

**PENGARUH BUDAYA MUTU DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TENAGA KEPENDIDIKAN DI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat untuk Memperoleh Gelar
Magister Program Studi Manajemen Perkantoran Konsentrasi Manajemen Mutu



Oleh

Sofia Ika Rahmawati
NIM 2013015

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN PERKANTORAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2024**

HALAMAN HAK CIPTA

**PENGARUH BUDAYA MUTU DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TENAGA KEPENDIDIKAN DI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

Oleh
Sofia Ika Rahmawati
S.Pd Universitas Negeri Surabaya, 2018

Sebuah Tesis yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Sains (M.Si) pada Sekolah Pascasarjana Program Studi Manajemen
Perkantoran

© Sofia Ika Rahmawati, 2024
Universitas Pendidikan Indonesia
Desember 2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Tesis ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang,
difotokopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

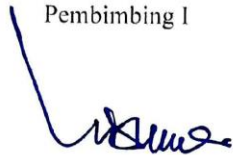
LEMBAR PENGESAHAN TESIS

SOFIA IKA RAHMAWATI

PENGARUH BUDAYA MUTU DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TENAGA KEPENDIDIKAN DI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Tesis ini disetujui dan disahkan oleh :

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M.Si
NIP. 19600412 198603 1 002

Pembimbing II



Dr. Rasto, M.Pd.
NIP. 19720711 200112 1 001

Penguji I



Prof. Dr. H. A. Sobandi, M.Si., M.Pd.
NIP. 19570401 198403 1 003

Penguji II



Prof. Dr. Hj. Nani Sutarni, M.Pd.
NIP. 19611108 198601 2 003

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Perkantoran
Sekolah Pascasarjana
Universitas Pendidikan Indonesia



Dr. Tutik Inayati, M.S.M
NIP. 920200419860322001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul **“Pengaruh Budaya Mutu dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Akademik Tenaga Kependidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Bandung, Desember 2024

Sofia Ika Rahmawati

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, Puji dan Syukur mari kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan restu Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis berjudul **“Pengaruh Budaya Mutu dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Akademik Tenaga Kependidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya”** dapat disusun dengan sebagaimana mestinya. Tesis ini disusun sebagai referensi bagi pembaca yang membutuhkan khususnya *civitas akademika* Program Studi Magister Manajemen Perkantoran Universitas Pendidikan Indonesia.

Tesis ini membahas penelitian mengenai budaya mutu dan kepuasan kerja tenaga kependidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Peneliti melakukan eksplorasi fenomena yang terjadi dalam penelitian ini, yang didukung dengan teori-teori terkait penelitian dan pengalaman yang didapatkan ketika peneliti terjun ke lapangan sehingga didapatkan gambaran sejauh mana manajemen universitas bisa memberikan kualitas layanan akademik kepada mahasiswa maupun *civitas akademika* dengan optimal.

Tesis ini disusun dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh budaya mutu dan kepuasan kerja terhadap kualitas layanan akademik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Peneliti menyadari bahwa tesis ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik, saran, dan masukan serta pembaharuan cara pandang dari para pembaca sangat dibutuhkan, karena penyusunan tesis ini masih jauh dari kata relevan untuk dijadikan solusi terhadap fenomena yang terjadi terkait budaya mutu dan kepuasan kerja tenaga kependidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan pengaruhnya terhadap kualitas layanan akademik. Namun, setidaknya penelitian ini dapat dijadikan rujukan dan titik awal bagi peneliti untuk banyak menyumbangkan karya yang kiranya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan sehingga dapat mengembangkan pengetahuan terkait pengaruh budaya mutu dan kepuasan kerja terhadap kualitas layanan akademik. Kepada semua pihak yang telah turut andil dalam penulisan ini, saya sampaikan terima kasih.

