

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas layanan sangat penting karena merupakan faktor fundamental dalam bentuk kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pengguna terhadap suatu jasa dalam bidang pendidikan. Kualitas layanan terutama dalam konteks digital tidak hanya mempengaruhi kepuasan pengguna, tetapi juga menjadi penggerak utama terbentuknya loyalitas dan citra positif terhadap institusi. Dimensi seperti keandalan, keamanan, kemudahan pengguna, serta kemampuan merespons, sangat krusial untuk menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara pengguna (mahasiswa) dan institusi.¹ Keberhasilan perguruan tinggi sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan. Layanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan atau mahasiswa. Sebuah perguruan tinggi agar dapat bersaing perlu memahami apa yang menjadi harapan mahasiswa. Kualitas pendidikan merupakan faktor penting yang dipertimbangkan untuk menarik dan mempertahankan mahasiswa karena merupakan investasi besar yang dilakukan oleh orang tua mereka. Karenanya, memberikan layanan berkualitas telah menjadi tujuan penting bagi sebagian besar institusi pendidikan tinggi dan untuk membedakan institusi di antara pesaing lainnya.²

¹Jusni."Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNISMU Makassar". 2017.

²Yayah Huliatusisa."Manajemen Strategik Kualitas Layanan Akademik Pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang". 2023.

Loyalitas sangat penting karena berkontribusi pada keberlangsungan suatu lembaga atau organisasi. Mahasiswa yang memiliki loyalitas tinggi merupakan aset perguruan tinggi karena akan memberikan rekomendasi yang positif dan mendorong teman, saudara maupun masyarakat lain untuk menggunakan jasa pendidikan yang telah dialaminya.³ Manfaat loyalitas mahasiswa tumbuh seiring meningkatnya kualitas layanan akademik dan fasilitas, terutama jika Universitas memiliki citra yang baik.⁴ Menurut Steluta Todea dkk, bahwa komitmen mahasiswa menjadi pengaruh langsung paling kuat terhadap loyalitas, sementara kepuasan, kepercayaan dan kualitas layanan memiliki dampak tidak langsung manfaat loyalitas menjadi instrument penting untuk menjaga keberlangsungan universitas melalui rekomendasi dan hubungan jangka panjang.⁵ Loyalitas tidak hanya bermanfaat saat mahasiswa aktif studi, tetapi juga setelah lulus melalui kontribusi alumni, kerja sama institusi dan peningkatan reputasi jangka panjang.⁶ Pengukuran loyalitas pengguna sangat penting manfaat nya yaitu dapat mengukur kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu layanan, pengguna akan melakukan pemakaian secara berulang jika pengguna tersebut merasakan kepuasan dari layanan yang

³Saputri, R. & Mulyani, A. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi*, Jurnal Manajemen Pendidikan. 2022.

⁴Chanchai Phonthanukitithaworn, Sasichakorn Wongsacha, Phaninee Naruetharadhol, Sirimonbhorn Thipsingh, Thammasak Senamitr, dan Chavis Ketkaew, "Managing Educational Service Quality and Loyalty of International Students: A Case of International Colleges in Thailand," *Cogent Social Sciences*, Vol. 8 (2022), hlm. 1-21, <https://doi.org/10.1080/23311886.2022.2105929>.

⁵Steluta Todea, Adriana Ana Maria Davidescu, Nicolae Al Pop dan Tanase Stamule. "Determinants of Student Loyalty in Higher Education: A Structural Equation Approach for the Bucharest University of Economic Studies, Romania". 19(9). May 2022.

