Vol. 12, No. 1, 2026, pp. 66-72
DOI: https://doi.org/10.29210/1202626985

Contents lists available at Journal IICET

Jurnal EDUCATIO (Jurnal Pendidikan Indonesia)
ISSN: 2476-9886 (Print) ISSN: 2477-0302 (Electronic)

Journal homepage: https://jurnal.iicet.org/index.php/jppi

Analisis kualitas komunikasi dan pelaksanaan kerjasama terhadap kepuasan mitra di perguruan tinggi farmasi

Pupu Fujriani Wasngadiredja*), Wahyu Priyo Legowo
Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Jul 29th, 2025
Revised May 22th, 2026
Accepted May 23th, 2026

Keywords:

Partner Satisfaction
Communication quality
Collaboration implementation
Higher education partnership
Pharmacy Education

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of communication quality and collaboration implementation on partner satisfaction in Tridharma Perguruan Tinggi cooperation at Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia (STFI). The study employed a quantitative approach using a cross-sectional survey design. The population consisted of 54 domestic institutional partners actively involved in Tridharma collaboration activities in 2024, and all partners were included using a total sampling technique. Data were collected through a structured questionnaire using a five-point Likert scale and analyzed using validity testing, reliability testing, descriptive statistics, and multiple linear regression analysis.The results indicate that all research variables are categorized as very good, with mean scores above 4.50. Validity testing showed that all questionnaire items were valid, while reliability testing produced Cronbach's Alpha values above 0.90, indicating excellent internal consistency. The regression analysis revealed that collaboration implementation significantly influences partner satisfaction ($\beta = 0.543$; $p < 0.05$), whereas communication quality has a positive but statistically insignificant effect ($\beta = 0.220$; $p > 0.05$). Simultaneously, communication quality and collaboration implementation significantly affect partner satisfaction.These findings demonstrate that the success of higher education partnerships is primarily determined by the quality of collaboration implementation, including professionalism, perceived benefits, and consistency with the Memorandum of Understanding (MoU). The study highlights the importance of implementation-based evaluation in strengthening sustainable institutional partnerships and improving the quality of Tridharma collaboration management in higher education institutions.

© 2026 The Authors. Published by IICET.
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Corresponding Author:

Wahyu Priyo Legowo,
Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia
Email: wahyupriyo@stfi.ac.id

Pendahuluan

Kepuasan dalam konteks kerja sama institusional pada pendidikan tinggi merupakan indikator penting yang mencerminkan kualitas layanan dan efektivitas kolaborasi antara perguruan tinggi dan mitra eksternal. Kepuasan mitra dapat dipahami sebagai evaluasi subjektif atas pengalaman kerja sama, di mana persepsi terhadap kinerja layanan dibandingkan dengan harapan mitra (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks kerja sama *Tridharma Perguruan Tinggi* yang mencakup pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat kepuasan mitra tidak hanya dipengaruhi oleh aspek komunikasi dan koordinasi, tetapi juga oleh kualitas pelaksanaan dan keterpaduan antara output dan kebutuhan mitra (Satianingsih et al., 2023; Safi'i, Shafahi, & Sobri, 2024).

Penelitian terdahulu di bidang manajemen kemitraan pendidikan tinggi menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mitra dan komitmen jangka panjang. Supriyanto et al. (2024) menemukan bahwa kualitas kemitraan berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas mitra institusi pendidikan tinggi. Hasil serupa dilaporkan oleh Usman dan Ekasari (2023), yang menyatakan bahwa kepuasan mitra merupakan prediktor signifikan bagi loyalitas mitra dalam konteks hubungan kerja sama akademik. Selain itu, Iskandar et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan termasuk aspek responsivitas dan professional service berkorelasi kuat dengan kepuasan pengguna layanan pendidikan, yang relevan ketika diterapkan pada layanan kolaboratif antar institusi.

