

**EVALUASI MUTU LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI  
(STUDI PADA PROGRAM AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA)**

*EVALUATION OF THE QUALITY OF HIGHER EDUCATION  
SERVICES (STUDY AT THE SATYA WACANA CHRISTIAN  
UNIVERSITY'S FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS  
ACCOUNTING PROGRAM)*

**Samuel Martono**

*samuel.martono@uksw.edu*

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana

**Abstract:** *This research aims to evaluate service quality of services provided by accounting program as part of higher education institutions from students' perspective. The sample in this study was 136 first-year college students. The students' expectation and perception data obtained through the distribution of online questionnaires, then will be tested by using Wilcoxon Test. The results showed that there were negative quality gap in tangibles, reliability, empathy and assurance dimension as well as positive quality gap in responsiveness dimension. Besides, tangibles dimension is the most important but cannot be fulfilled yet.*

**Keywords:** *service quality; accounting student; higher education*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan layanan yang diberikan oleh program akuntansi sebagai bagian dari perguruan tinggi dari perspektif mahasiswa. Sampel dalam penelitian ini adalah 136 mahasiswa tahun pertama. Data harapan dan persepsi siswa diperoleh melalui penyebaran kuesioner online, kemudian akan diuji dengan menggunakan Wilcoxon Test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat gap kualitas negatif pada dimensi tangibles, reliability, empathy dan assurance serta terdapat gap kualitas positif pada dimensi responsiveness. Selain itu, dimensi tangibles merupakan yang terpenting tetapi belum dapat dipenuhi.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan; mahasiswa akuntansi; pendidikan tinggi

## **PENDAHULUAN**

Pendidikan merupakan salah satu hak mendasar yang dimiliki oleh setiap manusia, yang sekaligus menjadi unsur mendasar dalam pemenuhan seluruh hak

asasi manusia (Rezaei *et al.*, 2017). Pendidikan berperan penting dalam membentuk karakter manusia secara individu dan pada tingkat yang lebih tinggi akan berdampak pada pembentukan karakter sebuah bangsa (Rezaei *et al.*, 2017; Singh, 2018), sehingga lembaga pendidikan berperan penting untuk memberikan pendidikan yang bermutu. Mutu pendidikan berperan dalam pengembangan sosial dan ekonomi yang berkelanjutan, sehingga lembaga pendidikan tinggi diharapkan mampu mempersiapkan setiap mahasiswa menjadi individu yang siap memasuki dunia kerja khususnya di aras profesional (Abili *et al.*, 2012; Rezaei *et al.*, 2017). Melihat pentingnya peran pendidikan dan kondisi dunia pendidikan yang semakin dinamis dan kompetitif (Cheung *et al.*, 2011; Dehghan *et al.*, 2014), maka lembaga pendidikan tinggi harus senantiasa mempertahankan dan meningkatkan mutu layanan (Teeroovengadum *et al.*, 2016). Oleh karena itu, penilaian mutu layanan lembaga pendidikan tinggi menjadi hal yang penting untuk dilakukan agar lembaga pendidikan tinggi dapat menentukan langkah dan kebijakan agar senantiasa mampu meningkatkan mutu layanan yang diberikan (Annamdevula, 2012; Clemes *et al.*, 2013; Nambiar *et al.*, 2019).

Meskipun penting untuk dilakukan, penilaian mutu layanan lembaga pendidikan tinggi sebagai perusahaan jasa yang melibatkan interaksi langsung antara pemberi dan penerima jasa (De Oliveira dan Ferreira, 2009) tidak dapat dilakukan dengan mudah (Abili *et al.*, 2012). Tidak seperti perusahaan dagang yang memiliki wujud nyata dalam bentuk barang berwujud yang mutunya dapat dinilai secara langsung oleh konsumen, mutu perusahaan jasa terwujud dalam bentuk pengalaman dan kepercayaan yang hanya dapat dirasakan dan dialami langsung oleh konsumen sehingga sulit untuk diukur dan dievaluasi (Gupta dan Kaushik, 2018; Parasuraman *et al.*, 1988). Sifat dari mutu layanan ini juga telah disebut secara implisit dalam PSAK nomor 19 yang mendefinisikan tentang aset tidak berwujud (*intangible assets*) sebagai aset nonmoneter yang dapat diidentifikasi keberadaannya namun tidak memiliki bentuk fisik dan dapat mendatangkan manfaat ekonomis di masa depan (PSAK, 2014) Meskipun PSAK nomor 19 secara eksplisit menyebutkan bahwa yang dikategorikan sebagai aset tidak berwujud adalah hubungan dengan pelanggan, namun hubungan pelanggan

dapat ditingkatkan melalui pemberian mutu layanan yang memenuhi ekspektasi. Lebih lanjut, sebagai nilai ekonomi aset tak berwujud (Miller et al., 1999), layanan yang diberikan juga merupakan unsur dari *relational capital*, yang mana *relational capital* adalah komponen dari *intelectual capital* (Ulum, 2012). *Intelectual capital* merupakan penciptaan nilai bagi suatu organisasi dari berbagai sumber daya pengetahuan dalam bentuk karyawan, pelanggan dan proses atau teknologi (Bukh et al., 2005). Oleh karena itu, jika lembaga pendidikan tinggi sebagai perusahaan jasa mampu memberikan mutu layanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan, hal ini akan berdampak pada meningkatnya hubungan yang baik dengan pelanggan sehingga mampu mendatangkan manfaat ekonomis di masa depan. Berdasarkan pemaparan di atas, maka mutu layanan juga dapat dikategorikan sebagai aset tidak berwujud.

Selain memiliki sifat sebagai aset tidak berwujud, hasil dari layanan pendidikan tinggi akan nampak pada perubahan pengetahuan, karakteristik dan tingkah laku mahasiswa (Tsinidou et al., 2010), sehingga diperlukan sebuah instrumen yang mampu mengukur tingkat mutu layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tinggi. Penilaian mutu layanan lembaga pendidikan tinggi perlu dilakukan berdasarkan pandangan mahasiswa karena mahasiswa adalah konsumen utama yang merasakan secara langsung mutu layanan yang diberikan (Abili et al., 2012; Ahmed et al., 2010; Bhat, 2016; Kanakana, 2014; Stodnick & Rogers, 2008), sehingga penilaian mahasiswa mengenai seluruh aspek di dalam jasa pendidikan menjadi faktor utama untuk memantau dan mengevaluasi mutu layanan (Farahmandian, 2013; Ginsburg, 1991; Julia Vauterin et al., 2011; Kumar, 2017; Rezaei et al., 2017). Salah satu instrumen yang banyak digunakan untuk menilai mutu layanan lembaga pendidikan tinggi dari sudut pandang mahasiswa sebagai konsumen utama adalah SERVQUAL, yang meskipun pada awal pengembangannya dilakukan oleh Parasuraman, et al. (1988) banyak digunakan untuk melakukan penilaian mutu layanan di bidang pemasaran (Sultan dan Wong, 2010), SERVQUAL dinilai tepat untuk digunakan dalam menilai mutu layanan di berbagai industri, termasuk di dalam lembaga pendidikan tinggi (Ramseook-Munhurrun et al., 2010; Sweis et al., 2016). Hal ini didukung oleh Shekarchizadeh

*et al.* (2011) dan Abili, *et al.* (2012) yang menyatakan bahwa pendidikan merupakan area utama untuk mengaplikasikan model SERVQUAL, karena model ini bertujuan untuk menentukan langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan mutu layanan.

