

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN SAMARINDA

**Kokom Komariah**

Institut Agama Islam Negeri Samarinda  
[kokom.komariah76@gmail.com](mailto:kokom.komariah76@gmail.com)

**Tikawati**

Institut Agama Islam Negeri Samarinda  
[tika.ilir@gmail.com](mailto:tika.ilir@gmail.com)

## *Abstract*

*This study aims to describe the analysis of the level of student satisfaction with service quality at the Faculty of Economics and Islamic Business, IAIN Samarinda. This research was conducted by distributing questionnaires to 120 students of class 2017 Islamic Economics Department, Faculty of Economics and Islamic Business, IAIN Samarinda, in order to obtain primary data, namely direct information from respondents about what they felt was satisfaction in getting services at the Department of Economics, FEBI IAIN Samarinda. The questionnaire in this study was taken randomly and divided into 5 aspects of customer satisfaction, namely tangible, reliability, responsibility, assurance, empathy and information system aspects. The findings in this evaluation study indicated that the tangible aspect was felt satisfied by the majority of students. Likewise, the aspects of reliability, responsibility, assurance, empathy, and information system were felt satisfied by the majority of students. Even so, there are several aspects of each variable that need to be improved because there are many students who feel dissatisfied and even dissatisfied with the services provided.*

**Keyword:** *Satisfaction, Academic services, Educational institutions, Students.*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Samarinda. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 120 mahasiswa Angkatan 2017 Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Samarinda, guna mendapatkan data primer yaitu informasi langsung dari responden atas apa yang mereka rasakan sebagai kepuasan dalam mendapatkan pelayanan di Jurusan Ekonomi FEBI IAIN Samarinda. Kuesioner dalam penelitian ini diambil secara acak dan dibagi kedalam 5 aspek dalam kepuasan konsumen yaitu meliputi aspek *tangible*, *reliability*, *responsibility*, *assurance*, *emphaty* dan *information system*. Hasil temuan pada penelitian evaluasi ini menunjukkan aspek *tangible* dirasakan puas oleh Sebagian besar mahasiswa. Demikian halnya pada aspek *reliablity*, *responsibility*, *assurance*, *emphaty*, dan *information system* dirasakan puas oleh Sebagian besar mahasiswa. Meskipun demikian ada beberapa aspek dari setiap variable yang perlu diperbaiki karna terdapat tidak sedikit mahasiswa yang merasakan kurang puas bahkan tidak puas terhadap layanan yang diberikan.

**Kata kunci:** *kepuasan, layanan akademik, lembaga pendidikan, mahasiswa.*

### A. PENDAHULUAN

Pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan di perguruan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan salah satunya adalah terpenuhinya aspek kepuasan stakeholder dalam hal ini mahasiswa sebagai salah satu pelanggan. Persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan untuk memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan. Perguruan tinggi harus menghadapi persaingan yang semakin kompetitif untuk selalu meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Pelayanan pendidikan adalah bagian dari berbagai faktor yang ikut menentukan kesuksesan mahasiswa menyelesaikan serangkaian proses akademik secara tepat waktu di sebuah perguruan tinggi.<sup>1</sup>

Penelitian mengenai berbagai problem yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (drop out), masa studi dan lainnya dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu.<sup>2</sup> Keberhasilan jurusan sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui riset kepuasan pelanggan/konsumen, dalam hal ini adalah mahasiswa. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Yetri Hasan, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung," *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam* 8, no. 2 (2018): 186–98, <https://doi.org/10.24042/alidarah.v8i2.3123>.

<sup>2</sup> A. M. Sadat, "Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Universitas Indonesia". (*Tesis*, tidak diterbitkan. Program Pascasarjana Ilmu Ekonomi dan Manajemen Universitas Indonesia Jakarta, 2000).

<sup>3</sup> Fandi Tjiptono dan Gregorius Candra, *Service, Quality, and Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), h.192.

Beberapa temuan hasil penelitian menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, bauran pemasaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, bauran pemasaran berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa dan kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.<sup>4</sup> Termasuk pada pengaruh keandalan, ketulusan, jaminan, keberwujudan dan ketanggapan terhadap kepuasan mahasiswa.<sup>5</sup> Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa.<sup>6</sup>

Begitu pula dengan faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan yang meliputi pelayanan akademik dosen dan pelayanan akademik pegawai administrasi, tingkat kepuasannya berada dalam kategori puas.<sup>7</sup> bahwa kualitas layanan jasa pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Keberhasilan pelayanan pendidikan dilihat dari tingkat kepuasan mahasiswa sebagai konsumen utama dari perguruan tinggi tersebut.<sup>8</sup> Pengendalian mutu yang berkaitan dengan aspek penjaminan mutu yang ada terutama di bidang yang berhubungan langsung dengan mahasiswa, termasuk melalui mutu pelayanan<sup>9</sup> Kualitas pelayanan akademik yang terdiri dari Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Emphaty (empati) dan Tangible (bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.<sup>10</sup> Pelayanan akademik dan pelayanan administrasi secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.<sup>11</sup>

