh tidak langsung layanan minat dan bakat terhadap kualitas pelayanan melalui prestasi mahasiswa menghasilkan koefisien sebesar 0,389 dengan t-statistic 11,707 dan p-value lebih kecil dari 0,001. Karena pengaruh langsung layanan minat dan bakat terhadap kualitas pelayanan tetap signifikan, sedangkan pengaruh tidak langsung juga signifikan, prestasi mahasiswa berperan sebagai mediator parsial. Total pengaruh layanan minat dan bakat terhadap kualitas pelayanan mencapai 0,822.

Tabel 7. Pengaruh Tidak Langsung dan Total Effect

| Hubungan          | Koefisien | STDEV | t-statistic | p-value | Keputusan  |
|-------------------|-----------|-------|-------------|---------|------------|
| LMB → PM<br>→ KP  | 0,389     | 0,033 | 11,707      | <0,001  | Signifikan |
| Total LMB →<br>KP | 0,822     | 0,019 | 42,648      | <0,001  | Signifikan |

Selanjutnya, berikut tabel hipotesis penelitian yaitu:

Tabel 8. Hipotesis penelitian

| Hipotesis | Hubungan                                                          | $\beta$ | t-statistic | p-value | Hasil                     |
|-----------|-------------------------------------------------------------------|---------|-------------|---------|---------------------------|
| H1        | Layanan Minat dan Bakat → Prestasi Mahasiswa                      | 0,763   | 30,760      | <0,001  | Diterima                  |
| H2        | Layanan Minat dan Bakat → Kualitas Pelayanan                      | 0,434   | 10,554      | <0,001  | Diterima                  |
| H3        | Prestasi Mahasiswa → Kualitas Pelayanan                           | 0,509   | 12,426      | <0,001  | Diterima                  |
| H4        | Layanan Minat dan Bakat → Prestasi Mahasiswa → Kualitas Pelayanan | 0,389   | 11,707      | <0,001  | Diterima; mediasi parsial |

## Pembahasan

### Pengaruh Layanan Minat dan Bakat terhadap Prestasi Mahasiswa

Koefisien jalur sebesar 0,763 menunjukkan bahwa layanan minat dan bakat merupakan prediktor terkuat dalam model. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik ketersediaan program, akses informasi, pendampingan, kesempatan mengikuti kegiatan, fasilitasi kompetisi, serta dukungan sumber daya, semakin tinggi pula prestasi mahasiswa. Secara substantif, layanan minat dan bakat menyediakan pengalaman belajar di luar kelas yang memungkinkan mahasiswa mengembangkan disiplin, kepemimpinan, komunikasi, kerja sama tim, dan kemampuan pemecahan masalah. Kompetensi tersebut dapat mendukung keberhasilan akademik sekaligus memperbesar peluang mahasiswa meraih capaian nonakademik.

Temuan ini juga memperlihatkan bahwa pengembangan prestasi mahasiswa tidak hanya bergantung pada proses pembelajaran formal. Program kemahasiswaan yang dikelola secara konsisten dapat menjadi lingkungan belajar tambahan yang memperkuat motivasi, rasa percaya diri, dan keterlibatan mahasiswa. Bagi Program Studi Teknik Industri, hasil ini

menegaskan pentingnya pembinaan yang terjadwal, pembina yang kompeten, dukungan kompetisi, serta mekanisme penghargaan bagi mahasiswa berprestasi.

### **Pengaruh Layanan Minat dan Bakat terhadap Kualitas Pelayanan**

Pengaruh positif sebesar 0,434 menunjukkan bahwa mahasiswa menilai kualitas pelayanan bukan hanya dari layanan administratif, tetapi juga dari kemampuan program studi menyediakan program pengembangan diri yang relevan dan dapat diakses. Ketersediaan fasilitas, kejelasan informasi, ketepatan jadwal, kecepatan respons, kompetensi pembina, dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa merupakan pengalaman layanan yang secara langsung membentuk penilaian terhadap kualitas pelayanan.

