

Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Tes *Toefl* di Universitas PGRI Argopuro Jember Menggunakan Metode *Servqual*

Fawaidur Rohman^{a*}, Yusita Titi Hapsari^b, Hanif Hadinata Utama^c

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas PGRI Aropuro
Jember^{a,b,c}

E-Mail: rohmanfawaidur7@gmail.com^a, yusitatitihapsari@gmail.com^b,
hanif281086@gmail.com^c

Abstract

This study aims to analyze the level of student satisfaction with the quality of TOEFL test services at Universitas PGRI Argopuro Jember. The TOEFL test service is an important component in supporting students' English language competency achievement and serves as both an academic and administrative requirement. Service quality that does not align with students' expectations may affect the effectiveness of achieving academic targets. Therefore, a systematic and measurable evaluation of service quality is necessary. This research employed a descriptive quantitative approach using the SERVQUAL (Service Quality) method developed by A. Parasuraman. This method measures the gap between students' expectations and perceptions across five service quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The sample size was determined based on Augusty Ferdinand's formula (2014), which suggests multiplying the number of indicators by 5–10 respondents. With 20 statement indicators, the ideal number of respondents ranged from 100 to 200, and this study involved 100 students who had taken the TOEFL test using a random sampling technique. The results indicate that, overall, negative gaps exist across all dimensions, suggesting that the services have not fully met students' expectations. The responsiveness dimension shows the largest gap, while empathy demonstrates the smallest gap. These findings provide a comprehensive overview of service aspects that should be prioritized for improvement. This study produces data-based policy recommendations and a scientific article targeted for publication in an accredited national journal. Practically, the findings are expected to support continuous service quality improvement and enhance student satisfaction.

Keywords: Student Satisfaction, Service Quality, TOEFL Test, SERVQUAL Method

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan tes *TOEFL* di Universitas PGRI Argopuro Jember. Layanan tes *TOEFL* merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung pencapaian kompetensi bahasa Inggris mahasiswa serta menjadi persyaratan akademik dan administratif. Kualitas layanan yang tidak sesuai dengan harapan mahasiswa berpotensi memengaruhi efektivitas pencapaian target akademik. Oleh karena itu, evaluasi kualitas layanan perlu dilakukan secara sistematis dan terukur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode *SERVQUAL* (Service Quality) yang dikembangkan oleh A. Parasuraman. Metode ini mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Augusty Ferdinand (2014), yaitu jumlah indikator dikalikan 5–10 responden. Dengan 20 indikator pernyataan, jumlah responden ideal berkisar antara 100–200 orang, dan penelitian ini melibatkan 100 mahasiswa yang telah mengikuti tes *TOEFL* dengan teknik random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum terdapat *gap* negatif pada seluruh dimensi, yang mengindikasikan bahwa layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Dimensi *responsiveness* memiliki kesenjangan terbesar, sedangkan *empathy* menunjukkan *gap* terkecil. Temuan ini memberikan gambaran komprehensif mengenai aspek layanan yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi kebijakan berbasis data serta artikel ilmiah yang ditargetkan terbit pada jurnal nasional terakreditasi. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan mendukung peningkatan mutu layanan dan kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan.

Keywords: Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Layanan, Tes *TOEFL*, Metode *SERVQUAL*

<https://journal.yrpiiku.com/index.php/ceej>

e-ISSN:2715-9752, p-ISSN:2715-9868

Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license

1. Pendahuluan

Dalam konteks pendidikan tinggi, kualitas layanan menjadi salah satu indikator penting yang menentukan tingkat kepuasan mahasiswa sekaligus citra institusi (Dirgantari, 2012). Perguruan tinggi tidak hanya dituntut menyediakan layanan akademik yang bermutu, tetapi juga layanan penunjang yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa (Susetyo dkk., 2022). Salah satu layanan penunjang yang memiliki peran strategis adalah layanan tes *TOEFL*, yang kerap dijadikan sebagai syarat kelulusan, pendaftaran beasiswa, magang, hingga persyaratan memasuki dunia kerja (Fitria, 2022). Oleh karena itu, kualitas penyelenggaraan tes *TOEFL* perlu mendapat perhatian serius dari institusi pendidikan tinggi, termasuk Universitas PGRI Argopuro Jember.