⁶Maritza Katherine Glindo-illanes, Juan Alejandro Gallegos-Mardones, Arturo Z. Vasques-Parraga, "Explaining Loyalty in Higher Education: A Model and Comparative Analysis From the Policy of Gratuity, a Case Applied to Chile". Vol 13:19. 2021.

diberikan, sebaliknya jika pengguna merasa ketidakpuasan pada sebuah layanan yang diberikan maka pengguna itu tidak akan memakainya lagi.⁷ Loyalitas mahasiswa bermanfaat juga untuk meningkatkan retensi, memperkuat citra dan reputasi, mempermudah promosi lewat *word of mouth*, mengurangi biaya akuisisi, serta meningkatkan keterlibatan mahasiswa dan alumni, loyalitas bukan hanya menguntungkan Universitas secara akademik dan finansial, tetapi juga menciptakan hubungan jangka panjang antara mahasiswa, alumni dan institusi.⁸

Selain itu, mereka dimungkinkan akan kembali menjadi pengguna dengan melanjutkan pendidikan lebih tinggi di perguruan tinggi yang telah ditempuh.⁹ Loyalitas adalah fondasi penting dalam membangun hubungan yang kuat, organisasi yang stabil, dan individu yang berintegritas. Dalam berbagai aspek kehidupan, baik pribadi maupun profesional, loyalitas memainkan peran kunci dalam menciptakan dampak positif dan kesuksesan jangka panjang sebuah Universitas. Kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas, studi lain menemukan bahwa kualitas memberi makna pada memenuhi standar yang dapat diukur dari spesifikasinya, sehingga kemudian barang atau jasa yang telah memenuhi standar tersebut dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, atau bahkan

⁷A Widyo Kristantyo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan". *Bulletin of Management and Business*, 2(1), 2021. 1.

⁸Bramatiya Wisbu Mukti Setyoso dan Lindiawati "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keterlibatan Merek dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Hayam Wuruk Perbanas." *E-Journal UMC* 2023. hlm 12.

⁹Sri Endah Wahyuningsih."Tingkat Loyalitas Mahasiswa Atas Jasa Pendidikan di Perguruan Tinggi."Desember 2017.

melebihi apa yang menjadi harapan konsumen selaku pemakainya.¹⁰

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara individu berinteraksi dengan layanan yang mereka gunakan, termasuk dalam konteks pendidikan tinggi. UIN Antasari Banjarmasin sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di Indonesia, telah mengimplementasikan layanan digital untuk meningkatkan pengalaman mahasiswa. Salah satu layanan digital yang dimaksud adalah digital Salam, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses informasi dan layanan akademik bagi mahasiswa.

Kualitas layanan digital dapat didefinisikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna seperti kemudahan penggunaan layanan digital harus mudah diakses dan digunakan oleh pengguna, dan juga kecepatan dan kinerja layanan digital harus memiliki kecepatan dan kinerja yang baik untuk memastikan pengalaman pengguna yang lancar. Kualitas layanan terdiri dari lima dimensi, yaitu kendala, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam konteks digital Salam, dimensi-dimensi ini dapat diukur melalui survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap loyalitas.¹¹

Kualitas layanan digital (*e-service quality*) adalah tingkat keunggulan suatu

¹⁰Lun A. Rupu, Spd, M.Si., Drs. Rusli Isa, M.Si. *Kebijakan Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Kesetaraan*. Jawa Tengah. Pena Persada Redaksi. 2021. hlm. 97.

¹¹Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education. 2018.

layanan digital yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. Layanan digital Salam Antasari akurat, relevan, tepat waktu dan bekerja secara dinamis. Layanan digital Salam Antasari dapat membantu mahasiswa dalam pemenuhan informasi terkait akademik secara efektif dan efisien. Layanan digital adalah cara baru untuk memberikan layanan kepada mahasiswa dalam pelayanan akademik dengan memanfaatkan teknologi digital. Layanan ini dapat diakses melalui internet dan perangkat digital seperti komputer, smartphone, dan tablet. Layanan digital memiliki banyak manfaat bagi pengguna, seperti kemudahan akses, kemudahan pengguna, efisiensi, efektivitas dan ketersediaan.¹²

Masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya, seperti keterbatasan infrastruktur dan kurangnya pelatihan bagi pengguna. Kurangnya pemahaman tentang penggunaan teknologi digital dapat menghambat efektivitas layanan. Penelitian sebelumnya menunjukkan terdapatnya pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem informasi akademik dan kepuasan mahasiswa.¹³ Hal ini menunjukkan bahwa institusi pendidikan tinggi perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan digital agar dapat bersaing dan memenuhi harapan mahasiswa.

Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, kualitas layanan digital

¹²Hamzah B. Uno dan Nina. Lamatenggo. “Pengembangan Layanan Digital untuk Mendukung Program Desa Digital.” *Jurnal JATIKOM: Jurnal Aplikasi dan Teori Ilmu Komputer* 4.1 (2021): 134-145.

¹³Miftah Rakhmadian, Syarif Hidayatullah, Harianto Respati.”Analisis Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akademik Dosen.” Vol. 1. No. 1 September 14 2017.

menjadi salah satu faktor kunci dalam membangun loyalitas pelanggan. UIN Antasari Banjarmasin sebagai lembaga pendidikan tinggi yang mengintegrasikan teknologi informasi dalam layanan akademiknya, menghadapi tantangan untuk meningkatkan kualitas layanan digital Salam yang ditawarkan kepada mahasiswanya. Kualitas layanan digital yang baik dapat berkontribusi pada kepuasan pengguna dan loyalitas mereka terhadap institusi. Kualitas layanan digital mencakup berbagai dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang harus diperhatikan.

Loyalitas digital adalah kesetiaan mahasiswa dalam menggunakan dan merekomendasikan layanan digital Salam secara konsisten, sebagai bentuk komitmen terhadap layanan digital yang disediakan oleh institusi. Loyalitas digital penting karena menunjukkan keberhasilan dan keberlanjutan suatu layanan digital dalam memenuhi harapan penggunaannya serta membangun kepercayaan dan reputasi institusi. Loyalitas digital berkontribusi dalam menciptakan citra positif institusi, karena mahasiswa merasa sistem digital kampus terpercaya dan layak digunakan secara terus menerus.¹⁴

Loyalitas digital bukan hanya ditentukan oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh faktor-faktor eksternal seperti kompetisi dengan institusi lain. Dalam konteks ini, UIN Antasari Banjarmasin harus mampu bersaing dengan perguruan tinggi lain yang juga menawarkan layanan digital. Mahasiswa cenderung memilih institusi

¹⁴Al-Dweeri, R.M. Obeidat, Z.M, Al-Dwiry, M.A & Alshurideh, M.T. "The Effect Of e-Service Quality on Users E-Loyalty in Online Banking: The Mediating Role Of E-Satisfaction". *International Journal of Business and Management*, Vol. 15. No. 4. 2020. 55-56.

yang tidak hanya menawarkan kualitas layanan yang baik, tetapi juga inovasi dalam teknologi dan kemudahan akses. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan digital Salam dapat dibedakan dari layanan serupa di institusi lain.¹⁵

Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa penggunaan internet di Indonesia meningkat signifikan dalam lima tahun terakhir, dengan penetrasi pengguna internet mencapai 67,88% pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin bergantung pada layanan digital untuk berbagai kebutuhan, termasuk pendidikan. Di UIN Antasari Banjarmasin, layanan digital Salam diharapkan dapat menjadi solusi dalam memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa, mulai dari pendaftaran, pengelolaan nilai, hingga komunikasi antara dosen dan mahasiswa. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, kualitas layanan yang ditawarkan harus selalu dievaluasi dan ditingkatkan.¹⁶

Penelitian tentang kualitas layanan digital telah banyak dilakukan. Beberapa penelitian sebelumnya menguji pengaruh layanan akademik dan citra institusi terhadap loyalitas mahasiswa UT. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa layanan akademik dan citra institusi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa.¹⁷ Selain itu, penelitian lain menemukan bahwa

¹⁵Rahman, A., & Nisa, F. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi". *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8.1, (2020) 45-56.

¹⁶Sarwedi Harahap, Zon Saroha Ritonga."Analisis Statistik Telekomunikasi dan Pendidikan di Indonesia Tahun 2022 dan 2023". *Rekognisi: Jurnal Pendidikan dan Kependidikan*. Vol. 9. No.1. Juni 2024.