Bandung, Desember 2024

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, penulisan tesis ini merupakan hasil dari perjalanan intelektual yang panjang, yang tidak akan terwujud tanpa bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Prof. Dr. H. M. Solehuddin, M.Pd., M.A., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia
2. Prof. Dr. Juntika Nurihsan, M.Pd. selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia beserta staff pimpinan, staff dosen, dan staff tata usaha yang telah memberikan bimbingan, bantuan, fasilitas, dan informasi yang bermanfaat selama peneliti menyelesaikan Pendidikan.
3. Dr. Tutik Inayati, M.S.M, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Perkantoran, atas petunjuk dan arahan selama melakukan penulisan tesis ini.
4. Prof. Dr. H. Ade Sobandi, M.Si, M.Pd., selaku penguji I yang telah memberikan saran dan perbaikan untuk penulisan tesis ini agar maksimal.
5. Prof. Dr. Hj. Nani Sutarni, M.Pd. selaku penguji II yang telah memberikan banyak saran dan perbaikan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Prof. H. Edi Suryadi, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membimbing penulisan tesis ini.
7. Dr. Rasto, M.Pd., selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA., selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat menambah pengalaman dari setiap hal penting yang ada di Untag Surabaya.
9. (Alm) Dr. Achmad Maqsudi, M.Si., Ak., CA., selaku Kepala Badan Penjaminan Mutu Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan Yusrida Muflihah. S.Kom., M.Kom selaku sekretaris pada masa bakti 2017-2021 yang telah memberikan izin dalam pengambilan data survey kepuasan layanan.

10. Eko April Ariyanto, S.Psi., M.Psi, selaku Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan saran dan perbaikan instrument penelitian
11. Seluruh dosen program studi Manajemen Perkantoran Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia, atas ilmu dan pengalaman yang begitu berharga yang selama ini telah diberikan.
12. Suami tersayang Doddy Amfri Asnan Dika dan anakku tercinta Ranum Maliha Hunzadyfia yang tanpa henti memberikan doa, semangat dan dukungan baik material atau non material dalam proses penyelesaian studi ini.
13. Tidak lupa, kedua orang tua saya Bpk. Eko Supriyanto dan Ibu Sukilah, Mertua saya Ibu Wiwit Tumokninah dan Bpk. Amenan beserta keluarga besar yang sangat mendukung proses perkuliahan dan penyusunan tesis ini.
14. Seluruh rekan yang senantiasa membantu, berdiskusi, dan memberikan masukan, serta dukungan dalam mengatasi berbagai kendala yang dihadapi dalam penyusunan tesis ini.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan secara langsung, atas sumbangsih dalam bentuk apapun, yang turut membantu kelancaran dalam penulisan tesis ini.

Akhir kata, peneliti berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi dalam pengembangan pemikiran dan praktik di bidang budaya organisasi, perilaku organisasi, dan manajemen mutu. Semoga segala upaya yang telah dilakukan dapat memberikan hasil yang positif dan bermanfaat bagi perkembangan dunia Pendidikan di Indonesia, serta bagi pembaca yang berkepentingan.

Bandung, Desember 2024

Penulis

Sofia Ika Rahmawati

ABSTRAK**PENGARUH BUDAYA MUTU DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TENAGA KEPENDIDIKAN DI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

Sofia Ika Rahmawati
Universitas Pendidikan Indonesia
Bandung
2024

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana : 1) gambaran kuat lemahnya budaya mutu, tingkat kepuasan kerja dan tingkat kualitas layanan akademik; 2) pengaruh kuat lemahnya budaya mutu terhadap tingkat kualitas layanan akademik; 3) pengaruh tingkat kepuasan kerja terhadap tingkat kualitas layanan akademik. Teknik pengujian validitas dan reliabilitas instrument penelitian menggunakan SPSS V.25 *for Window*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner kepada 153 responden dan studi literatur. Teknik analisis data menggunakan *structural equation modelling* (SEM) dengan pendekatan *partial least square* (PLS). Uji hipotesis menggunakan uji parsial (uji statistic t) dan uji simultan (uji statistic F). Hasil penelitian menunjukkan 1) Budaya mutu yang diterapkan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya termasuk dalam kategori “sangat kuat” dengan persentase sebesar 81,17%, kepuasan kerja yang dirasakan oleh tenaga kependidikan termasuk dalam kategori “sangat tinggi” dengan persentase sebesar 80,45%, dan kualitas layanan akademik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya termasuk dalam kategori “sangat tinggi” dengan persentase sebesar 82,06%; 2) Budaya mutu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan akademik; 3) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan akademik; 4) secara simultan budaya mutu dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan akademik.

