JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN
Homepage : https://ejurnal.stkip-pessel.ac.id/index.php/jmp
Email : jmp@stkip-pessel.ac.id

p-ISSN : 2548-4826 ; e-ISSN : 2548-4834
Vol. 11, No. 5, October 2026
Page 12169-12185
© Author
Jurnal Manajemen Pendidikan

PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN AKADEMIK TERHADAP MANAJEMEN MUTU LAYANAN: PERAN MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA

Meidy Lieke Karundeng[1], Francis Hutabarat[2]
[1,2] Universitas Advent Indonesia, Indonesia

Email: meidy.widijanto@unai.edu

Check for updates OPEN ACCESS

DOI: https://doi.org/10.34125/jmp.v11i5.3834

Sections Info

Article history:
Submitted: 9 August 2026
Final Revised: 28 August 2026
Accepted: 26 September 2026
Published: 31 October 2026

Keywords:
Academic Service Digitalization,
Student Satisfaction,
Service Quality Management

ABSTRACT

Objective*: This study aims to analyze the effect of academic service digitalization on service quality management in higher education, with student satisfaction as a mediating variable.* ***Methods****: This study employed a quantitative approach with an explanatory design. Data were collected through an online five-point Likert-scale questionnaire from 186 active students of Universitas Advent Indonesia selected by purposive sampling and analyzed using PLS-SEM.* ***Results****: Academic service digitalization has a positive and significant effect on student satisfaction (β = 0.684; p < 0.001), and student satisfaction has a positive and significant effect on service quality management (β = 0.790; p < 0.001). In contrast, the direct effect of academic service digitalization on service quality management is not significant (β = 0.064; p = 0.460). The mediation test shows that student satisfaction fully mediates this relationship (β = 0.540; p < 0.001). The R-square value of 0.697 indicates strong explanatory power for service quality management.* ***Novelty****: This study integrates academic service digitalization, student satisfaction, and service quality management into a single structural model and demonstrates that digitalization improves service quality only when it increases student satisfaction.*

ABSTRAK

Objektif: *Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh digitalisasi layanan akademik terhadap manajemen mutu layanan perguruan tinggi dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi.* ***Metode:*** *Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring berskala Likert lima poin dari 186 mahasiswa aktif Universitas Advent Indonesia yang dipilih dengan teknik purposive sampling, kemudian dianalisis menggunakan SEM-PLS.* ***Hasil:*** *Digitalisasi layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (β = 0,684; p < 0,001), dan kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap manajemen mutu layanan (β = 0,790; p < 0,001). Sebaliknya, pengaruh langsung digitalisasi layanan akademik terhadap manajemen mutu layanan tidak signifikan (β = 0,064; p = 0,460). Uji mediasi menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa memediasi secara penuh hubungan tersebut (β = 0,540; p < 0,001). Nilai R-Square sebesar 0,697 menunjukkan daya penjelas model yang kuat terhadap manajemen mutu layanan.* ***Kebaruan:*** *Penelitian ini mengintegrasikan digitalisasi layanan akademik, kepuasan mahasiswa, dan manajemen mutu layanan dalam satu model struktural serta membuktikan bahwa digitalisasi baru memiliki dampak pada mutu layanan apabila mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa.*

Kata kunci: *Digitalisasi Layanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa, Manajemen Mutu Layanan*

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis dalam pengembangan layanan pendidikan tinggi di Indonesia. Di tengah tuntutan layanan akademik yang semakin cepat, akurat, dan mudah diakses, digitalisasi layanan akademik tidak lagi bersifat opsional, melainkan menjadi kebutuhan fundamental bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa (Abnoulgid et al., 2025; Bond et al., 2024). Data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2023) menunjukkan bahwa penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 78,19% atau sekitar 215,6 juta pengguna, dengan tingkat pemanfaatan yang tinggi di sektor pendidikan. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa memiliki kesiapan yang memadai dalam mengadopsi layanan akademik berbasis digital, seperti sistem informasi akademik, pengisian KRS daring, serta berbagai layanan administrasi berbasis aplikasi.

Selain itu, hasil survei SEVIMA (2025) menunjukkan bahwa 76% perguruan tinggi mengalami peningkatan efisiensi layanan akademik setelah mengimplementasikan digitalisasi. Temuan ini mempertegas bahwa transformasi digital tidak hanya memberikan manfaat konseptual, tetapi juga berdampak nyata terhadap efisiensi operasional institusi pendidikan tinggi. Di sisi lain, jumlah mahasiswa di Indonesia yang sangat besar serta angka partisipasi kasar (APK) pendidikan tinggi yang masih berada pada kisaran 31,45% menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan pendidikan tinggi secara berkelanjutan. Dalam konteks ini, digitalisasi layanan akademik menjadi bagian penting dari strategi nasional untuk meningkatkan mutu, aksesibilitas, dan daya saing pendidikan tinggi. Ringkasan data yang mendukung urgensi penelitian ini disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Urgensi Penelitian

Indikator	Data	Sumber
Penetrasi internet Indonesia	77,01% (2022); 78,19% (2023); 79,5% atau 221,56 juta jiwa (2024)	APJII (2024)
Efisiensi layanan akademik setelah digitalisasi	76% perguruan tinggi melaporkan peningkatan efisiensi	SEVIMA (2025)
Angka Partisipasi Kasar (APK) Pendidikan Tinggi	31,45% (2023); target 45% (2035) dan 60% (2045)	Kemenko PMK (2024)
Kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi	Indeks kepuasan 71% (kategori "puas", belum "sangat puas"); responsivitas menjadi prioritas perbaikan	Raharjo et al. (2026)
Pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan mahasiswa	Digitalisasi layanan akademik tidak selalu langsung meningkatkan kepuasan; efeknya bergantung pada kualitas layanan dan efisiensi proses	Fadilah et al. (2025); Çelik & Ayaz (2022)

Sumber: Diolah penulis dari berbagai sumber, 2026

Data pada Tabel 1 menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu mendapat perhatian. Kesiapan infrastruktur dan pengguna digital sudah tinggi, tetapi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi umumnya baru berada pada kategori "puas" dan belum mencapai "sangat puas", dengan responsivitas layanan sebagai prioritas perbaikan (Raharjo et al., 2026). Bukti empiris juga menunjukkan bahwa digitalisasi layanan akademik tidak selalu secara langsung meningkatkan kepuasan mahasiswa (Fadilah et al., 2025). Kondisi ini menegaskan urgensi untuk memastikan bahwa investasi digitalisasi benar-benar diterjemahkan menjadi pengalaman layanan yang memuaskan dan peningkatan mutu layanan, mengingat kualitas layanan akademik dan administratif terbukti menjadi penentu utama kepuasan (Amoako et al., 2023; Robbins & Judge, 2020).

