

The Effect of Academic Service Quality and Institutional Image on Student Selection Decisions

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Pemilihan Mahasiswa

Eva Sundari^{1*}, Gilang Nugroho²

Universitas Islam Riau^{1,2}

evasundarirawi@eco.uir.ac.id¹, gilangnugroho@eco.uir.ac.id²

*Corresponding Author

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of academic service quality and institutional image on student selection decisions of private Islamic universities in Pekanbaru City. Data collection using an online google form questionnaire that has been distributed to 200 students of private Islamic universities in Pekanbaru City. Then the findings of this study have a positive and significant influence on the quality of academic services and the image of the institution on the student selection decision of private Islamic universities in Pekanbaru City. The quality of academic services and the image of the institution are considered important in attracting prospective students in making decisions to study at one of the private Islamic universities in Pekanbaru City.

Keywords: Academic Service Quality, Institutional Image, Selection Decision

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Pemilihan Mahasiswa Perguruan Tinggi Islam Swasta di Kota Pekanbaru. Pengumpulan data menggunakan kuesioner *online google form* yang telah dibagikan kepada 200 Mahasiswa Perguruan tinggi Islam Swasta di Kota Pekanbaru. Kemudian temuan dari penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan pada Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Pemilihan Mahasiswa Perguruan Tinggi Islam Swasta di Kota Pekanbaru. Kualitas Layanan Akademik dan citra lembaga dianggap hal yang penting dalam menarik minat calon mahasiswa dalam pengambilan keputusan untuk berkuliah pada salah satu perguruan tinggi.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Akademik, Citra Lemabaga, Keputusan Pemilihan

1. Pendahuluan

Perguruan tinggi sebagai organisasi sektor publik yang menyediakan jasa dibidang pendidikan. Perguruan tinggi adalah lembaga pendidikan yang tertinggi dalam sistem pendidikan nasional. Perguruan tinggi memiliki tujuan yang tidak jauh berbeda dengan pendidikan dasar atau pendidikan menengah yaitu menjalankan fungsi pendidikan yang sesuai dengan Pancasila dan undang-undang dasar 1945. Lebih lanjut tujuan pendidikan dalam dijelaskan dalam (UU NO. 20, 2003) Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Dengan tingginya persaingan yang terjadi pada perguruan tinggi islam swasta yang ada di Provinsi Riau menuntut Perguruan tinggi untuk memberikan serta meningkatkan pelayanan guna memenuhi kepuasan mahasiswa, kepuasan mahasiswa inilah yang secara tidak langsung akan membentuk citra perguruan tinggi, Ada banyak cara yang dilakukan oleh perguruan tinggi

agar dapat memenuhi kepuasan mahasiswa, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan serta kualitas yang baik dalam memasarkan produk maupun jasanya, sehingga akan terbentuk pula citra atau kesan yang baik bagi perguruan tinggi dimata konsumen atau mahasiswanya. Berbagai cara dilakukan oleh perguruan tinggi untuk mempertahankan citra baik dimata konsumen atau mahasiswanya, salah satu caranya adalah dengan menjalin komunikasi yang baik dengan berbagai pihak, komunikasi adalah pusat mendapatkan minat dan keadaan perilaku dimana seorang sumber menyampaikan berita atau pesan kepada penerima dengan harapan dapat mempengaruhi perilaku penerima pesan (Prahesti et al., 2021)

Citra lembaga memiliki peranan penting bagi para calon mahasiswa dalam menentukan pilihan mereka dalam melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi. Menurut (Chen, 2016) dalam (Rufial, 2022), citra lembaga atau merek merupakan hubungan penting antara perusahaan penyedia jasa dan konsumen dan secara signifikan mempengaruhi pengambilan keputusan dan melakukan penilaian terhadap apa yang akan ia beli, dalam hal ini perekrutan calon mahasiswa. Citra merek merupakan tanggapan atau kesan yang timbul di benak masyarakat terhadap suatu obyek. Citra perguruan tinggi adalah tanggapan atau kesan masyarakat terhadap suatu perguruan tinggi. Perguruan tinggi yang berkualitas tentunya mempunyai citra yang baik pula. Apabila sebuah perguruan tinggi mempunyai citra yang baik/positif di mata masyarakat, maka akan terbentuk pemikiran pada calon mahasiswa bahwa perguruan tinggi tersebut mempunyai kualitas yang bagus.