Penggunaan instrumen SERVQUAL mengukur tingkat ekspektasi dan persepsi mahasiswa tentang mutu layanan yang diberikan oleh pendidikan tinggi (Parasuraman *et al.*, 1991), sehingga perbedaan antara ekspektasi dan persepsi mutu layanan tersebut akan menghasilkan suatu *gap* yang dapat digunakan untuk mengukur apakah layanan yang diberikan lembaga pendidikan tinggi sudah memenuhi ekspektasi mahasiswa. *Gap* yang bernilai positif memiliki makna bahwa layanan yang diberikan sudah mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa, maka perlu ditetapkan langkah seperti apa yang harus dilakukan untuk mempertahankan mutu layanan dan meningkatkan mutu layanan. Namun, jika *gap* tersebut bernilai negatif maka perlu ditetapkan kebijakan seperti apa yang harus diambil untuk meningkatkan mutu layanan karena masih belum mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa. Oleh karena itu, penilaian mutu layanan juga dapat dikategorikan sebagai bagian dari pelaksanaan audit internal karena tujuan dilakukannya audit internal adalah memberikan nilai tambah dan memperbaiki kegiatan operasional suatu organisasi (IIA, 2020).

Penelitian mengenai mutu layanan lembaga pendidikan tinggi dengan menggunakan SERVQUAL bukanlah hal baru karena sudah banyak dilakukan (Abili *et al.*, 2012; Calvo-Porrall *et al.*, 2013; Galeeva, 2016; Kanakana, 2014; Rezaei *et al.*, 2017; Sumaedi *et al.*, 2012; Sweis *et al.*, 2016), akan tetapi masih terdapat hasil penelitian yang tidak konsisten. Abili *et al.* (2012) menyatakan bahwa dimensi yang paling penting adalah *responsiveness*, yang juga memiliki celah paling besar antara ekspektasi dan yang dirasakan oleh mahasiswa, sedangkan Calvo-Porrall *et al.* (2013) menyatakan bahwa dimensi yang memiliki dampak paling besar dalam mutu layanan yang dirasakan oleh mahasiswa adalah *tangibility* dan *empathy*. Kanakana (2014) menyatakan bahwa dimensi *tangibles* dan *responsiveness* berperan paling besar dalam mutu layanan, sedangkan Rezaei *et al.* (2017) menyatakan bahwa dimensi yang paling penting dalam menentukan

mutu layanan pendidikan tinggi adalah *assurance* dan *tangibility*. Hasil penelitian yang berbeda juga dinyatakan oleh Sweis *et al.* (2016) yang berpendapat bahwa dimensi SERVQUAL masih perlu dikombinasikan dengan dimensi yang lain.

Lebih lanjut, penilaian mutu layanan juga perlu dilakukan secara khusus di dalam program studi akuntansi karena Smith dan Emerson (2016) masih meragukan apakah lembaga pendidikan khususnya program studi akuntansi telah membekali para lulusan dengan kompetensi yang memadai untuk masuk ke dunia kerja. Selain itu, belum ada penelitian mengenai penilaian mutu layanan yang diberikan lembaga pendidikan tinggi di Indonesia dengan menggunakan SERVQUAL (Gupta dan Kaushik, 2018). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menilai mutu layanan yang diberikan oleh Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana (FEB UKSW) Salatiga dari sudut pandang mahasiswa. Dengan dilakukannya penilaian mutu layanan yang diberikan oleh Program Studi Akuntansi FEB UKSW, diharapkan mampu memberikan bukti empiris penggunaan SERVQUAL dalam penilaian mutu layanan pendidikan tinggi dan bermanfaat bagi Program Studi Akuntansi FEB UKSW untuk menentukan langkah terbaik dalam memberikan layanan pendidikan yang bermutu. Penelitian ini juga bermanfaat sebagai langkah awal untuk dilakukannya penelitian mengenai mutu layanan di lingkup yang lebih luas, baik di Fakultas Ekonomika dan Bisnis maupun Universitas Kristen Satya Wacana secara keseluruhan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Audit Internal**

Audit internal didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang memberikan kepastian dan konsultasi yang independen dan objektif, yang dirancang untuk memberi nilai tambah dan meningkatkan operasi organisasi (IIA, 2020). Tugiman (2006) mendefinisikan audit internal sebagai suatu fungsi penilaian yang independen dalam suatu organisasi untuk menguji dan mengevaluasi kegiatan organisasi yang dilaksanakan. Dalam lingkup yang lebih luas, (Sawyer *et al.*, 2006) menyatakan bahwa selain berfokus pada keakuratan informasi keuangan dan

meminimalisir risiko, audit internal juga memiliki peran untuk menentukan apakah kegiatan operasional yang dilakukan oleh suatu organisasi telah memenuhi kriteria sebagai kegiatan yang memuaskan.

IIA (2019) menyatakan bahwa hal penting yang harus diperhatikan adalah setiap tahap terkait pelaksanaan audit internal mulai dari identifikasi tujuan dilakukannya audit, merancang prosedur dan program audit sampai tahap pelaporan audit internal harus disesuaikan dengan ekspektasi yang dimiliki oleh pemangku kepentingan sehingga penting bagi auditor internal untuk memahami segala hal yang terbaik bagi organisasinya. Bagi perusahaan jasa, salah satu hal terbaik yang harus dimiliki adalah kemampuan untuk memberikan mutu layanan dengan memperhatikan faktor *service excellence* dan *customer care* yang dapat diukur dengan menggunakan suatu instrumen. Oleh karena itu, audit internal berperan dalam melakukan penilaian mutu layanan yang diberikan (Nofrita *et al.*, 2019).

### **Mutu Layanan**

Mutu layanan dapat didefinisikan sebagai perbedaan di antara harapan tentang layanan yang akan diterima dengan persepsi atau penilaian tentang layanan yang berarti semakin rendah perbedaan yang ada, semakin tinggi mutu layanan yang diterima (Parasuraman *et al.*, 1985). Mutu layanan juga menggambarkan mutu dari suatu hal yang tidak berwujud dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pemilik kepentingan sehingga mampu memberikan nilai tambah (Bryceland dan Curry, 2001). Lebih lanjut, mutu layanan juga didefinisikan sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik dari sebuah jasa yang mampu memenuhi seluruh kebutuhan (Johnson dan Winchell, 1988) sehingga mutu layanan merupakan hal krusial bagi semua jenis organisasi termasuk perusahaan jasa (Donnelly *et al.*, 1995) karena dianggap sebagai penggerak utama dalam menentukan keberhasilan dan kinerja operasional (Buttle, 1996).

