

Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Adaptasi Sosio-Kultural Terhadap Kepuasan Mahasiswa Internasional

Penulis:

Gabriela Da Cruz Bano

Afiliasi:

Master of
Management, Faculty
of Business and
Economics, Universitas
Surabaya, Indonesia

Korespondensi:

gabrielleanoe@gmail.
com

Histori Naskah:

Submit: 27-03-2026
Accepted: 30-03-2026
Published: 31-03-2026

Abstrak: Peningkatan mobilitas mahasiswa internasional di era globalisasi mendorong perguruan tinggi untuk tidak hanya menyediakan layanan akademik yang berkualitas tetapi juga mampu menciptakan lingkungan yang mendukung proses adaptasi sosial dan budaya mahasiswa. Dalam konteks ini, kepuasan mahasiswa internasional menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan pendidikan yang diberikan, karena berkaitan dengan pengalaman belajar, kenyamanan serta keberhasilan akademik mahasiswa di lingkungan baru. Kualitas layanan akademik dan kemampuan adaptasi sosio-kultural dipandang sebagai dua faktor utama yang mempengaruhi pengalaman tersebut. Oleh karena itu, kajian ini menganalisis pengaruh kedua faktor tersebut terhadap kepuasan mahasiswa internasional asal Timor-Leste yang menempuh pendidikan di perguruan tinggi di Surabaya. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 66 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala linkert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat SPSS 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik serta adaptasi sosio-kultural memiliki kontribusi positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Secara parsial maupun simultan kedua variabel tersebut terbukti memberikan pengaruh, dengan kualitas layanan akademik terbukti memiliki pengaruh yang lebih dominan yang lebih besar dibandingkan adaptasi sosio-kultural. Secara umum, hasil penemuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu kualitas layanan akademik yang didukung oleh kemampuan adaptasi yang baik dapat menciptakan pengalaman belajar yang lebih optimal bagi mahasiswa internasional.

Kata kunci: adaptasi sosio-kultural, kualitas layanan akademik, kepuasan mahasiswa internasional, mahasiswa Timor-Leste, perguruan tinggi

Pendahuluan

Dalam era globalisasi, mobilitas mahasiswa internasional mengalami peningkatan yang signifikan dan menjadikan sektor pendidikan tinggi semakin kompetitif. Perguruan tinggi tidak hanya dituntut untuk menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas, tetapi juga harus mampu memberikan pengalaman belajar yang memuaskan bagi mahasiswa, termasuk mahasiswa internasional. Kepuasan mahasiswa internasional menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan akademik karena berkaitan erat dengan reputasi institusi, daya saing global, serta kemampuan perguruan tinggi dalam menarik dan mempertahankan mahasiswa asing. Mahasiswa internasional umumnya menghadapi berbagai tantangan, seperti perbedaan budaya, bahasa, sistem pendidikan, serta lingkungan sosial baru yang dapat mempengaruhi pengalaman belajar secara keseluruhan (Lu et al., 2024).

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kualitas layanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi. Kualitas layanan akademik mencakup berbagai aspek seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) serta bukti fisik (*tangibles*) sebagaimana dijelaskan dalam model SERVQUAL. Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa karena mampu memenuhi harapan serta kebutuhan mereka selama

proses pembelajaran. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Nofrida & Najib, 2023). Selain itu, Alfianto & Suryawardana (2021) juga menegaskan bahwa faktor kualitas layanan memiliki kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi.

Namun, dalam konteks mahasiswa internasional, kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan akademik, tetapi juga oleh kemampuan mahasiswa dalam beradaptasi dengan lingkungan sosial dan budaya yang baru. Adaptasi sosio-kultural menjadi faktor penting yang mempengaruhi kenyamanan, interaksi sosial serta keberhasilan akademik mahasiswa internasional. Mahasiswa yang mengalami kesulitan dan beradaptasi cenderung menghadapi hambatan dalam proses pembelajaran dan interaksi sosial yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka. Yılmaz & Temizkan (2022) menyatakan bahwa kesulitan dalam adaptasi sosio-kultural dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa internasional, sedangkan kemampuan adaptasi yang baik dapat meningkatkan pengalaman belajar secara keseluruhan. Selain itu, Shahabuddin Esmati (2024) juga menunjukkan bahwa tantangan dalam komunikasi, pemahaman budaya lokal serta interaksi sosial berpengaruh kepada persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan dan kepuasan selama menjalani studi.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas hubungan antara kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada mahasiswa domestik dan belum banyak mengintegrasikan faktor adaptasi sosio-kultural secara komprehensif dalam satu model penelitian. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji mahasiswa internasional dari negara berkembang seperti Timor-Leste masih sangat terbatas. Padahal, mahasiswa asal Timor-Leste memiliki karakteristik yang unik, baik dari segi bahasa, latar belakang pendidikan maupun budaya yang dapat mempengaruhi cara mereka menilai kualitas layanan akademik serta proses adaptasi di lingkungan baru. Hingga saat ini, penelitian yang secara spesifik membahas mahasiswa asal Timor-Leste pada jenjang Diploma (D3), Sarjana (S1), Pascasarjana (S2) dan Doctoral (S3) di perguruan tinggi di Surabaya masih jarang ditemukan.