---

<sup>4</sup> Rokhmat Subagiyo and M. Aqim Adlan, "Pengaruh Service Quality, Marketing Mix Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Customer Loyalty," *Jurnal Ekonomi Modernisasi* 13, no. 1 (February 9, 2017): 1–15, <https://doi.org/10.21067/jem.v13i1.1567>.

<sup>5</sup> Abdullah Taman et al., "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA," *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 2, no. 1 (April 1, 2013): 99–111, <https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1651>.

<sup>6</sup> I. Nyoman Rinala, M. Pd Prof. Dr. I Made Yudana, and M. Pd Prof. Dr. I Nyoman Natajaya, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA PADA SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NUSA DUA BALL," *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia* 4, no. 1 (September 16, 2013), <https://doi.org/10.23887/japi.v4i1.916>.

<sup>7</sup> Diana Rahmawati, "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA," *Jurnal Economia* 9, no. 1 (April 27, 2013): 52–65, <https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1376>.

<sup>8</sup> Nurul Abidin, Gilang Ary Sandy, and Hawa Hasan, "Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Kabupaten Manokwari Papua Barat Tahun 2019," *Pedagogik: Jurnal Pendidikan* 15, no. 1 (March 13, 2020): 27–39, <https://doi.org/10.33084/pedagogik.v15i1.1281>.

<sup>9</sup> Haris Sinurat and Dede Purwana, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan STIE MAJI," *Indonesian Management and Economics Journal* 1, no. 1 (2020): 70–80.

<sup>10</sup> Nizar Subqi Hamza, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Biro Administrasi Akademik dan Kerjasama Universitas Islam Malang)," January 30, 2021, <http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/1595>.

<sup>11</sup> Etty Widawati and Siswohadi, "ANALISIS TENTANG KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN PELAYANAN ADMINISTRASI," *Jurnal Mitra Manajemen* 4, no. 10 (October 28, 2020): 1500–1513.

Kualitas pelayanan atau mutu terhadap konsumen/mahasiswa dapat dilihat dalam beberapa aspek, yaitu: (1) content, menyangkut prosedur standar yang diikuti; (2) process, menyangkut ketepatan cara penyampaian jasa sesuai dengan prosedur yang diikuti; (3) stucture, menyangkut kesesuaian fasilitas fisik dan struktur organisasi dalam mendukung pelayanan jasa; (4) outcome, menyangkut dampak dari penyampaian jasa dilihat dari tingkat kepuasan konsumen; dan (5) impact, menyangkut dampak jangka panjang dari jasa yang diterima oleh konsumen.

Terdapat lima penentu mutu jasa. Menurut tingkat kepentingannya, jasa dapat dibedakan menjadi 5 yaitu, 1. keandalan (reability), yaitu kemampuan prodi/jurusan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat, 2. daya tangkap (responsiveness), yakni kemauan (daya tanggap) untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa secara cepat, 3. kepastian, yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan perlindungan dan kepercayaan, 4. empati, yaitu kemauan untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan; dan 5. *tangibles* yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi.<sup>12</sup>

Oleh karena itu, mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen akan pelayanan dan berakhir pada persepsi konsumen akan mutu pelayanan yang diberikan. Pada tingkatan institusi (IAIN) Samarinda dalam beberapa bidang telah dikembangkan secara berkelanjutan meliputi: kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, pegawai, teknisi), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian serta publikasi, pengabdian kepada masyarakat, manajemen lembaga, sistem informasi, dan kerjasama dalam/luar negeri. Kualitas pelayanan juga dapat dipandang sebagai suatu tindakan yang dapat diberikan oleh seluruh jajaran jurusan (pegawai, dosen, teknisi, sarana prasarana) kepada mahasiswa sebagai pelanggan internalnya.

Banyak faktor yang menentukan pelayanan dalam bidang pendidikan di Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Samarinda, sehingga dibutuhkan suatu analisis (penelitian) yang dapat melihat persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik. Penelitian tentang analisis persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik semakin dibutuhkan jika melihat pada pada tingkat Jurusan Ekonomi Syariah sebagai salah satu bagian dari lembaga IAIN Samarinda belum melakukan riset-riset yang mengfokuskan pada kepuasan atau keinginan dari mahasiswa sebagai konsumen, padahal mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah tersebut berjumlah besar dan cukup diminati ditandai dengan semakin bertambahnya jumlah mahasiswa setiap tahunnya. Sampai dengan Semester Ganjil Tahun Akademik 2017/2018, total mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah berjumlah 437 mahasiswa.