Pentingnya penilaian mutu layanan tidak lepas dari pentingnya pengembangan instrumen pengukuran mutu layanan (Gronroos, 1984), karena perusahaan jasa memiliki unsur manusia sebagai unsur yang dominan (Lehtinen dan Lehtinen, 1982). Hal tersebut diakibatkan oleh karakteristik dan ciri khusus produk jasa yang tidak memiliki wujud fisik melainkan terwujud dalam kinerja yang

diberikan atau pengalaman yang dirasakan oleh pengguna (Lovelock, 2015). Oleh karena itu, mutu layanan juga didefinisikan sebagai penilaian proses yang digunakan oleh sebuah organisasi dalam memberikan layanan (Kasper *et al.*, 2006) dan pengukuran tingkat kemampuan sebuah layanan dapat memenuhi ekspektasi yang ada (Lewis, 2015) sehingga mampu memenuhi ekspektasi pengguna layanan tersebut. Lebih lanjut, Robinson (1999) juga mendefinisikan mutu layanan sebagai penilaian yang diberikan oleh konsumen terhadap kemampuan suatu layanan dalam memenuhi ekspektasi. Dari pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu layanan didefinisikan sebagai penilaian proses yang digunakan dalam memberikan layanan dan pengukuran tingkat sebuah layanan dalam memenuhi ekspektasi yang menggunakan sudut pandang konsumen dengan cara membandingkan tingkat ekspektasi sebuah layanan dengan tingkat persepsi sebuah layanan yang sudah diberikan. variabel kedua juga demikian, dijelaskan menurut pandangan para ahli di bidangnya. Kemudian dilihat perkembangan artikel penelitian yang terkait dengan variabel tersebut. Selanjutnya dijelaskan beberapa indikator yang terkait dengan penelitian untuk variabel tersebut. . Apabila ada hubungan antar variabel maka dijelaskan kaitannya dengan variabel selanjutnya.

### **Mutu Layanan Pendidikan Tinggi**

Meskipun banyak perbedaan mengenai definisi mutu layanan pendidikan tinggi karena definisi mutu layanan banyak dipakai di bidang pemasaran (Mizikaci, 2006), namun Watty (2006) mendefinisikan mutu layanan pendidikan tinggi sebagai sebuah proses yang menekankan pada efisiensi, kesempurnaan, memiliki standar tinggi, memiliki faktor *value for money*, dan berfokus kepada kesesuaian dengan ekspektasi yang dimiliki oleh penerima layanan, dalam hal ini adalah mahasiswa sebagai konsumen utama (Sunanto *et al.*, 2007). McKimm (2003) mendefinisikan mutu layanan pendidikan tinggi sebagai serangkaian kebijakan, proses dan tindakan di mana mutu menjadi hal utama yang dipertahankan dan selalu dikembangkan, sedangkan McCoy *et al.* (1994) menggambarkan mutu layanan pendidikan tinggi sebagai persepsi mahasiswa mengenai mutu perkuliahan yang mereka jalani dan mutu pengalaman lain yang berkaitan dengan perkuliahan sebanding dengan sumber daya yang mereka korbakan.

Untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan tinggi, salah satu hal yang harus menjadi fokus pengelola lembaga pendidikan tinggi adalah persepsi mahasiswa terhadap mutu pendidikan sehingga mutu layanan pendidikan tinggi dapat dinilai dari perspektif mahasiswa (Oldfield dan Baron, 2000). Mutu layanan pendidikan tinggi perlu memperhatikan pentingnya mutu layanan yang diterima dari sudut pandang mahasiswa dengan tujuan untuk meningkatkan mutu layanan (Saupe, 1990; Terenzini, 1993), sehingga prinsip fundamental yang harus diutamakan dalam proses penciptaan mutu layanan adalah fokus terhadap konsumen dan perbaikan secara terus menerus (CQI, 2020).

Pentingnya penilaian mutu layanan pendidikan tinggi perlu dilakukan karena masih minimnya proses penjaminan mutu layanan dan minimnya pendekatan penilaian ke dalam lembaga serta pendekatan evaluatif terhadap mutu layanan (TEC, 2004). Dari pemaparan di atas, maka mutu layanan pendidikan tinggi dapat didefinisikan sebagai serangkaian proses yang berpusat pada pemenuhan ekspektasi mahasiswa dengan menekankan pada efisiensi dan berstandar tinggi melalui pemberian mutu perkuliahan dan layanan lain yang relevan yang dievaluasi secara berkala agar senantiasa mampu memberikan layanan terbaik.

### **Instrumen SERVQUAL di Pendidikan Tinggi**

Instrumen SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.*, (1988) dapat digunakan di hampir semua lembaga dan institusi, termasuk untuk menilai mutu layanan lembaga pendidikan tinggi melalui pengukuran ekspektasi dan persepsi mahasiswa (Soutar dan Mcneil, 1996). Instrumen SERVQUAL untuk menilai mutu layanan pendidikan tinggi tidak hanya menilai unsur pengajaran tetapi juga keseluruhan mutu layanan yang diberikan selama perkuliahan dari sudut pandang mahasiswa (Parasuraman *et al.*, 1991). Lima dimensi yang terdapat dalam instrumen SERVQUAL adalah i) *tangibles*, yaitu adanya wujud fisik dari fasilitas yang dimiliki, ii) *responsiveness*, yaitu responsifitas pemberi layanan pendidikan, iii) *reliability*, yaitu karakter yang dapat dipercaya dan diandalkan, iv) *empathy*, yaitu kemampuan untuk memahami perasaan pihak lain yaitu mahasiswa dan v) *assurance*, yaitu kemampuan untuk memberikan kepastian bagi penerima layanan

pendidikan (Al-alak *et al.*, 2012; Gallifa, 2010; Parasuraman *et al.*, 1991; Rezaei *et al.*, 2017)

Dimensi *tangibles* menggambarkan wujud dan mutu fasilitas yang berwujud fisik, yang mencakup fasilitas perkuliahan seperti gedung dan ruang kelas, peralatan dan perlengkapan penunjang pendidikan, kenyamanan lingkungan perkuliahan, fungsionalitas sarana pendidikan, penampilan dosen dan karyawan serta proses komunikasi di lingkungan perkuliahan (Al-alak *et al.*, 2012; Parasuraman *et al.*, 1991). Dimensi *responsiveness* menggambarkan responsifitas pemberi layanan pendidikan yang terwujud dalam adanya keinginan dan kemampuan untuk membantu dan menyediakan layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa, termasuk kecepatan dan mutu yang diberikan dalam proses penyediaan layanan pendidikan (Calvo-Porrall *et al.*, 2013; Parasuraman *et al.*, 1991). Dimensi *reliability* menggambarkan kemampuan untuk menyediakan layanan pendidikan yang diharapkan oleh mahasiswa secara tepat yang terwujud dalam kemampuan memberikan layanan akademik dan layanan pendukung secara tepat waktu, akurat dan dapat diandalkan (Al-alak *et al.*, 2012; Gallifa, 2010).