Meskipun demikian, sebagian besar studi kepuasan layanan di pendidikan tinggi masih berfokus pada konteks mahasiswa atau konsumen internal, sementara evaluasi terhadap kemitraan strategis perguruan tinggi dengan mitra eksternal masih relatif terbatas (Safi'i et al., 2024). Safii et al. (2024) menyatakan bahwa survei kepuasan mitra perlu dikembangkan sebagai instrumen evaluasi mutu institusi secara komprehensif. Hal ini sejalan dengan penelitian Magister (2023) yang menunjukkan bahwa persepsi mitra terhadap kualitas kerja sama terkait erat dengan efektivitas kolaborasi yang dirasakan dan keberlanjutan hubungan kelembagaan. Gap ini menunjukkan kebutuhan akan kajian empiris yang tidak hanya mengukur kepuasan secara deskriptif, tetapi juga menganalisis pengaruh variabel layanan terhadap kepuasan dan loyalitas mitra.

Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia (STFI) hingga tahun 2024 telah menjalin 54 kerja sama aktif dengan mitra dalam negeri yang mencakup rumah sakit, industri farmasi, perguruan tinggi, dan lembaga lainnya. Kerja sama tersebut dilaksanakan dalam bingkai *Tridharma Perguruan Tinggi* sebagai upaya memperluas jejaring kolaborasi dan meningkatkan relevansi institusional, namun terdapat indikasi variasi dalam kualitas pelaksanaan berbagai aktivitas kerja sama. Variasi ini bukan hanya mencerminkan heterogenitas mitra, tetapi juga memunculkan pertanyaan tentang faktor-faktor layanan yang paling efektif dalam membentuk kepuasan mitra.

Berdasarkan kondisi tersebut, permasalahan dalam penelitian ini berfokus pada sejauh mana kualitas layanan kerja sama Tridharma yang dilaksanakan oleh STFI memengaruhi kepuasan mitra kerja sama dalam negeri. Penelitian ini secara khusus mengkaji pengaruh aspek komunikasi, serta kualitas pelaksanaan kerja sama—yang mencakup profesionalisme pelaksanaan, manfaat yang dirasakan, dan kesesuaian implementasi dengan perjanjian kerja sama—terhadap tingkat kepuasan mitra, serta implikasinya pada loyalitas mitra dalam melanjutkan dan merekomendasikan kerja sama.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas komunikasi dan pelaksanaan kerjasama terhadap kepuasan mitra di perguruan tinggi farmasi. Secara khusus, penelitian ini hendak menguji hubungan aspek layanan yang beragam terhadap kepuasan mitra serta mengidentifikasi faktor layanan yang paling dominan dalam membentuk kepuasan mitra, sebagai dasar perumusan strategi peningkatan kualitas pengelolaan kerja sama Tridharma yang berkelanjutan.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, penelitian ini berangkat dari hipotesis bahwa kualitas komunikasi dalam kerja sama Tridharma Perguruan Tinggi berpengaruh positif terhadap kepuasan mitra; bahwa kualitas pelaksanaan kerja sama yang mencakup profesionalisme, manfaat kerja sama, dan kesesuaian implementasi dengan perjanjian formal berpengaruh positif terhadap kepuasan mitra; serta bahwa kepuasan mitra berpengaruh positif terhadap loyalitas mitra kerja sama STFI.

Dalam beberapa tahun terakhir, evaluasi kepuasan mitra kerja sama di perguruan tinggi semakin mendapat perhatian sebagai bagian dari penguatan tata kelola mutu institusi dan keberlanjutan kolaborasi Tridharma Perguruan Tinggi. Kerja sama yang efektif tidak hanya diukur dari jumlah Memorandum of Understanding (MoU) yang ditandatangani, tetapi juga dari kualitas implementasi, manfaat yang dirasakan mitra, serta keberlanjutan hubungan kelembagaan.

Penelitian Leon, Kurniawati, dan Wahyuni (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harapan mitra memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas dalam kolaborasi Tridharma perguruan tinggi. Temuan tersebut menegaskan bahwa kepuasan mitra merupakan indikator strategis dalam membangun hubungan kerja sama jangka panjang.