Kata kunci : Budaya Mutu, Kepuasan Kerja, Kualitas Layanan Akademik

ABSTRACT**INFLUENCE OF QUALITY CULTURE AND JOB SATISFACTION ON
QUALITY OF ACADEMIC SERVICES AT THE UNIVERSITY OF 17 AUGUST
1945 SURABAYA**

Sofia Ika Rahmawati
Universitas Pendidikan Indonesia
Bandung
2024

This study aims to determine how: 1) the description of the strength and weakness of quality culture, the level of job satisfaction and the level of academic service quality; 2) the influence of the strength and weakness of quality culture on the level of academic service quality; 3) the influence of the level of job satisfaction on the level of academic service quality. The validity and reliability testing technique of the research instrument used SPSS V.25 for Window. The data collection technique used a questionnaire to 153 respondents and literature studies. The data analysis technique used structural equation modeling (SEM) with a partial least square (PLS) approach. Hypothesis testing used partial tests (statistical t test) and simultaneous tests (statistical F test). The results of the study showed 1) The quality culture applied at the University of 17 August 1945 Surabaya is included in the "very strong" category with a percentage of 81,17%, job satisfaction felt by education personnel is included in the "very high" category with a percentage of 80,45%, and the quality of academic services at the University of 17 August 1945 Surabaya is included in the "very high" category with a percentage of 82,06%; 2) Quality culture has a positive and significant effect on the quality of academic services; 3) job satisfaction has a positive and significant effect on the quality of academic services; 4) simultaneously, quality culture and job satisfaction have a positive and significant effect on the quality of academic services.

Keywords: Quality Culture, Job Satisfaction, Academic Service Quality

DAFTAR ISI

HALAMAN HAK CIPTA	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS... 8	
2.1 Kajian Pustaka	8
2.2 Kerangka Pemikiran	33
2.3 Hipotesis Penelitian	37
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	39
3.1 Objek Penelitian	39
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.3 Operasional Variabel.....	40
3.4 Jenis dan Sumber Data	48
3.5 Populasi	49
3.6 Teknik Pengumpulan Data	50
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	52
3.8 Teknik Analisis Data	57
3.9 Rancangan Pengujian Hipotesis	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Hasil Penelitian.....	65
4.2 Analisis Data Deskriptif	72
4.3 Analisis Data Verifikatif.....	105
4.4 Pembahasan	115
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	124
5.1 Kesimpulan.....	124
5.2 Rekomendasi.....	124
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN.....	133