Dengan demikian respon akan muncul setelah adanya pengamatan dari pengguna terhadap layanan yang telah diberikan oleh Fakultas/Jurusan dan dengan tanggapan ini pula maka Fakultas/Jurusan dapat mengetahui bagaimana kualitas layanan yang telah diberikan kepada pengguna. Respon yang diberikan oleh pengguna bisa berupa sikap, komentar, penilaian, pendapat, saran atau kritik. Bagi pengelola, tanggapan dapat menjadi umpan balik yang dapat dievaluasi. Persepsi positif atau negatif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Jurusan Ekonomi Syariah dapat dijadikan masukan untuk kemudian ditindaklanjuti untuk menentukan strategi baru demi meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan untuk memperbaiki ataupun mempertahankannya.

Kualitas layanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan yang tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasa daripada dimiliki serta pengguna dapat berpartisipasi

---

<sup>12</sup> Philip Kotler, *Marketing Management* (New Jersey: Prentice-Hall, 2003). H. 455

aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut. Dengan demikian maka kualitas layanan menjadi suatu hal yang harus diperhatikan dalam suatu kegiatan jasa.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*),<sup>13</sup> dengan obyek penelitian Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Samarinda. Pengumpulan atau penggalian data dilakukan dengan metode triangulasi yang memadukan kualitatif dan kuantitatif dengan basis pada metode observasi,<sup>14</sup> wawancara,<sup>15</sup> dokumentasi,<sup>16</sup> serta angket. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Samarinda. Dalam Husein Umar,<sup>17</sup> jika responden terlalu banyak atau besar maka dapat menggunakan rumus penarikan sampel yang menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Keterangan:

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

e = kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir

Adapun metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah metode analisis deskriptif yaitu mengkaji antara pelaksanaan respon mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik yang diterapkan pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Samarinda dengan teori yang relevan dengan penelitian ini. Untuk mengetahui respon mahasiswa, dibuat kuesioner yang berisi pertanyaan kinerja pelayanan, yang dianggap mempengaruhi respon mahasiswa, terdapat 5 atribut pada kualitas pelayanan yang digunakan yaitu: 1. *Tangibles*, 2. *Reability*, 3. *Responsiveness* 4. *Assurance* dan 5. *Empaty*.

## C. HASIL

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 120 mahasiswa Angkatan 2017 Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN

---

<sup>13</sup> Yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus. Lihat Handari Nawawi, *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*, cet. 1, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1995), h. 72.

<sup>14</sup> Metode observasi disebut juga metode pengamatan, yaitu cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan, dan pencatatan secara cermat dan sistematis secara langsung ataupun tidak langsung. Lihat Soeratno dan Lincoln Arsyad, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1993), h. 89. Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia, 2000), h. 169.

<sup>15</sup> Wawancara atau *interview* dilakukan dengan cara terbuka (*overt*) dan tidak tertutup (*convert*). Sifat pertanyaan tidak terstruktur (*unstructured interview*), dan menekankan pada pendalaman (*probing*) yang terkait dengan kasus saja. Lihat Moleong, *Metode*, hlm. 136-139 dan Koentjaraningrat, "Metode Wawancara", dalam Koentjaraningrat (ed.), *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1991), h. 138-140.

<sup>16</sup> Penggunaan dokumentasi diperlukan bagi peneliti untuk menunjang validitas dan efektifitas dalam pengambilan data, yaitu dokumentasi Prodi Muamalah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Samarinda. Metode data berupa dokumentasi lihat Noeng Muhajir, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1998), h. 62-63.

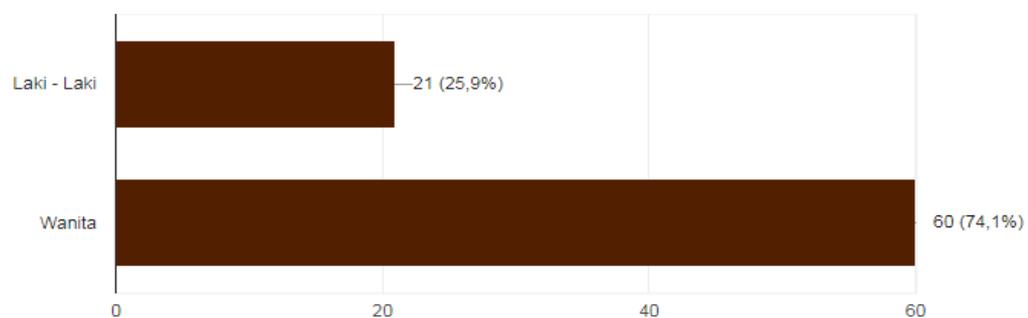
<sup>17</sup> Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia, 2003), h.78.