Selain itu, Syauta dan Noija (2023) mengungkapkan bahwa faktor-faktor seperti kecepatan respons, kualitas komunikasi, dan profesionalisme layanan menjadi komponen utama dalam membentuk kepuasan mitra kerja sama universitas. Hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa institusi pendidikan tinggi perlu mengembangkan sistem pengelolaan kerja sama yang lebih terstruktur dan berorientasi pada kebutuhan mitra. Penelitian Mayangsari (2023) juga menegaskan bahwa tingkat kepuasan mitra memiliki hubungan erat dengan peningkatan mutu program akademik dan citra institusi.

Dalam konteks kerja sama universitas dan industri, Suh, Woo, Koh, dan Jeon (2020) menjelaskan bahwa kepuasan mitra tidak hanya dipengaruhi oleh hasil kerja sama, tetapi juga oleh pengalaman interaksi selama

proses kolaborasi berlangsung. Implementasi kerja sama yang konsisten, jelas, dan memberikan manfaat nyata dinilai lebih penting dibandingkan sekadar komunikasi formal. Penelitian tersebut memperkuat asumsi bahwa keberhasilan kolaborasi perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh kualitas implementasi program kerja sama.

Lebih lanjut, Sastra (2024) menemukan bahwa kepuasan dan kepercayaan mitra memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas mitra usaha. Temuan ini relevan dengan konteks kerja sama Tridharma Perguruan Tinggi, di mana loyalitas mitra menjadi indikator penting keberhasilan hubungan kelembagaan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas komunikasi dan pelaksanaan kerja sama perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa kolaborasi yang dibangun mampu memberikan manfaat optimal bagi seluruh pihak.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas komunikasi dan pelaksanaan kerja sama terhadap kepuasan mitra dalam kerja sama Tridharma Perguruan Tinggi di Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia (STFI). Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas komunikasi dan pelaksanaan kerja sama baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan mitra, serta mengidentifikasi variabel yang memiliki pengaruh paling dominan dalam meningkatkan kepuasan mitra pada program kerja sama institusi.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan *cross-sectional*. Pendekatan kuantitatif dipilih karena tujuan penelitian berfokus pada pengukuran persepsi mitra serta pengujian hubungan kausal antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik inferensial (Creswell & Creswell, 2023). Metode survei dinilai tepat untuk mengevaluasi kepuasan dan loyalitas mitra karena mampu menangkap penilaian responden terhadap kualitas layanan secara sistematis dan terstandar (Sekaran & Bougie, 2020). Penelitian *cross-sectional* bertujuan untuk mengumpulkan data secara bersamaan atau pada waktu tertentu sambil meneliti risiko dan konsekuensi melalui observasi. Untuk memberikan gambaran umum kepada peneliti dan informasi bahwa ada metodologi penelitian yang dapat digunakan untuk pengumpulan data satu titik, studi ini harus dipublikasikan. Berbeda dengan penelitian longitudinal, penelitian *cross-sectional* membutuhkan kerangka waktu yang lebih lama—satu bulan, satu tahun, atau bahkan lebih, tergantung pada informan dan data yang dikumpulkan. (Abduh, Alawiyah, Apriansyah, Sirodj, & Afgani, 2023)

Populasi penelitian mencakup seluruh mitra kerja sama dalam negeri Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia (STFI) yang memiliki perjanjian kerja sama aktif pada tahun 2024, berjumlah 54 institusi yang terdiri atas rumah sakit, industri farmasi, perguruan tinggi, dan institusi lainnya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling* dengan pertimbangan ukuran populasi yang terbatas serta relevansi seluruh unit analisis terhadap tujuan evaluasi kerja sama institusional (Sugiyono, 2021).

Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima poin. Penggunaan skala Likert dipilih karena efektif dalam mengukur sikap dan persepsi responden serta kompatibel dengan analisis regresi linier (Hair et al., 2022). Indikator kuesioner disusun berdasarkan konsep kualitas layanan dan kepuasan kemitraan yang telah banyak digunakan dalam studi layanan pendidikan dan organisasi (Tjiptono & Diana, 2020; Kotler et al., 2021).

