

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN SOP  
(STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR) SEBAGAI VARIABEL MODERASI  
PADA STAFF BAU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**Selamet Fuadi<sup>1\*</sup>, Yateno<sup>2</sup>, Tya Pertiwi<sup>3</sup>**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro

\*E-mail Penulis Korespondensi: [fuadi77.sl@gmail.com](mailto:fuadi77.sl@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kepuasan Mahasiswa adalah suatu perasaan senang, lega dan puas dari mahasiswa terhadap perguruan tinggi selama ia melaksanakan studi. Kepuasan mahasiswa juga sangat mempengaruhi penilaian mahasiswa terhadap Universitas. Tercapainya tujuan suatu perusahaan atau perguruan tinggi tidak hanya dengan teknologi tetapi sumber daya manusianya. Untuk mencapai suatu kepuasan mahasiswa, perguruan tinggi berperan penting memberikan pelayanan yang baik terhadap mahasiswa. Baik itu layanan akademik, administrasi, perpustakaan maupun layanan yang lain. Dalam penelitian ini, masih ada beberapa kendala terkait pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa oleh pihak perguruan tinggi. Oleh sebab itu, penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan untuk mengetahui apakah peran Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap pelayanan dengan kepuasan mahasiswa. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah mahasiswa UKM di Universitas Muhammadiyah Metro yang berjumlah 81 mahasiswa. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas dan uji MRA dengan menggunakan program SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan SOP (Standar Operasional Prosedur) dapat memoderasi atau memperkuat pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, SOP (Standar Operasional Prosedur)

**ABSTRACT**

Student satisfaction is a student's feeling of joy, relief and satisfaction towards higher education while he is carrying out his studies. Student satisfaction also greatly influences students' assessment of the University. Achieving the goals of a company or university is not only with technology but also with human resources. To achieve student satisfaction, universities play an important role in providing good service to students. Be it academic services, administration, libraries or other services. In this research, there were still several obstacles related to the services provided to students by universities. Therefore, this research aims to find out whether service influences student satisfaction and to find out what role Standard Operating Procedures (SOP) plays in service and student satisfaction. The sample used in this research was UKM students at Muhammadiyah Metro University, totaling 81 students. Data collection uses questionnaires and interviews. Data analysis uses validity tests, reliability tests, normality tests, linearity tests and MRA tests using the SPSS 26 program. The results of this study show that there is a positive and significant influence between service on student satisfaction and SOP (Standard Operating Procedures) can moderate or strengthen service on student satisfaction.

Keywords: Service, Student Satisfaction, SOP (Standard Operating Procedure)

diterima	20 Januari 2025	direview	18 Maret 2025	diterbitkan	25 April 2025
----------	-----------------	----------	---------------	-------------	---------------

## I. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting bagi sebuah organisasi maupun perusahaan, sumber daya manusia juga sebagai faktor penggerak dan pendorong dalam suatu perusahaan ataupun organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia maka sebuah perusahaan maupun organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Karena berhasil atau tidaknya sebuah perusahaan itu tergantung pada pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki. Menurut Tinangon., et al (2019) dalam Febrian., et al (2022:1) SDM adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia tidak hanya penting bagi sebuah perusahaan, tetapi juga menjadi salah satu aset penting pada sebuah universitas atau perguruan tinggi terutama pada pelayanan akademiknya

Universitas atau perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk pendidikan tinggi yang harus memberikan pelayanan yang memuaskan, yaitu memenuhi kebutuhan mahasiswa. Baik itu layanan akademik, layanan administrasi, layanan perpustakaan, laboratorium, internet, fasilitas olahraga dan layanan lainnya. Kualitas pelayanan juga dipandang sebagai salah satu alat guna untuk mencapai keunggulan, karena kualitas pelayanan pada suatu perguruan tinggi merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pada mahasiswa.

Pelayanan akademik maupun administrasi yang diberikan akan sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa-nya. Seiring dengan meningkatnya peran perguruan tinggi dalam mendukung program pemerintah untuk meningkatkan

kualitas hidup dengan memperoleh pendidikan yang layak, menuntun perguruan tinggi terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan universitas kepada mahasiswanya. Salah satu program perguruan tinggi tercermin dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh kampus atau perguruan tinggi terhadap mahasiswa-nya. Tuntutan terhadap kualitas pelayanan menjadi prioritas utama yang harus dipikirkan agar mahasiswa merasa puas atas layanan yang diberikan oleh Universitas.

Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa. Uluputty (2019) dalam penelitian Putri N.T., et al (2020) berpendapat bahwa kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, budaya akademik dan kinerja dosen. Berdasarkan penelitian Malikha, I. (2021) bahwa semakin tinggi pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi juga kepuasan yang di rasakan oleh seorang konsumen. Selain penelitian yang dilakukan oleh Mahira, penelitian yang dilakukan oleh Syarif Firdaus, et al juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh dosen berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Pelayanan juga selalu terkait dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Untuk berjalannya suatu organisasi atau perusahaan, maka setiap organisasi atau perusahaan memiliki buku pedoman atau Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang dalam organisasi berjalan secara efisien dan efektif, konsisten, standar dan sistematis.

Setiap staff yang melakukan pelayanan kepada mahasiswa selalu berdasarkan SOP yang ada di kampus atau perguruan tinggi. Namun, SOP tidak melulu membuat mahasiswa puas dengan pelayanan yang diberikan. Beberapa SOP yang dijalankan membuat mahasiswa kurang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga kampus. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Toni, et al (2022) bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Perguruan tinggi juga dituntut untuk mengidentifikasi mahasiswa serta dengan kebutuhannya untuk mencapai kepuasan. Namun kenyataannya banyak tingkat kepuasan mahasiswa yang masih rendah pada perguruan tinggi seperti ketidakpuasan terhadap pelayanan administrasi yang tidak tepat waktu. Namun kenyataannya banyak tingkat kepuasan mahasiswa yang masih rendah pada perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya, agar suatu perguruan tinggi dapat memperbaiki sistem pelayanannya dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Universitas Muhammadiyah Metro (UM Metro) adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Kota Metro, tepatnya di Jl. Ki hajar Dewantara, 15A, Metro Timur. Universitas Muhammadiyah Metro adalah salah satu kampus yang memiliki berbagai fasilitas kampus yang memadai, pelayanan akademik dan juga pelayanan administrasi.

Namun masih terdapat Sebagian mahasiswa tidak merasa puas atas layanan administrasi yang diberikan oleh pihak lembaga kampus, terutama anggota Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) yang turut merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Universitas Muhammadiyah Metro memiliki 11 Unit Kegiatan Mahasiswa. Berdasarkan pada uraian

diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan SOP (Standar Operasional Prosedur) sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dari Nilda Tri Putri, Budi Satria, Elita Amrina dan Alfadhlani (2021) diperoleh hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Andalas. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Arif Igo dan Giharjo (2022) diperoleh hasil bahwa SOP (*Standard Operating Procedure*) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Karyawan pada PT. Karya Indah Multiguna.

### **Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia dalam organisasi terdiri atas semua orang yang beraktivitas dalam organisasi. Menurut Apriliana, S. D., et al (2021) sumber daya manusia merupakan suatu aset penting dalam sebuah perusahaan. Dengan adanya sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas didalam suatu organisasi dapat menjadi aset penting didalam perusahaan yang nantinya pada masa yang akan datang dapat menjadi pendukung terhadap kemajuan organisasi.

Menurut Leuhery, F. (2020) sumber daya manusia mengandung arti pengakuan terhadap pentingnya peran manusia pada organisasi sebagai sumber daya yang vital dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi, pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan efisien agar dapat bermanfaat bagi individu, organisasi dan masyarakat.

### **Pelayanan**

Pelayanan adalah sebuah cara yang dilakukan oleh suatu lembaga perusahaan maupun institusi untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan barang ataupun jasa secara langsung. Menurut

Setiyawan (2019) menyatakan bahwa pelayanan adalah sebagai wujud pengukuran kinerja aktual yang dapat diberikan kepada konsumen.

Menurut Ichsan, R. N. et al (2021) pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorang kepada pelanggan atau nasabah yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut Wibowati, J. I. (2020) pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk berupa barang atau jasa yang diperjualbelikan oleh suatu perusahaan atau organisasi.

### **SOP (Standar Operasional Prosedur)**

SOP (Standar Operasional Prosedur) adalah sebuah cara atau langkah-langkah kerja yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas untuk mencapai tujuan yang dikehendaki. Dengan adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam suatu aktivitas pada sebuah perusahaan atau institusi maka kinerja yang dihasilkan oleh karyawan akan mencapai hasil yang baik.

Menurut Prami, A. A. I. N. D., et al (2021) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya serendah-rendahnya.

Menurut Nurlaela (2020:22) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sesuatu yang menjadi penghubung antara prosedur perusahaan dengan karyawan yang dinyatakan secara tertulis berupa dokumen untuk menjadi acuan kinerja karyawan untuk perusahaan.