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik.....	1
2.	Tabel 2.1 Kategori Pelanggan dalam Perguruan Tinggi.....	12
3.	Tabel 2.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	13
4.	Tabel 3.1 Operasional Variabel Budaya Mutu	41
5.	Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja	44
6.	Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan Aka	demik 46
7.	Tabel 3.4 Pemetaan Populasi Penelitian	48
8.	Tabel 3.5 Penskoran Item	51
9.	Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas	52
10.	Tabel 3.7 Hasil Uji Realibilitas	54
11.	Tabel 3.8 Tabel Rekapitulasi Pengubahan Data	54
12.	Tabel 3.9 Interpretasi Garis Kontinum	55
13.	Tabel 3.10 Garis Kontinum	55
14.	Tabel 3.11 Evaluasi <i>Inner Model</i>	58
15.	Tabel 3.12 Kriteria Uji Hipotesis	59
16.	Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	64
17.	Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
18.	Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	65
19.	Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
20.	Tabel 4.5 Rekapitulasi Persepsi Responden Terhadap Budaya Mutu	71
21.	Tabel 4.6 Tanggapan Responden Atas Item Pencapaian Mutu Kinerja ...	74
22.	Tabel 4.7 Tanggapan Responden Atas Item Pencapaian Standar Mutu ...	75
23.	Tabel 4.8 Tanggapan Responden Atas Item Tanggung Jawab Hasil Kinerja	75
24.	Tabel 4.9 Tanggapan Responden Atas Item Tanggung Jawab Hasil Kerja	76
25.	Tabel 4.10 Tanggapan Responden Atas Item Tanggung Jawab Ketidaksesuaian Mutu	76
26.	Tabel 4.11 Tanggapan Responden Atas Item Tanggung Jawab Terkait Mutu dalam Pekerjaan	77
27.	Tabel 4.12 Tanggapan Responden Atas Item Keterlibatan Proses Kerja yang Berkaitan dengan Mutu.....	77
28.	Tabel 4.13 Tanggapan Responden Atas Item Tingkat Kontribusi dalam Bekerja	78
29.	Tabel 4.14 Tanggapan Responden Atas Item Tingkat Motivasi dalam Meningkatkan Mutu	78
30.	Tabel 4.15 Tanggapan Responden Atas Item Upaya dalam Memberikan Contoh dalam Hal Mutu	79
31.	Tabel 4.16 Tanggapan Responden Atas Item Pemberian Arahkan Mengenai Standar Mutu	80
32.	Tabel 4.17 Tanggapan Responden Atas Item Tingkat Motivasi dalam Mendukung Upaya Peningkatan Mutu	80

33.	Tabel 4.18 Tanggapan Responden Atas Item Tingkat Efektivitas Komunikasi	80
34.	Tabel 4.19 Tanggapan Responden Atas Item Tingkat Kenyamanan dalam Komunikasi Tentang Mutu	80
35.	Tabel 4.20 Tanggapan Responden Atas Item Terbukanya Informasi Mengenai Mutu	80
36.	Tabel 4.21 Tanggapan Responden Atas Item Tingkat Keterlibatan dalam Kegiatan Peningkatan Mutu	82
37.	Tabel 4.22 Tanggapan Responden Atas Item Tingkat Kontribusi Mengenai Mutu	82
38.	Tabel 4.23 Tanggapan Responden Atas Item Tingkat Partisipasi dalam Peningkatan Mutu	83
39.	Tabel 4.24 Tanggapan Responden Atas Item Tingkat Penerapan Nilai Mutu	83
40.	Tabel 4.25 Tanggapan Responden Atas Item Tingkat Kesadaran dalam Mencerminkan Perilaku Mutu	84
41.	Tabel 4.26 Tanggapan Responden Atas Item Tingkat Kepercayaan Bahwa Nilai Mutu Dipegang Semua Tim	84
42.	Tabel 4.27 Tanggapan Responden Atas Item Tingkat Kepercayaan Kesepakatan Organisasi Mengenai Mutu	85
43.	Tabel 4.28 Tanggapan Responden Atas Item Tingkat Kepercayaan Terhadap Upaya Menjaga Mutu di Organisasi	85
44.	Tabel 4.29 Tanggapan Responden Atas Item Tingkat Keyakinan Bahwa Organisasi Memprioritaskan Mutu	86
45.	Tabel 4.30 Rekapitulasi Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Kerja	86
46.	Tabel 4.31 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Tingkat Motivasi	88
47.	Tabel 4.32 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Kesesuaian Kompetensi dengan Pekerjaan.....	89
48.	Tabel 4.33 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Tingkat Kinerja	89
49.	Tabel 4.34 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Tingkat Kesungguhan Dalam Bekerja	90
50.	Tabel 4.35 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Pekerjaan Sesuai Passion	90
51.	Tabel 4.36 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Tingkat Dedikasi Dalam Bekerja	91
52.	Tabel 4.37 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Tingkat Kejujuran dan Integritas	91
53.	Tabel 4.38 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Konsistensi dalam Mematuhi Etika Kerja	92
54.	Tabel 4.39 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Tingkat Komitmen Dalam Bekerja	92
55.	Tabel 4.40 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Tingkat Kepatuhan Pada Aturan Kerja	92
56.	Tabel 4.41 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Tingkat Kedisiplinan dalam Menyelesaikan Tugas	93
57.	Tabel 4.42 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Tingkat Ketertiban Terhadap Tanggung Jawab Pekerjaan	93