Kesenjangan penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukan kajian yang lebih komprehensif untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa internasional, khususnya dari negara berkembang. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada integrasi antara kualitas layanan akademik dan adaptasi sosio-kultural dalam menjelaskan kepuasan mahasiswa internasional. Penelitian ini tidak hanya menguji pengaruh masing-masing variabel secara parsial tetapi juga secara simultan dalam satu model penelitian yang terintegrasi.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, tujuan utama penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan akademik dan adaptasi sosio-kultural terhadap kepuasan mahasiswa internasional asal Timor-Leste yang sedang menempuh pendidikan di perguruan tinggi di Surabaya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur mengenai kepuasan mahasiswa internasional, khususnya dengan mengintegrasikan faktor akademik dan sosio-kultural dalam satu model penelitian. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi praktis bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas layanan akademik serta menyediakan dukungan yang lebih efektif dalam membantu proses adaptasi mahasiswa internasional sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan pengalaman belajar mereka secara keseluruhan.

Studi Literatur

Kualitas Layanan Akademik

Kualitas layanan akademik merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan keberhasilan suatu institusi pendidikan tinggi dalam memberikan pengalaman belajar yang memuaskan bagi mahasiswa. Setyadi et al. (2023) dan Hizbul Muflihini (2023) menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan akademik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa serta mendukung efektivitas proses pembelajaran. Dalam konteks pendidikan tinggi, kualitas layanan akademik mencakup berbagai aspek yang berperan penting dalam menunjang proses keberhasilan pembelajaran seperti keandalan sistem pembelajaran, kompetensi tenaga pengajar, responsivitas layanan administrasi serta ketersediaan fasilitas

pendukung. Konsep kualitas layanan ini umumnya merujuk pada model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al.(1988), yang terdiri dari lima dimensi utama yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. *tangible*.

Menurut Nofrida & Najib (2023), kualitas layanan akademik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dimana semakin baik layanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Penelitian yang dilakukan oleh Trisela & Hermanto (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan akademik yang baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran di perguruan tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian Alfianto & Suryawardana (2021) yang menyatakan bahwa faktor kualitas layanan secara simultan berkontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu Fakhruddin et al. (2025) juga menemukan bahwa faktor kualitas layanan akademik merupakan determinan penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa yang kemudian berdampak pada loyalitas mahasiswa terhadap institusi pendidikan.

Dalam konteks mahasiswa internasional, kualitas layanan akademik menjadi semakin penting karena mereka menghadapi tantangan tambahan seperti perbedaan sistem pendidikan akademik dan bahasa. Oleh karena itu perguruan tinggi perlu memastikan bahwa layanan akademik yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dari berbagai latar belakang budaya. Dengan demikian kualitas layanan akademik dapat disimpulkan sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, khususnya bagi mahasiswa internasional.

Adaptasi Sosio-Kultural

Adaptasi sosio-kultural merupakan proses penyesuaian individu terhadap lingkungan sosial dan budaya baru yang berbeda dengan latar belakang asalnya. Bagi mahasiswa internasional, proses adaptasi ini menjadi tantangan yang signifikan karena harus dapat menyesuaikan diri dengan norma sosial, bahasa serta budaya akademik di negara tujuan saat mengikuti pendidikan. Adaptasi sosio-kultural mencakup kemampuan individu dalam berinteraksi dengan lingkungan sosia sekitar, memahami nilai-nilai budaya serta membangun hubungan sosial yang positif.

Menurut Yılmaz & Temizkan (2022), kesulitan dalam beradaptasi sosio-kultural dapat berdampak negatif terhadap kepuasan mahasiswa internasional. Sebaliknya mahasiswa yang mampu beradaptasi dengan baik cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pengalaman belajar mereka. Penelitian Lu et al. (2024) juga menunjukkan bahwa adaptasi budaya berperan sebagai mediator penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa onternasional terutama dalam konteks interaksi sosial dan kemampuan bahasa.