Dalam konteks pendidikan tinggi, manajemen mutu layanan masih menghadapi berbagai

permasalahan yang berkaitan dengan efektifitas dan konsistensi pelayanan akademik. Berbagai studi menunjukkan bahwa layanan akademik di perguruan tinggi seringkali belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan mahasiswa, terutama dalam hal kecepatan layanan, kejelasan informasi, serta responsivitas terhadap kebutuhan pengguna. (Oakland, 2014; Zeqiri et al., 2023; Toscano-Hernández et al., 2024).

Selain itu, hasil penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan dalam penerapan pendekatan berorientasi pengguna *(user-centered service)* pada pengembangan layanan digital di perguruan tinggi, khususnya dalam mengintegrasikan teknologi digital dengan kebutuhan dan pengalaman pengguna secara sistematis (Sangsuwan et al., 2026). Dalam praktiknya, digitalisasi layanan sering kali lebih berfokus pada aspek teknis dan efisiensi operasional, namun belum sepenuhnya mempertimbangkan pengalaman pengguna sebagai indikator utama kualitas layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi belum tentu secara otomatis meningkatkan mutu layanan apabila tidak diiringi dengan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan akademik. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang tidak hanya menekankan pada implementasi teknologi, tetapi juga pada pemahaman terhadap pengalaman dan kepuasan pengguna dalam meningkatkan mutu layanan (Çelik & Ayaz, 2022).

Namun demikian, dalam perspektif manajemen mutu layanan, kualitas layanan tidak semata-mata ditentukan oleh adopsi teknologi, melainkan oleh kemampuan layanan tersebut dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Mahasiswa sebagai pengguna utama layanan akademik memiliki ekspektasi terhadap layanan yang responsif, andal, dan berorientasi pada pengalaman pengguna. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi layanan akademik tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari tingkat kepuasan mahasiswa sebagai indikator utama kualitas layanan (Parasuraman et al., 2005; Seitova et al., 2024; Tjiptono, 2022; Zeithaml et al., 2022).

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara digitalisasi layanan dan kepuasan mahasiswa (Alhidayatullah, 2023; Muridan & Asmaya, 2024; Prasetio et al., 2025; Ernawati, 2025), serta antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa (Alfianto & Suryawardana, 2021; Nelliraharti & Suri, 2023; Nofrida & Najib, 2023; Ermawati et al., 2023; Mutmainah et al., 2024). Namun, sebagian besar studi tersebut masih bersifat parsial dan belum mengintegrasikan ketiga variabel utama, yaitu digitalisasi layanan akademik, kepuasan mahasiswa, dan manajemen mutu layanan, dalam satu kerangka model struktural yang komprehensif. Selain itu, kajian yang secara khusus menguji peran kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara digitalisasi layanan akademik dan manajemen mutu layanan masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks perguruan tinggi di Indonesia (Jiménez-Bucarey et al., 2021; Peña-Lang et al., 2023).

Kesenjangan penelitian *(research gap)* ini menunjukkan bahwa belum banyak studi yang menjelaskan mekanisme bagaimana digitalisasi layanan akademik dapat berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan secara menyeluruh. Padahal, secara konseptual, teknologi tidak selalu secara langsung meningkatkan kualitas layanan, melainkan melalui persepsi dan pengalaman pengguna sebagai penerima layanan (DeLone & McLean, 2003; Wider et al., 2024).

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menguji secara simultan hubungan antara digitalisasi layanan akademik, kepuasan mahasiswa, dan manajemen mutu layanan dalam satu model struktural terintegrasi. Lebih lanjut, penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan menunjukkan bahwa pengaruh digitalisasi terhadap mutu layanan tidak terjadi secara langsung, melainkan melalui mekanisme psikologis berupa kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi penuh. Temuan ini

diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai manajemen mutu layanan berbasis digital, khususnya dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia (Kustiawan et al., 2024; Toscano-Hernández et al., 2024).

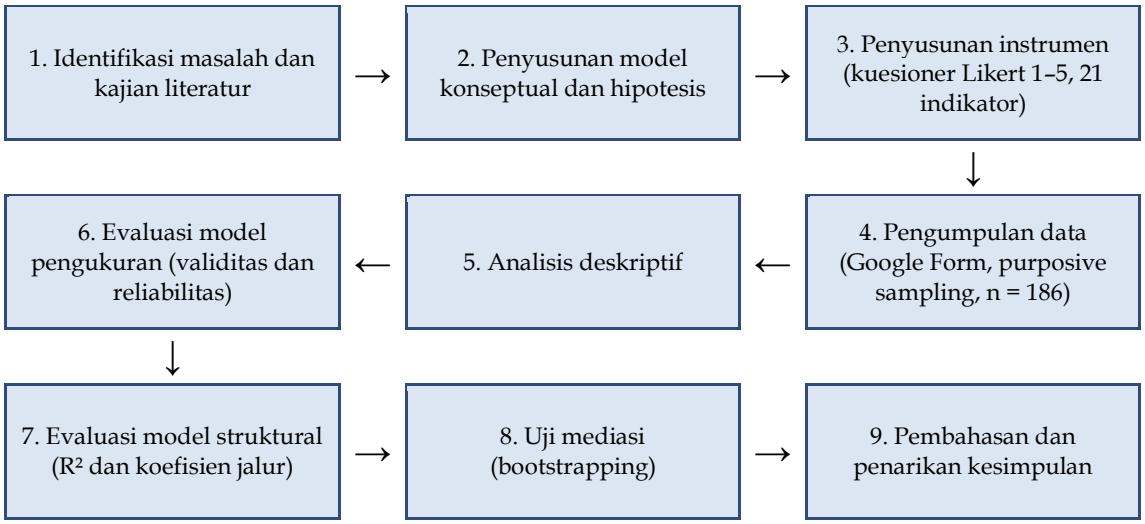
Sebelum merumuskan hipotesis, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran deskriptif mengenai kondisi digitalisasi layanan akademik, tingkat kepuasan mahasiswa, serta persepsi terhadap manajemen mutu layanan di Universitas Advent Indonesia. Analisis deskriptif ini penting untuk memahami bagaimana mahasiswa menilai implementasi layanan digital yang ada, sejauh mana tingkat kepuasan yang dirasakan, serta bagaimana persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguji hubungan antar variabel, tetapi juga memberikan gambaran empiris mengenai kondisi aktual layanan akademik berbasis digital (Susanti & Jannah, 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) pengaruh digitalisasi layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa; (2) pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap manajemen mutu layanan; (3) pengaruh langsung digitalisasi layanan akademik terhadap manajemen mutu layanan; dan (4) peran kepuasan mahasiswa dalam memediasi hubungan antara digitalisasi layanan akademik dan manajemen mutu layanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dan praktis dalam memahami hubungan antara transformasi digital, kepuasan pengguna, dan peningkatan mutu layanan di perguruan tinggi (Wider et al., 2024).