Smarinda, guna mendapatkan data primer yaitu informasi langsung dari responden atas apa yang mereka rasakan sebagai kepuasan dalam mendapatkan pelayanan di Jurusan Ekonomi FEBI IAIN Samarinda. Kuesioner dalam penelitian ini diambil secara acak dan dibagi kedalam 5 aspek dalam kepuasan konsumen yaitu meliputi aspek *tangible*, *reliability*, *responsibility*, *assurance*, *emphaty* dan *information system*.

Penelitian kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa yang terbagi dalam 5 aspek *servqual* terdiri dari 32 butir pertanyaan disebar secara online. Mahasiswa diminta untuk mengisi kuesioner melalui link yang dibuat oleh peneliti dengan fasilitas google formulir. Hasil sebaran kuesioner secara ringkas digambarkan dalam diagram sebagai berikut :

### Jenis Kelamin

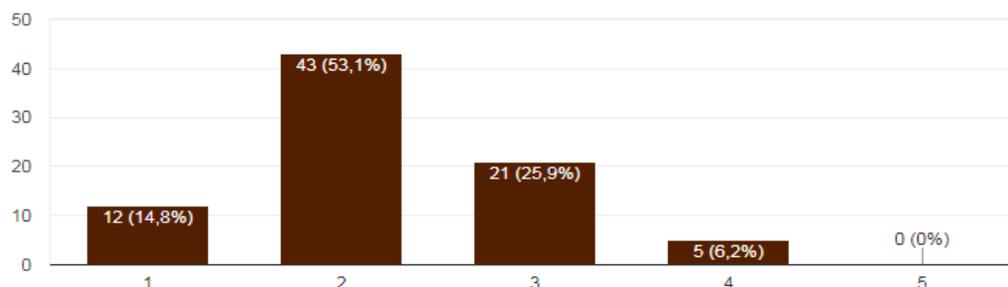
81 tanggapan



Penelitian ini menunjukkan jumlah partisipan sebanyak 81 orang dari 120 mahasiswa terdaftar di angkatan 2017 yang terdiri dari 21 orang laki-laki atau sebesar 25,9% dan 60 orang perempuan atau sebesar 74,1%.

### Ruang kuliah yang bersih nyaman dan rapi

81 tanggapan

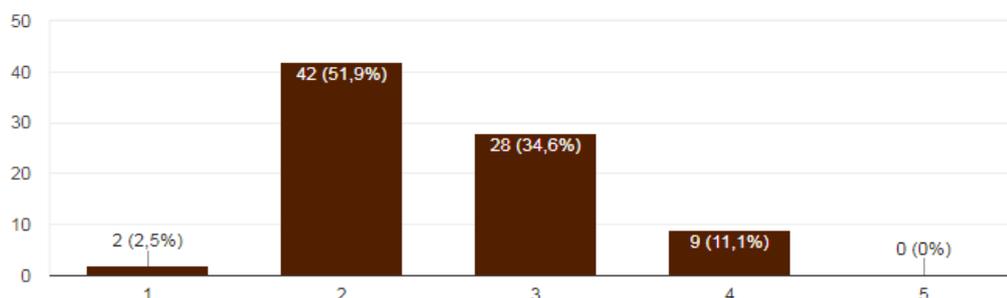


Tanggapan pertama dari aspek *tangible* ini adalah mengenai ruang kuliah yang bersih dan nyaman. Hasil menunjukkan 12 orang mahasiswa atau sebesar 14,8%

menyatakan sangat puas terhadap fasilitas ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi. Sebesar 43 mahasiswa atau 53,1% menyatakan puas, 21 orang atau sebesar 25,9% menyatakan cukup puas, sebesar 5 mahasiswa atau 6,2% menyatakan tidak puas, dan sisanya 0% sangat tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa Sebagian besar mahasiswa (53,1%) memberikan respon puas dalam hal pelayanan fasilitas ruangan yang bersih nyaman dan rapi. Namun tidak sedikit pula yang merakan cukup puas dalam hal pelayanan fasilitas ini. Hal ini bisa menjadi catatan jurusan agar dapat memberikan layanan fasilitas dengan lebih baik lagi.