Selain itu, Shahabuddin Esmati (2024) mengungkapkan bahwa mahasiswa internasional sering menghadapi kendala dalam komunikasi dan pemahaman budaya lokal, yang dapat mempengaruhi pengalaman akademik dan sosial mereka. Oleh karena itu, dukungan dari lingkungan kampus seperti program orientasi budaya dan kegiatan sosialao sangat membantu dan diperlukan untuk mahasiswa internasional dalam proses beradaptasi. Dengan demikian, adaptasi sosio-kultural merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan dan kepuasan mahasiswa internasional selama menempuh pendidikan di luar negara asalnya.

Kepuasan Mahasiswa Internasional

Tingkat kepuasan mahasiswa dapat dijadikan sebagai salah satu dasar acuan utama dalam mengukur kualitas pendidikan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Kepuasan ini dapat mencerminkan sejauh mana harapan mahasiswa terpenuhi oleh layanan akademik atau non-akademik yang diberikan oleh institusi pendidikan yang diterima selama proses pembelajaran. Hal ini didukung oleh Subekhan et al. (2023), Pratomo et al. (2023) dan Bawamenewi et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa serta mendukung keberhasilan proses pembelajaran di perguruan tinggi. Dalam konteks mahasiswa internasional, kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek akademik tetapi juga oleh pengalaman sosial dan budaya selama menjalani studi di negara tujuannya.

Menurut Setiawan & Rohanda (2025), kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas layanan, fasilitas, lingkungan kampus serta dukungan sosial dan psikologis. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan konsep multidimensional yang melibatkan berbagai aspek dalam pengalaman pendidikan. Selain itu, Noerhartati & Budiharseno (2024) menemukan bahwa faktor-faktor seperti kualitas pendidikan, fasilitas kampus dan pengalaman belajar memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi di Surabaya.

Dalam konteks mahasiswa internasional, Yasmin et al. (2021) menegaskan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan hasil yang ditentukan oleh kualitas layanan pengajaran, sumber daya pembelajaran serta layanan administrasi. Mahasiswa internasional juga cenderung lebih sensitif terhadap kualitas layanan karena mereka membandingkan pengalaman belajar di negara tujuan dengan negara asal mereka. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu memperhatikan berbagai aspek yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa internasional agar dapat mempertahankan daya saing di tingkat global.

Hubungan Antar Variabel

Kualitas layanan akademik dan adaptasi sosio-kultural merupakan dua faktor penting yang saling berkaitan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa internasional (Lu et al., 2024; Yılmaz & Temizkan, 2022). Dalam hal ini, kualitas layanan akademik yang baik dapat memberikan pengalaman belajar yang positif, sementara adaptasi sosio-kultural yang baik memungkinkan mahasiswa untuk merasa nyaman dan terintegrasi dengan lingkungan kampus.

Penelitian Yılmaz & Temizkan (2022) membuktikan bahwa kualitas layanan pendidikan serta adaptasi sosio-kultural terbukti berdampak secara simultan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional. Hal ini diperkuat oleh Lu et al. (2024) yang menyatakan bahwa adaptasi budaya dapat memperkuat hubungan antara faktor-faktor eksternal seperti layanan pendidikan dengan kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, kedua variabel tersebut tidak dapat dipisahkan dalam menjelaskan tingkat kepuasan mahasiswa internasional.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik dan adaptasi sosio-kultural memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa internasional. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji kedua variabel tersebut secara simultan untuk memahami pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa internasional, khususnya mahasiswa asal Timor-Leste yang menempuh pendidikan pada jenjang D3, S1, S2, dan S3 di perguruan tinggi di Surabaya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif melalui metode survei guna untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik dan adaptasi sosio-kultural terhadap tingkat kepuasan mahasiswa internasional. Penggunaan metode kuantitatif ini dimaksudkan untuk melakukan pengujian hubungan antar variabel dengan bantuan analisis statistik secara objektif.