58.	Tabel 4.43 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Tingkat Keberhasilan Bekerja Sesuai Kemampuan.....	94
59.	Tabel 4.44 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Tingkat Pencapaian Bekerja Memberikan Kontribusi	94
60.	Tabel 4.45 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Tingkat Ketepatan Waktu dalam Bekerja	95
61.	Tabel 4.46 Rekapitulasi Persepsi Responden Terhadap Kualitas Layanan Akademik	95
62.	Tabel 4.47 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Tingkat Responsivitas dalam Melayani	96
63.	Tabel 4.48 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Keramahan dan Profesionalitas.....	98
64.	Tabel 4.49 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Komunikasi dengan Empati	98
65.	Tabel 4.50Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Tingkat Interaksi Yang Baik	99
66.	Tabel 4.51 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Keterbukaan Informasi yang Jelas dan Akurat	99
67.	Tabel 4.52 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Pemecahan Masalah	100
68.	Tabel 4.53 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Pemberian Solusi	100
69.	Tabel 4.54 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan	101
70.	Tabel 4.55 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Tingkat Keterlibatan dalam Melayani	101
71.	Tabel 4.56 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Kemudahan Dalam Berkomunikasi	102
72.	Tabel 4.57 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Proses Registrasi	102
73.	Tabel 4.58 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Proses Pembayaran yang Transparan	103
74.	Tabel 4.59 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Keterbukaan Informasi.....	103
75.	Tabel 4.60 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Pengaduan Direspon dengan Baik	104
76.	Tabel 4.61 Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Proses Administrasi Secara Transparan	104
77.	Tabel 4.62 Diskriminan Validity (Fornell-Lacker criterion	109
78.	Tabel 4.63 Hasil Pengujian Composite Reliability.....	110
79.	Tabel 4.64 Koefisien Determinasi (R-Square)	111
80.	Tabel 4.65 Hasil Uji F-Square (F2)	111
81.	Tabel 4.66 Hasil Uji Predictive Relevance (Q2)	112
82.	Tabel 4.67 Nilai Path Coefficient dan T Statistics	113

DAFTAR GAMBAR

1.	Gambar 2.1 Bagan <i>Higher educational Service Quality Model (HESQUAL)</i>	18
2.	Gambar 2.2 Instrumen Penilaian Budaya Mutu	35
3.	Gambar 2.3 Model Hubungan Kausalitas Antar Variabel Penelitian	37
4.	Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	63
5.	Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
6.	Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
7.	Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	66
8.	Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	67
9.	Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Budaya Mutu (X1)	74
10.	Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Kerja	88
11.	Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel Kualitas Layanan Akademik (Y) ..	97
12.	Gambar 4.9 Hasil <i>Algorithm Path Diagram</i>	106
13.	Gambar 4.10 <i>Outer Model</i> Awal	107
14.	Gambar 4.11 <i>Outer Model</i> Akhir.....	108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Observasi Penelitian.....	134
Lampiran 2 Surat Persetujuan Observasi Penelitian	135
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian Variabel Budaya Mutu	136
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian Variabel Kepuasan Kerja	144
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian Variabel Kualitas Layanan Akademik	147
Lampiran 6 Output Uji Validitas Budaya Mutu.....	150
Lampiran 7 Output Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja	151
Lampiran 8 Output Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Akademik	152
Lampiran 9 Output Uji Reliabilitas.....	153
Lampiran 10 Output SMARTPLS	154