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan rancangan penelitian eksplanatori *(explanatory research)* yang bertujuan menganalisis hubungan sebab-akibat antar variabel. Dalam penelitian ini, digitalisasi layanan akademik diposisikan sebagai variabel independen, kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi, sedangkan manajemen mutu layanan berperan sebagai variabel dependen. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS). Pendekatan PLS-SEM dipilih karena memiliki kemampuan yang baik dalam memprediksi hubungan antar variabel serta sesuai digunakan pada penelitian dengan ukuran sampel yang relatif terbatas dibandingkan metode *covariance-based* SEM. Tahapan penelitian secara keseluruhan disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian
Sumber: Dikembangkan oleh penulis, 2026

Partisipan

Populasi penelitian mencakup seluruh mahasiswa aktif Universitas Advent Indonesia pada semester ganjil Tahun Akademik 2025/2026 yang telah memanfaatkan layanan akademik berbasis digital. Sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria responden meliputi: 1) mahasiswa aktif pada semester ganjil Tahun Akademik 2025/2026; 2) pernah menggunakan layanan akademik digital, seperti Sistem Informasi Akademik (SIA), Moodle Online System, maupun aplikasi layanan akademik lainnya; dan 3) bersedia menjadi responden dengan mengisi kuesioner penelitian.

Jumlah responden yang berhasil dihimpun sebanyak 186 mahasiswa. Besaran sampel tersebut dinilai telah memenuhi persyaratan minimum dalam analisis PLS-SEM berdasarkan *10-times rule*, serta sesuai dengan rekomendasi yang dikemukakan oleh Hair et al. (2022).

Instrumen dan Prosedur

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup secara daring menggunakan *Google Form*. Seluruh item pernyataan diukur dengan skala Likert lima poin, yang memiliki rentang nilai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Instrumen penelitian disusun berdasarkan kajian teori yang relevan untuk masing-masing konstruk. Variabel digitalisasi layanan akademik dikembangkan berdasarkan konsep *e-service quality*, variabel kepuasan mahasiswa mengacu pada *Expectation-Disconfirmation Theory* (EDT), sedangkan variabel manajemen mutu layanan berlandaskan konsep SERVQUAL dan *Total Quality Management* (TQM). Kuesioner penelitian dibagi ke dalam 4 bagian utama, yaitu: 1) karakteristik responden, 2) digitalisasi layanan akademik yang terdiri atas 7 indikator, 3) kepuasan mahasiswa sebanyak 7 indikator, dan 4) manajemen mutu layanan yang juga terdiri atas 7 indikator.

Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan secara sistematis. Tahap awal berupa analisis deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran mengenai karakteristik responden serta distribusi jawaban yang diperoleh dari kuesioner. Selanjutnya, evaluasi terhadap model pengukuran *(outer model)* dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas konvergen dilakukan melalui nilai *outer loading* yang diharapkan lebih besar dari 0,70 serta *Average Variance Extracted* (AVE) minimal sebesar 0,50. Selanjutnya, validitas diskriminan dievaluasi menggunakan pendekatan *Fornell-Larcker Criterion* dan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) (Henseler et al., 2015) dengan nilai yang direkomendasikan kurang dari 0,90. Sementara itu, reliabilitas konstruk dinilai melalui *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, yang masing-masing harus menunjukkan nilai minimal 0,70.

Pengujian model struktural *(inner model)* bertujuan mengevaluasi hubungan antar variabel laten dalam model penelitian. Tahapan evaluasi meliputi pengukuran koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Selanjutnya, pengujian signifikansi hubungan antar variabel dilakukan melalui analisis koefisien jalur *(path coefficient)* dengan memperhatikan nilai *t-statistic* dan *p-value*.

Analisis terhadap efek mediasi dilakukan menggunakan teknik *bootstrapping*. Signifikansi pengaruh tidak langsung *(indirect effect)* ditentukan berdasarkan nilai *t-statistic* dan *p-value* sebagaimana direkomendasikan oleh Hair et al. (2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Sebanyak 186 mahasiswa aktif Universitas Advent Indonesia berpartisipasi dalam penelitian ini. Seluruh responden merupakan pengguna layanan akademik digital dan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* sesuai dengan kriteria penelitian. Responden telah memiliki pengalaman dalam memanfaatkan berbagai fasilitas akademik berbasis digital, antara lain pengisian KRS, penggunaan Sistem Informasi Akademik, serta layanan administrasi akademik yang diakses secara daring.

Karakteristik responden selanjutnya dianalisis berdasarkan program studi, jenis kelamin, tahun angkatan, serta tingkat penggunaan layanan akademik digital. Pengelompokan tersebut bertujuan memberikan deskripsi mengenai profil responden sebagai dasar untuk memahami konteks hasil penelitian. Rangkuman karakteristik responden disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
Program Studi		
Akuntansi	74	40
Manajemen	18	10
Bisnis Digital	9	5
Farmasi	7	4
Filsafat	8	4
Keperawatan	20	11
Bahasa Inggris	9	5
Sistem Informasi	23	12
Teknik Informatika	18	10
Total	**186**	**100**
Jenis Kelamin		
Laki-laki	79	42
Perempuan	107	58
Total	**186**	**100**
Angkatan		
2022	36	19
2023	64	34
2024	29	16
2025	57	31
Total	**186**	**100**
Tingkat Penggunaan Layanan Digital Kampus		
Rendah	3	2
Sedang	104	56
Tinggi	79	42
Total	**186**	**100**

Sumber: Data diolah penulis, 2026

Dari data yang disajikan pada Tabel 2, karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan layanan akademik berbasis digital kampus, sehingga data yang diperoleh dinilai relevan untuk menggambarkan persepsi terhadap digitalisasi layanan akademik, tingkat kepuasan, serta mutu layanan yang dirasakan. Gambaran yang terlihat pada Tabel 2 menunjukkan persebaran responden berdasarkan program studi terbanyak di Akuntansi sebesar 40% oleh karena jumlah mahasiswa terbanyak ada di Akuntansi, dan Farmasi, Filsafat, Bisnis Digital, dan Bahasa Inggris, jumlah mahasiswa lebih sedikit. Berdasarkan jenis kelamin, kelompok perempuan 58%, dan laki-laki sebesar 42%. Dari kelompok Angkatan masuk, responden

terbanyak di angkatan 2023 sebesar 34%, dan paling kecil di angkatan 2024 sebesar 16%. Berdasarkan tingkat penggunaan layanan digital kampus, kebanyakan pengguna di antara sedang dan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa menggunakan layanan digital dalam aktivitas pembelajaran dan administrasi kampus.