¹⁷Zulkarnaini dan Rhini Fatmasari," Pengaruh Layanan Akademik dan Citra Institusi Terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Terbuka". *Aksara: Jurnal Pendidikan*. Vol. 7. No. 3. September 2021.

kemudahan penggunaan, pengalaman pengguna, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.¹⁸ Lebih lanjut, ada penelitian yang menegaskan bahwa tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap sistem digital juga mempengaruhi loyalitas mereka.¹⁹ Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan SIAKAD berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Antasari Banjarmasin, kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang akurat dan andal menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa.²⁰ Selain itu, beberapa literatur menyebutkan bahwa peningkatan mutu pelayanan, seperti yang dilakukan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Tadulako, memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dan menemukan bahwa kualitas kinerja layanan dianggap penting oleh mahasiswa dan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mereka.²¹ Penelitian lain menyatakan bahwa kualitas pelayanan elektronik dan sistem informasi akademik terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan mutu pelayanan

¹⁸Aldi Samara dan Meta Susanti, "Pengaruh Kemudahan Pengguna, Pengalaman Pengguna dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma." 2023.

¹⁹Yulia Nurendah dan Mumuh Mulyana. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa". 2016.

²⁰Heni Narinti, "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin". 2024.

²¹Dony Firman Santosa, Christina Amanda Savitri dan Ni Luh Putu Nia Anggraeni. "Kualitas Layanan Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa Politeknik Ketenagakerjaan di Masa Pandemi Covid-19". 2022.

akademik di kampus.²² Menurut Nasib, Syaifullah, Martin, dan Zulia Rifda Daulay, bahwa kualitas dan citra kampus terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, hubungan ini mengidentifikasikan bahwa untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa, kampus perlu memperkuat kualitas layanan dan membangun citra yang positif.²³ Namun, masih ada beberapa kesenjangan yang perlu diteliti lebih lanjut. Berdasarkan kesenjangan yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik online terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dengan mempertimbangkan variabel kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan dukungan teknis. Mahasiswa yang merasakan kualitas layanan yang baik cenderung lebih loyal terhadap lembaga pendidikan mereka. Hal ini menunjukkan pentingnya memahami dimensi-dimensi kualitas layanan digital yang berpengaruh terhadap mahasiswa di UIN Antasari Banjarmasin. Dengan mengetahui faktor-faktor ini, pihak kampus dapat mengimplementasikan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan digital Salam.²⁴

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong berbagai institusi pendidikan untuk mengadopsi sistem layanan berbasis digital. Digitalisasi

²²is Miati dan Rudi Setiawan,"Pengaruh E-Service Quality (Siakad Cloud) Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIA YPPT PRIATIM Tasikmalaya." Vol. 17. No.1. Januari 2020.

²³Nasib, Syaifullah, Martin, dan Zulia Rifda Daulay,"Konsep Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa". Maret 2021.

²⁴Setiawan, A., & Sari, R. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Loyalitas Mahasiswa. Jurnal Ilmiah Manajemen, 9,2, (2021): 123-135.

layanan di perguruan tinggi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, serta efektivitas pelayanan akademik kepada mahasiswa. Salah satu bentuk transformasi digital tersebut adalah penerapan aplikasi layanan akademik terpadu di UIN Antasari Banjarmasin, sistem layanan digital yang dikenal dengan nama Salam (Sistem Akademik Terpadu Mahasiswa) menjadi sarana utama dalam menunjang berbagai aktivitas akademik. Kualitas layanan digital Salam yang baik diharapkan tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa, tetapi juga membentuk loyalitas digital, yaitu keterikatan, kepuasan dan kepercayaan mahasiswa terhadap penggunaan sistem tersebut secara berkelanjutan.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surat Al-Isra/35, yang menyatakan bahwa:

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزَنُّوا

بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٣٥﴾

Dalam konteks digital ini dapat diartikan sebagai penyediaan yang memenuhi standar kualitas tinggi dan konsistensi dalam memberikan manfaat layanan digital kepada pengguna terutama mahasiswa di UIN Antasari Banjarmasin. Penting bagi lembaga pendidikan untuk memperhatikan kualitas layanan digital. Karena jika dalam performa layanan tidak memenuhi harapan, mahasiswa tidak puas dan kecewa. Jika kinerja layanan sesuai dengan harapan, maka mahasiswa akan merasa puas. Dengan pemaparan latar belakang diatas maka

peneliti tertarik untuk mengambil judul **Pengaruh Kualitas Layanan Digital Salam Terhadap Loyalitas Digital Salam UIN Antasari Banjarmasin.**