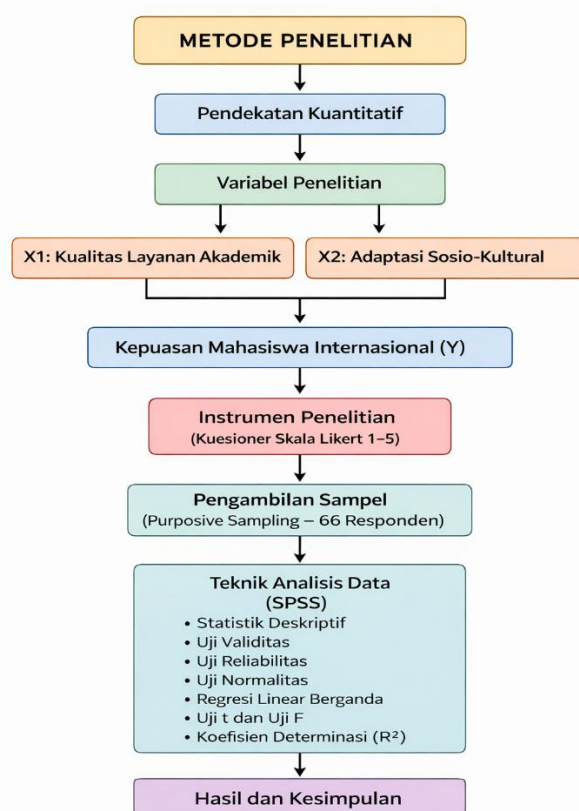
Populasi dalam penelitian ini melibatkan mahasiswa internasional asal Timor-Leste yang sedang menempuh pendidikan pada tingkat Diploma (D3), Sarjana (S1), Magister (S2), dan Doktor (S3) di perguruan tinggi di Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria responden yaitu mahasiswa aktif asal Timor-Leste yang bersedia mengisi kuesioner penelitian. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 66 responden.

Data penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup yang dirancang berdasarkan skala Likert mulai dari 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju). Penyebaran kuesioner dilakukan secara online melalui Google Form dengan metode distribusi langsung kepada mahasiswa Timor-Leste di Surabaya untuk memperoleh data yang representatif.

Instrumen penelitian ini terdiri dari mencakup tiga variabel utama, yaitu kualitas layanan akademik (X1), adaptasi sosio-kultural (X2), dan kepuasan mahasiswa internasional (Y). Variabel kualitas layanan akademik diukur dengan mengacu pada model SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1988), yang mencakup lima dimensi, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Variabel ini terdiri dari 6 item pernyataan. Variabel adaptasi sosio-kultural terdiri dari 5 item pernyataan yang

mencerminkan kemampuan komunikasi, interaksi sosial, serta penyesuaian terhadap budaya lokal. Sementara itu, variabel kepuasan mahasiswa internasional terdiri dari 4 item pernyataan yang mencerminkan tingkat kepuasan, kesesuaian harapan, keputusan studi, serta rekomendasi kepada pihak lain.

Setelah data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Metode analisis data yang digunakan meliputi analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, uji validitas menggunakan korelasi Pearson guna menilai ketepatan instrumen, serta uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengukur konsistensi instrumen, serta uji normalitas sebagai bagian dari uji asumsi klasik. Analisis selanjutnya menggunakan analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh secara simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk melihat besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Prosedur dan tahapan penelitian divisualisasikan dalam bentuk diagram alur pada Gambar 1.



Gambar 1 menunjukkan bahwa penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif untuk menghasilkan memperoleh data empiris yang dapat diukur secara objektif. Penelitian diawali dengan penentuan variabel penelitian yang terdiri dari kualitas layanan akademik (X1) dan adaptasi sosio-kultural (X2) sebagai variabel independen, serta kepuasan mahasiswa internasional (Y) sebagai variabel dependen.

Selanjutnya, penyusunan instrumen penelitian dirancang berupa bentuk kuesioner tertutup menggunakan skala Likert lima tingkat, yang mencakup sejumlah item pernyataan pada masing-masing variabel. Proses pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 66 mahasiswa internasional asal Timor-Leste yang sedang menempuh pendidikan di perguruan tinggi di Surabaya.

Data penelitian dikumpulkan secara online melalui Google Form untuk mempermudah proses distribusi kuesioner kepada responden. Selanjutnya, data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan

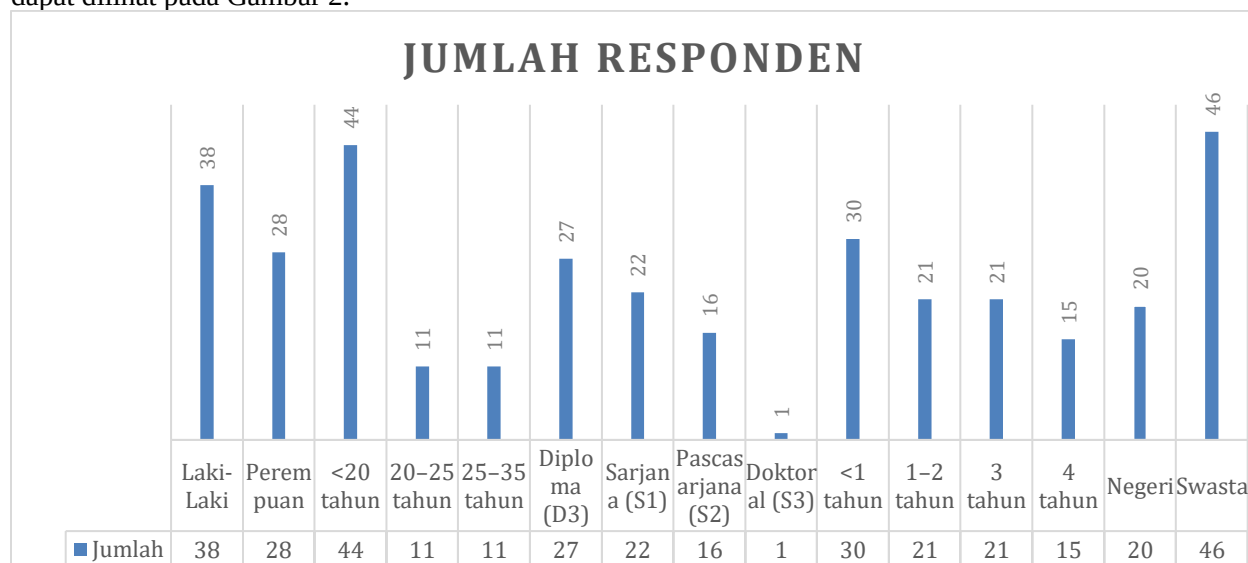
bantuan perangkat lunak IBM SPSS 27. Teknik analisis yang digunakan mencakup analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, serta analisis regresi linear berganda.

Selain itu, pengujian hipotesis ini menggunakan uji t untuk menganalisis pengaruh secara masing-masing variabel secara parsial dan uji F untuk menguji pengaruh secara bersamaan, serta koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil dari seluruh tahapan analisis tersebut digunakan sebagai dasar dalam penarikan kesimpulan penelitian.

Hasil

Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh kualitas layanan akademik dan adaptasi sosio-kultural terhadap kepuasan mahasiswa internasional, penelitian ini melibatkan mahasiswa asal Timor-Leste sebagai responden yang sedang menempuh studi di perguruan tinggi di Surabaya. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling dengan kriteria responden berupa mahasiswa aktif serta yang bersedia berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian. Total responden yang digunakan sebanyak 66 orang.

Data penelitian diperoleh menggunakan kuesioner tertutup yang disusun dengan menggunakan skala Likert lima tingkat guna menghasilkan jawaban yang terukur dan konsisten. Kuesioner disebarikan secara online melalui Google Form guna mempermudah distribusi kepada responden. Penelitian ini menggunakan tiga instrumen sebagai variabel utama, yaitu kualitas layanan akademik (6 item), adaptasi sosio-kultural (5 item), dan kepuasan mahasiswa internasional (4 item). Adapun hasil distribusi responden dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2: Hasil Responden

Gambar 2 menggambarkan bahwa berdasarkan karakteristik jenis kelamin terdiri dari 38 laki-laki dan 28 perempuan, yang dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki. Ditinjau dari segi usia, sebagian besar responden berusia di bawah 20 dengan sebanyak 44 orang, sedangkan responden dengan usia 20–25 tahun dan 25–35 tahun masing-masing sebanyak 11 orang.

Dari sisi jenjang pendidikan, sebagian besar responden didominasi oleh mahasiswa Diploma (D3) sebanyak 27 orang, kemudian Sarjana (S1) sebanyak 22 orang, Pascasarjana (S2) sebanyak 16 orang dan Doctoral (S3) sebanyak 1 orang. Selain itu, berdasarkan lama studi, sebagian besar responden berada pada kategori kurang dari 1 tahun sebanyak 30 orang, diikuti oleh 1–2 tahun dan 3 tahun masing-masing sebanyak 21 orang, serta 4 tahun sebanyak 15 orang.

Berdasarkan jenis perguruan tinggi, responden didominasi oleh mahasiswa dari perguruan tinggi swasta sebanyak 46 orang, sedangkan dari perguruan tinggi negeri sebanyak 20 orang. Secara umum, hasil

temuan tersebut menunjukkan bahwa karakteristik responden cukup beragam dengan dominasi pada kelompok usia muda dan mahasiswa program Diploma, serta mayoritas berasal dari perguruan tinggi swasta. Hasil dari uji Statistik dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1: Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Kode Item	Koefisien Korelasi (r)	Sig. (p-value)	Valid
Kualitas Layanan Akademik (X1)	X1_1 - X_6	0,794 - 0,885	< 0,001	Valid
Adaptasi Sosio Kultural (X2)	X2_1 - X2_5	0,821 - 0,965	< 0,001	Valid
Kepuasan Mahasiswa Internasional (Y)	Y1 - Y4	0,834 - 0,891	< 0,001	Valid

Tabel 1, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel kualitas layanan akademik (X1), adaptasi sosio-kultural (X2), dan kepuasan mahasiswa internasional (Y) memiliki nilai koefisien korelasi (r) yang berada pada rentang tinggi, yaitu antara 0,794 hingga 0,965. Selain itu, seluruh item memiliki nilai signifikansi (p-value) kurang dari 0,001. Secara keseluruhan, jumlah responden valid sebanyak 66 orang memberikan landasan yang memadai bagi kelengkapan dan keandalan data dalam analisis selanjutnya. Hasil dari uji Hasil Uji Reliabilitas Instrumen dapat dilihat pada Tabel 2.