Pengambilan keputusan (*decision making*) merupakan pemilihan dari beberapa alternatif yang tersedia sebagai alat untuk memecahkan masalah. hakikatnya pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan sistematis terhadap suatu masalah, pengumpulan fakta-fakta dan data, penentuan yang matang dari alternatif yang dihadapi dan pengambilan tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat. Membuat keputusan berarti memilih salah satu alternatif terbaik diantara sekian banyak alternatif. Dalam proses pengambilan keputusan tidak ada hal yang terjadi secara kebetulan melainkan harus melalui pertimbangan dan pemikiran yang matang agar keputusan yang diambil dapat memberikan dampak yang baik. Memilih berkuliah disuatu Univeritas bukanlah perkara yang bisa dianggap sepele karena hal tersebut berkaitan dengan tujuan akhir dari kuliah tersebut.

2. Metode Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah perawat dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden dari Perguruan Tinggi Islam Swasta yang ada di Kota Pekanbaru yaitu Universitas Islam Riau dan Universitas Muhammadiyah Riau. Dengan menggunakan metode *Simple random sampling* dengan tingkat kepercayaan 95%

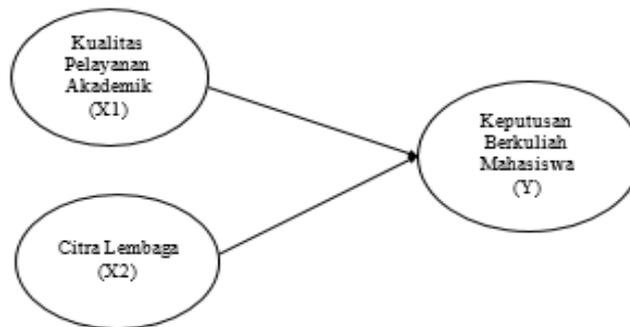
Prosedur Pengumpulan Data

Data utama penelitian ini adalah data primer dan data skunder, data primer adalah data yang diperoleh langsung dilapangan dari responden dengan cara mengirimkan pertanyaan online kepada responden menggunakan *google form* dan pengumpulan data melalui *google form* tersebut menggunakan teknik *Snowball Samling Non-Diskriminatif Ekspansional*. Sedangkan data skunder diperoleh melalui studi literatur hasil dokumentasi yang telah dilaksanakan pada Universitas Islam Swasta yang ada di kota Pekanbaru.

Model dan Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan analisa data *Partial Least Square* pada pengolahan aplikasi *smartPLS* versi 3.3 sebagai analisis yang fungsi utamanya untuk perancangan model yang dikelompokkan dalam dua model yaitu *Evaluation of Measurment Model* dan *Evaluation of*

Structural Model



Sumber Literatur dan Penelitian terdahulu

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut

- H1: Diduga Kualitas Pelayanan Akademik Berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pemilihan Mahasiswa Perguruan Tinggi Islam Swasta di Kota Pekanbaru
- H2 : Diduga Citra Lembaga Berpengaruh terhadap Keputusan Pemilihan Mahasiswa Perguruan Tinggi Islam Swasta di Kota Pekanbaru.
- H3: Diduga Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Lembaga Berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan mahasiswa perguruan tinggi Islam Swasta dikota Pekanbaru