Menurut Panjaitan Y. A., et al. (2019) Standar Operasional Prosedur (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang dalam organisasi berjalan secara efisien dan efektif, konsisten, standar dan sistematis.

### **Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan adalah salah kesenangan mahasiswa dari hasil kinerja para staff maupun dosen yang ada di dalam suatu institusi. Menurut Widawati, E., et al (2020) kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang, puas dan kelegaan pembelajar terhadap perguruan tinggi terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi. Menurut Saputra, S., et al (2021) kepuasan mahasiswa adalah sesuatu yang dianggap memadai oleh seseorang yang sedang melaksanakan kegiatan belajar di perguruan tinggi. Menurut Cahyoadi, B., et al (2019) Kepuasan mahasiswa adalah perasaan yang dimiliki mahasiswa setelah menerima layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Menurut Mujono, E., et al (2019) Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang ataupun puas dari mahasiswa karena layanan dari lembaga pendidikan tinggi yang diterimanya, sesuai dengan harapan dan keinginannya.

## **II. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang pendekatan datanya menggunakan angka atau di-angkakan yang dihitung menggunakan statistik. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 81 mahasiswa dari 414 mahasiswa keseluruhan anggota UKM. Penelitian ini akan menggunakan *simple random sampling* atau sampel acak sederhana dengan menggunakan rumus

*slovin*. Menurut Arikunto., et al (2020: 131) jika subjek kurang dari 100 orang maka sebaiknya diambil semua, tetapi jika populasi lebih dari 100 orang atau tidak diketahui pengambilan sampel menggunakan rumus *slovin*. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini determinasi (R<sup>2</sup>) dan hipotesis statistik. Analisis data pada penelitian ini menggunakan SPSS 26.

adalah pengujian persyaratan instrumen yang terdiri dari uji normalitas dan uji linieritas. Serta pengujian hipotesis penelitian yang terdiri dari uji variabel moderasi (*Moderate Regression Analysis/MRA*), uji T, koefisien

**III. HASIL DAN PEMBAHASAN**  
**Pengujian Persyaratan Analisis**  
**Uji Normalitas**

**1) Hasil Uji Normalitas antara Variabel Pelayanan (X) dan Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		81
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.72648798
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.071
	Negative	-.063
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Data diolah: SPSS 26, 2024

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji normalitas pada sebaran data Variabel Pelayanan (X) terhadap sebaran

data Kepuasan Mahasiswa (Y) ditemukan nilai yang signifikan sebesar 0,200 yang dimana nilai tersebut lebih besar dari 0.05.

**2) Hasil Uji Normalitas antara Variabel SOP (Standar Operasional Prosedur) (Z) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		81
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.99625894
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.053
	Negative	-.078

Test Statistic	.078
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	
c. Lilliefors Significance Correction.	
d. This is a lower bound of the true significance.	

Data diolah: SPSS 26, 2024

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji normalitas pada sebaran data Variabel SOP (Standar Operasional Prosedur) (Z) terhadap sebaran data **Uji Linieritas**

Kepuasan Mahasiswa (Y) ditemukan nilai yang signifikan sebesar 0,200 yang dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05.

**1) Hasil Uji Linieritas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	3586.239	27	132.824	2.797	.001
		Linearity	2596.358	1	2596.358	54.668	.000
		Deviation from Linearity	989.881	26	38.072	.802	.726
	Within Groups		2517.119	53	47.493		
	Total		6103.358	80			

Data diolah: SPSS 26, 2024

Berdasarkan hasil uji linieritas pada tabel diatas diketahui nilai signifikan, *Devination From Linierity* adalah 0,726 >

0,05 yaitu terdapat pengaruh linier antara Variabel Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

**2) Hasil Uji Linieritas SOP (Standar Operasional Prosedur) (Z) terhadap Kepuasan**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa * SOP	Between Groups	(Combined)	2920.412	27	108.163	1.801	.034
		Linearity	1773.437	1	1773.437	29.530	.000
		Deviation from Linearity	1146.975	26	44.114	.735	.802
	Within Groups		3182.946	53	60.056		
	Total		6103.358	80			

**Mahasiswa (Y)**

Data diolah: SPSS 26, 2024

Berdasarkan hasil uji linieritas pada tabel diatas diketahui nilai signifikan,

*Devination From Linierity* adalah 0,802 > 0,05 yaitu terdapat pengaruh linier antara

Variabel SOP (Standar Operasional Mahasiswa (Y).  
Prosedur) (Z) terhadap Kepuasan

**Pengujian Hipotesis**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34.407	6.448		5.336	.000
	Pelayanan (x)	.587	.077	.652	7.648	.000

a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa (y)