Universitas PGRI Argopuro Jember sebagai penyelenggara pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang tidak hanya tersedia, tetapi juga berkualitas. Namun dalam praktiknya, masih ditemukan adanya kesenjangan antara layanan yang diberikan dengan ekspektasi mahasiswa. Permasalahan seperti keterlambatan jadwal, kurangnya kejelasan informasi, fasilitas yang belum optimal, maupun respons petugas yang belum maksimal dapat memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan. Kondisi ini menunjukkan pentingnya evaluasi layanan secara sistematis dan berbasis data. Evaluasi tidak hanya bertumpu pada sudut pandang manajemen, tetapi juga harus berangkat dari pengalaman dan persepsi mahasiswa sebagai pengguna layanan utama.

Secara konseptual, kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian menyeluruh konsumen terhadap keunggulan suatu jasa dibandingkan dengan harapan yang dimiliki (Rahmawita, 2021). Kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat keunggulan suatu jasa (Valarie dkk., 2018). Sementara itu, (Kotler & Keller, 2016) menegaskan bahwa kualitas layanan berkaitan dengan kemampuan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dalam konteks pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa muncul dari perbandingan antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima (Rachmadita & Arninputranto, 2018).

Model yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh (Zeithaml dkk., 1996). Model ini mengukur kesenjangan (*gap*) antara harapan (*expected service*) dan persepsi (*perceived service*) melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Model *SERVQUAL* telah banyak diterapkan dalam evaluasi layanan pendidikan, baik pada layanan administrasi, perpustakaan, sistem informasi akademik, maupun e-learning (Zeithaml dkk., 1996).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan efektivitas model *SERVQUAL* dalam mengukur kepuasan mahasiswa. Penelitian (Lukita dkk., 2020) menegaskan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara (Nadhiroh dkk., 2022) menemukan bahwa dimensi *responsiveness* dan *assurance* memiliki peran dominan dalam menentukan kepuasan layanan *e-learning*. (Fanani, 2021) mengungkapkan pentingnya dimensi *empathy* dalam layanan perpustakaan, sedangkan (Gloriano & Nugraha, 2022) menekankan bahwa *tangibles* dan *responsiveness* sangat memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan.

Meskipun demikian, kajian-kajian tersebut masih berfokus pada layanan administrasi akademik, portal online, perpustakaan, maupun sistem digital. Hingga saat ini, belum terdapat penelitian yang secara spesifik mengevaluasi kualitas layanan tes *TOEFL* di Universitas PGRI Argopuro Jember menggunakan pendekatan *SERVQUAL*. Padahal, layanan tes *TOEFL* memiliki karakteristik yang unik karena tidak hanya melibatkan aspek administratif, tetapi juga kesiapan teknis, akurasi hasil, profesionalisme petugas, serta kenyamanan lingkungan ujian. Kekosongan kajian inilah yang menjadi *research gap* dalam penelitian ini.

Urgensi penelitian ini semakin kuat mengingat pentingnya sertifikasi *TOEFL* dalam menunjang daya saing mahasiswa di tingkat nasional maupun global. Layanan yang kurang optimal tidak hanya berdampak pada kepuasan mahasiswa, tetapi juga berpotensi menurunkan citra institusi. Dengan adanya evaluasi berbasis *SERVQUAL*, universitas dapat

memperoleh gambaran objektif mengenai dimensi layanan yang masih memiliki kesenjangan terbesar, sehingga dapat disusun strategi perbaikan yang lebih terarah dan berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan tes *TOEFL* di Universitas PGRI Argopuro Jember berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, serta dimensi mana yang memiliki kesenjangan terbesar antara harapan dan persepsi mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tes *TOEFL* serta mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan berdasarkan hasil analisis gap. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian kualitas layanan pendidikan non-akademik, sekaligus kontribusi praktis bagi manajemen universitas dalam meningkatkan mutu layanan tes *TOEFL* secara berkelanjutan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan secara sistematis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tes *TOEFL* berdasarkan perbandingan antara harapan dan persepsi mahasiswa sebagai pengguna layanan. Desain penelitian menggunakan metode *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh (Zeithaml dkk., 1996). Metode ini mengukur kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Penelitian dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bahasa Universitas PGRI Argopuro Jember sebagai penyelenggara layanan tes *TOEFL*. Lokasi ini dipilih karena merupakan unit resmi yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan layanan tes *TOEFL* bagi mahasiswa di lingkungan kampus. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas PGRI Argopuro Jember yang telah mengikuti layanan tes *TOEFL*. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling agar setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden. Penentuan jumlah sampel mengacu pada rumus yang dikemukakan oleh Augusty Ferdinand, yaitu jumlah indikator dikalikan 5–10 responden. Dengan 20 indikator pernyataan, maka jumlah responden ideal berada pada rentang 100–200 mahasiswa. Penelitian ini melibatkan 100 mahasiswa yang pernah mengikuti layanan tes *TOEFL*, sehingga data yang diperoleh dianggap cukup representatif untuk dianalisis.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner *SERVQUAL* yang terdiri atas 20 indikator pernyataan. Setiap indikator diukur dari dua aspek, yaitu persepsi dan harapan mahasiswa, menggunakan skala Likert 1–5. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung (*luring*) maupun secara daring untuk meningkatkan tingkat partisipasi responden. Sebelum digunakan dalam penelitian utama, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dengan jumlah responden 100 (*r* tabel = 0,195). Item dinyatakan valid apabila *r* hitung lebih besar dari *r* tabel. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan kriteria nilai $\geq 0,70$ dinyatakan reliabel.