Analisis Deskriptif Pernyataan Variabel

Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan distribusi jawaban responden terhadap indikator-indikator pada variabel yang diteliti, yaitu digitalisasi layanan akademik, kepuasan mahasiswa, dan manajemen mutu layanan. Statistik deskriptif yang disajikan meliputi nilai rata-rata *(mean)*, nilai minimum dan maksimum untuk setiap indikator. Penggunaan skala Likert 1-5 memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kecenderungan persepsi responden terhadap kondisi layanan yang ada. Hasil analisis ini menjadi dasar awal dalam memahami karakteristik data sebelum dilakukan pengujian lebih lanjut menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM-PLS). Hasil analisis deskriptif disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Deskriptif Pernyataan Variabel

Indikator	N	Mean	Min.	Maks.
Digitalisasi Layanan Akademik (X)				
DLA1	186	4,03	1	5
DLA2	186	4,41	1	5
DLA3	186	3,89	1	5
DLA4	186	3,88	1	5
DLA5	186	3,99	1	5
DLA6	186	2,92	1	5
DLA7	186	3,85	1	5
Kepuasan Mahasiswa (Y)				
KM1	186	3,68	1	5
KM2	186	3,81	1	5
KM3	186	3,49	1	5
KM4	186	3,45	1	5
KM5	186	3,78	1	5
KM6	186	3,64	1	5
KM7	186	3,72	1	5
Manajemen Mutu Layanan (Z)				
MML1	186	3,55	1	5
MML2	186	3,60	1	5
MML3	186	3,63	1	5
MML4	186	3,49	1	5
MML5	186	3,74	1	5
MML6	186	3,68	1	5
MML7	186	3,66	1	5

Sumber: Data diolah penulis, 2026

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 186 responden, variabel Digitalisasi Layanan Akademik (DLA) menunjukkan nilai rata-rata yang berada pada rentang 2,92 hingga 4,41. Nilai tertinggi terdapat pada indikator DLA2 yang mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai aspek tertentu dari digitalisasi layanan akademik sudah sangat baik. Sementara itu, nilai terendah pada indikator DLA6 menunjukkan masih adanya aspek layanan yang perlu ditingkatkan. Secara umum, digitalisasi layanan akademik berada pada kategori baik, meskipun belum merata di seluruh indikator.

Pada variabel Kepuasan Mahasiswa (KM), nilai rata-rata berada pada rentang 3,45 hingga 3,81, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik hingga baik. Indikator KM2 memiliki nilai tertinggi, 3,81 yang mencerminkan bahwa mahasiswa cukup puas terhadap layanan yang diberikan. Sebaliknya,

nilai terendah pada indikator KM4 mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek tertentu, seperti kecepatan atau responsivitas layanan yang perlu ditingkatkan.

Sementara itu, variabel Manajemen Mutu Layanan (MML) memiliki nilai rata-rata 3,49 hingga 3,74, yang menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan berada pada kategori baik dan relatif konsisten di seluruh indikator. Nilai tertinggi terdapat pada indikator MML5, yang menunjukkan bahwa institusi telah mampu meningkatkan kualitas layanan berbasis digital. Namun demikian, nilai terendah pada indikator MML4 menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya dalam aspek responsivitas layanan terhadap kebutuhan mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa digitalisasi layanan akademik, kepuasan mahasiswa, dan manajemen mutu layanan berada pada kategori positif. Namun, masih terdapat beberapa indikator dengan nilai relatif lebih rendah yang menunjukkan perlunya peningkatan, terutama dalam aspek pengalaman pengguna dan responsivitas layanan untuk mencapai kualitas layanan yang optimal.

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk memastikan kelayakan pada setiap indikator pengukuran dengan mengacu pada kriteria *convergent validity*, yaitu nilai *outer loading* ≥ 0,70 dan *Average Variance Extracted* (AVE) ≥ 0,50 dinyatakan valid. Hasil pengolahan data kuesioner menggunakan aplikasi SmartPLS disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji *Convergent Validity* dengan *Outer Loading*

Item	Digitalisasi Layanan Akademik (DLA)	Kepuasan Mahasiswa (KM)	Manajemen Mutu Layanan (MML)
DLA1	0,758		
DLA2	0,649		
DLA3	0,748		
DLA4	0,781		
DLA5	0,799		
DLA6	0,497		
DLA7	0,799		
KM1		0,804	
KM2		0,860	
KM3		0,840	
KM4		0,876	
KM5		0,818	
KM6		0,859	
KM7		0,757	
MML1			0,855
MML2			0,851
MML3			0,840
MML4			0,875
MML5			0,826
MML6			0,873
MML7			0,751

Sumber: Data diolah penulis, 2026

Hasil pengujian *convergent validity* berdasarkan nilai *outer loading* memperlihatkan bahwa hampir seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi nilai yang direkomendasikan, yaitu di atas 0,70. Kondisi ini menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki kemampuan yang baik dalam merepresentasikan konstruk laten yang diukur. Pada variabel Digitalisasi Layanan Akademik (DLA), sebagian besar indikator telah memenuhi

kriteria tersebut, meskipun dua indikator, yaitu DLA2 (0,649) dan DLA6 (0,497), berada di bawah nilai ideal 0,708. Mengacu pada Hair et al. (2022), indikator dengan *outer loading* antara 0,40 dan 0,70 hanya perlu dieliminasi apabila penghapusannya meningkatkan nilai AVE atau *composite reliability* hingga melampaui ambang batas. Karena konstruk DLA telah memenuhi kriteria AVE (0,527) dan *composite reliability* (0,884), kedua indikator tetap dipertahankan. Selain itu, DLA6 dipertahankan untuk menjaga validitas isi konstruk, mengingat indikator ini merepresentasikan aspek layanan dengan penilaian terendah (mean 2,92).