Table 2: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
Kualitas Layanan Akademik (X1)	0,974	6	Sangat Reliabel
Adaptasi Sosio kultural (X2)	0,974	5	Sangat Reliabel
Kepuasan Mahasiswa Internasional (Y)	0,958	4	Sangat Reliabel

Tabel 2 hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan akademik (X1) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,974, adaptasi sosio-kultural (X2) sebesar 0,974, dan kepuasan mahasiswa internasional (Y) sebesar 0,958. Seluruh nilai tersebut melebihi di atas batas 0,70, sehingga instrumen penelitian dapat dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi atau sangat reliabel. Dengan demikian, berdasarkan nilai tersebut dapat dinyatakan distribusi tersebut normal dan tetap layak digunakan dalam analisis regresi lanjutan. Hasil dari Uji Koefisien Determinasi (R^2) dapat dilihat pada Tabel 3.

Table 3: Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error
1	0,857	0,794 – 0,885	< 0,001	Valid

Tabel 3 menunjukkan hasil nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,794–0,885. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan akademik dan adaptasi sosio-kultural memberikan kontribusi yang kuat dalam menjelaskan variasi kepuasan mahasiswa internasional. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar perubahan pada kepuasan mahasiswa internasional dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam penelitian ini. Sementara itu, nilai Standard Error menunjukkan valid, di mana nilai ini mengindikasikan bahwa model regresi memiliki tingkat ketepatan prediksi yang memadai. Hasil Uji Anova dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 : Hasil Uji F (ANOVA)

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
Regresi	40,937	2	20,469	87,324	< 0,001
Residual	14,767	63	0,234		
Total	55,705	65			

Tabel 4 menunjukkan hasil F sebesar 87,324 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001. Nilai tersebut yang berada di bahwa 0,05 mengindikasikan bahwa variabel kualitas layanan akademik dan adaptasi sosio-kultural secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional. Oleh karena itu, model regresi yang digunakan dikatakan layak dan dapat menjelaskan keterkaitan antar variabel. Hasil Uji Coeficients yang dapat dilihat di tabel 5.

Table 5: Hasil Uji F t (Koefisien Regresi)

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig
Konstanta	0,511	0,278	-	1,870	0,071 < 0,001
Kualitas Layanan Akademik (X1)	0,592	0,111	0,583	5,336	0,005
Adaptasi Sosio-Kultural (X2)	0,298	0,103	0,315	2,877	

Tabel 5, variabel kualitas layanan akademik (X1) memiliki nilai koefisien sebesar 0,592 dengan tingkat nilai signifikansi kurang dari 0,001, sehingga dapat diartikan bahwa variabel kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional. Dan Variabel adaptasi sosio-kultural (X2) memiliki nilai koefisien sebesar 0,298 dengan nilai signifikansi sebesar 0,005. Hal ini menunjukkan bahwa adaptasi sosio-kultural juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional. Selain itu, nilai koefisien pada variabel kualitas layanan akademik lebih tinggi dibandingkan dengan adaptasi sosio-kultural, sehingga dapat diartikan bahwa kualitas layanan akademik memberikan pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan mahasiswa internasional.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi, variabel kualitas layanan akademik (X1) memperoleh nilai koefisien sebesar 0,592 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional. Temuan ini mengidentifikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa internasional. Kualitas layanan akademik yang dimaksud mencakup kejelasan penyampaian materi oleh dosen, kompetensi pengajar, sistem pembelajaran yang terstruktur serta pelayanan administrasi yang responsif dan mudah diakses. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek akademik masih menjadi faktor utama dalam membentuk pengalaman belajar mahasiswa, khususnya bagi mahasiswa internasional yang membutuhkan dukungan akademik yang jelas dan terarah dalam lingkungan pendidikan yang baru.