Teknik analisis data dilakukan secara kuantitatif deskriptif menggunakan metode *SERVQUAL*. Data dianalisis dengan menghitung nilai rata-rata persepsi dan harapan pada setiap indikator, kemudian menentukan nilai gap dengan rumus:

$$\text{Gap} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

Nilai gap positif menunjukkan bahwa layanan telah melampaui harapan mahasiswa, sedangkan nilai gap negatif menunjukkan bahwa layanan belum memenuhi harapan. Analisis dilakukan pada tingkat indikator maupun pada tingkat dimensi (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*). Dimensi dengan nilai gap negatif terbesar ditetapkan sebagai prioritas perbaikan. Proses pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS dan Microsoft Excel.

Melalui pendekatan ini, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran objektif dan terukur mengenai kualitas layanan tes *TOEFL* serta menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi peningkatan mutu layanan di Universitas PGRI Argopuro Jember.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan terhadap dua instrumen, yaitu kuesioner persepsi dan kuesioner harapan. Dengan jumlah responden 100 mahasiswa, diperoleh nilai *r* tabel sebesar 0,195 pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Item dinyatakan valid apabila *r* hitung > 0,195.

Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi

Dimensi	Jumlah Item	Rentang <i>r</i> Hitung	<i>r</i> Tabel	Keterangan
<i>Tangibles</i>	4	0,41 – 0,67	0,195	Valid
<i>Reliability</i>	4	0,44 – 0,70	0,195	Valid
<i>Responsiveness</i>	4	0,46 – 0,72	0,195	Valid
<i>Assurance</i>	4	0,43 – 0,69	0,195	Valid
<i>Empathy</i>	4	0,45 – 0,71	0,195	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pada kuesioner persepsi memiliki nilai *r* hitung di atas 0,195. Rentang korelasi berada pada kategori sedang hingga kuat, sehingga semua item dinyatakan valid. Hal ini berarti instrumen mampu mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan tes *TOEFL* secara tepat dan layak digunakan dalam analisis lanjutan.

Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen Harapan

Dimensi	Jumlah Item	Rentang <i>r</i> Hitung	<i>r</i> Tabel	Keterangan
<i>Tangibles</i>	4	0,48 – 0,74	0,195	Valid
<i>Reliability</i>	4	0,50 – 0,76	0,195	Valid
<i>Responsiveness</i>	4	0,52 – 0,78	0,195	Valid
<i>Assurance</i>	4	0,49 – 0,75	0,195	Valid
<i>Empathy</i>	4	0,51 – 0,77	0,195	Valid

Seluruh item pada kuesioner harapan memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar dari *r* tabel (0,195). Nilai korelasi cenderung lebih tinggi dibandingkan kuesioner persepsi, yang menunjukkan bahwa konstruk harapan mahasiswa terukur dengan baik. Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam pengukuran ekspektasi mahasiswa terhadap layanan tes *TOEFL*.

Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi

Dimensi	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,80	$\geq 0,70$	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,83	$\geq 0,70$	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,85	$\geq 0,70$	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,82	$\geq 0,70$	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,84	$\geq 0,70$	Reliabel

Nilai Cronbach's Alpha pada seluruh dimensi persepsi berada di atas 0,70. Dimensi *Responsiveness* memiliki nilai tertinggi (0,85), sedangkan *Tangibles* memiliki nilai terendah (0,80). Secara keseluruhan, instrumen persepsi menunjukkan konsistensi internal yang baik dan dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harapan

Dimensi	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,86	$\geq 0,70$	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,88	$\geq 0,70$	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,89	$\geq 0,70$	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,87	$\geq 0,70$	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,88	$\geq 0,70$	Reliabel

Seluruh dimensi pada kuesioner harapan memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih tinggi dibandingkan persepsi. Nilai tertinggi terdapat pada *Responsiveness* (0,89). Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa terhadap layanan tes *TOEFL* relatif lebih konsisten dan homogen.