Dimensi *empathy* menggambarkan kemampuan untuk memenuhi kewajiban dalam memberikan perhatian secara khusus kepada setiap mahasiswa, yang dapat dicapai dengan cara memahami kebutuhan mahasiswa dan memenuhi kebutuhan sosial mahasiswa. Hal ini berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan afeksi mahasiswa yang secara tidak langsung akan berdampak pada peningkatan mutu akademik mahasiswa (Parasuraman *et al.*, 1991; Rezaei *et al.*, 2017). Dimensi terakhir, dimensi *assurance* menggambarkan tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga pengajar dan tenaga akademik dan kemampuan untuk memperoleh kepercayaan dari mahasiswa yang terwujud dalam sikap profesional dan penyelesaian pekerjaan yang diberikan, termasuk dalam kemampuan mengajar secara meyakinkan dan percaya diri serta pengalaman profesional. Sikap positif yang dimiliki oleh tenaga akademik, kemampuan berkomunikasi yang baik dan kesediaan untuk menyediakan waktu khusus konsultasi serta memberikan umpan balik atas pertanyaan mahasiswa juga menjadi faktor penting dalam dimensi *assurance* (Gallifa, 2010; Rezaei *et al.*, 2017).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian Calvo-Porrall *et al.* (2013) dan Rezaei *et al.* (2017) telah menggunakan mahasiswa dari tahun kedua, ketiga dan keempat sebagai sampel penelitian karena dianggap memiliki persepsi yang lebih akurat mengenai mutu layanan pendidikan tinggi. Oleh karena itu, untuk memberikan tambahan bukti empiris terhadap penggunaan instrumen SERVQUAL untuk mengukur mutu layanan di lembaga pendidikan tinggi, maka populasi di dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi Akuntansi FEB UKSW Salatiga angkatan 2019 yang merupakan mahasiswa dari tahun pertama sebanyak 216 mahasiswa. Selain itu, mahasiswa tahun 2019 dipilih menjadi populasi penelitian karena dianggap di dalam tahun pertamanya berkuliah masih memiliki ekspektasi yang lebih jelas dibandingkan mahasiswa dengan tingkatan di atasnya. Lebih lanjut, penelitian ini menggunakan tabel Krejcie dan Morgan (1970) untuk menentukan jumlah sampel, sehingga jumlah sampel yang harus diperoleh adalah sebanyak 136 sampel.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner secara daring melalui pengiriman surat elektronik berisi tautan *Google Forms* kepada calon responden. Mutu layanan pendidikan akan diukur dengan menggunakan instrumen SERVQUAL yang mencakup aspek *tangibles* (Al-alak *et al.*, 2012; Parasuraman *et al.*, 1991), *responsiveness* (Calvo-Porrall *et al.*, 2013; Parasuraman *et al.*, 1991), *reliability* (Al-alak *et al.*, 2012; Gallifa, 2010), *empathy* (Parasuraman *et al.*, 1991; Rezaei *et al.*, 2017) dan *assurance* (Gallifa, 2010; Rezaei *et al.*, 2017). Bagian pertama kuesioner akan meminta responden untuk memberikan informasi dasar seperti nama lengkap, nomor induk mahasiswa, jenis kelamin, umur responden, daerah asal, tempat tinggal saat berkuliah dan pendidikan sebelum berkuliah di Program Studi Akuntansi FEB UKSW. Setelah itu bagian kedua kuesioner akan meminta responden untuk memberikan dua kali penilaian terhadap lima pernyataan dari setiap dimensi sehingga terdapat 25 pernyataan. Penilaian pertama menggunakan skala Likert, yaitu 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) untuk mengukur ekspektasi responden mengenai mutu layanan yang akan diberikan oleh Program Studi Akuntansi FEB UKSW. Penilaian kedua juga akan

menggunakan skala Likert yaitu 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) untuk mengukur mutu layanan yang telah dirasakan atau persepsi dari mutu layanan yang telah diberikan oleh Program Studi Akuntansi FEB UKSW. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada bagian lampiran.

Penelitian ini akan menggunakan nilai *quality gap* yang secara sederhana merupakan perbedaan antara nilai ekspektasi dengan nilai persepsi mahasiswa, sehingga persamaan yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

$$QG = P - E$$

Keterangan:

QG = *Quality Gap*

P = *Perception*

E = *Expectation*

*Quality gap* merupakan hasil pengurangan P dan E, sedangkan P adalah nilai persepsi yang dimiliki oleh mahasiswa (*perceived*) dan E adalah nilai ekspektasi yang dimiliki oleh mahasiswa (*expectation*). Jika nilai P sama dengan nilai E, maka nilai QG adalah nol yang berarti tidak ada perbedaan antara nilai *expectation* dan *perceived*. Jika nilai P lebih besar dari nilai E maka QG bernilai positif yang berarti apa yang dirasakan mahasiswa lebih besar dari ekspektasi yang dimiliki, dan sebaliknya, jika nilai P lebih kecil dari nilai E maka QG bernilai negatif yang berarti apa yang dirasakan mahasiswa lebih kecil dari ekspektasi yang dimiliki. Pengujian Wilcoxon dengan tingkat signifikansi 0.05 dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 25 ditujukan untuk membandingkan nilai rata-rata (*means*) ekspektasi (*expectation* "E") dan yang dirasakan dari setiap dimensi (*perceived*, "P") instrumen SERVQUAL.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah memberikan kuesioner secara daring melalui pengiriman surat elektronik berisi tautan *Google Forms* kepada 136 mahasiswa, terdapat 65 kuesioner yang telah diisi secara lengkap dan dapat digunakan sebagai data penelitian (*response rate* 47,74%).

**Tabel 1. Statistik Deskriptif**

Jenis Kelamin	Q	%	Daerah Asal	Q	%
Perempuan	52	80.00%	Sumatera dan Kepulauan Riau	3	4.62%
Laki-laki	13	20.00%	Jawa	45	69.23%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100.00%</b>	Kalimantan	6	9.23%
<b>Umur</b>	<b>Q</b>	<b>%</b>	Sulawesi	7	10.77%
17 tahun	1	1.54%	Nusa Tenggara	2	3.08%
18 tahun	19	29.23%	Maluku & Papua	2	3.08%
19 tahun	40	61.54%	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100.00%</b>
20 tahun	5	7.69%	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Q</b>	<b>%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100.00%</b>	SMA - IPA	38	58.46%
<b>Tempat Tinggal Selama Kuliah</b>	<b>Q</b>	<b>%</b>	SMA - IPS	22	33.85%
Rumah Sendiri / Orang Tua	26	40.00%	SMK / SMEA	5	7.69%
Rumah Kontrak	6	9.23%	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100.00%</b>
Kost	33	50.77%			
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100.00%</b>			