Sementara itu, seluruh indikator pada konstruk Kepuasan Mahasiswa dan Manajemen Mutu Layanan memperoleh nilai *outer loading* di atas 0,70, yang menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut telah memenuhi persyaratan validitas konvergen.

Berdasarkan keseluruhan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa model pengukuran telah memenuhi standar validitas yang dipersyaratkan sehingga proses analisis dapat dilanjutkan ke tahap pengujian reliabilitas dan evaluasi model struktural.

Tabel 5. Uji *Convergent Validity* dengan *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	AVE	Keterangan
Digitalisasi Layanan Akademik (DLA)	0,527	Valid
Kepuasan Mahasiswa (KM)	0,691	Valid
Manajemen Mutu Layanan (MML)	0,705	Valid

Sumber: Data diolah penulis, 2026

Hasil pengujian AVE menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai AVE di atas 0,50, yaitu digitalisasi layanan akademik sebesar 0,527, kepuasan mahasiswa sebesar 0,691, dan manajemen mutu layanan sebesar 0,705. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi kriteria *convergent validity*, sehingga mampu menjelaskan varians indikatornya dengan baik.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan mengevaluasi nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* sebagai indikator konsistensi internal konstruk. Mengacu pada Chin (1998), suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* ≥ 0,60 dan *Composite Reliability* ≥ 0,70. Ringkasan hasil pengujian disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	rho_A	*Composite Reliability*
DLA	0,845	0,858	0,884
KM	0,925	0,927	0,940
MML	0,930	0,936	0,943

Sumber: Data diolah penulis, 2026

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memperoleh nilai *Cronbach's Alpha*, rho_A dan *Composite Reliability* di atas nilai ambang yang direkomendasikan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten.

Berdasarkan keseluruhan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa model pengukuran telah memenuhi aspek reliabilitas dan validitas, sehingga layak digunakan sebagai dasar dalam analisis model struktural pada tahap selanjutnya.

Uji Discriminant Validity

Evaluasi terhadap *discriminant validity* bertujuan untuk menguji sejauh mana suatu konstruk dapat dibedakan dari konstruk yang lain dalam model penelitian. Pengujian dilakukan melalui dua metode, yaitu *Fornell-Larcker Criterion* dan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). Ringkasan hasil pengujian menggunakan pendekatan *Fornell-Larcker Criterion*

disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. *Fornell-Larcker Criterion*

Variabel	DLA	KM	MML
Digitalisasi Layanan Akademik (DLA)	0,726		
Kepuasan Mahasiswa (KM)	0,684	0,831	
Manajemen Mutu Layanan (MML)	0,604	0,833	0,840

Sumber: Data diolah penulis, 2026

Hasil analisis memperlihatkan bahwa nilai akar kuadrat AVE pada setiap konstruk berada di atas nilai korelasi antar konstruk. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa masing-masing variabel memiliki validitas diskriminan yang memadai karena mampu menjelaskan indikator-indikatornya sendiri secara lebih baik dibandingkan dengan konstruk lainnya. Oleh sebab itu, model pengukuran dinyatakan telah memenuhi kriteria *discriminant validity*, sehingga dapat digunakan pada tahapan analisis berikutnya.

Tabel 8. *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT)

Variabel	DLA	KM	MML
Digitalisasi Layanan Akademik (DLA)			
Kepuasan Mahasiswa (KM)	0,768		
Manajemen Mutu Layanan (MML)	0,676	0,889	

Sumber: Data diolah penulis, 2026

Hasil uji *discriminant validity* menggunakan metode HTMT (Tabel 8) menunjukkan bahwa seluruh nilai berada di bawah batas maksimum 0,90, yaitu hubungan antara DLA dan KM sebesar 0,768, DLA dan MML sebesar 0,676, serta KM dan MML sebesar 0,889. Meskipun nilai antara KM dan MML mendekati batas, namun masih dalam kategori dapat diterima, sehingga dapat digunakan pada tahapan analisis selanjutnya.

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel eksogen mampu menjelaskan variasi pada variabel endogen dalam model penelitian. Menurut Rahadi (2023), nilai R^2 sebesar 0,67, 0,33, dan 0,19 masing-masing diinterpretasikan sebagai kategori kuat, moderat, dan lemah. Ringkasan hasil pengujian koefisien determinasi disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel Dependen	R^2	*R-square adjusted*	Kategori
Kepuasan Mahasiswa (KM)	0,468	0,465	Moderat
Manajemen Mutu Layanan (MML)	0,697	0,693	Kuat

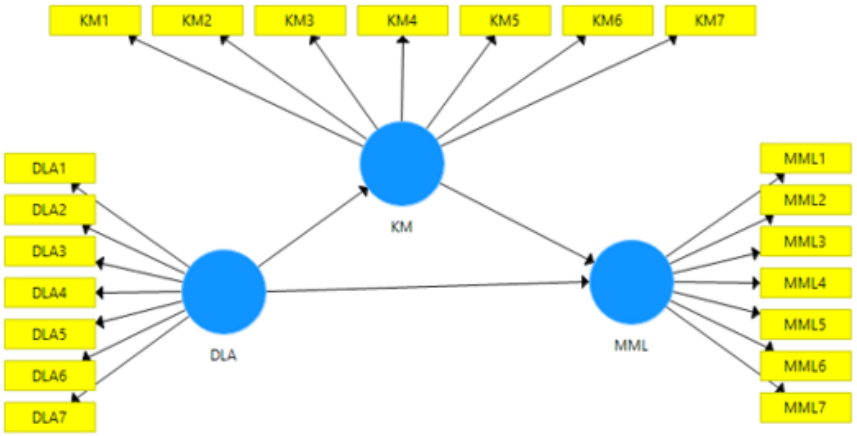
Sumber: Data diolah penulis, 2026

Berdasarkan hasil analisis, variabel Kepuasan Mahasiswa (KM) memperoleh nilai R^2 sebesar 0,468 dengan Adjusted R^2 sebesar 0,465, sehingga termasuk dalam kategori moderat. Hal ini menunjukkan bahwa 46,8% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel digitalisasi layanan akademik, sedangkan 53,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Sementara itu, variabel Manajemen Mutu Layanan (MML) memiliki nilai R^2 sebesar 0,697 dengan Adjusted R^2 sebesar 0,693, yang termasuk dalam kategori kuat. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kombinasi variabel digitalisasi layanan akademik dan kepuasan mahasiswa mampu menjelaskan 69,7% variasi manajemen mutu layanan, sedangkan 30,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa model struktural memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik, terutama terhadap variabel manajemen mutu layanan, sehingga model yang dikembangkan dinilai memadai untuk digunakan pada

pengujian hubungan antar variabel pada tahap selanjutnya.