Analisis Gap Persepsi dan Harapan (Metode *SERVQUAL*)

Analisis dilakukan dengan menghitung selisih antara rata-rata persepsi dan harapan ($\text{Gap} = P - H$).

Tabel 5. Rekapitulasi Nilai Persepsi, Harapan, dan Gap *SERVQUAL*

Dimensi	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Gap (P-H)
<i>Tangibles</i>	3,78	4,20	-0,42
<i>Reliability</i>	3,70	4,25	-0,55
<i>Responsiveness</i>	3,65	4,30	-0,65
<i>Assurance</i>	3,80	4,28	-0,48
<i>Empathy</i>	3,85	4,22	-0,37

Seluruh dimensi menunjukkan nilai gap negatif, yang berarti layanan tes *TOEFL* belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Dimensi *Responsiveness* memiliki gap terbesar (-0,65), sehingga menjadi prioritas utama perbaikan, terutama dalam aspek kecepatan dan ketanggapan petugas. Dimensi *Reliability* (-0,55) juga menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek ketepatan dan konsistensi layanan. Dimensi *Assurance* (-0,48) dan *Tangibles* (-0,42) menunjukkan kinerja yang cukup baik, meskipun masih terdapat selisih terhadap harapan. Sementara itu, *Empathy* memiliki gap terkecil (-0,37), yang mengindikasikan bahwa sikap ramah, perhatian, dan keadilan petugas sudah relatif baik dibandingkan dimensi lainnya. Secara umum, hasil analisis *SERVQUAL* menunjukkan bahwa kualitas layanan tes *TOEFL* berada pada kategori cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan khususnya pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) agar tingkat kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan secara optimal.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan tes *TOEFL* di Universitas PGRI Argopuro Jember masih berada pada kategori belum optimal, yang ditandai dengan adanya nilai gap negatif pada seluruh dimensi *SERVQUAL*. Berdasarkan rekapitulasi analisis, seluruh dimensi *Tangibles* (-0,42), *Reliability* (-0,55), *Responsiveness* (-0,65), *Assurance* (-0,48), dan *Empathy* (-0,37) memperlihatkan bahwa nilai rata-rata persepsi mahasiswa lebih rendah dibandingkan nilai rata-rata harapan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas layanan yang dikemukakan oleh A. Parasuraman bersama (Zeithaml dkk., 1996), yang menyatakan bahwa kualitas layanan diukur dari kesenjangan antara harapan (*expected service*) dan persepsi (*perceived service*). Apabila nilai persepsi lebih rendah dari harapan, maka kualitas layanan dinilai belum memuaskan. Dengan demikian, hasil penelitian ini mempertegas bahwa evaluasi berbasis

SERVQUAL relevan digunakan untuk menilai mutu layanan pendidikan, khususnya layanan tes *TOEFL* di perguruan tinggi.

Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan gap terbesar (-0,65), sehingga menjadi prioritas utama dalam perbaikan layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa menilai petugas belum cukup cepat dan tanggap dalam merespons pertanyaan, memberikan informasi, maupun menangani kendala teknis selama pelaksanaan tes. Dalam konteks layanan pendidikan, daya tanggap memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan pengalaman layanan (*service experience*) yang dirasakan mahasiswa. Hasil ini mendukung penelitian (Lukita dkk., 2020; Nadhiroh dkk., 2022) yang menemukan bahwa kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Artinya, peningkatan sistem respons, baik melalui pelatihan petugas maupun optimalisasi sistem informasi, dapat menjadi langkah strategis untuk memperkecil kesenjangan layanan.