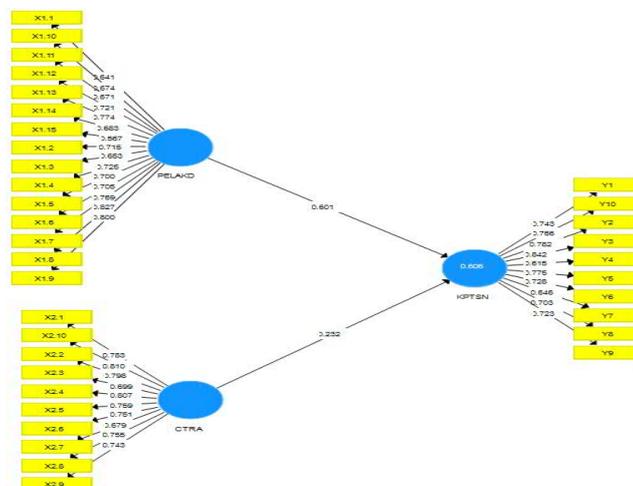
3. Hasil dan Pembahasan

Hasil pengumpulan data dilakukan entry data dan diuji kelayakan indikator menggunakan aplikasi smartPLS versi 3.3 sebelum dilakukan *Evaluation of Measurement Model*. Langkah pertama peneliti mengevaluasi nilai value yang dihasilkan setiap item pernyataan untuk mengukur indikator reflektif. Batasan nilai yang bisa diterima menurut Tabachnik dan Fidell (2007) *loading* diatas 0.71 (*excellent*), *loading* 0.63 (*very good*), *loading* 0.5 (*good*), *loading* 0.45 (*fair*) dan *loading* 0.32 (*poor*).

Evaluation of Measurement Model

Uji Validitas

Suatu indikator dinyatakan valid menurut Tabachnik dan Fidell (2007) *loading* diatas 0.71 (*excellent*) terhadap konstruk variabel yang diuji. Output hasil pengolahan uji validitas menggunakan smartPLS Versi 3.3 *loading factor* pada tabel *outer loading* memberikan hasil sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Path PLS Algoritma

Sumber: Hasil olahan data aplikasi smartPLS Versi 3.4, 2022

Tabel 1. Hasil Uji *Loading Factor*

	CTRA	KPTSN	PELAKD
X1.1			0.641
X1.10			0.674
X1.11			0.671
X1.12			0.721
X1.13			0.774
X1.14			0.683
X1.15			0.567
X1.2			0.715
X1.3			0.653
X1.4			0.725
X1.5			0.700
X1.6			0.705
X1.7			0.769
X1.8			0.827
X1.9			0.800
X2.1	0.783		
X2.10	0.810		
X2.2	0.798		
X2.3	0.699		
X2.4	0.807		
X2.5	0.759		
X2.6	0.751		
X2.7	0.679		
X2.8	0.755		
X2.9	0.743		
Y1		0.743	
Y10		0.766	
Y2		0.782	
Y3		0.842	
Y4		0.615	
Y5		0.775	
Y6		0.728	
Y7		0.646	
Y8		0.703	
Y9		0.723	

Sumber: Hasil olahan data aplikasi *smartPLS Versi 3.4*, 2022

Setelah dilakukan *loading factor* nilai loading menunjukkan nilai yang dimiliki indikator yang kuat diatas > 0.7 (*excellent*), kemudian analisa data selanjutnya melihat nilai validitas yang dimiliki setiap variabel (AVE) pada konstruk *Reliability* dan *Validity* sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Construct Reliability dan Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
CTRA	0.919	0.927	0.932	0.577
KPTSN	0.904	0.911	0.921	0.540
PELAKD	0.929	0.932	0.938	0.506

Sumber: Hasil olahan data aplikasi *smartPLS Versi 3.4*, 2022

Analisa dari hasil uji validitas pada tabel 2 diatas menunjukkan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* diatas > 0.5 untuk semua konstruk yang terdapat pada model penelitian. Hasil konstruk AVE pada empat variabel diatas termasuk memenuhi syarat validitas konvergen.

Metode pendekatan lainnya peneliti menilai *discriminant validity* dengan *Fornell Larcker Criterion* untuk membandingkan nilai akar kuadran dari *Average Variance Extracted (AVE)* setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk.