Di sisi lain, variabel adaptasi sosio-kultural (X2) memiliki nilai koefisien sebesar 0,298 dengan signifikansi sebesar 0,005 yang berarti bahwa variabel turut memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional. Hasil ini mencerminkan bahwa kemampuan mahasiswa dalam beradaptasi dengan lingkungan sosial dan budaya di Surabaya memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan selama menjalani studi. Adaptasi sosio-kultural yang baik memungkinkan mahasiswa untuk berkomunikasi secara efektif, memahami norma sosial yang berlaku serta menjalin hubungan sosial yang positif dengan lingkungan sekitar. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yılmaz & Temizkan (2022) yang menyatakan bahwa adaptasi sosio-kultural memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional. Selain itu Lu et al. (2024) juga menambahkan bahwa kemampuan adaptasi budaya dapat memperkuat hubungan antara faktor eksternal dengan kepuasan mahasiswa. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan mahasiswa internasional tidak hanya dipengaruhi oleh faktor akademik melainkan juga oleh kemampuan mereka dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial dan budaya yang berbeda.

Secara simultan, hasil dari penelitian terbukti bahwa kualitas layanan akademik dan adaptasi sosio-kultural berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,735. Dengan ini dapat diindikasikan bahwa sebesar 73,5% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini mengidentifikasi bahwa kombinasi antara kualitas layanan akademik yang baik dan kemampuan adaptasi sosio-kultural yang tinggi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

Hasil penelitian sejalan dengan konsep kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam konteks pendidikan tinggi, kualitas layanan akademik menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, terutama dalam hal efektifitas proses pembelajaran dan dukungan akademik yang diberikan. Selain itu, hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa adaptasi sosio-kultural memiliki peran penting dalam menentukan mahasiswa internasional. Penelitian oleh Yılmaz & Temizkan (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan dan tingkat adaptasi sosio-kultural memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional, khususnya dalam lingkungan pendidikan lintas budaya dan negara.

Penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik dan faktor pendukung lainnya memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian yang dilakukan oleh Haniya & Said (2022) menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman dan kepuasan mahasiswa internasional sangat berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan. Selain itu, Setiawan & Rohanda (2025) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi dipengaruhi oleh kualitas layanan akademik serta dukungan lingkungan belajar yang memadai. Peningkatan kualitas fasilitas, administrasi, dan layanan akademik secara keseluruhan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa secara signifikan (Kusuma Yusuf et al. 2025). Temuan ini juga didukung oleh penelitian Haerana (2025) yang menyatakan bahwa kualitas proses pendidikan dan layanan akademik memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya berdampak pada aspek akademik, tetapi juga pada pengalaman belajar mahasiswa secara keseluruhan.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan adaptasi sosio-kultural dalam menentukan kepuasan mahasiswa internasional. Hal ini dapat dipahami karena layanan akademik merupakan aspek utama yang secara langsung berkaitan dengan proses belajar mahasiswa, sehingga memiliki dampak yang lebih besar terhadap persepsi kepuasan. Sementara itu, adaptasi sosio-kultural berperan sebagai faktor pendukung yang membantu mahasiswa dalam meningkatkan dan menyesuaikan diri dengan lingkungan baru, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan pengalaman belajar secara keseluruhan.

Namun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dicermati. Pertama, jumlah responden yang hanya terdiri dari 66 mahasiswa internasional asal Timor-Leste di Surabaya yang dapat membuat hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan secara luas kepada seluruh mahasiswa internasional di Indonesia. Kedua, penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen sehingga masih terdapat faktor lain yang berpotensi mempengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti fasilitas kampus, biaya pendidikan serta dukungan sosial dari lingkungan sekitar. Ketiga, data yang dikumpulkan melalui kuesioner berdasarkan persepsi responden berpotensi adanya bias subjektifitas dalam jawaban yang diberikan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik dan adaptasi sosio-kultural memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa internasional asal Timor-Leste yang menempuh pendidikan di perguruan tinggi di Surabaya. Secara parsial, kualitas layanan akademik merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, diikuti oleh adaptasi sosio-kultural yang juga berperan penting dalam mendukung pengalaman belajar mahasiswa di lingkungan baru. Secara simultan, kedua variabel tersebut mampu menjelaskan sebagian besar variabel kepuasan mahasiswa internasional, yang menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya ditentukan oleh aspek akademik tetapi juga oleh kemampuan mahasiswa dalam beradaptasi secara sosial dan budaya. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan mengintegrasikan faktor kualitas layanan akademik dan adaptasi sosio-kultural dalam satu model penelitian kepuasan mahasiswa internasional serta memberikan kontribusi praktis bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas layanan dan dukungan terhadap mahasiswa internasional guna menciptakan pengalaman belajar yang lebih optimal.