Dimensi *Reliability* (keandalan) juga menunjukkan gap yang relatif besar (-0,55). Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian dalam aspek ketepatan jadwal, konsistensi informasi, maupun ketepatan pengumuman hasil tes. Keandalan merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan pengguna layanan. Apabila aspek ini belum optimal, maka persepsi profesionalisme institusi juga dapat terpengaruh. Sementara itu, dimensi *Assurance* (-0,48) dan *Tangibles* (-0,42) menunjukkan bahwa fasilitas fisik, kompetensi petugas, serta jaminan pelayanan sudah cukup baik, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Fasilitas ruang tes, peralatan komputer, serta kenyamanan lingkungan dinilai cukup memadai, namun belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mahasiswa yang cenderung tinggi terhadap standar layanan akademik modern. Dimensi *Empathy* memiliki gap terkecil (-0,37), yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan adanya sikap ramah, perhatian personal, dan perlakuan adil dari petugas. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Fanani, 2021) yang menekankan bahwa empati dalam layanan pendidikan berkontribusi positif terhadap persepsi kepuasan mahasiswa. Empati yang baik dapat menjadi kekuatan internal institusi dalam mempertahankan loyalitas dan citra positif layanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa aspek fungsional layanan (*responsiveness* dan *reliability*) menjadi faktor yang paling membutuhkan perhatian, dibandingkan aspek emosional (*empathy*). Oleh karena itu, strategi peningkatan mutu layanan tes *TOEFL* sebaiknya difokuskan pada percepatan respons, peningkatan ketepatan informasi, serta optimalisasi sistem pelayanan berbasis teknologi, tanpa mengabaikan pemeliharaan sikap empatik yang telah dinilai baik oleh mahasiswa.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tes *TOEFL* di Universitas PGRI Argopuro Jember secara umum belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai gap negatif pada seluruh dimensi *SERVQUAL*, yang berarti rata-rata persepsi mahasiswa masih berada di bawah rata-rata harapan. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan antara layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan oleh mahasiswa.

Dimensi *Responsiveness* merupakan aspek dengan gap terbesar, sehingga menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan layanan masih perlu ditingkatkan. Dimensi *Reliability* juga menunjukkan gap yang cukup besar, yang mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek ketepatan, konsistensi informasi, dan keakuratan pelayanan.

Sementara itu, dimensi *Assurance* dan *Tangibles* berada pada kategori cukup baik meskipun masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mahasiswa. Adapun dimensi *Empathy* memiliki gap terkecil, yang menunjukkan bahwa sikap ramah, perhatian personal, dan perlakuan adil dari petugas telah dirasakan positif oleh mahasiswa.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan tes TOEFL perlu difokuskan pada aspek daya tanggap dan keandalan layanan, tanpa mengabaikan pemeliharaan sikap empatik dan profesionalisme petugas. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi dan perumusan strategi peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan di lingkungan Universitas PGRI Argopuro Jember.

5. Daftar Pustaka

- Dirgantari, P. D. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Menuju World Class University (Studi pada Mahasiswa Asing di ITB, UNPAD, dan UPI). *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 3(2). <https://doi.org/10.17509/jimb.v3i2.1039>
- Fanani, A. (2021). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik Dengan Metode Servqual Terintegrasi Dengan Improvement GAP Analysis (IGA). *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 2(2), 175–185.
- Fitria, T. N. (2022). Pengenalan & Pelatihan Tes TOEFL (Test of English as Foreign Language) bagi Mahasiswa Perguruan Tinggi di Indonesia. *BUDIMAS: JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT*, 4(2). <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/JAIM/article/view/13752>
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode servqual: Studi kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–245.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A framework for marketing management*. Prentice Hall. https://toc.library.ethz.ch/objects/pdf03/e01_978-1-292-09314-7_01.pdf
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit: Digital of Information Technology*, 9(2), 167–177.
- Nadhiroh, A. Y., Jannah, A. J., Hikmah, F., & Adawiyah, R. (2022). Analisa kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas e-learning dengan metode servqual dan metode fuzzy. *Jurnal Aplikasi Teknologi Informasi dan Manajemen (JATIM)*, 3(2), 55–61.
- Rachmadita, R. N., & Arninputranto, W. (2018). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode servqual dan importance-performance analysis. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 14(2), 214.
- Rahmawita, M. T. (2021). Analisis kualitas layanan portal akademik terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode e-servqual pada fkip universitas riau. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(2), 145–151.
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 473–492.
- Valarie, A. Z., Bitner, M. J., & Dwayne, D. G. (2018). *Services marketing*. McGraw-Hill Education. <http://repository.iuk.ac.ke:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/15/Services%20Marketing%20Integrating%20Customer%20Focus%20Across%20the%20Firm%20%28%20etc.%29%20%28Z-Library%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>