Tabel 3. Hasil Uji CR dan AVE

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
CTRA	0.919	0.927	0.932	0.577
KPTSN	0.904	0.911	0.921	0.540
PELAKD	0.929	0.932	0.938	0.506

Sumber: Hasil olahan data aplikasi *smartPLS Versi 3.4, 2022*

Perbandingan nilai akar kuadran dari AVE pada tabel 3 terlihat konstruk Keputusan memilih berkuliah mahasiswa (Y) sebesar 0.549, Pelayanan Akademik (X1) sebesar 0.506, dan Citra lembaga (X2) 0.577. Nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk terlihat lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya, model tersebut dikatakan memiliki nilai validitas diskriminan yang baik dan reliabel dibuktikan nilai *composite reliability* dari batas minimal 0.60.

Uji Reliabilitas

Selanjutnya uji Reliabilitas dilihat dari hasil nilai *composite reliability* pada tabel 3 Nilai *composite reliability* diatas > 0.7 berarti konstruk dapat menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya. Semua konstruk pada model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity*. Nilai *composite reliability* yang terendah sebesar 540 pada konstruk Keputusan memilih Universitas Islam swasta di kota Pekanbaru. Uji reliabilitas diperkuat dengan *cronchbach's alpa* pada output *smartPLS Versi 3.4* dengan ketentuan nilai yang disarankan >0.6 , pada tabel diatas menunjukkan nilai *cronchbach's alpa* untuk semua konstruk >0.6 . Nilai terendah pada konstruk OCB sebesar 0.7.

Evaluation of Structural Model

Langkah awal evaluasi model struktural adalah menganalisa dan mengecek adanya kolinearitas antar konstruk dan kemampuan prediktif model. Kemudian dilanjutkan dengan mengukur kemampuan prediksi model menggunakan lima kriteria yaitu koefisien determinasi (R²), path coefficients, cross-validated redundancy (Q²), dan koefisien jalur (Sarstedt dkk 2017).

Koefesien determinasi (*R-square*) untuk melihat nilai uji yang hanya dimiliki oleh variabel *exogen*, evaluasi melalui pengujian signifikansi pengaruh dari variabel *exogen* (bebas) terhadap variabel *endogen* (terikat).

Tabel 4. Hasil Uji Koefesien Determinasi

	R Square	R Square Adjusted
KPTSN	0,606	0,602

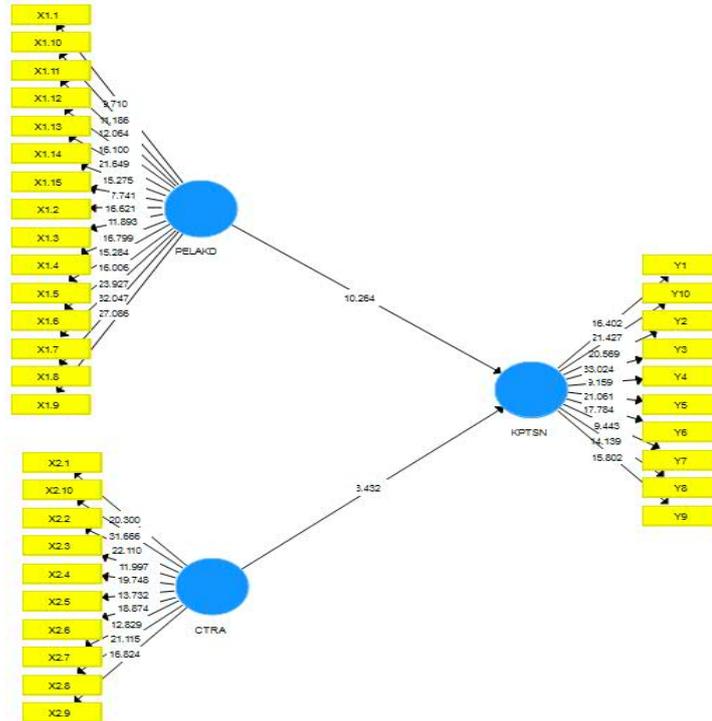
Sumber: Hasil olahan data aplikasi *smartPLS Versi 3.4, 2022*

Hasil uji memperlihatkan nilai 0.606 untuk konstruk Kualitas Pelayanan Akademik dan citra lembaga terhadap keputusan pemilihan perguruan tinggi bagi mahasiswa. Menurut Sarstedt, dkk (2017) nilai koefesien determinasi diharapkan antara 0 dan 1, nilai R² 0.606 (kuat), 0.50 (moderat), dan 0.25 (lemah). Berdasarkan hasil olah data nilai R² sebesar 0,606 atau 60,6% artinya kemampuan variabel independen menjelaskan varian berada pada katerogri kuat.