B. Definisi Operasional

1. Kualitas Layanan Digital Salam (X)

Kualitas layanan digital Salam adalah seberapa baik layanan Salam yang diberikan melalui teknologi seperti website, aplikasi atau platform online lainnya. Dalam layanan yang berkualitas akan terasa berbeda dari layanan lainnya, bisa jadi lebih baik atau lebih buruk. Tujuan utama kualitas layanan digital Salam adalah meningkatkan kepuasan pengguna dan membangun kepercayaan terhadap layanan. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan pengguna digital. Kualitas ini penting karena mempengaruhi apakah pengguna akan merasa puas atau tidak. Kualitas adalah sebuah keadaan dan juga kondisi yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dianggap sesuai dengan apa yang diharapkan atau melebihi dari apa yang diharapkan oleh para pemakai digital. Kualitas merupakan berbagai aspek yang ada pada sebuah produk yang mempunyai pengaruh untuk membuat pelanggan merasa puas. Kualitas mempunyai konsep yang berubah-ubah, sesuai dengan pandangan yang dipakai dalam melihat ciri-ciri yang muncul.²⁵

²⁵A. Anggriani, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan*. 2018.8-9.

2. Loyalitas Digital (Y)

Loyalitas dalam penelitian ini adalah loyalitas mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada layanan digital Salam. Loyalitas ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan pengalaman positif dengan institusi. Dengan demikian, loyalitas dapat membantu UIN Antasari Banjarmasin meningkatkan reputasi, mempertahankan stakeholder, dan mencapai tujuan institusional.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan digital Salam dan loyalitas mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin?
2. Apakah kualitas layanan digital Salam berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kualitas layanan digital Salam dan loyalitas mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.
2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan digital Salam terhadap loyalitas mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

E. Signifikasi Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah pengetahuan tentang bagaimana cara untuk mengetahui pengaruh layanan digital Salam dengan loyalitas digital Salam dan dapat menjadi pendukung teori dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan interaksi sosial siswa.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat:

- a. Bagi Universitas, sebagai bahan informasi bagi pengguna dan pengelola digital Salam UIN Antasari Banjarmasin dalam memahami faktor yang mempengaruhi kualitas dan loyalitas pengguna.
- b. Bagi Mahasiswa, sebagai upaya meningkatkan kualitas penggunaan digital Salam agar tercipta loyalitas yang lebih baik.
- c. Bagi Peneliti Lain, sebagai referensi awal untuk penelitian lanjutan terkait pengaruh kualitas layanan digital terhadap loyalitas pengguna di lingkungan pendidikan.

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Penelitian Zulkarnaini dan Rhini Fatmasari.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bahwa layanan akademik dan citra institusi secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Mereka menggunakan metode kuantitatif dengan regresi linear. Penelitian tersebut menemukan bahwa layanan akademik dan citra institusi berpengaruh positif

terhadap loyalitas mahasiswa UT. Penelitian ini menjelaskan bahwa layanan akademik dan citra institusi secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Penelitian ini menjelaskan bahwa Perguruan tinggi seharusnya menyusun strategi menarik mereka sehingga menjadi pengguna yang loyal persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan adalah perbedaan antara apa yang mereka peroleh dan apa yang mereka harapkan.²⁶

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu ingin menunjukkan bahwa kualitas layanan itu sangat berpengaruh terhadap pengguna layanan digital yang difasilitasi dari kampus. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu penelitian ini menitik beratkan penelitian dengan pelayanan yang berkualitas, citra institusi, dan loyalitas mahasiswa. Sedangkan penelitian saya berfokus kepada kualitas pelayanan dan loyalitas digital.