Dalam konteks pengelolaan pendidikan tinggi, layanan minat dan bakat menjadi salah satu representasi nyata komitmen institusi terhadap pengembangan mahasiswa. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui perbaikan proses yang menyeluruh, bukan hanya penambahan jumlah kegiatan. Program yang banyak tetapi tidak konsisten, sulit diakses, atau tidak didukung pembinaan yang memadai berpotensi menghasilkan persepsi layanan yang rendah.

### **Pengaruh Prestasi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan**

Prestasi mahasiswa berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien 0,509. Hasil ini dapat dimaknai bahwa capaian mahasiswa menjadi bukti keluaran yang memperkuat persepsi keberhasilan layanan kemahasiswaan. Ketika mahasiswa mengalami peningkatan hasil belajar, aktif dalam kegiatan pengembangan diri, memperoleh sertifikasi, atau meraih prestasi kompetisi, mereka cenderung menilai bahwa dukungan program studi telah memberikan manfaat nyata.

Walaupun demikian, hubungan tersebut perlu dipahami secara proporsional. Kualitas pelayanan secara konseptual seharusnya terutama merefleksikan mutu proses pelayanan, sedangkan prestasi merupakan salah satu keluaran. Karena itu, prestasi mahasiswa dapat digunakan sebagai indikator efektivitas layanan, tetapi tidak seharusnya menjadi satu-satunya dasar untuk menilai kualitas pelayanan. Penilaian tetap perlu memperhatikan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

### **Peran Mediasi Prestasi Mahasiswa**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa prestasi mahasiswa memediasi secara parsial pengaruh layanan minat dan bakat terhadap kualitas pelayanan. Artinya, layanan minat dan bakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui dua jalur. Jalur pertama adalah pengaruh langsung, yaitu mahasiswa merasakan kualitas layanan dari fasilitas, prosedur, respons, kompetensi pembina, dan perhatian yang diberikan. Jalur kedua adalah pengaruh tidak langsung, yaitu layanan yang baik mendorong peningkatan prestasi, kemudian pencapaian tersebut memperkuat penilaian mahasiswa terhadap efektivitas dan kualitas layanan.

Temuan mediasi parsial menunjukkan bahwa peningkatan prestasi belum sepenuhnya menggantikan pentingnya mutu proses pelayanan. Dengan demikian, program studi perlu menjalankan dua strategi secara bersamaan, yaitu memperbaiki kualitas proses layanan dan memastikan bahwa layanan tersebut menghasilkan peluang nyata bagi mahasiswa untuk berkembang dan berprestasi.

### **Implikasi dan Keterbatasan Hasil**

Secara praktis, hasil penelitian mengarahkan program studi untuk memprioritaskan penyediaan informasi kegiatan yang mudah diakses, jadwal pembinaan yang konsisten, fasilitas yang layak, pendampingan kompetisi, serta penghargaan terhadap capaian

mahasiswa. Sistem pemetaan minat dan bakat juga perlu diperkuat agar pembinaan lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Evaluasi layanan sebaiknya dilakukan secara periodik dengan menggabungkan indikator proses pelayanan dan indikator hasil berupa perkembangan prestasi mahasiswa.

Meskipun hubungan struktural menunjukkan pengaruh yang kuat dan signifikan, interpretasi hasil memiliki keterbatasan penting. Nilai AVE yang berada di bawah 0,50 dan nilai HTMT yang melampaui 0,90 menunjukkan bahwa validitas konvergen dan diskriminan belum terpenuhi. Hal tersebut mengindikasikan adanya beberapa indikator yang memiliki kemiripan makna antarkonstruksi. Oleh karena itu, hasil penelitian lebih tepat dipandang sebagai bukti awal yang perlu dikonfirmasi melalui penyempurnaan instrumen, penghapusan atau perumusan ulang indikator dengan loading rendah, dan pengujian ulang pada sampel yang berbeda.