**1) Hasil Uji Parsial (Uji T)**

Data diperoleh: SPSS 26, 2024

Berdasarkan hasil uji diatas dapat diketahui bahwa variabel Pelayanan (X) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7.648 >  $t_{tabel}$  1.66388 dan memiliki nilai signifikan

yaitu  $0.000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

**2) Uji Variabel Moderasi (Moderate Regression Analysis)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665 <sup>a</sup>	.625	.618	6.66276

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (x)

Data diperoleh: SPSS 26, 2024

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.673 <sup>a</sup>	.640	.626	6.61672

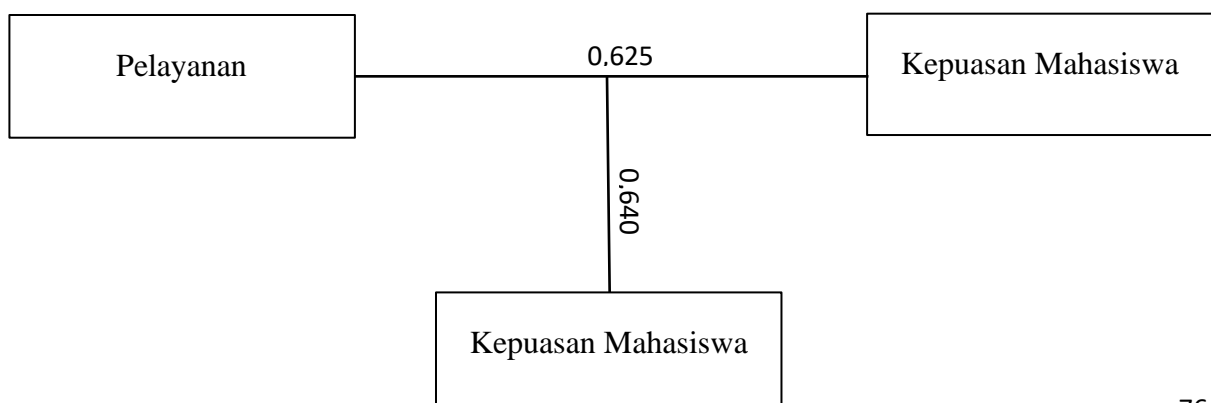
a. Predictors: (Constant), Pelayanan (x) SOP (Standar Operasional Prosedur) (z)

Data diperoleh: SPSS 26, 2024

Berdasarkan hasil uji diatas diperoleh nilai R Square pada regresi pertama sebesar 0,625 atau 62,5%, setelah ada model kedua nilai R Square naik menjadi 0,640 atau 64%. Dapat

disimpulkan bahwa dengan adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) (Z) dapat memperkuat hubungan antara pelayanan (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)

**Model Regresi Interaksi MRA**



**3) Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.875 <sup>a</sup>	.774	.626	6.81972

a. Predictors: (Constant), Z, X

Data diperoleh: SPSS 26, 2024

Dari hasil uji diatas, nilai R<sup>2</sup> (R square) sebesar 0.774. dengan begitu membuktikan kemampuan variabel bebas dalam menjalankan varians dari variabel

terikat adalah 77,4%. Artinya variabel bebas mampu memberikan partisipasi sebesar 77,4%.

**4) Hipotesis Statistik**

**Uji Hipotesis Statistik H1 Variabel Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)**

No	Variabel Pengujian	R Square	T Hitung	T Tabel	Kesimpulan
1.	X terhadap Y	0,625	7.648	1.66388	Ha diterima

Berdasarkan tabel diatas, melihat koefisien Pelayanan (X) memiliki nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,625, T<sub>hitung</sub> 7.648 > T<sub>tabel</sub> 1.66388. Karena T<sub>hitung</sub> > T<sub>tabel</sub> maka Ha

diterima dan Ho ditolak. Dapat disimpulkan bahwa Pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

**Uji Hipotesis Statistik H2 Variabel Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) dengan dimoderasi Variabel SOP (Standar Operasional Prosedur) (Z)**

No	Variabel Pengujian	R Square	Keterangan	Kesimpulan
1.	X terhadap Y, Z	0,640	moderat	Ha diterima

Berdasarkan tabel diatas, melihat koefisien Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) dengan dimoderasi SOP (Standar Operasional Prosedur) (Z) memiliki nilai R Square sebesar 0,640 hal ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh

yaitu sebesar 64% terhadap variabel dependen. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel SOP (Standar Operasional Prosedur) (Z) dapat memoderasi atau memperkuat pengaruh antara variabel pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

**Pembahasan**

**1) Pengaruh Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Yang dapat dilihat indikator pelayanan jika lebih ditingkatkan dan diperbaiki seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik maka akan menjadi lebih baik. Dengan

begitu, kepuasan yang dirasakan mahasiswa akan semakin meningkat. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Nilda Tri Putri, Budi Satria, Elita Amrina dan Alfadhlani (2021) disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Andalas.