Gambar 2. Diagram Hasil Pengolahan SEM-PLS

Sumber: Data diolah penulis, 2026

Diagram SEM-PLS pada Gambar 2 menunjukkan hubungan antara digitalisasi layanan akademik sebagai variabel independen, kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi, dan manajemen mutu layanan sebagai variabel dependen. Setiap konstruk diukur menggunakan indikator reflektif. Model ini menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel, khususnya peran kepuasan mahasiswa dalam memediasi hubungan antara digitalisasi layanan akademik dan manajemen mutu layanan. Secara keseluruhan, model menggambarkan hubungan kausal yang terintegrasi antara aspek teknologi, kepuasan mahasiswa, dan mutu layanan dalam konteks pendidikan tinggi. Model ini selanjutnya diuji melalui evaluasi *outer model* dan *inner model* untuk memastikan validitas, reliabilitas, serta kekuatan hubungan antar variabel.

*Uji Signifikansi Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)*

Pengujian koefisien jalur dilakukan untuk mengevaluasi signifikansi hubungan antar variabel dalam model struktural. Keputusan hipotesis didasarkan pada nilai koefisien jalur *(path coefficient)*, *t-statistic*, dan *p-value* sebagaimana disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10. *Path Coefficient* dan Uji Hipotesis

Hubungan	Koefisien	T-Stat	P-Value	Keterangan
DLA → KM	0,684	11,45	0,000	Signifikan
KM → MML	0,790	14,32	0,000	Signifikan
DLA → MML	0,064	0,74	0,460	Tidak signifikan

Sumber: Data diolah penulis, 2026

Hasil analisis menunjukkan bahwa digitalisasi layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,684, nilai *t-statistic* sebesar 11,45, serta *p-value* < 0,001. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik implementasi digitalisasi layanan akademik, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, Hipotesis 1 (H1) dinyatakan diterima.

Selanjutnya, hubungan antara kepuasan mahasiswa dan manajemen mutu layanan juga terbukti positif dan signifikan. Nilai koefisien jalur sebesar 0,790, didukung oleh t-statistic sebesar 14,32 dan p-value <0,001, menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan mahasiswa berkontribusi terhadap peningkatan kualitas manajemen mutu layanan. Oleh karena itu, Hipotesis 2 (H2) dinyatakan diterima.

Sebaliknya, hubungan langsung antara digitalisasi layanan akademik dan manajemen mutu layanan tidak menunjukkan signifikansi statistik. Hal tersebut terlihat dari nilai koefisien sebesar 0,064, *t-statistic* sebesar 0,74, dan *p-value* sebesar 0,460, yang berada di atas batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, Hipotesis 3 (H3) ditolak karena pengaruh langsung

yang dihipotesiskan tidak terbukti secara empiris.

Uji Mediasi

Pengujian efek mediasi dilakukan untuk mengetahui apakah kepuasan mahasiswa berperan sebagai variabel perantara dalam hubungan antara digitalisasi layanan akademik dan manajemen mutu layanan. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 11.

Tabel 11. Uji Mediasi (*Indirect Effect*)

Hubungan	Koefisien	T-Stat	P-Value	Keterangan
DLA → KM → MML	0,540	10,87	0,000	Signifikan

Sumber: Data diolah penulis, 2026

Hasil analisis *indirect effect* yang disajikan pada Tabel 11 menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung tersebut memiliki nilai koefisien sebesar 0,540, dengan *t-statistic* sebesar 10,87, dan *p-value* <0,001. Hasil ini mengindikasikan bahwa pengaruh tidak langsung yang terbentuk bersifat positif dan signifikan secara statistik.

Pembahasan

Pengaruh Digitalisasi Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hipotesa 1 mengatakan digitalisasi layanan akademik dan kepuasan mahasiwa berpengaruh signifikan. Hal ini didukung hasil penelitian dengan nilai t-stat 11,45 dan nilai sig. 0.000, yang berarti H1 diterima bahwa digitalisasi layanan akademik memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin efektif sistem digital mendukung aktivitas akademik, semakin besar pula peluang terciptanya pengalaman layanan yang memuaskan.

Secara konseptual, hasil penelitian ini mendukung teori *e-service quality*, yang menekankan bahwa kualitas layanan digital dipengaruhi oleh aspek kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, serta efisiensi proses layanan (Wang et al., 2024). Selain itu, temuan penelitian ini juga konsisten dengan *Expectation-Disconfirmation Theory* (Oliver, 1980), yang menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terbentuk melalui perbandingan antara harapan sebelum menggunakan layanan dan pengalaman yang dirasakan setelah layanan diterima. Apabila layanan akademik digital mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mahasiswa, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, apabila kualitas layanan yang diterima berada di bawah harapan, kepuasan mahasiswa cenderung mengalami penurunan.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat dipahami bahwa keberhasilan transformasi digital di lingkungan Universitas Advent Indonesia tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang mudah diakses, responsif, andal, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, pengembangan layanan akademik digital perlu diarahkan pada peningkatan kualitas pengalaman mahasiswa agar manfaat implementasi teknologi dapat dirasakan secara optimal.

Pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Manajemen Mutu Layanan

Hipotesa 2 mengatakan kepuasan mahasiswa dan manajemen mutu layanan berpengaruh signifikan. Hal ini didukung hasil penelitian dengan nilai t-stat 14,32 dan nilai sig. 0.000, yang berarti H2 diterima bahwa kepuasan mahasiswa memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap manajemen mutu layanan. Analisis penelitian membuktikan bahwa kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap manajemen mutu layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik berkontribusi dalam mencerminkan tingkat keberhasilan pengelolaan mutu di perguruan tinggi. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan mahasiswa, semakin baik pula kualitas manajemen layanan yang diterapkan oleh institusi.