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2006). The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569–581. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>
- Abdullah, H. A., Ali, M. F. A., & Matah, A. A. (2022). The Role of Quality Culture in Enhancing The Quality of Educational Service. *The Administration & Economic College Journal*, 14(4), 70–92.
- Aprillia, A., & Magdalena, N. (2018). Pengukuran Kualitas Layanan Dalam Bidang Pendidikan Tinggi. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 18(1), 11–22. <https://doi.org/10.28932/jmm.v18i1.1092>
- Basri, M. (2011). Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.25>
- Batten, J. D. (2014). *Building a Total Quality Culture*. Crisp Publications.
- Budi, E. S., Surati, S., & Wahyulina, S. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi Pada Sopir Pt. Lombok Taksi. *Jmm Unram - Master of Management Journal*, 8(2), 157–168. <https://doi.org/10.29303/jmm.v8i2.439>
- 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>
- Calista, A. (2022). Analisis Kualitas Layanan Akademik STIE Rahmaniyah Sekayu. *Adminika*, 8(1), 15–30. <http://poltekanika.ac.id/journal/index.php/adm/article/view/305%0Ahttp://poltekanika.ac.id/journal/index.php/adm/article/download/305/261>
- Cronin, J., J., & Taylor, S., A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Djoemadi, F. R., Setiawan, M., Noermijati, N., & Irawanto, D. W. (2019). The effect of work satisfaction on employee engagement. *Polish Journal of Management Studies*, 19(2), 101–111. <https://doi.org/10.17512/pjms.2019.19.2.08>

- Dursun, O., & Altin Gumussoy, C. (2021). The effects of quality of services and emotional appeal on university reputation: stakeholders' view. *Quality Assurance in Education*, 29(2–3), 166–182. <https://doi.org/10.1108/QAE-08-2020-0104>
- Dzimińska, M., Fijałkowska, J., & Sułkowski, Ł. (2018). Trust-based quality culture conceptual model for higher education institutions. *Sustainability (Switzerland)*, 10(8). <https://doi.org/10.3390/su10082599>
- Ehlers, U. D. (2009). Understanding quality culture. *Quality Assurance in Education*, 17(4), 343–363. <https://doi.org/10.1108/09684880910992322>
- Foster, S. T. (2013). *Managing Quality : Integrating The Supply Chain* (Sixth). Pearson.
- Garland, R. (1991). The mid-point on a rating scale: Is it desirable? *Marketing Bulletin*, 2, 66–70. http://marketing-bulletin.massey.ac.nz/V2/MB_V2_N3_Garland.pdf
- Ghayas, M. M., & Hussain, J. (2015). Job Satisfaction, Service Quality and the Customer Satisfaction in the It Sector of Karachi. *IJASOS- International E-Journal of Advances in Social Sciences*, 1(3), 443. <https://doi.org/10.18769/ijasos.94556>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit UNDIP.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2016). Quality management for organizational excellence : introduction to total quality LK - <https://uum.on.worldcat.org/oclc/755004259>. In *Always learning TA - TT -*. Pearson Education. <https://lccn.loc.gov/2019008777>
- Gupta, P., & Kaushik, N. (2017). "Dimensions of service quality in higher education - critical review (students' perspective)", *International Journal of Educational Management*. *International Journal of Educational Management*, 34(1), 1–5.
- Hadjam, M. N. R., & Nasiruddin, A. (2003). Terhadap Kesejahteraan Psikologis. *Jurnal Psikologi*, 2(2), 72–80.
- Hafid, M., & Hasanah, U. (2016). Persepsi Lingkungan Kerja Psikologis Terhadap