Sumber: data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel statistik deskriptif di atas, responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 52 responden (80%), jauh lebih banyak dari responden berjenis kelamin laki-laki (13 responden (20%)). 40 responden (61,54%) didominasi oleh responden berusia 19 tahun, 19 responden (29,23%) berusia 18 tahun dan sisanya masing-masing berusia 20 tahun (5 responden (7,69%)) dan 17 tahun (1 responden (1,54%)). Kemudian berdasarkan lokasi tempat tinggal selama berkuliah, 33 responden merupakan penghuni kos (50,77%), 26 responden tinggal di rumah pribadi (rumah sendiri atau bersama orang tua (40%)) dan sisanya tinggal di rumah sewa, baik bersama orang tua maupun teman dan/atau saudara (6 orang (9,23%)). 40 responden berasal dari beberapa kota dan kabupaten di Provinsi Jawa Tengah (61,54%) dan sisanya berasal dari beberapa kota dan kabupaten di berbagai provinsi di Indonesia. Hal yang menarik dari responden penelitian adalah sebanyak 38 responden (58,46%) berasal dari pendidikan SMA jurusan IPA, sedangkan dari jurusan IPS hanya 22 responden (33,85%) dan sisanya berasal dari sekolah vokasi / kejuruan sebanyak 5 orang (7,69%).

Secara keseluruhan, tabel 2 berikut ini menyajikan nilai rata-rata (*mean*) dari ekspektasi dan persepsi mahasiswa mengenai mutu layanan pendidikan tinggi yang diberikan oleh Program Studi Akuntansi FEB UKSW. Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara rata-rata, ekspektasi mahasiswa berada di angka 3,69 sedangkan persepsi mahasiswa berada di angka 3,60 sehingga secara keseluruhan terdapat selisih sebesar sebesar -0,09. *Quality gap* negatif berada pada dimensi

*tangibles*, *reliability*, *empathy* dan *assurance*, di mana *quality gap* negatif tertinggi berada pada dimensi *empathy* sebesar -0.18 dan *quality gap* negatif terendah berada pada dimensi *reliability* sebesar -0,01. Pada tabel tersebut juga terlihat bahwa nilai ekspektasi mahasiswa tertinggi berada pada dimensi *tangibles* sebesar 3,73 dan nilai ekspektasi mahasiswa terendah berada pada dimensi *responsiveness* sebesar 3,64.

**Tabel 1. Nilai Mean Item Setiap Dimensi**

Dimensi	Items	E	P	Gap	Sig.
Tangibles	1	3.69	3.46	-0.23	0.056
	2	3.74	3.52	-0.22	0.062
	3	3.89	3.98	0.09	0.288
	4	3.75	3.60	-0.15	0.247
	5	3.60	3.46	-0.14	0.352
	<b>Total Items</b>	<b>3.73</b>	<b>3.60</b>	<b>-0.13</b>	
Responsiveness	6	3.65	3.69	0.04	0.738
	7	3.60	3.63	0.03	0.589
	8	3.58	3.71	0.13	0.150
	9	3.71	3.68	-0.03	0.783
	10	3.66	3.77	0.11	0.323
	<b>Total Items</b>	<b>3.64</b>	<b>3.70</b>	<b>0.06</b>	
Reliability	11	3.72	3.72	0.00	1.000
	12	3.72	3.86	0.14	0.164
	13	3.68	3.77	0.09	0.329
	14	3.80	3.85	0.05	0.580
	15	3.63	3.32	-0.31	0.007
	<b>Total Items</b>	<b>3.71</b>	<b>3.70</b>	<b>-0.01</b>	
Empathy	16	3.86	3.20	-0.66	0.000
	17	3.57	3.18	-0.39	0.009
	18	3.65	3.71	0.06	0.545
	19	3.72	3.77	0.05	0.597
	20	3.75	3.77	0.02	0.813
	<b>Total Items</b>	<b>3.71</b>	<b>3.53</b>	<b>-0.18</b>	
Assurance	21	3.65	3.58	-0.07	0.587
	22	3.55	3.42	-0.13	0.186
	23	3.72	3.55	-0.17	0.100
	24	3.72	3.42	-0.30	0.013
	25	3.65	3.45	-0.20	0.105
	<b>Total Items</b>	<b>3.66</b>	<b>3.48</b>	<b>-0.17</b>	
<b>TOTAL SKOR</b>		<b>3.69</b>	<b>3.60</b>	<b>-0.09</b>	

Sumber: data primer yang diolah, 2020.

Lebih lanjut, nilai persepsi mahasiswa tertinggi berada pada dimensi *responsiveness* dan *reliability* yang masing-masing sebesar 3,70 dan nilai persepsi mahasiswa terendah berada pada dimensi *assurance* sebesar 3,48. Persepsi mahasiswa pada dimensi *tangibles* (3,60) belum mampu memenuhi ekspektasi

tertinggi mahasiswa (3,73), sedangkan persepsi mahasiswa pada dimensi *responsiveness* (3,70) sudah mampu memenuhi ekspektasi terendah mahasiswa (3,64). Selain itu, item nomor 15 dari dimensi *reliability*, nomor 16 dan 17 dari dimensi *empathy* serta nomor 24 dari dimensi *assurance* memiliki signifikansi di bawah 0,05 sehingga memberikan dampak pada mutu layanan yang diberikan. Hal tersebut dapat dimaknai bahwa ketika perguruan tinggi mampu memberikan *reliability*, *empathy* dan *assurance* yang tinggi kepada mahasiswanya maka akan memberikan dampak positif yang besar terhadap mutu layanan yang dirasakan oleh mahasiswanya (Al-alak et al., 2012; Calvo-Porrall et al., 2013; Gallifa, 2010; Rezaei et al., 2017).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat *quality gap* yang bernilai positif di dimensi *responsiveness* dan terdapat *quality gap* yang bernilai negatif di dimensi *tangibles*, *reliability*, *empathy* dan *assurance*. Hasil tersebut dapat dimaknai bahwa Program Studi Akuntansi FEB USKW sudah mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa melalui pemberian informasi yang jelas mengenai program dan rencana perkuliahan, menerima konsultasi dengan mahasiswa sesuai dengan jadwal yang telah disepakati bersama, menjawab setiap pertanyaan mahasiswa dengan jelas dan selalu siap membantu dengan sungguh-sungguh untuk mengurus keperluan dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan akademik. Hal ini sejalan dengan Abili *et al.* (2012) dan Kanakana (2014) yang menyatakan bahwa dimensi *responsiveness* merupakan dimensi yang penting dan berperan besar dalam mengukur mutu layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tinggi. Namun demikian, hal yang perlu diperhatikan adalah ekspektasi mahasiswa mengenai dimensi *responsiveness* yang paling rendah dibandingkan dengan ekspektasi terhadap dimensi yang lain. Hal tersebut dapat diakibatkan oleh responden penelitian yang seluruhnya merupakan mahasiswa angkatan tahun pertama dan berpendidikan terakhir SMA dan sederajat, sehingga responden belum memiliki pandangan mengenai layanan yang akan diberikan oleh Program Studi Akuntansi FEB UKSW. Maka dari itu, muncul dugaan bahwa responden penelitian memiliki ekspektasi yang terlalu rendah.