**2) Pengaruh Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) dengan dimoderasi variabel SOP (Standar Operasional Prosedur) (Z)**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel SOP (Standar Operasional Prosedur) (Z) dapat memoderasi variabel pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). yang dapat dilihat dari Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel SOP (Standar Operasional Prosedur) adalah efisiensi, kemudahan dan kejelasan, kebutuhan pihak yang dilayani, keterukuran dan efektivitas. Hal ini juga diperkuat penelitian yang dilakukan oleh Arif Igo dan Giharjo (2022) disimpulkan bahwa SOP (*Standard Operating Procedure*) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Karyawan pada PT. Karya Indah Multiguna.

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **Kesimpulan**

- 1) Pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) di Universitas Muhammadiyah Metro.
- 2) SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai variabel moderasi mampu memperkuat pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Muhammadiyah Metro.

##### **Saran**

- 1) Pihak BAU Universitas Muhammadiyah Metro lebih meningkatkan Kembali pelayanan yang akan diberikan kepada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro yang akan melakukan administrasi agar mahasiswa dapat mendapatkan kepuasan yang mereka inginkan selama melakukan kegiatan administrasi.
- 2) Pihak BAU Universitas Muhammadiyah Metro disarankan lebih mengikuti SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada agar dapat melakukan pelayanan yang baik untuk mahasiswa yang akan melakukan kegiatan administrasi dan agar mahasiswa yang melakukan kegiatan administrasi di Universitas

Muhammadiyah Metro mendapatkan kepuasan sesuai dengan keinginan dan harapan.

#### **V. DAFTAR PUSTAKA**

- Apriliana, S. D., et al (2021). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) berbasis Kompetensi. In FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi (Vol. 23, No. 4, pp. 804-812).
- Arikunto, et al (2020). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi 2020) (Vi). Pt Rineka Cipta.
- Cahyoadi, B., et al (2019). Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Untuk Meningkatkan Loyalitas Dengan Pencitraan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa STKIP PGRI Tulungagung). *Indonesian Journal of Strategic Management*, 2(2).
- Ichsan, R. N., et al (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6 (1), 54-57.
- Igo, A. et. al (2022) Pengenalan Pentingnya dan Standar Operasional Prosedur bagi Karang Taruna. *Jurnal Peradaban Masyarakat*, 3 (1), 5-9.
- Leuhery, F. (2020). Pengaruh kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja, dan pengembangan karir terhadap prestasi kerja pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Maluku. *Jurnal Sosoq*, 6(1), 118-133.
- Malikha, I. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi. *Jumant*, 11(1), 67-80.
- Mujono, E. (2019). TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA

- FAKULTAS AGAMA KRISTEN,  
UKRIM TERHADAP LAYANAN  
MANAGERIAL DAN  
ADMINISTRATIF UKRIM  
(SEBUAH STUDI  
DESKRIPTIF). *JURNAL ILMIAH  
PENABIBLOS*, 12(1).
- Panjaitan Y.A., et al (2019). pengaruh penerapan standard operasional prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten tapaneli utara.
- Prami, A. A. I. N. D., et al (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap kualitas pelayanan *Room Attendant Pasa Alam Boutique resort* Umalas Seminyak. *Journal Of Applied Management Studies (JAMMS)* Vol. 02 No. 2 Juni 2021: 107-120.
- Putri, N. T., et al (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan moderasi Budaya Organisasi dan Reputasi. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), 121-130.
- Saputra, S., et al (2021). Analisis tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)* Vol. 4 No. 10 Oktober (2020) 1500-1513.
- Setiyawan (2019). Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Online Shop.
- Tinangon., et al (2019) dalam penelitian Febrian., et al (2022:1) *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Toni, et. al (2022) dalam penelitian Wahyuni, I. A. P. P. S., et al (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food and Beverage Service the Oberol Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata (JMPP)* Vol. 3 No. 1, April 2022.
- Uluputty (2019) dalam penelitian Putri N.T., et al (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Moderasi Budaya Organisasi dan Reputasi. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri* Vol. 10 No. 2 (2021).
- Wibowati, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Muarakati Baru satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-31.
- Widawati, E., et al (2020). Analisis tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)* Vol. 4 No. 10 Oktober (2020) 1500-1513.