Temuan tersebut memperkuat pandangan *Total Quality Management* (TQM) yang menekankan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tolok ukur utama dalam mengevaluasi keberhasilan sistem manajemen mutu (Goetsch & Davis, 2016). Selain itu, hasil penelitian ini konsisten dengan model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), yang menjelaskan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja layanan yang benar-benar mereka rasakan. Ketika mahasiswa menilai layanan akademik telah memenuhi ekspektasi mereka, maka dimensi kualitas layanan seperti *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* akan dipersepsikan secara positif, yang pada akhirnya meningkatkan penilaian terhadap mutu layanan secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya merupakan indikator keberhasilan layanan, tetapi juga menjadi dasar dalam perumusan strategis peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, institusi pendidikan ini perlu memastikan bahwa setiap inovasi layanan berorientasi pada pengalaman dan kebutuhan mahasiswa agar sistem manajemen mutu dapat berjalan secara efektif.

Pengaruh Digitalisasi Layanan Akademik terhadap Manajemen Mutu Layanan

Hipotesa 3 mengatakan digitalisasi layanan akademik dan manajemen mutu layanan berpengaruh signifikan. Namun, hasil penelitian dengan nilai t-stat 0,74 dan nilai sig. 0.460, menunjukkan H3 ditolak, bahwa digitalisasi layanan akademik tidak berpengaruh signifikan terhadap manajemen mutu layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi teknologi tidak secara otomatis meningkatkan mutu layanan. Secara konseptual, hasil ini mengindikasikan bahwa teknologi hanyalah *enabler*, bukan penentu utama kualitas layanan. Meskipun digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi proses dan aksesibilitas layanan (OECD, 2023), tanpa diimbangi dengan pengalaman pengguna yang positif, peningkatan mutu layanan tidak akan tercapai secara optimal.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian terbaru yang menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada penerimaan dan persepsi pengguna (Stöhr et al., 2024). Dengan kata lain, keberadaan sistem digital yang canggih tidak cukup jika tidak mampu memberikan pengalaman layanan yang memuaskan bagi mahasiswa.

Peran Mediasi Kepuasan Mahasiswa

Analisis mediasi membuktikan bahwa kepuasan mahasiswa berfungsi sebagai mediator penuh *(full mediation)* pada hubungan antara digitalisasi layanan akademik dan manajemen mutu layanan, dengan nilai t-stat 10,87 dan nilai sig. 0.000, yang artinya H4 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan tidak dipengaruhi secara langsung oleh digitalisasi, tetapi melalui peningkatan kepuasan mahasiswa yang muncul sebagai konsekuensi dari kualitas layanan digital yang diterima.

Temuan ini memperkuat *Expectation-Disconfirmation Theory* (Oliver, 1980), yang menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk ketika pengalaman penggunaan layanan sesuai atau melebihi harapan pengguna. Dengan demikian, implementasi teknologi digital akan memberikan kontribusi terhadap peningkatan mutu layanan apabila mampu menghasilkan pengalaman akademik yang positif bagi mahasiswa.

Konsistensi hasil penelitian ini dengan temuan Wider et al. (2024) semakin menegaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan mekanisme yang menghubungkan kualitas layanan digital dengan persepsi terhadap mutu layanan. Oleh sebab itu, keberhasilan transformasi digital di perguruan tinggi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan teknologi tersebut dalam menciptakan pengalaman pengguna yang bernilai.

Temuan ini memberikan implikasi bahwa keberhasilan peningkatan manajemen mutu

layanan di Universitas Advent Indonesia tidak hanya ditentukan oleh penerapan teknologi digital, tetapi juga oleh kemampuan teknologi tersebut dalam menciptakan pengalaman layanan yang mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Semakin efektif digitalisasi layanan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, semakin besar kontribusinya terhadap peningkatan mutu layanan secara keseluruhan. Oleh sebab itu, pengembangan layanan akademik digital perlu diarahkan pada peningkatan kualitas pengalaman pengguna *(user experience)* agar manfaat implementasi teknologi dapat dirasakan secara optimal dalam mendukung manajemen mutu layanan.

KESIMPULAN

Temuan Mendasar: Digitalisasi layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dan kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap manajemen mutu layanan. Pengaruh langsung digitalisasi terhadap manajemen mutu layanan tidak signifikan, sedangkan kepuasan mahasiswa terbukti memediasi secara penuh hubungan keduanya. Artinya, teknologi digital baru meningkatkan mutu layanan apabila mampu menghadirkan pengalaman layanan yang memuaskan mahasiswa.

Implikasi: Universitas Advent Indonesia perlu mengembangkan layanan akademik digital yang berorientasi pada pengalaman pengguna *(user experience)* melalui penyempurnaan antarmuka, peningkatan kecepatan respons, dan penguatan stabilitas sistem. Institusi juga perlu mengevaluasi kepuasan mahasiswa secara berkala melalui survei dan sistem umpan balik yang terintegrasi sebagai dasar perbaikan mutu berkelanjutan *(continuous quality improvement)*.

Batasan: Penelitian ini hanya melibatkan responden dari satu perguruan tinggi dan menggunakan data potong lintang *(cross-sectional)*, sehingga generalisasi hasil masih terbatas. Validitas diskriminan antara kepuasan mahasiswa dan manajemen mutu layanan juga mendekati batas.

Penemuan Masa Depan: Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan responden dari beberapa perguruan tinggi dengan karakteristik yang berbeda serta menambahkan variabel lain, seperti kualitas sistem informasi atau kepercayaan pengguna, agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi digitalisasi layanan akademik.

REFERENSI

Abnoulgid, F., Aouhassi, S., Mansouri, K., & Akef, F. (2025). Quality 4.0 in Higher Education: Integrating Industry 4.0 Technologies in Higher Education Quality Management Practices. *Frontiers in Education, 10*, 1594377. https://doi.org/10.3389/feduc.2025.1594377

Alfianto, N., & Suryawardana, E. (2021). *The Influence of the Dimensions of Higher Education Service Quality on Student Satisfaction. At-Taqaddum*, 13(2), 171–184. https://doi.org/10.21580/at.v13i2.8280

Alhidayatullah. (2023). Digitalisasi Layanan dan Fasilitas Perpustakaan dalam Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Daerah Kota Sukabumi. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen (JIIM).* Vol. 2 No. 1. https://doi.org/10.32897/jiim.2023.2.1.2724

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2023). *Laporan Survei Internet APJII 2023*. https://www.apjii.or.id/

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024). *Laporan Survei Internet APJII 2024*. https://www.apjii.or.id/

Bond, M. (2024). A Meta-Systematic Review of Artificial Intelligence in Higher Education (AIHEd). *International Journal of Educational Technology in Higher Education, 21*, 4.