2. Penelitian Aldi Samara dan Metta Susanti

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, pengalaman pengguna dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam penggunaan dompet digital (e-wallet). Mereka menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menunjukkan bahwa agar mahasiswa tetap loyal menggunakan aplikasi dompet digital, fokus utama perlu ditujukan pada pengalaman pengguna yang menyenangkan serta tingkat kepuasan yang tinggi, sementara kemudahan penggunaan saja tidak cukup membentuk loyalitas²⁷

²⁶Zulkarnaini dan Rhini Fatmasari,” Pengaruh Layanan Akademik dan Citra Institusi Terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Terbuka”. Aksara: Jurnal Pendidikan. Vol. 7. No. 3. September 2021.

²⁷Aldi Samara dan Meta Susanti,”Pengaruh Kemudahan Pengguna, Pengalaman Pengguna dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu sama berfokus kepada pengalaman dan kepuasan pengguna dalam pemakaian di kalangan mahasiswa. Perbedaannya dengan penelitian yang saya teliti, penelitian saya berfokus dengan pelayanan penggunaan digital Salam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Penelitian Yulia Nurendah dan Mumuh Mulyana

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa anggota perpustakaan STIE kesatuan. Mereka menggunakan metode kuantitatif. Mereka menemukan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kepuasan mahasiswa, hal itu akan memperkuat loyalitas mahasiswa terhadap institusi. Ketanggapan dari para petugas perpustakaan akan sangat menentukan tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses menerima layanan perpustakaan. Kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan dengan meningkatkan sikap tanggap petugas perpustakaan dalam merespon keluhan, kesediaan membantu kesulitan dan keluangan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa.²⁸

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu sama ingin memberikan kualitas layanan yang baik untuk mahasiswa karena hal itu sangat berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa sebagai pengguna yang ada di sebuah Universitas. Perbedaannya dengan penelitian yang saya teliti terletak pada variabel X dan Y.

Aplikasi Dompet Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma.”2023.

²⁸Yulia Nurendah dan Mumuh Mulyana.”Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa”. 2016

4. Penelitian Heni Narinti

Penelitian ini bertujuan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Antasari Banjarmasin. Mereka menggunakan metode kuantitatif. Mereka menemukan bahwa kualitas sistem informasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Memuat tentang kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem informasi akademik dan kepuasan mahasiswa, semakin tinggi kualitas sistem (akses mudah, informasi akurat, tampilan user-friendly, dan layanan responsif), semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa terhadap sistem tersebut.²⁹

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu keduanya membahas pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas digital. Perbedaannya dengan penelitian yang saya teliti, penelitian saya berfokus dengan pelayanan penggunaan digital Salam UIN Antasari Banjarmasin.

5. Penelitian Dony Firman Santosa, Christina Amanda Savitri dan Ni Luh

Putu Nia Anggraeni

Penelitian ini yaitu mengkaji pengaruh kualitas layanan pada kepuasan mahasiswa juga mengkaji bagaimana pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas. Mereka menggunakan metode kuantitatif. Mereka menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa selama masa pandemi covid-19. Karena penelitian ini dilakukan pada kondisi COVID-19 yang dimana

²⁹Heni Narinti, “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin”.2024.

kegiatan belajar mengajar sebelum pandemi COVID-19 dilakukan secara luring dimana mahasiswa dan dosen bertemu dalam satu kelas. Sedangkan pada masa COVID-19, Polteknaker mengadaptasi konsep pembelajaran daring dengan pemanfaatan teknologi informasi seperti Zoom, Google Classroom, dan lain sebagainya.³⁰

Persamaan dengan penelitian yang saya teliti, keduanya membahas pengaruh kualitas layanan digital terhadap respon mahasiswa loyalitas atau kepuasan. Perbedaannya dengan penelitian yang saya teliti, penelitian saya berfokus dengan pelayanan penggunaan digital Salam UIN Antasari Banjarmasin.