### Ketersediaan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kelas

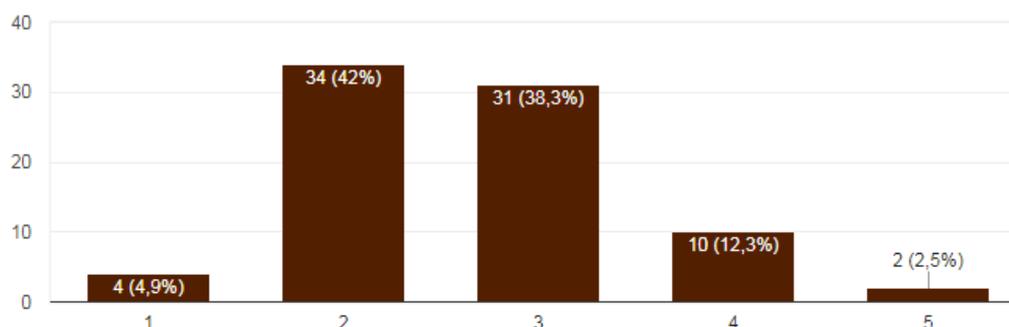
81 tanggapan



Pertanyaan kedua terkait dengan fasilitas ketersediaan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kelas. Sebesar 2,5% atau 2 mahasiswa menyatakan sangat puas, sebanyak 42 orang mahasiswa atau sebesar 51,9% merespon puas, sebesar 28 mahasiswa atau 34,6% merasakan cukup puas dan sebesar 9 orang mahasiswa atau 11,1% menyatakan tidak puas dengan fasilitas ketersediaan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kelas. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (51,9%) merasakan puas atas fasilitas sarana pembelajaran di ruang kelas. Namun demikian masih cukup banyak pula yang merasakan kurangnya fasilitas sarana pembelajaran ini. Hasil ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi jurusan agar dapat memberikan fasilitas yang lebih baik dan lengkap ke depannya guna mendukung lancarnya proses belajar mengajar di ruang kelas.

### Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan

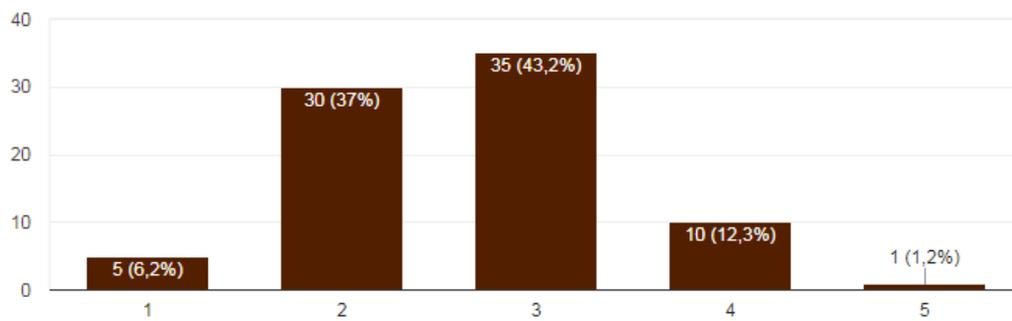
81 tanggapan



Hasil kuesioner tentang laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan menunjukkan sebesar 4,9% atau sebanyak 4 mahasiswa menyatakan sangat puas, sebesar 42% atau 34 mahasiswa menyatakan puas, sebanyak 31 mahasiswa atau 38,3% menyatakan cukup puas, sebanyak 10 mahasiswa atau 12,3% menyatakan tidak puas dan sisanya sebanyak 2 mahasiswa atau 2,5% menyatakan sangat tidak puas . Hasil ini menunjukkan kurang dari 50% responden yang merasakan puas terhadap fasilitas laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa. Artinya lebih dari 50% mahasiswa merasakan cukup puas, tidak puas, hingga sangat tidak puas terhadap ketersediaan fasilitas ini. Kondisi ini menjadi catatan evaluasi penting bagi Lembaga untuk bisa memberikan fasilitas laboratorium yang memadai dan lebih lengkap lagi guna meningkatkan skill mahasiswa sesuai bidang keilmuannya.

### Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan

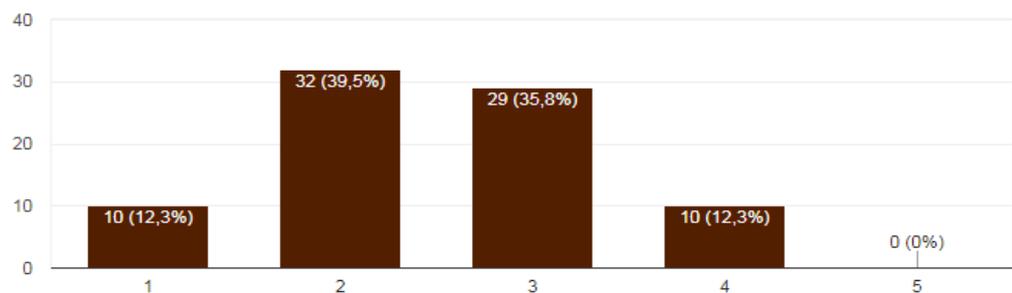
81 tanggapan



Hasil kuesioner mengenai ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan menunjukkan hasil sebanyak 5 mahasiswa atau 6,2% menyatakan sangat puas, sebesar 37% atau 30 mahasiswa merasakan puas, sebanyak 35 orang atau 43,2% merasa cukup puas, sebanyak 10 orang mahasiswa atau 12,3% merasakan tidak puas dan sebesar 1,2% merasakan sangat tidak puas atas fasilitas ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan.

### Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang bersih

81 tanggapan

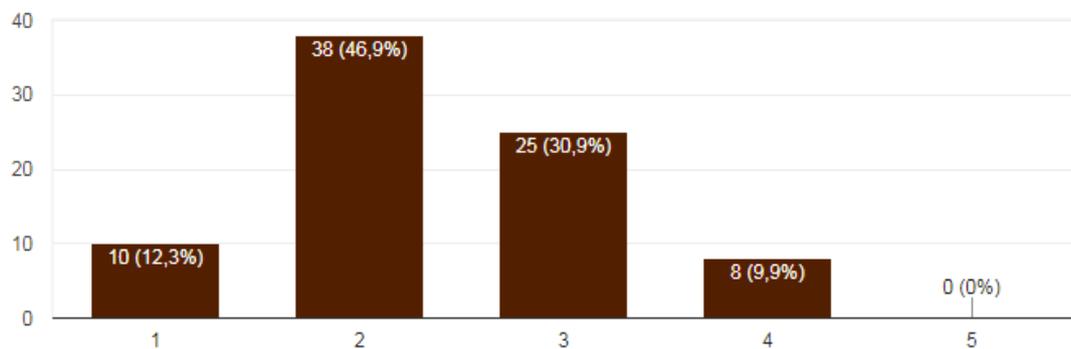


Aspek tangible lainnya dari penelitian ini adalah ketersediaan fasilitas kamar kecil yang bersih. Hasil penelitian menunjukkan sebesar 12,3% atau sebanyak 10 orang

mahasiswa menyatakan sangat puas, sebanyak 32 mahasiswa atau 39,5% menyatakan puas, sebanyak 29 mahasiswa atau 35,8% menyatakan netral atau cukup puas, dan sebesar 12,3% atau 10 mahasiswa mereasakan tidak puas terhadap aspek ketersediaan fasilitas kamar kecil yang bersih. Hasil ini menunjukkan bahwa Sebagian besar mahasiswa sudah merasa puas atas fasilitas ini. Namun tetap menjadi bahan evaluasi untuk lebih meningkatkan ketersediaan fasilitas ini dengan yang lebih baik lagi, apalagi masih terdapat sejumlah masiswa yang merasa tidak puas terhadap aspek tangible ini.

### Ketersediaan fasilitas ibadah yang bersih dan representatif

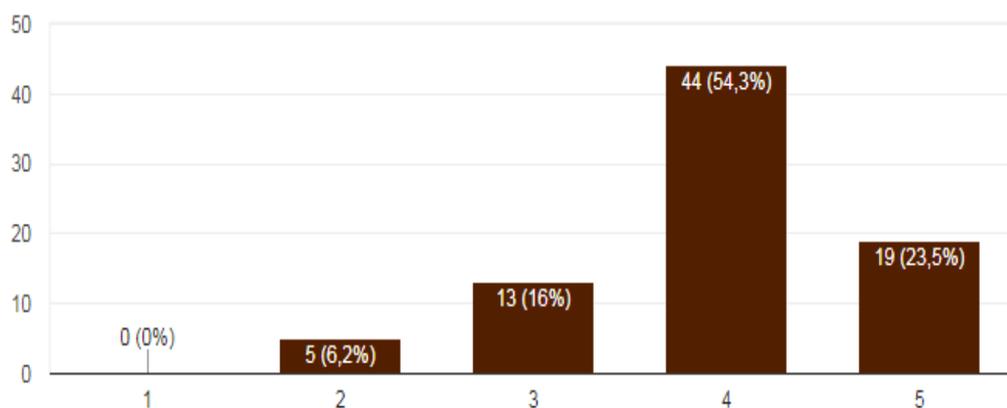
81 tanggapan



Hasil kuesioner tentang ketersediaan fasilitas ibadah yang bersih dan representative menunjukkan hasil sebesar 12,3% atau sebanyak 10 mahasiswa merasakan sangat puas, sebesar 46,9% atau 36 mahasiswa merasakan puas, sebesar 30,9% merasakan cukup puas dan sebesar 9,9% atau sebanyak 8 orang mahasiswa merasakan tidak puas

### Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab

81 tanggapan

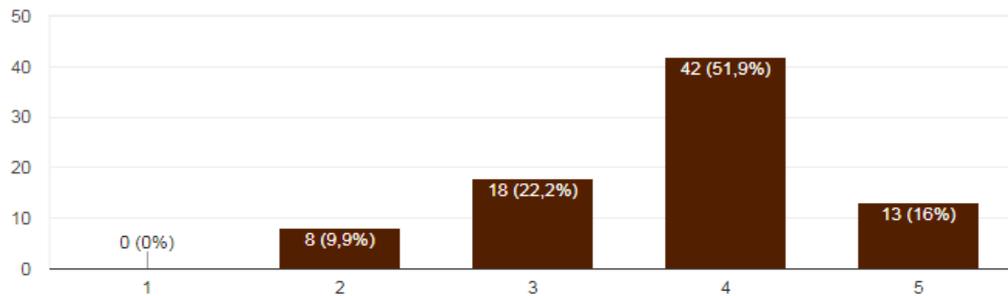


Indikator kedua meliputi aspek reliability. Skala Likert yang digunakan dalam kuesioner ini adalah 1 =Tidak Pernah, 2 = Jarang, 3 = Kadang-kadang, 4 = Sering, 5 = Sangat Sering. Tanggapan pertama terkait kinerja dosen dalam proses belajar mengajar. Hasil penelitian dari kuesioner tentang dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab menunjukkan hasil 6,2% atau 5 orang menjawab jarang, sebesar 16% atau 13

mahasiswa menjawab kadang-kadang, sebesar 54,3% atau 44 mahasiswa menjawab sering, dan sebanyak 19 mahasiswa atau 23,5% menyatakan sangat sering.

#### Dosen memberi bahan ajar untuk melengkapi materi perkuliahan

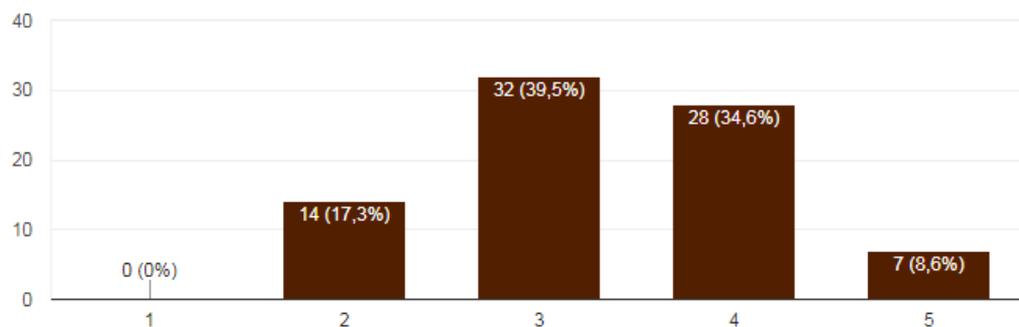
81 tanggapan



Hasil kuesioner tentang kinerja dosen dalam memberikan bahan ajar untuk melengkapi materi perkuliahan menunjukkan hasil 9,9% atau 8 orang menjawab jarang, sebesar 22,2% atau 18 mahasiswa menjawab kadang kadang, sebesar 51,9% atau 45 mahasiswa menjawab sering, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 16% menyatakan sangat sering

#### Dosen datang dan keluar tepat waktu

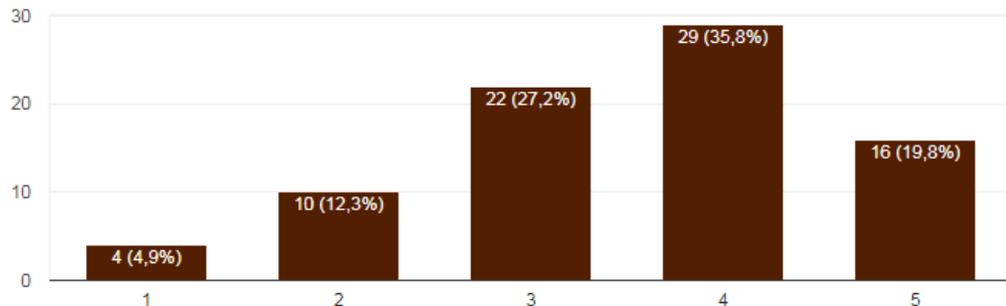
81 tanggapan



Hasil kuesioner tentang kinerja dosen datang dan keluar kelas tepat waktu menunjukkan hasil 17,3% atau 14 orang menjawab jarang, sebesar 39,5% atau 32 mahasiswa menjawab kadang-kadang, sebesar 34,6% atau 28 mahasiswa menjawab sering, dan sebanyak 7 mahasiswa atau 8,6% menyatakan sangat sering