https://doi.org/10.1186/s41239-023-00436-z

Çelik, K., & Ayaz, A. (2022). Validation of the DeLone and McLean information systems success model: A study on student information system. *Education and Information Technologies, 27*(4), 4709–4727. https://doi.org/10.1007/s10639-021-10798-4

Darawong, C., & Widayati, A. (2022). Improving student satisfaction and learning outcomes with service quality of online courses: Evidence from Thai and Indonesian higher education institutions. *Journal of Applied Research in Higher Education, 14*(4), 1245–1259. https://doi.org/10.1108/JARHE-02-2021-0074

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems, 19*(4), 9–30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Ermawati, E., Alwi, W., & Arifin, A. (2023). Pemodelan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di UIN Alauddin Makassar. *Teknosains: Media Informasi Sains Dan Teknologi*, *17*(2), 158–165. https://doi.org/10.24252/teknosains.v17i2.40178

Ernawati, E. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa MPI Pascasarjana UINSI Samarinda. *DiJITAC: Digital Journal of Information Technology and Communication*, *5*(1), 37-42. https://doi.org/10.21093/dijitac.v5i1.9562

Fadilah, C., Nasution, J., & Syahriza, R. (2025). The Impact of Service Digitalization, Service Quality, and Operational Efficiency on Student Satisfaction. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(1). https://doi.org/10.33650/profit.v9i1.12442

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (8th ed.). Pearson.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). *A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-Based SEM: The Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT). Journal of the Academy of Marketing Science, 43*(1), 115–135. https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8

Jiménez-Bucarey, C., Acevedo-Duque, Á., Müller-Pérez, S., Aguilar-Gallardo, L., Mora-Moscoso, M., & Vargas, E. C. (2021). Student's Satisfaction of the Quality of Online Learning in Higher Education: An Empirical Study. *Sustainability*, *13*(21), 11960. https://doi.org/10.3390/su132111960

Karundeng, M. L. (2026). *Manajemen Kualitas: Konsep, Strategi, dan Transformasi di Era Digital*. Bandung: Media Sains Indonesia.

Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan. (2024). *Dana kuliah bergulir untuk mengejar target APK pendidikan tinggi*. https://kemenkopmk.go.id/node/4854

Kustiawan, M., Suryadi, K., & Sukmayadi, V. (2024). Essential Attributes of Service Quality in Higher Education Institutions: A Systematic Literature Review. *Croatian Journal of Education, 26*(2), 651–683. https://doi.org/10.15516/cje.v26i2.5267

Muridan & Asmaya. (2024). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Berbasis Online. *Amerta Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, *4*(3), 93-106. https://ejournal.amertamedia.co.id/index.php/amerta/article/view/371

Mutmainah, M., Gumanti, M., Desastra, Y. Z., & Novitasari, E. (2024). Analisis Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa. *ECo-Fin*, 6(1), 95–101. https://doi.org/10.32877/ef.v6i1.1158

Nelliraharti & Suri. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa. Journal of Education Science. Journal of Education Science (JES),

9 (2), Oktober 2023 E-ISSN: 2615-5338. https://doi.org/10.33143/jes.v9i2.3441

Nofrida & Najib. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa. JMP-DMT 4(4) 2023. https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v4i4.16231

Oakland, J. S. (2014). Total Quality Management and Operational Excellence. Routledge.

OECD. (2023). *Digital Education Outlook 2023: Pushing the Frontiers with Artificial Intelligence and Blockchain.* OECD Publishing.

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. https://doi.org/10.1177/002224378001700405

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer.* McGraw-Hill.

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.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research, 7*(3), 213–233. https://doi.org/10.1177/1094670504271156

Prasetio, L., Setiawan Assegaff, & Kurniabudi. (2025). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Fuzzy Servqual. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, *5*(2), 1133–1140. https://doi.org/10.33998/jms.2025.5.2.2342

Rahadi, D. R. (2023). Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM). Tasikmalaya: Lentara Ilmu Madani.

Raharjo, T. H., Oktarina, N., Permana, D. F., & Kinaryosih, P. A. (2026). Perceived service quality in Indonesian higher education: A test of EDUQUAL model. *Dinamika Pendidikan, 21*(1), 1–12. https://doi.org/10.15294/dp.v21i1.34467

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson.

Sangsuwan, W., Saithong, P., & Polpinij, J. (2026). Transforming higher education with digital solutions: a user-centered design framework for developing student handbook applications. *European Journal of Educational Research, 15*(1), 79-99. https://doi.org/10.12973/eu-jer.15.1.79

Seitova, M., Temirbekova, Z., Kazykhankyzy, L., Khalmatova, Z., & Çelik, H. E. (2024). Perceived service quality and student satisfaction: A case study at Khoja Akhmet Yassawi University, Kazakhstan. *Frontiers in Education, 9*, 1492432. https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1492432

SEVIMA. (2025). Efisiensi Layanan Akademik Setelah Digitalisasi. https://sevima.com

Stöhr, C., et al. (2024). Perceptions and Usage of AI Chatbots Among Students in Higher Education. *Computers & Education: Artificial Intelligence.* Volume 7, 2024. https://doi.org/10.1016/j.caeai.2024.100259

Susanti, E., & Jannah, S. N. (2024). Analysis of Priorities for Improving the Quality of Higher Education Services. *Dinamika Pendidikan, 19*(2). https://doi.org/10.15294/dp.v19i2.20424

Tjiptono, F. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.

Toscano-Hernández, A. E., Álvarez-González, L. I., Sanzo, M. J., & Esparza-Rodríguez, S. A. (2024). Service Quality in Higher Education: A Systematic Literature Review. *Estudios Gerenciales, 40*(170), 13–30. https://doi.org/10.18046/j.estger.2024.170.6244

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly, 36*(1), 157–178. https://doi.org/10.2307/41410412

Wang, S., et al. (2024). Artificial Intelligence in Education: A Systematic Review. *Expert*

Systems with Applications. Volume 252, Part A, 15 October 2024, 124167. https://doi.org/10.1016/j.eswa.2024.124167

Wider, W., et al. (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

Zeithaml, V. A., et al. (2022). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill.

Zeqiri, J., Dania, T. R., Adriana, L. T. D., Gagica, K., & Gleason, K. (2023). The Impact of e-Service Quality on Word of Mouth: A Higher Education Context. *International Journal of Management Education*, *21*(3), Article 100850. https://doi.org/10.1016/j.ijme.2023.100850

Copyright holder:
© Author

First publication right:
Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:
CC-BY-SA