Variabel komunikasi dan koordinasi diukur melalui kemudahan komunikasi, responsivitas, dan kejelasan informasi. Variabel kualitas pelaksanaan kerja sama diukur melalui profesionalisme tim, kesesuaian implementasi dengan perjanjian awal, serta manfaat kerja sama yang dirasakan mitra. Kepuasan mitra diukur melalui kepuasan keseluruhan, niat keberlanjutan kerja sama, dan kesediaan merekomendasikan STFI, yang sekaligus merefleksikan loyalitas mitra (Hollebeek et al., 2021).

Analisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas, regresi linier berganda untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mitra, serta regresi linier sederhana untuk menguji Tingkat kepuasan Mitra kerjasama, dan analisis deskriptif. Teknik regresi dipilih karena sesuai untuk penelitian eksplanatori yang bertujuan mengidentifikasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Hair et al., 2022). Keterbatasan penelitian ini terletak pada desain potong lintang yang belum menangkap dinamika kepuasan secara temporal serta potensi *self-report bias* akibat penggunaan kuesioner daring.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan 54 mitra kerja sama dalam negeri yang telah menjalin kolaborasi Tridharma Perguruan Tinggi dengan Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia (STFI). Pengukuran kepuasan dilakukan menggunakan kuesioner skala Likert lima poin (1 = sangat tidak puas sampai 5 = sangat puas) yang mencakup aspek komunikasi dan koordinasi, kualitas pelaksanaan kerja sama, serta kepuasan dan loyalitas mitra.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator berada pada kategori sangat baik, dengan nilai rata-rata di atas 4,50. Indikator profesionalisme tim memperoleh skor tertinggi, sedangkan kesesuaian pelaksanaan kerja sama dengan MoU memiliki nilai rata-rata yang relatif lebih rendah serta variasi yang lebih besar dibandingkan indikator lainnya.

Tabel 1 <Daftar Item Kuesioner>

Kode	Variabel	Pernyataan
X1_1	Komunikasi	Kemudahan dalam menjalin komunikasi dengan pihak STFI
X1_2	Komunikasi	Responsivitas dalam menjawab pertanyaan/permintaan
X1_3	Komunikasi	Kejelasan informasi mengenai kerja sama
X2_1	Pelaksanaan	Profesionalisme tim dari STFI
X2_2	Pelaksanaan	Kesesuaian pelaksanaan kerja sama dengan perjanjian awal (MoU)
X2_3	Pelaksanaan	Manfaat kerja sama bagi instansi
Y_1	Kepuasan	Kepuasan secara umum terhadap kerja sama
Y_2	Kepuasan	Kemungkinan melanjutkan/menambah kerja sama
Y_3	Kepuasan	Kesiapan merekomendasikan STFI

Berdasarkan indikator yang telah ditetapkan, analisis selanjutnya difokuskan pada penyajian statistik deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan mitra pada setiap indikator yang diukur. Statistik deskriptif ini memberikan gambaran awal mengenai kecenderungan penilaian responden dan menjadi dasar bagi analisis inferensial selanjutnya.

Tabel 2 <Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Setiap Indikator>

Indikator	Mean	SD	Interpretasi
Kemudahan komunikasi	4.61	0.79	Sangat baik
Responsivitas	4.58	0.81	Sangat baik
Kejelasan informasi	4.59	0.76	Sangat baik
Profesionalisme tim	4.66	0.68	Sangat baik
Kesesuaian dengan MoU	4.54	0.72	Sangat baik
Manfaat kerja sama	4.65	0.69	Sangat baik
Kepuasan umum	4.57	0.74	Sangat baik
Keinginan melanjutkan	4.53	0.77	Sangat baik
Rekomendasi	4.58	0.72	Sangat baik

Uji Validitas, Reliabilitas, dan Analisis Regresi

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson antara skor item dan skor total. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel kualitas komunikasi, pelaksanaan kerja sama, dan kepuasan mitra memiliki nilai korelasi di atas 0,30 dengan nilai signifikansi < 0,01, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Pada variabel kualitas komunikasi (X1), nilai korelasi item-total berada pada rentang 0,942–0,986, seperti terlihat dalam Tabel 2.