Referensi

- Alfianto, N., & Suryawardana, E. (2021). At-Taqaddum The Influence of the Dimensions of Higher Education Service Quality on Student Satisfaction. *Center of Quality Assurance, University Islam Negeri Walisongo, Semarang Indonesia*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21580/at.v13i2.8280>
- Bawamenewi, A., Nathanael Sitanggang, & Nasrun. (2022). Higher Education Management in Academic Service to FKIP Student Satisfaction. *Indonesian Journal Of Educational Research and Review*, 5(3), 624–630. <https://doi.org/10.23887/ijerr.v5i3.56102>
- Fakhrudin, A., Nuryakin, N., Fatmawati, I., & Suyanto, M. (2025). The Influence of Academic Service Quality on Student Loyalty: Mediating Effects of Student Satisfaction. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 9(1), 69–83. <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v9i1.3549>
- Haerana. (2025). Jurnal Ilmu Manajemen dan Pendidikan Eksplorasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Proses Pendidikan dan Pelayanan Akademik. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 5(2), 207–214. <https://doi.org/https://doi.org/10.30872/impian.v5i2.5900>
- Haniya, O. K., & Said, H. (2022). Influential factors contributing to the understanding of international students' choice of Malaysian higher education institutions: Qualitative study with a focus on expected benefits. *Tuning Journal for Higher Education*, 9(2), 63–97. <https://doi.org/10.18543/tjhe.1966>
- Hizbul Muflihini, M. (2023). Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi: Pengaruh Fasilitas dan Layanan Administrasi Akademik terhadap Layanan Perkuliahan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, vol 7(2020), 3766–3771. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.6301>
- Kusuma Yusuf, T., Rahma Sari, S., & Dermawan, O. (2025). Enhancing Student Satisfaction Through Facilities, Administration, and Academic Services: a Systematic Review. *Jurnal Kependidikan Islam*, 15(02). Retrieved from <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/idaroh>
- Lu, W., Tamayo-Verleene, K., S  derberg, A. M., Puffer, S., & Meschke, S. (2024). Exploring the mediating role of cross-cultural adjustment in international student satisfaction. *Social Sciences and Humanities Open*, 10(August). <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.101122>
- Noerhartati, E., & Budiharseno, R. S. (2024). University Student Satisfaction: Online Text Review of Private University in Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(1), 309–320. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i1.2454>
- Nofrida, E. R., & Najib, K. H. (2023). Analisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah Dan Tinggi [JMP-DMT]*, 4(4), 472–483. <https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v4i4.16231>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, p. 28. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Pratomo, S. I., Hendrayati, H., Dirgantari, P. D., Furqon, C., Wahyudi, Y., & Sriyono, S. (2023). Does Academic Culture Influence Student Satisfaction? State of the Covid-19 Pandemic Period. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 23(3), 298–315. <https://doi.org/https://doi.org/10.17509/jpp.v23i3.63245>

- Setiawan, H., & Rohanda. (2025). Customer Satisfaction in Higher Education At Uin Bandung: Systematic Literature Review. *Glosains: Jurnal Sains Global Indonesia*, 6(1), 2798–4125. <https://doi.org/https://doi.org/10.59784/glosains.v6i1.578>
- Setyadi, B., Fitriasuri, F., & Utari, K. (2023). The Influence of Service Quality and Educational Facilities on Student Satisfaction is Mediated by the University Image. *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama*, 15(1), 361–370. <https://doi.org/10.37680/qalamuna.v15i1.2399>
- Shahabuddin Esmati. (2024). Perceptions of International Students on Service Quality Delivery. *JP (Jurnal Pendidikan) : Teori Dan Praktik*, 9(2), 153–163. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jp.v9n2.p158-164>
- Subekhan, M., Supardi, S., Othman, M. S., Mohd Jamil, M. R., & Hosshan, H. (2025). Quality of Higher Education Services and Student Satisfaction: A Study of the Indonesian Student Association in Malaysia. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 414–426. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v9i2.10765>
- Trisela, L., & Hermanto. (2022). The Effect Of Service Quality And Student Satisfaction On Student Loyalty. *Journal of Social Studies Education Research*, 26(2), 179–199. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24912/jm.v26i2.900>
- Yasmin, F., Li, S., Zhang, Y., Poulova, P., & Akbar, A. (2021). Unveiling the international students' perspective of service quality in Chinese higher education institutions. *Sustainability (Switzerland)*, 13(11). <https://doi.org/10.3390/su13116008>
- Yılmaz, K., & Temizkan, V. (2022). The Effects of Educational Service Quality and Socio-Cultural Adaptation Difficulties on International Students' Higher Education Satisfaction. *SAGE Open*, 12(1). <https://doi.org/10.1177/21582440221078316>