6. Penelitian lis Miati dan Rudi Setiawan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan teknologi dan informasi pada era zaman sekarang sudah diaplikasikan dalam satu aplikasi yang bernama Sistem Layanan Elektronik bisa juga dikatakan sebagai *E-Service*. Mereka menggunakan metode kuantitatif, survei dan kuesioner. Mereka menemukan bahwa *E-Service Quality* Siakad Cloud berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sistem informasi akademik yang berbasis web bertujuan untuk mempermudah mahasiswa dan dosen dalam memperoleh informasi yang mereka butuhkan seperti materi perkuliahan, jadwal perkuliahan, jadwal ujian tengah semester, ujian akhir semester dan informasi kegiatan kampus lainnya.³¹

³⁰Dony Firman Santosa, Christina Amanda Savitri dan Ni Luh Putu Nia Anggraeni.” Kualitas Layanan Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa Politeknik Ketenagakerjaan di Masa Pandemi Covid-19”. 2022.

³¹lis Miati dan Rudi Setiawan,”Pengaruh *E-Service Quality* (Siakad Cloud) Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIA YPPT PRIATIM Tasikmalaya.” Vol. 17. No.1. Januari 2020.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu, keduanya membahas pengaruh kualitas layanan digital terhadap respon mahasiswa atau loyalitas, mengacu pada teori e-service quality/SERVQUAL dengan dimensi seperti reliability, responsiveness, assurance, dan tangible, dan tujuan akhir dari kedua penelitian ini yaitu menilai pengaruh kualitas layanan terhadap persepsi dan perilaku mahasiswa, baik berupa kepuasan maupun loyalitas. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu, penelitian terdahulu lebih berfokus pada efektivitas sistem dan responsifitas, sedangkan penelitian yang saya teliti berfokus dengan ketersediaan sistem dan kebutuhan akademik yang diperlukan mahasiswa.

7. Nasib, Syaifullah, Martin, dan Zulia Rifda Daulay

Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Mereka menggunakan kajian teoritis dan analisis. Mereka menemukan bahwa kualitas dan citra kampus terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, hubungan ini mengidentifikasikan bahwa untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa, kampus perlu memperkuat kualitas layanan dan membangun citra yang positif.³²

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa, dilakukan diperguruan tinggi dengan mahasiswa sebagai subjek utama, melibatkan variabel: kualitas layanan kepuasan loyalitas, dan ingin mengetahui bagaimana layanan

³²Nasib, Syaifullah, Martin, dan Zulia Rifda Daulay, "Konsep Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa". Maret 2021.

kampus mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Perbedaannya penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu, tidak menggunakan data primer, dan menyimpulkan secara konseptual bahwa kualitas dan citra kampus berpengaruh pada kepuasan dan loyalitas.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap pernyataan penelitian. Hipotesis merupakan bentuk suatu prediksi mengenai jawaban terhadap pernyataan penelitian. Ada dua jenis hipotesis yang digunakan yaitu hipotesis alternatif (H_a) dan hipotesis nol (H_o). H_a dinyatakan adanya hubungan antara variabel X dan Y, sedangkan H_o dinyatakan tidak ada hubungan antara variabel X dan Y.

Hipotesis penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Hipotesis Penelitian

	Hipotesis	Dasar Teori
Ha	Kualitas layanan digital Salam berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.	Semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan, semakin tinggi loyalitas mahasiswa terhadap penggunaan sistem. ³³
Ho	Kualitas layanan digital Salam tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.	Kualitas layanan saja tidak cukup untuk menciptakan loyalitas tanpa adanya kepuasan atau kepercayaan pengguna. ³⁴

³³R. Ashiq, "Exploring the Effects of e-Service Quality and e-Trust on Customer e-Satisfaction and e-Loyalty," *Journal of Electronic Business & Digital Economy*. 2024.

³⁴DN. Nimeesha, "The influence of Service Quality, Amenities, and Value on Customer Satisfaction and Loyalty," *Influence Journal*. 2025.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini berdasarkan buku pedoman karya tulis ilmiah UIN Antasari Banjarmasin yang terdiri dari:

BAB I pendahuluan berisi latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, hipotesis penelitian, asumsi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II kajian teori dan kerangka pikir yang memuat tentang kualitas layanan digital, e-loyalitas mahasiswa.

BAB III metode penelitian, terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, partisipan penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, dan teknik validitas dan keabsahan data.

BAB IV hasil penelitian dan pembahasan terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V penutup yang diambil dari simpulan dan saran.