Tabel 2 < Nilai Korelasi Kualitas Komunikasi >

Variable	Item Butir Pernyataan	Nilai Korelasi	Nilai Batas	Keterangan
Kualitas Komunikasi	KK_1	0.226	0.942	Valid
	KK_2	0.226	0.986	Valid
	KK_3	0.226	0.962	Valid

Pada Variabel pelaksanaan kerja sama (X2) menunjukkan nilai korelasi item-total sebesar 0,936–0,975 seperti terlihat dalam Tabel 3. pelaksanaan kerja sama

Tabel 3 < Nilai Korelasi Pelaksanaan Kerja Sama >

Variable	Item Butir Pernyataan	Nilai Korelasi	Nilai Batas	Keterangan
Pelaksanaan Kerjasama	PK_1	0.226	0.963	Valid
	PK_2	0.226	0.975	Valid
	PK_3	0.226	0.936	Valid

Tabel 4 < Nilai Korelasi Variabel Kepuasan Mitra>

Variable	Item Butir Pernyataan	Nilai Korelasi	Nilai Batas	Keterangan
Kepuasan Mitra	KM_1	0.226	0.968	Valid
	KM_2	0.226	0.974	Valid
	KM_3	0.226	0.923	Valid

Sedangkan variabel kepuasan mitra (Y) memiliki nilai korelasi item-total sebesar 0,923–0,974. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator mampu merepresentasikan konstruk penelitian dengan baik. Seperti terlihat dalam Tabel 4. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas komunikasi memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,961, variabel pelaksanaan kerja sama sebesar 0,949, dan variabel kepuasan mitra sebesar 0,951.Seluruh nilai Cronbach's Alpha berada di atas 0,70, sehingga instrumen penelitian dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik dan konsisten dalam mengukur variabel penelitian. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5 < Nilai Korelasi Variabel Kepuasan Mitra>

Variable	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Batas	Keterangan
Kualitas Komunikasi	0,961	0,70	Reliabel
Pelaksanaan Kerjasama	0,949	0,70	Reliabel
Kepuasan Mitra	0,951	0,70	Reliabel

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh kualitas komunikasi dan pelaksanaan kerja sama terhadap kepuasan mitra. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, diperoleh persamaan regresi.

Berdasarkan persamaan tersebut, konstanta sebesar 1,127 menunjukkan bahwa apabila kualitas komunikasi dan pelaksanaan kerja sama dianggap konstan, maka nilai kepuasan mitra berada pada angka 1,127. Koefisien regresi kualitas komunikasi sebesar 0,220 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas komunikasi akan meningkatkan kepuasan mitra sebesar 0,220. Sementara itu, koefisien regresi pelaksanaan kerja sama sebesar 0,543 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelaksanaan kerja sama akan meningkatkan kepuasan mitra sebesar 0,543.

Uji Parsial (Uji t)

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas komunikasi (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,271 (> 0,05), sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mitra. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik belum tentu secara langsung meningkatkan kepuasan mitra apabila tidak diikuti dengan kualitas implementasi kerja sama yang optimal.

Sebaliknya, variabel pelaksanaan kerja sama (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,010 (< 0,05), sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mitra. Hasil ini menunjukkan bahwa profesionalisme pelaksanaan, manfaat kerja sama, dan kesesuaian implementasi dengan perjanjian kerja sama merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan mitra. Dapat dijelaskan pada gambar berikut :

Tabel 6 < Nilai Signifikansi Variabel Pelaksanaan Kerja Sama (X2)>

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	1,127	0,313		3,602	0,001					
Kualitas Komunikasi	0,220	0,198	0,252	1,113	0,271	0,820	0,154	0,084	0,110	9,093
Pelaksanaan Kerjasama	0,543	0,204	0,603	2,663	0,010	0,840	0,349	0,200	0,110	9,093

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 7 < Hasil Uji Simultan (Uji F) >

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	19,273	2	9,637	63,304	0,000
Residual	7,764	51	0,152		
Total	27,037	53			

Keterangan: Dependent Variable: Kepuasan Mitra, Predictors: (Constant), Pelaksanaan Kerjasama, Kualitas Komunikasi. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas komunikasi dan pelaksanaan kerja sama secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mitra. Temuan ini mengindikasikan bahwa kedua variabel memiliki kontribusi kolektif dalam membentuk kepuasan mitra kerja sama Tridharma Perguruan Tinggi di STFI.