Uji Hipotesis

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan menggunakan analisa *smartPLS*

versi 3.4 untuk menjawab hipotesis. Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan menggunakan prosedur *bootstrapping*. Penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95% sehingga tingkat presisi atau batas ketidakakuratan alfa 5% (0.05) sedangkan nilai T-tabel adalah 1.96. Jika nilai T-tabel > 1.96 maka hipotesis diterima, adapun hasil analisis *bootstrapping* sebagai berikut:



Gambar 3. Diagram Path PLS *Bootstrapping*

Tabel 5 Hasil Uji *Bootstrapping*

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
CTRA -> KPTSIN	0,232	3,432	0,001
PELAKD -> KPTSIN	0,601	10,264	0,000

Sumber: *Calculate Bootstrapping* smartPLS versi 3.4, 2022

Pengujian Hipotesis (H1)

Tabel diatas menjawab hipotesis pertama bahwa Kualitas pelayanan akademik terhadap keputusan pemilihan mahasiswa perguruan tinggi Islam Swasta di Kota Pekanbaru dengan nilai T Statistik 3.432 (>1.97) T tabel dan nilai *original sample* positif sebesar 0.232 artinya Kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemilihan mahasiswa perguruan tinggi Islam Swasta di Kota Pekanbaru H1 diterima.

Pengujian Hipotesis (H2)

Tabel diatas menjawab hipotesis kedua Citra Lembaga terhadap keputusan pemilihan mahasiswa perguruan tinggi Islam Swasta di Kota Pekanbaru dengan nilai T Statistik 10.264 (>1.97) T tabel dan nilai *original sample* positif sebesar 0.601 artinya Kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemilihan mahasiswa perguruan tinggi Islam Swasta di Kota Pekanbaru H2 diterima.

Pengujian Hipotesis (H3)

Selanjutnya pada hipotesis ketiga menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan Akademik

dan Citra Lembaga Berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pemilihan Mahasiswa Perguruan Tinggi Islam Swasta di Kota Pekanbaru dengan nilai R^2 sebesar 0,606 atau 60,6% atau berpengaruh pada tingkat yang kuat. Artinya Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Lembaga secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pemilihan Mahasiswa Perguruan Tinggi Islam Swasta di Kota Pekanbaru, H3 diterima.

Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Keputusan Pemilihan Mahasiswa Perguruan Tinggi Islam Swasta di Kota Pekanbaru

Kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap keputusan pemilihan mahasiswa perguruan tinggi islam dikota pekanbaru hasil penelitian menghasilkan temuan bahwa kualitas layanan akademik yang berkaitan dengan bagaimana pihak Universitas Islam Swasta dikota pekanbaru memperlakukan calon mahasiswanya dan mahasiswanya terkait dengan pelayanan akademik baik bersifat informasi maupun pelayanan dalam bentuk lainnya.

Kualitas pelayanan yang baik adalah kualitas yang memberikan tanggapan, jaminan, dan empati untuk memenuhi harapan penggunaan Jasa. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi minat dalam pengambilan keputusan dalam memilih universitas. Sehingga sistem dikatakan berhasil, apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengembang universitas dapat memberikan respon dan memenuhi kebutuhan pengguna, yang mana nantinya pengguna akan merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh universitas tersebut. Hasil temuan dalam penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Indah Rahmawati, 2012) dengan hasil yang menjelaskan kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap keputusan pemilihan tempat pendidikan atau tempat berkuliah mahasiswa.