Lebih lanjut, hasil tersebut juga dapat dimaknai bahwa layanan yang diberikan oleh Program Studi Akuntansi FEB UKSW masih belum mampu memenuhi seluruh ekspektasi mahasiswa terutama di empat dimensi yang lain. Perlu dilakukan perbaikan pada dimensi yang memiliki nilai *quality gap* negatif karena dimensi *tangibles*, *reliability*, *empathy* dan *assurance* juga memiliki peran yang besar dalam menentukan mutu layanan yang diberikan pendidikan tinggi (Calvo-Porrall *et al.*, 2013; Jafari *et al.*, 2014; Rasoolabadi *et al.*, 2013; Rezaei *et al.*, 2017). Dimensi *tangibles* dalam penelitian ini merupakan dimensi dengan nilai ekspektasi paling tinggi yang mungkin disebabkan oleh lebih dari separuh (58,46%) responden merupakan lulusan pendidikan SMA jurusan IPA, yang sebagian besar kegiatan belajar mengajar di SMA membahas ilmu eksak seperti matematika, fisika, kimia dan biologi. Oleh karena itu, ketika responden lulusan SMA jurusan IPA memutuskan untuk berkuliah di program studi akuntansi, mereka memiliki ekspektasi yang tinggi mengenai fasilitas perkuliahan, materi pendukung perkuliahan serta dosen dan staff untuk mampu memberikan layanan akademik yang baik karena mereka tidak memiliki latar belakang pendidikan dasar di bidang akuntansi.

Nilai *quality gap* negatif tertinggi berada pada dimensi *empathy* yang mendukung pernyataan (Novinfar *et al.*, 2011). Hal ini dapat dimaknai bahwa meskipun Program Studi Akuntansi FEB USKW sudah mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa pada dimensi *responsiveness* dengan baik (nilai *quality gap* positif), Program Studi Akuntansi FEB UKSW masih belum mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa melalui penggunaan ruang kuliah yang nyaman dan lingkungan kelas yang mendukung. Kemudian, ekspektasi mahasiswa bahwa Program Studi Akuntansi FEB UKSW memiliki dosen dan staff yang mampu memberikan perhatian kepada perasaan dan emosi mahasiswa, mau mendengarkan dan menghargai setiap gagasan dan pendapat mahasiswa serta mampu dengan sabar menjelaskan panduan, regulasi dan kebijakan akademik dengan baik masih belum dapat terpenuhi.

Hasil pengujian pada tabel Wilcoxon Signed Ranked Test di bawah ini juga menunjukkan bahwa item nomor 16 dan 17 memiliki *negative ranks* paling tinggi,

sehingga penggunaan ruang kuliah yang nyaman dan lingkungan kelas yang mendukung serta dosen dan karyawan yang memberikan perhatian kepada perasaan dan emosi mahasiswa perlu diupayakan karena memiliki dampak yang signifikan terhadap perubahan persepsi mahasiswa (signifikansi 0,000 dan 0,009 (<0,05)). Nilai *quality gap* negatif terendah berada pada dimensi *reliability* yang mendukung pernyataan Jafari *et al.* (2014). Hal ini dapat dimaknai bahwa Program Studi Akuntansi FEB UKSW belum mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa terutama pada pengaturan sistem layanan akademik yang membuat mahasiswa tidak perlu melakukan pengecekan berulang. Hasil pengujian pada tabel Wilcoxon Signed Ranked Test juga menunjukkan bahwa item nomor 15 memiliki *negative ranks* sebesar 24, sehingga pelaksanaan sistem layanan akademik yang dijalankan selama ini perlu dilakukan perubahan karena akan memberi dampak yang signifikan terhadap persepsi mahasiswa (signifikansi 0,007 (<0,05)).

**Tabel 3. Wilcoxon Signed Rank Test Setiap Item**

Item	Negative Ranks	Positive Ranks	Ties	Item	Negative Ranks	Positive Ranks	Ties
P1 - E1	17	10	38	P16 - E16	34	7	24
P2 - E2	18	9	38	P17 - E17	28	10	27
P3 - E3	5	11	49	P18 - E18	8	11	46
P4 - E4	16	9	40	P19 - E19	10	11	44
P5 - E5	18	11	36	P20 - E20	11	10	44
P6 - E6	11	14	40	P21 - E21	17	15	33
P7 - E7	11	16	38	P22 - E22	16	10	39
P8 - E8	9	14	42	P23 - E23	15	7	43
P9 - E9	11	8	46	P24 - E24	20	6	39
P10 - E10	9	13	43	P25 - E25	17	10	38
P11 - E11	8	8	49				
P12 - E12	8	14	43				
P13 - E13	8	12	45				
P14 - E14	6	8	51				
P15 - E15	24	9	32				

Sumber: data primer yang diolah, 2020.

## PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* memiliki nilai signifikansi yang lebih rendah dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa unsur-unsur mutu layanan

tersebut merupakan unsur paling penting yang harus dipenuhi oleh Program Studi Akuntansi FEB UKSW karena dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap mutu layanan yang dirasakan oleh mahasiswa. Lebih lanjut, *quality gap* dari layanan yang diberikan Program Studi Akuntansi FEB UKSW bernilai negatif sebesar -0,09. *Quality gap* negatif tertinggi berada pada dimensi *empathy*, diikuti oleh dimensi *assurance*, *tangibles* dan *reliability* sebagai dimensi dengan *quality gap* negatif terendah. *Quality gap* yang bernilai positif hanya terdapat pada dimensi *responsiveness*, sehingga secara umum mutu layanan yang diberikan oleh Program Studi Akuntansi FEB UKSW masih belum mampu memenuhi seluruh ekspektasi yang dimiliki oleh mahasiswa. Ekspektasi mahasiswa tertinggi berada pada dimensi *tangibles* masih belum dapat dipenuhi sedangkan ekspektasi mahasiswa terendah berada pada dimensi *responsiveness* sudah mampu dipenuhi.