- Kepuasan Kerja. *Journal An-Nafs: Kajian Penelitian Psikologi*, 1(2), 269–290. <http://ejournal.iai-tribakti.ac.id/index.php/psikologi/article/view/294>
<http://ejournal.iai-tribakti.ac.id/index.php/psikologi/article/download/294/445>
<http://ejournal.iai-tribakti.ac.id/index.php/psikologi/article/view/294>
- Hair, J., Hollingsworth, C. L., Randolph, A. B., & Chong, A. Y. L. (2017). An updated and expanded assessment of PLS-SEM in information systems research. *Industrial Management and Data Systems*, 117(3), 442–458. <https://doi.org/10.1108/IMDS-04-2016-0130>
- Hart, C., & Schlesinger, L. (1991). Total quality management and the human resource professional: Applying the baldrige framework to human resources. *Human Resource Management*, 30(4), 433–454. <https://doi.org/10.1002/hrm.3930300402>
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonaldâ€™s Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 1465–1473. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.2923>
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hildesheim, C., & Sonntag, K. (2020). The Quality Culture Inventory: a comprehensive approach towards measuring quality culture in higher education. *Studies in Higher Education*, 45(4), 892–908. <https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1672639>
- Hurriyati, R., Tjahjono, B., Yamamoto, I., Rahayu, A., Abdullah, A. G., & Danuwijaya, A. A. (Eds.). (2018). Advances In Business, Management and Entrepreneurship. In *Proceedings of 3rd Global Conference On Business Management and Entrepreneurship*. CRC Press.
- Indra Nugraha, M., & Surya, I. (2016). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Promosi Jabatan Terhadap Kepuasan Kerja. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(1), 255–266.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396–403. <https://doi.org/10.9734/bjast/2015/14975>

- Khalfan, I., Jamaluddin, Z., & Widyarto, S. (2022). Effect of leadership and quality culture on quality management practices and operational performance of construction companies in Oman. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 39(7), 1824–1843. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-06-2021-0165>
- Knowles, G. (2014). *Quality Management*. bookboon.com.
- Kurniasari, N. (2020). Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Pendidikan Bisnis 2 ' ' Mengelola Perubahan dan Transformasi di Era Disrutif ' '. In *Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Pendidikan Bisnis 2*.
- Kusnendi. (2021). *Uji Model Pengukuran Single Factor*. Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia.
- Kusyana, D. N. B., Purwaningrat, P. A., & Sunny, M. P. (2020). Peran Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Loyalitas Mahasiswa. *Widya Manajemen*, 2(1), 10–27. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v2i1.546>
- Lehtinen, J. R. (1991). Two approaches to service quality dimensions. *The Service Industries Journal*, 11(3), 287–303. <https://doi.org/10.1080/02642069100000047>
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior An Evidence Based Approach* (12th ed.). Mc Graw Hill.
- Mahendrawati, N. L. M. (2022). *Pengembangan Budaya Mutu di Universitas Warmadewa Menuju Akreditasi Unggul* (I. W. G. Suacana, I. M. Mardika, & I. N. Sujaya (Eds.)). KBM INDONESIA.
- Mardanov, I. (2020). Intrinsic and extrinsic motivation, organizational context, employee contentment, job satisfaction, performance and intention to stay. *Evidence-Based HRM*, 9(3), 223–240. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-02-2020-0018/FULL/HTML>
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(1), 1–18.
- Mdena, F. (2019). *Quality culture and its role in service delivery at a university of technology. March*. <http://etd.cput.ac.za:8080/handle/20.500.11838/2860>
- Mistiani, W. (2018). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas

- Layanan Administrasi Akademik di FTIK IAIN PALU. *Jurnal Paedagogia*, 7, 173–189.
- Mulyasa, E., & Aryani, W. D. (2022). Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Di Era Merdeka Belajar. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(2), 933. <https://doi.org/10.37905/aksara.8.2.933-944.2022>
- Nangoi, R. (2004). *Pemberdayaan di Era Ekonomi Pengetahuan*. Grasindo.
- Nurseha, A. (2021). Budaya Mutu dan Kinerja Profesional Dalam Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Islam Dan Budaya*, 1.
- Pandit, I., Mahendrawati, N. L. M., Suaria, I. N., Putra, I., Suranata, P. G., Sujaya, N., Suwendri, N. M., Suacana, I., Aryastuti, A. A. S. A., & Winianti, N. W. (2022). *Pengembangan Budaya Mutu di Perguruan Tinggi*.
- Pujianto, W. E., & Evendi. (2021). Pengaruh Budaya Mutu, Tingkat Quality of Work Life (Qwl) Dan Knowledge Management Terhadap Organization Citizenship Behavior (Ocb). *Greenomika*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.55732/unu.gnk.2021.03.1.1>
- Puspitawati, N. M. D., & Riana, I. G. (2014). Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan kualitas layanan. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(No 1), 68–80.
- Putra Raharja, A., Adiputra, I., & Suwitorahardjo, B. (2020). Ethical Values, Organizational Culture and Job Satisfaction Effect towards the Quality of Service in Information Technology Company-Palarch's. *Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology*, 17(7), 3014–3023.
- Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P., & Johnson, D. M. (2009). Service quality in higher education. *Total Quality Management and Business Excellence*, 20(2), 139–152. <https://doi.org/10.1080/14783360802622805>
- Ramya, N. (2019). *Development*. May.
- Rifa'i, A. A. (2020). Pengaruh Penjaminan Mutu Internal, Kepemimpinan Mutu, Komitmen Mutu, dan Budaya Mutu Terhadap Kinerja Organisasi Pada Perguruan Tinggi Negeri Se-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *Administrasi Pendidikan*.
- Rosyidi, M. R. (2021). *Buku Ajar Pengendalian dan Penjaminan Mutu* (L. L. Mabruroh (Ed.); Cetakan Pe). Ahlimedia Press.

- Sallis, E. (2014). *Total Quality Management in Education* (3rd ed.). <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780203417010>
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & MacEy, W. H. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64(July 2012), 361–388. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Siddiq, R. (2022). *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Layanan Pada PT . Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda*. 4(1), 219–229.
- Soria-García, J., & Martínez-Lorente, Á. R. (2020). The influence of culture on quality management practices and their effects on perceived service quality by secondary school students. *Quality Assurance in Education*, 28(1), 49–65. <https://doi.org/10.1108/QAE-10-2018-0112>
- Stein, C. M., Morris, N. J., Hall, N. B., & Nock, N. L. (2017). *Structural Equation Modeling* (pp. 557–580). https://doi.org/10.1007/978-1-4939-7274-6_28
- Stephen P Robbins. (2017). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015b). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.
- Suwatno, & Priansa, D. J. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Alfabeta.
- Tenri Aben, Muriyati, & Siringoringo, E. (2022). The Effect of Academic Service Quality on Student Satisfaction Level Stikes Panrita Husada Bulukumba. *Comprehensive Health Care*, 6(3), 159–166. <https://doi.org/10.37362/jch.v6i3.956>
- Trivellas, P., & Dargenidou, D. (2009). Organisational culture, job satisfaction and higher education service quality: The case of Technological Educational

- Institute of Larissa. *TQM Journal*, 21(4), 382–399.
<https://doi.org/10.1108/17542730910965083>
- Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 12(1), 74–80.
<https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80>
- Tsiligiris, V., Kéri, A., & Cheah, J. E.-T. (2022). Exploring the relationship between student individual culture and service quality expectations in higher education. *Quality Assurance in Education*, 30(1), 51–72. <https://doi.org/10.1108/QAE-11-2020-0137>
- Udonphan, S. (2021). *Administrative Factors and Quality Culture Factors Affecting Excellence School of School Under Samut Prakan Primary Educational Service Area Office 1*. Srinakharinwirot University.
- Umi Narimawati, S. (2007). The Influence of Work Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention Towards the Performance of Lecturers at West Java's Private Higher Education Institution. *Journal of Applied Sciences Research*, 3(7), 549–557.
- Vaseer, A., & Shahzad, K. (2016). Internal marketing, job satisfaction and service quality: A study of higher education institutions of Pakistan. *The Dialogue*, 11(4), 402–414. <http://www.qurtuba.edu.pk/thedialogue/archive.html>
- Viraiyan, T., T.J, K., & Keshwar, S. A. (2016). Measuring Service Quality in Higher Education : Development of a Hierarchical Model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education*, 24, 244–258. <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2014-0028>
- Zeithaml, V. A., A, P., & Berry, L. L. (n.d.). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon & Schuster.