Discussion

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja sama merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan mitra. Temuan ini memperkuat penelitian Supriyanto et al. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas implementasi kemitraan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mitra institusi pendidikan tinggi. Penelitian lain juga mendukung temuan ini (RachmawatiI, S. D., 2019; Sinaga, S., 2020; Tanjung, S. S., et al, 2021; Mangu, M. R., et al, 2026).

Meskipun kualitas komunikasi memperoleh penilaian deskriptif yang tinggi, pengaruhnya terhadap kepuasan mitra tidak signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dipandang sebagai aspek dasar dalam hubungan kerja sama, namun kepuasan mitra lebih banyak ditentukan oleh keberhasilan implementasi program kerja sama secara nyata (Irfan, M., et al, 2021; Rojaki, M., et al, 2021).

Profesionalisme tim, manfaat kerja sama, dan kesesuaian implementasi dengan Memorandum of Understanding (MoU) menjadi indikator yang paling menentukan persepsi positif mitra terhadap STFI. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Satianingsih et al. (2023) yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan dan efektivitas implementasi dalam membangun hubungan kolaboratif yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa pengelolaan kerja sama perguruan tinggi tidak cukup hanya mengandalkan komunikasi yang baik, tetapi perlu didukung oleh pelaksanaan program yang konsisten, terukur, dan memberikan manfaat nyata bagi mitra kerja sama.

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dan loyalitas mitra kerja sama Tridharma Perguruan Tinggi Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia berada pada kategori sangat baik. Hasil analisis mengindikasikan bahwa kualitas pelaksanaan kerja sama terutama profesionalisme pelaksanaan, manfaat yang dirasakan oleh mitra, serta kesesuaian implementasi dengan perjanjian awal (MoU) merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas mitra. Sementara itu, aspek komunikasi dan koordinasi berperan sebagai faktor pendukung yang memperkuat efektivitas pelaksanaan kerja sama.

Temuan ini memiliki implikasi kebijakan institusional yang penting, khususnya bagi pengelolaan kerja sama Tridharma di lingkungan STFI. Institusi perlu menempatkan pengendalian mutu pelaksanaan kerja sama sebagai prioritas kebijakan, antara lain melalui standardisasi pelaksanaan MoU, penguatan mekanisme monitoring dan evaluasi berbasis indikator kinerja, serta peningkatan kapasitas tim pengelola kerja sama agar manfaat kolaborasi dapat dirasakan secara optimal oleh mitra. Pendekatan ini diharapkan tidak hanya mempertahankan tingkat kepuasan mitra, tetapi juga memperkuat loyalitas dan keberlanjutan kemitraan jangka panjang.

Meskipun penelitian ini dilakukan dalam satu periode waktu dan terbatas pada mitra kerja sama dalam negeri, temuan yang diperoleh dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi awal bagi institusi dalam memperbaiki dan mengembangkan pengelolaan kerja sama Tridharma secara lebih terencana dan konsisten. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji kepuasan dan loyalitas mitra secara longitudinal guna menangkap dinamika persepsi dari waktu ke waktu, serta melakukan segmentasi mitra berdasarkan jenis institusi dan bentuk kerja sama. Selain itu, riset lanjutan dapat mengintegrasikan variabel tata kelola kerja sama dan kinerja luaran Tridharma untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas kemitraan perguruan tinggi.

Referensi

Abduh, M., Alawiyah, T., Apriansyah, G., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Survey design: Cross sectional dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer, 3*(1), 31–39. https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1955

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.