Pengaruh Citra Lembaga Terhadap Keputusan Pemilihan Mahasiswa Perguruan Tinggi Islam Swasta di Kota Pekanbaru

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa citra lembaga berpengaruh terhadap keputusan pemilihan Mahasiswa Perguruan Tinggi Islam Swasta di kota pekanbaru, Citra lembaga jika dapat diartikan sebagai *Brand Image* dari suatu instansi atau suatu organisasi. Citra Merek merupakan kunci dalam pemasaran yang digunakan sebagai informasi untuk memprediksi kualitas produk, mengembangkan prediksi pembelian dan menyimpannya ke dalam ingatan sebagai suatu kesan. Merek juga merupakan hubungan penting antara perusahaan dan konsumen yang secara signifikan mempengaruhi pembelian pelanggan dalam mengambil keputusan serta melakukan penilaian dalam hal ini konteksnya adalah bagaimana anggapan masyarakat atau khususnya mahasiswa dalam melihat Universitas Islam Swasta di Kota Pekanbaru.

Temuan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rufial (2021) dengan temuan yang mendukung penelitian ini. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Nicky Cholila, 2027) tidak sejalan dengan penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Pemilihan Mahasiswa Perguruan Tinggi Islam Swasta

Berdasarkan hasil temuan dari penelitian ini kualitas layanan akademik dan citra lembaga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pemilihan mahasiswa perguruan tinggi Islam Swasta di Kota Pekanbaru. Kualitas layanan akademik yang dimaksud berkaitan pelayanan yang diberikan baik dari dari staf pegawai, dosen atau sistem informasi yang diakses mahasiswa, dan citra lembaga berkaitan dengan sikap dan keyakinan dalam hal kesadaran (*awareness*), kepuasan pelanggan, dan perilaku konsumen. Hal tersebut dapat dipahami bahwa, citra lembaga/ perusahaan mempunyai dampak besar atas penjualan, pendapatan, dan penilaian.

Temuan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rufial,

2021), sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Surainee Maseng (2017) tidak sejalan dengan hasil temuan penelitian ini.

4. Penutup

Berdasarkan pembahasan hasil analisis dalam penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1). Pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan akademik terhadap keputusan pemilihan mahasiswa perguruan tinggi Islam Swasta di Kota Pekanbaru, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan perguruan tinggi dalam mengelola pelayanan akan meningkatkan minat calon mahasiswa untuk menetapkan pilihannya dalam melanjutkan jenjang studinya. Kualitas layanan akademik dalam dunia perguruan tinggi memiliki banyak aspek yang harus terpenuhi, seperti respon dari staff yang cepat dalam setiap informasi yang ingin didapatkan oleh calon mahasiswa, hal tersebut sangat mempengaruhi minat dalam pengambilan keputusan. Jika dikaitkan dengan era digitalisasi saat ini, calon mahasiswa yang terbiasa menggunakan teknologi informasi berharap informasi yang mudah diakses dan mudah dipahami berkaitan dengan perguruan tinggi yang akan dipilihnya, serta staff yang cepat tanggap merupakan suatu hal yang penting. 2). Citra lembaga mempengaruhi terhadap keputusan pemilihan mahasiswa perguruan tinggi Islam Swasta di Kota Pekanbaru. Citra lembaga adalah pandangan masyarakat terhadap reputasi atau *Brand image* dari suatu instansi, produk atau *personality* dalam hal ini konteks citra lembaga adalah pandangan masyarakat terhadap perguruan tinggi Islam Swasta yang ada di kota Pekanbaru. Dalam hal ini perguruan tinggi yang dimaksud adalah Universitas Islam Riau dan Universitas Muhammadiyah Riau. 3). Selanjutnya kualitas pelayanan akademik dan citra lembaga memiliki pengaruh yang signifikan serta berpengaruh pada kategori kuat, artinya kemampuan variabel dependen dalam menjelaskan varian variabel independennya berada pada kategori yang kuat. Temuan ini berkaitan dengan bagaimana kualitas pelayanan akademik dan citra lembaga mempengaruhi minat serta keputusan mahasiswa perguruan tinggi swasta di kota Pekanbaru.