Nilai *quality gap* negatif tertinggi pada dimensi *empathy* dan terendah pada *reliability* menunjukkan bahwa Program Studi Akuntansi FEB UKSW masih belum mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa melalui penggunaan ruang kuliah yang nyaman dan lingkungan kelas yang mendukung, kehadiran dosen dan staff yang mampu memberikan perhatian kepada perasaan dan emosi mahasiswa, mau mendengarkan dan menghargai setiap gagasan dan pendapat mahasiswa serta mampu dengan sabar menjelaskan panduan, regulasi dan kebijakan akademik dengan baik. Perbaikan utama yang perlu dilakukan adalah penggunaan ruang kuliah yang nyaman dan lingkungan kelas yang mendukung, dosen dan karyawan yang memberikan perhatian kepada perasaan dan emosi mahasiswa serta perubahan sistem layanan akademik agar mahasiswa tidak perlu melakukan pengecekan berulang karena memiliki dampak yang signifikan terhadap perubahan persepsi mahasiswa.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi pada penambahan bukti empiris mengenai penggunaan instrumen SERVQUAL terutama di dalam melakukan penilaian mutu layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tinggi di Indonesia. Selain itu penelitian ini juga memiliki implikasi bagi Program Studi Akuntansi FEB UKSW dalam menentukan langkah untuk memperbaiki mutu layanan serta menentukan langkah untuk mempertahankan dan meningkatkan

mutu layanan melalui dimensi-dimensi yang ada pada instrumen SERVQUAL. Keterbatasan pada penelitian ini adalah tingkat *response rate* 47,74%, sehingga penelitian mendatang direkomendasikan untuk memperbanyak jumlah responden agar hasil penelitian lebih representatif. Selain itu, penelitian berikutnya juga perlu melibatkan mahasiswa angkatan sebelumnya (2018, 2017 dan 2016) yang tidak hanya berasal dari satu program studi melainkan dari beberapa program studi dan/atau beberapa fakultas agar pengukuran ekspektasi dan persepsi menjadi lebih komprehensif. Penelitian berikutnya juga disarankan untuk menggunakan faktor *socio-demographic* responden penelitian dalam melakukan penilaian mutu layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tinggi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abili, K., Narenji Thani, F., & Afarinandehbin, M. (2012). Measuring university service quality by means of SERVQUAL method. *Asian Journal on Quality*, 13(3), 204–211. <https://doi.org/10.1108/15982681211287766>
- Ahmed, I., Nawaz, M. M., Ahmad, Z., Ahmad, Z., Shaukat, Z., Usman, A., & Ahmed, N. (2010). Does service quality affect students performance? Evidence from institutes of higher learning. *African Journal of Business Management*, 4(12), 2527–2533.
- Al-alak, B. A., Salih, A., & Alnaser, M. (2012). Assessing the Relationship Between Higher Education Service Quality Dimensions and Student Satisfaction Professor of marketing College Of Business Management and Accounting Department. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6(1), 156–164.
- Annamdevula, S. (2012). Development of HiEdQUAL for Measuring Service Quality in Indian Higher Education Sector. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3(4). <https://doi.org/10.7763/ijimt.2012.v3.265>
- Auditors, I. (2019). *Quality and internal audit*. October, 1–4.
- Auditors, T. I. of I. (2020). *Definition of Internal Auditing*. <https://global.theiia.org/standards-guidance/mandatory-guidance/Pages/Definition-of-Internal-Auditing.aspx>
- Bhat, M. A. (2016). *Service Quality in Higher Educational Institutions: An*

*Empirical Assessment INTERNATIONAL JOURNAL OF RESEARCH IN  
COMMERCE, IT & MANAGEMENT.* 6.  
<http://ijrcm.org.in/http://ijrcm.org.in/iiCONTENTS>

- Bryslan, A., & Curry, A. (2001). Perspectives Service improvements in public services using SERVQUAL Alexandria Bryslan and. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 389–401.
- Bukh, P. N., Nielsen, C., Gormsen, P., & Mouritsen, J. (2005). Disclosure of information on intellectual capital in Danish IPO prospectuses. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 18(6), 713–732. <https://doi.org/10.1108/09513570510627685>
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8–32. <https://doi.org/10.1108/03090569610105762>
- Calvo-Porrá, C., Lévy-Mangin, J. P., & Novo-Corti, I. (2013). Perceived quality in higher education: An empirical study. *Marketing Intelligence and Planning*, 31(6), 601–619. <https://doi.org/10.1108/MIP-11-2012-0136>
- Cheung, A. C. K., Yuen, T. W. W., Yuen, C. Y. M., & Cheng, Y. C. (2011). Strategies and policies for Hong Kong's higher education in Asian markets: Lessons from the United Kingdom, Australia, and Singapore. *International Journal of Educational Management*, 25(2), 144–163. <https://doi.org/10.1108/09513541111107579>
- Clemes, M. D., Cohen, D. A., & Wang, Y. (2013). Understanding Chinese university students' experiences: an empirical analysis. In *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics* (Vol. 25, Issue 3). <https://doi.org/10.1108/APJML-07-2012-0068>
- Commission, T. E. (2004). *Quality Audit Handbook* (Issue May). Tertiary Education Commission.
- De Oliveira, J. O., & Ferreira, E. C. (2009). Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education. *POMS 20th Annual Conference*, 55(14), 1–20.
- Dehghan, A., Dugger, J., Dobrzykowski, D., & Balazs, A. (2014). The antecedents of student loyalty in online programs. *International Journal of Educational Management*, 28(1), 15–35. <https://doi.org/10.1108/IJEM-01-2013-0007>
- Donnelly, M., Wisniewski, M., Dalrymple, J. F., & Durry, A. C. (1995). Measuring Service Quality in Local Government: The Servqual Approach. *International Journal of Public Sector Management*, 8(7), 15–20.

- Farahmandian, S. (2013). Perceived service quality and student satisfaction in higher education. *IOSR Journal of Business and Management*, 12(4), 65–74. <https://doi.org/10.9790/487x-1246574>
- Galeeva, R. B. (2016). SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education. *Quality Assurance in Education*, 24(3), 329–348. <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2015-0024>
- Gallifa, J. (2010). Student perceptions of service quality in a multi-campus higher education system in Spain. *Quality Assurance in Education*, 18(2), 156–170. <https://doi.org/10.1108/09684881011035367>
- Ginsburg, M. B. (1991). *Understanding Educational Reforms in Global Context: Economy, Ideology and the State*. Garland.
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implication. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Gupta, P., & Kaushik, N. (2018). Dimensions of service quality in higher education – critical review (students’ perspective). *International Journal of Educational Management*, 32(4), 580–605. <https://doi.org/10.1108/IJEM-03-2017-0056>
- Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan 19 (Revisi 2014), Pub. L. No. 19 (2014). Institute, C. Q. (2020). *What is Quality?* <https://www.quality.org/what-quality>
- Jafari, M., Chehrzed, M., & Ghanbari, A. (2014). Quality of Educational Services from Nursing and Midwifery Students’ View Points of Guilan University Based on Servqual Model. *Research in Medical Education*, 6(1), 50–58.
- Johnson, R. H., & Winchell, W. O. (1988). Educating for Quality. *Quality Progress*, 2(September), 48–50.
- Julia Vauterin, J., Linnanen, L., & Marttila, E. (2011). Issues of delivering quality customer service in a higher education environment. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 3(2), 181–198. <https://doi.org/10.1108/17566691111146087>
- Kanakana, M. G. (2014). Assessing Service Quality in Higher Education using the SERVQUAL Tool. *International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 1(969), 68–74. <http://ieom.org/ieom2014/pdfs/24.pdf>