Hollebeek, L. D., Sprott, D. E., & Brady, M. K. (2021). Rise of the customer engagement marketing function: An institutional perspective. *Journal of Service Research, 24*(2), 218–236. https://doi.org/10.1177/1094670520957015

Irfan, M., Rusyidi, B., & Lubis, Z. H. (2021). Analisis Strategi Kemitraan Aksi Cepat Tanggap (Act) Terhadap Keberhasilan Program. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, *3*(2), 199-209.

Iskandar, R., Widiyastuti, A., Rista, N., & Amalia, A. N. (2021). Kualitas layanan dan kepuasan layanan daring terhadap loyalitas mahasiswa. *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin, 4*(2), 85–94.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2021). *Marketing management: An Asian perspective* (7th ed.). Pearson Education.

Leon, F. M., Kurniawati, & Wahyuni. (2024). Kualitas layanan, harapan, dan kepuasan sebagai prediktor loyalitas mitra dalam kolaborasi tridharma perguruan tinggi. *Ekonomi Digital, 4*(1). https://doi.org/10.55837/ed.v4i1.173

Mangu, M. R., Sefnedi, S., & Karimi, K. (2026). Dual-pathway service quality dan pembentukan kepercayaan mitra: Peran mediasi kepuasan dalam industri jasa pelabuhan. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 10*(2), 1214–1232.

Mayangsari, S. (2023). Kepuasan mitra dan dampaknya terhadap kualitas program magister akuntansi. *Ekonomi Digital, 3*(1). https://doi.org/10.55837/ed.v3i1.102

RachmawatiI, S. D. (2019). Pemasaran berbasis hubungan pada kerjasama perguruan tinggi negeri: Kasus Institut Pertanian Bogor. *Tadbir Muwahhid, 3*(2), 133–147.

Rojaki, M., Fitria, H., & Martha, A. (2021). Manajemen kerja sama sekolah menengah kejuruan dengan dunia usaha dan dunia industri. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *5*(3), 6337-6349.

Safi'i, I., Shafahi, L., & Sobri. (2024). Survei tingkat kepuasan mahasiswa dan mitra kerja sama sebagai upaya pengelolaan mutu lembaga. *Metakognisi, 6*(2), 170–178. https://doi.org/10.57121/meta.v6i2.123

Sastra, I. G. S. M. (2024). Pengaruh kepuasan mitra usaha dan kepercayaan terhadap loyalitas mitra usaha. *JAMBIS, 4*(4). https://doi.org/10.31334/jambis.v4i4.4508

Satianingsih, R., Putri, D. A., & Lestari, F. (2023). Persepsi mitra kerja terhadap kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap efektivitas kolaborasi. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Indonesia, 5*(1), 45–55.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Wiley.

Sinaga, S. (2020). Peranan balas jasa dan insentif terhadap motivasi kerja pada PT. Sony Gemerlang Medan. *Jurnal Darma Agung, 28*(1), 132–144.

Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suh, Y., Woo, C., Koh, J., & Jeon, J. (2020). Analysing the satisfaction of university–industry cooperation efforts based on the Kano model. *Technological Forecasting and Social Change, 148*. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119740

Supriyanto, A., Sumarsono, R. B., Sunandar, A., & Rochmawati. (2024). Partnership quality, student satisfaction, and loyalty: A study at higher education legal entities in Indonesia. *Open Education Studies, 6*(1), 1–12. https://doi.org/10.1515/edu-2024-0003

Syauta, S., & Noija, C. (2023). Analisa faktor-faktor kepuasan layanan mitra kerjasama pada Universitas Pattimura. *Manis: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 8*(2), 126–134. https://doi.org/10.30598/manis.8.2.126-134

Tanjung, S. S., Derriawan, D., & Thalib, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Mitra yang Dimoderasi oleh Kepuasan Mitra melalui Kinerja Pemasaran pada Kerja Sama Operasi (KSO) Laundry Medik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, *3*(2), 260-274.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Service, quality, dan satisfaction* (4th ed.). Andi Offset.

Usman, B., & Ekasari, A. (2023). Kepuasan dan loyalitas mitra kerja sama pada program doktor ilmu ekonomi. *Journal of Innovation Research and Knowledge, 2*(4), 1021–1030. https://doi.org/10.53625/jirk.v2i4.3461

.