## KESIMPULAN

**Temuan Mendasar:** Penelitian menunjukkan bahwa layanan minat dan bakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi mahasiswa ( $\beta = 0,763$ ;  $p < 0,001$ ) dan kualitas pelayanan ( $\beta = 0,434$ ;  $p < 0,001$ ). Prestasi mahasiswa juga berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan ( $\beta = 0,509$ ;  $p < 0,001$ ) serta memediasi secara parsial hubungan layanan minat dan bakat terhadap kualitas pelayanan ( $\beta = 0,389$ ;  $p < 0,001$ ). Model mampu menjelaskan 58,2% variasi prestasi mahasiswa dan 78,4% variasi kualitas pelayanan.

**Implikasi:** Program studi perlu memperkuat layanan minat dan bakat melalui pembinaan terjadwal, fasilitas memadai, akses informasi yang mudah, pendampingan kompetisi, dan penghargaan terhadap prestasi mahasiswa.

**Batasan:** Nilai AVE seluruh konstruk masih di bawah 0,50 dan HTMT melebihi 0,90, sehingga validitas konvergen dan diskriminan belum sepenuhnya terpenuhi. Penelitian juga terbatas pada satu program studi dan satu periode pengamatan.

**Penelitian Masa Depan:** Penelitian selanjutnya disarankan menyempurnakan indikator, memperluas sampel pada program studi atau perguruan tinggi berbeda, menggunakan desain longitudinal, serta mempertimbangkan variabel keterlibatan, motivasi, dan kepuasan mahasiswa.

## REFERENSI

- Abu Rumman, A., & Qawasmeh, R. (2022). The relationship between SERVQUAL dimensions and student satisfaction in higher education. *International Journal of Services and Operations Management*, 18(3), 162-178. <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2022.124567>
- Bwachele, V. W., Chong, Y.-L., & Krishnapillai, G. (2023). Perceived service quality and student satisfaction in higher learning institutions in Tanzania. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10, 444. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01913-6>
- Bouranta, N., Psomas, E. L., & Kafetzopoulos, D. (2025). Integrating online learning into service quality assessment in higher-education: Its influence on student satisfaction. *The TQM Journal*, 37(5), 1418-1445. <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2023-0180>
- Hakim, M. N., & Iskandar, M. N. (2023). Pengembangan Bakat Dan Minat Dengan Manajemen Peserta Didik. *Kharisma: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 2(1), 26-37. <https://doi.org/10.59373/kharisma.v2i1.26>
- Hitchcock, S., Seno-Alday, S., & Chandra, P. (2024). Missing the mark: Lessons from failing to foster learner engagement in a co-curricular program. *Journal of Management Education*, 48(6), 1032-1053. <https://doi.org/10.1177/10525629241249764>

- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172-198. <https://doi.org/10.1108/17566690910971445>
- Lena, I. M., Anggraini, I. A., Utami, W. D., & Rahma, S. B. (2020). Analisis minat dan bakat peserta didik terhadap pembelajaran. *Terampil: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Dasar*, 7(1), 23-28. <https://doi.org/10.24042/terampil.v7i1.5714>
- Meilani, R., Lestari, D., & Handayani, S. (2022). Perencanaan dan pelaksanaan program ekstrakurikuler dalam pengembangan minat dan bakat siswa sekolah dasar. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 11(1), 89-100. <https://doi.org/10.26418/jpp.v11i1.45892>
- Mishra, R., Mishra, A., Tiwari, V., & Jain, R. K. (2025). Effect of institute and LMS service quality on HEI brand equity: An empirical investigation. *Quality Assurance in Education*, 33(1), 124-139. <https://doi.org/10.1108/QAE-01-2024-0022>
- Nastiti, D., & Laili, N. (2020). *Buku Ajar Asesmen Minat dan Bakat Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press. <https://press.umsida.ac.id/index.php/umsidapress/article/view/978-623-6833-87-2>
- Nurkarima, I., Puspitasari, N., & Wati, M. (2020). Sistem Monitoring Penelusuran Minat Dan Bakat Mahasiswa. *Jurnal Explore*, 10(2), 85-92. <https://doi.org/10.35200/explore.v10i2.342>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(18\)30001-0](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(18)30001-0)
- Putri, I. K., Maftukha, N., Amilina, L., Sajdah, M., & Pd, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Secara Maksimal Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa. *Pengertian: Jurnal Pendidikan Indonesia (PJPI)*, 2(1), 25-36. <https://doi.org/10.51878/pjpi.v2i1.428>
- Rahman, M. M., & Nasrin, S. (2024). Perceived service quality at higher education institutions: A study on the success factors of total quality management practices in Bangladesh. *Social Sciences & Humanities Open*, 10, 100997. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.100997>
- Ribeiro, N., Malafaia, C., Neves, T., & Menezes, I. (2023). The impact of extracurricular activities on university students' academic success and employability. *European Journal of Higher Education*, 14(3), 389-409. <https://doi.org/10.1080/21568235.2023.2202874>
- Sari, Y. N., & Abubakar, A. H. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa: Perspektif Dan Implikasi Praktis. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 13(4), 4673-4684. <https://doi.org/10.34125/jmp.v13i4.1518>
- Sanz, M. T., & López-Iñesta, E. (2022). Impact of extracurricular factors on the academic performance of university students during the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Education*, 7, 991276. <https://doi.org/10.3389/feduc.2022.991276>
- Setiawan, A., Ikatrinasari, Z. F., & Prabowo, H. A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode Eduqual dan Importance Analysis Performance. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 10(2), 89-98. <https://doi.org/10.24853/jisi.10.2.89-98>
- Septihandari, C. T., & Firmansyah, A. (2025). Evaluasi Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Kejuaraan Kota Taekwondo Surabaya Tahun 2025 melalui Metode Service Quality. *JURNAL RISET RUMPUN ILMU PENDIDIKAN*, 4(2), 740-749. <https://doi.org/10.55606/jurrip.v4i2.1124>
- Sumarsono, R. B., Maisyaroh, M., & Kusumaningrum, D. E. (2021). Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan, Faktor Kepuasan, dan Motivasi Belajar terhadap Prestasi Mahasiswa. *Ilmu*

- Pendidikan: Jurnal Kajian Teori Dan Praktik Kependidikan, 6(1), 43-52.  
<https://doi.org/10.17977/um027v6i12021p043>
- Supriyanto, A., Burhanuddin, B., Sunarni, S., Rochmawati, R., Ratri, D. K., & Bhayangkara, A. N. (2025). Academic service quality, student satisfaction and loyalty: A study at higher education legal entities in Indonesia. *The TQM Journal*, 37(5), 1364-1384.  
<https://doi.org/10.1108/TQM-10-2023-0334>
- Taufik, D. A., & Sugengriadi, R. M. (2025). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Dikampus XYZ Dengan Metode Service Quality (Serqual). *INFOTEX: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Teknik*, 4(1), 231-244.  
<https://doi.org/10.35842/infotex.v4i1.821>
- Wibisono, Y. Y., & Sitorus, H. M. (2012). Analisis Tingkat Kepentingan dan Performansi Layanan Pendidikan Tinggi di Teknik Industri-Unpar. *Research Report Engineering Science*, 1(1), 1-15. <http://journal.unpar.ac.id/index.php/unpar/article/view/12>
- Wider, W., Tan, F. P., Tan, Y. P., Lin, J., Fauzi, M. A., Wong, L. S., Tanucan, J. C. M., & Hossain, S. F. A. (2024). Service quality (SERVQUAL) model in private higher education institutions: A bibliometric analysis of past, present, and future prospects. *Social Sciences & Humanities Open*, 9, 100805. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.100805>
- Wong, Z. Y., Liem, G. A. D., Chan, M., & Datu, J. A. D. (2024). Student engagement and its association with academic achievement and subjective well-being: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Educational Psychology*, 116(1), 48-75.  
<https://doi.org/10.1037/edu0000833>

Copyright holder:  
© Author

First publication right:  
Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:

**CC-BY-SA**