Saran

Berdasarkan analisis yang diperoleh, peneliti ingin menyampaikan beberapa saran sebagai berikut: 1). Bagi perguruan tinggi Islam swasta di kota Pekanbaru agar tetap menjaga kualitas pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang siap dan cepat tanggap dalam setiap pelayanan kepada pihak terkait agar persepsi masyarakat terhadap perguruan tinggi Islam swasta semakin baik dan meningkatkan minat para calon mahasiswa barunya. 2). Bagi perguruan tinggi Islam swasta di kota Pekanbaru agar tetap menjaga citra lembaganya, baik dengan cara promosi maupun dengan cara-cara inovatif lainnya seperti menerapkan sistem informasi dan dengan cara lainnya sehingga meningkatkan citra lembaga yang baik bagi perguruan tinggi Islam swasta di kota Pekanbaru. 3). Bagi perguruan tinggi Islam swasta di kota Pekanbaru agar memberikan pelayanan terbaik sehingga citra lembaga meningkat dan memberikan pelayanan berdasarkan dimensi yang dikemukakan para ahli yaitu dengan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik. Maksud dari hal tersebut adalah pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen serta kualitas layanan akan meninggalkan kesan yang baik terhadap pengguna maupun yang bukan pengguna layanan tersebut, dan pada penelitian ini konteks tersebut akan meningkatkan keputusan mahasiswa dalam menentukan pilihannya dalam memilih tempat untuk melanjutkan studinya khususnya pada Universitas Islam Riau dan Universitas Muhammadiyah Riau. 4). Dimensi kualitas pelayanan bisa menjadi evaluasi dalam menilai kinerja dari perguruan tinggi Islam Swasta di kota Pekanbaru. Baiknya kualitas Pelayanan akan meningkatkan kepuasan bagi pihak terkait sehingga bagi calon mahasiswa baru hal tersebut dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan tempat untuk melanjutkan studinya. 5). Bagi peneliti selanjutnya dapat

mengembangkan variabel serta dimensi yan komponen struktur berdasarkan penelitian ini, proses dan hasil sebagai konstruk variabel penelitian.

Daftar Pustaka

- Aisyatunnadiya, S. (2015). Pengaruh Manajemen Akademik Dan Sistem Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Stai Al-Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat. *Syria Studies*, 7(1), 37–72.
- Budiarti, E. M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik, Dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, 2(3), 169–178. <https://doi.org/10.17977/um025v2i32018p169>
- Chasanah, N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan akademik fakulty image, da biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa dimoderasi oleh Good University Governance (GUG) (Studi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang Angkatan 2015.
- Haudi, H., & Wijoyo, H. (2021). *Teknik Pengambilan Keputusan*.
- Khotimah, H. (2019). *Pengaruh citra lembaga dan lokasi terhadap keputusan pembelian jama'ah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(1), 1–18.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Prahesti, R. T., Ruliana, P., & Subarsa, K. Y. (2021). Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 0913, 234–244.
- Puspitasari, D. R., Basalamah, M. R., & Rahmawati, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen, Pelayanan Akademik, Fasilitas Pendidikan, Dan Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 11(12).
- Qomusuddin, I. F., & Romlah, S. (2021). Pengaruh Citra Perguruan Tinggi Terhadap Keputusan Kuliah Mahasiswa. *Al-Mujaddid: Jurnal Ilmu-ilmu Agama*, 3(2), 91-101.
- Rufial. (2022). Pengaruh Citra Lembaga Biaya Dan Lokasi Pendidikan Terhadap Pengambilan Keputusan Masuk Perguruan Tinggi pada Mahasiswa Program Studi Manajemen S1 - STIE Swasta Terakreditasi B LLDIKTI Wilayah III Di DKI Jakarta. *IKRAITH-Ekonomika*, 5(1), 142–151.
- Subagiyo. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa LP31 Cilegon. *Jurnal Lentera Bisnis*, 4(1), 145–170.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, 6.
- UU NO. 20, 105 129 (2003). <https://webcache.googleusercontent.com>