- Kasper, H., van Helsdingen, P., & Gabbott, M. (2006). *Service Marketing Management* (2nd ed.). John Wiley and Sons.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607–610.
- Kumar, M. S. (2017). *Academic Audit a Quality y Assurance in Higher Education on Academic Audit and Quality Assurance in Higher Education. 2017 7*, 61–68.
- Lehtinen, J. ., & Lehtinen, O. (1982). *Service Quality: A Study of Quality Dimensions*.
- Lewis, B. R. (2015). Servqual. In *Wiley Encyclopedia of Management* (pp. 1–1). <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>
- Lovelock, C. H. (2015). *Services Marketing* (6th ed.). Pearson.
- Mccooy, J. P., Chamberlain, D., & Seay, R. (1994). The Status and Perceptions of University Outcomes Assessment in Economics. *The Journal of Economic Education*, 25(4), 358–366.
- McKimm, J. (2003). Assuring Quality and Standards in teaching. In H. Fry, S. Ketteridge, & S. Marshall (Eds.), *A Handbook for Teaching and Learning in Higher Education* (2nd ed., pp. 182–199). Kogan Page.
- Miller, M., DuPont, B., Fera, V., Jeffrey, R., Mahon, B., Payer, B., & Starr, A. (1999). Measuring and reporting intellectual capital from a diverse Canadian industry perspective. *International Symposium: Measuring and Reporting Intellectual Capital*, 9–10.
- Mizikaci, F. (2006). *A systems approach to program evaluation model for quality in higher education*. 14(1), 37–53. <https://doi.org/10.1108/09684880610643601>
- Nambiar, B. K., Ramanathan, H. N., Rana, S., & Prashar, S. (2019). Perceived Service Quality and Customer Satisfaction: A Missing Link in Indian Banking Sector. *Vision*, 23(1), 44–55. <https://doi.org/10.1177/0972262918821228>
- Nofrita, D., Rosyidi, U., & Karnati, N. (2019). *Urgency of Internal Academic Quality Audit Policy at Higher Education. 1*(4), 290–293.
- Novinfar, A. E., Uosefi, M., Siyami, L., & Daneshman, M. J. (2011). Evaluation of the Quality of Education Services of Payam Noor University of Hoedan

Based on SERVQUAL Model. *Journal of Research and Planning in Higher Education*, 17(3), 135–152.

- Oldfield, B. M., & Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance In*, 8(2), 85–95.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale.pdf*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry. (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., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Service Its Quality and Implications for Future Research. *Research Paper*, 49(4), 41–50. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Ramseook-Munhurrun, P., Naidoo, P., & Nundlall, P. (2010). A proposed model for measuring service quality in secondary education. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(3), 335–351. <https://doi.org/10.1108/17566691011090062>
- Rasoolabadi, M., Shafieaian, M., & Gharibi, F. (2013). Assessingteh Quality of Educational Services with the SERVQUAL: Students’ Perspectivw Kurdistan University of Medical Sciences. *Scientific Journal of Kurdistan University of Medical Sciences*2, 18, 104–112.
- Rezaei, S., Karami Matin, B., Hajizadeh, M., Soroush, A., Mohammadi, Z., Babakhany, M., & Jamshidi, K. (2017). Evaluating service quality in the higher education sector in Iran: an examination of students’ perspective. *International Journal of Human Rights in Healthcare*, 10(2), 146–155. <https://doi.org/10.1108/IJHRH-12-2016-0024>
- Robinson, S. (1999). Measuring service quality: current thinking and future requirements. *Marketing Intelligence & Planning*, 17(1), 21–32.
- Saupe, J. L. (1990). *The Functions of Institutional research* (2nd ed.). Association for Institutional Research.
- Sawyer, L. B., Dittenhofer, M. A., & Scheiner, J. H. (2006). *Sawyer’s Internal Auditing*. Salemba Empat.
- Shekarchizadeh, A., Rasli, A., & Hon-Tat, H. (2011). SERVQUAL in Malaysian universities: Perspectives of international students. *Business Process Management Journal*, 17(1), 67–81.

<https://doi.org/10.1108/14637151111105580>

- Singh, P. (2018). Performativity, affectivity and pedagogic identities. *European Educational Research Journal*, 17(4), 489–506. <https://doi.org/10.1177/1474904117726181>
- Smith, K. J., & Emerson, D. J. (2016). An analysis of professional competence indicator possession among US accounting faculty. *Issues in Accounting Education*, 32(2), 17–38. <https://doi.org/https://doi.org/10.2308/iace-51425>
- Soutar, G., & Mcneil, M. (1996). Measuring service quality in a tertiary institution. *Journal of Educational Administration*, 34(1), 72–82. <https://doi.org/10.1108/09578239610107174>
- Stodnick, M., & Rogers, P. (2008). Using SERVQUAL to Measure the Quality of the Classroom Experience. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 6(1), 115–133. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4609.2007.00162.x>
- Sultan, P., & Wong, ho Y. (2010). Service quality in higher education – a review and research agenda. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(2), 259–272. <https://doi.org/10.1108/17566691011057393>
- Sumaedi, S., Bakti, G. M. Y., & Metasari, N. (2012). An empirical study of state university students' perceived service quality. *Quality Assurance in Education*, 20(2), 164–183. <https://doi.org/10.1108/09684881211219424>
- Sunanto, S., Taufiqurrahman, T., & Pangemanan, S. (2007). An Analysis of University Service Quality Gap and Student Satisfaction in Indonesia. *The International Journal of Knowledge, Culture and Change Management*, 7(7), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.18848/1447-9524/CGP/v07i07/50400>
- Sweis, R. J., Diab, H., Izzat, F., Saleh, M., Suifan, T., & Dahiyat, E. S. (2016). Article information : Assessing Service Quality in Secondary Schools : The Case of Jordan. *Benchmarking: An International Journal*, 23(5).
- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2016). Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education*, 24(2), 244–258. <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2014-0028>
- Terenzini, P. T. (1993). *ON THE NATURE OF INSTITUTIONAL RESEARCH AND THE KNOWLEDGE AND SKILLS IT REQUIRES*. 34(1).

- Tsinidou, M., Gerogiannis, V., & Fitsilis, P. (2010). Evaluation of the factors that determine quality in higher education: An empirical study. *Quality Assurance in Education*, 18(3), 227–244. <https://doi.org/10.1108/09684881011058669>
- Tugiman, H. (2006). *Pandangan Baru Internal Auditing* (9th ed.). Kanisius.
- Ulum, I. (2012). Konstruksi Komponen Intellectual Capital untuk Perguruan Tinggi di Indonesia. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 2(2), 251–262. <https://doi.org/10.22219/jrak.v2i2.1070>
- Watty, K. (2006). *Quality in Higher Education Want to Know About Quality in Higher Want to Know About Quality in Higher Education? Ask an Academic*. May 2015, 37–41. <https://doi.org/10.1080/13538320601051101>