### Dosen membuat Satuan Acara Perkuliahan atau Silabus

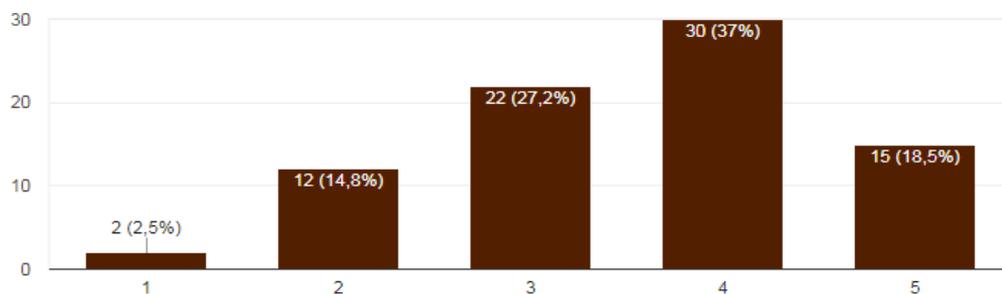
81 tanggapan



Hasil kuesioner tentang kinerja dosen membuat dan memberikan Satuan Acara Perkuliahan atau Silabus diawal perkuliahan menunjukkan hasil 4,9% atau 4 orang menjawab tidak pernah, sebesar 10 orang mahasiswa atau 12,3% menjawab jarang, sebesar 27,2% atau 22 mahasiswa menjawab kadang kadang, sebesar 35,8% atau 29 mahasiswa menjawab sering, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 19,8% menyatakan sangat sering

### Staf akademik memiliki kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa

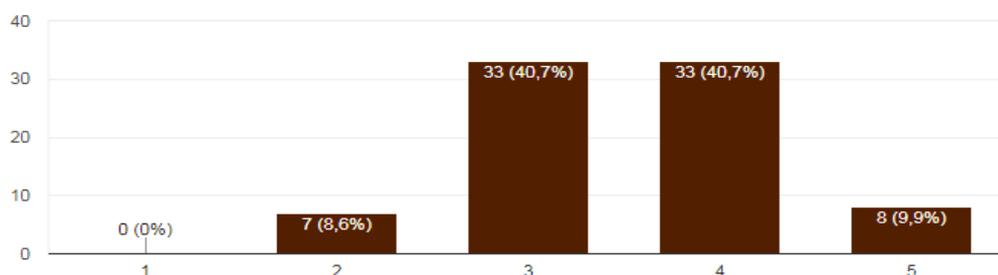
81 tanggapan



Hasil kuesioner tentang kemampuan petugas atau staff akademik untuk melayani kepentingan mahasiswa menunjukkan hasil 2,5% atau 2 orang menjawab tidak pernah, sebesar 12 orang mahasiswa atau 14,8% menjawab jarang, sebesar 27,2% atau 22 mahasiswa menjawab kadang kadang, sebesar 37% atau 30 mahasiswa menjawab sering, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 18,5% menyatakan sangat sering.

### Pelaksanaan ujian dan tugas dijadwalkan tepat waktu

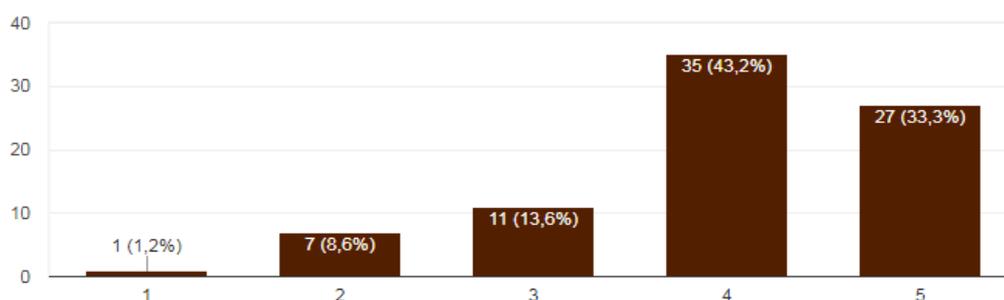
81 tanggapan



Hasil kuesioner tentang pelaksanaan ujian dan tugas yang dijadwalkan tepat waktu menunjukkan hasil sebanyak 7 orang mahasiswa atau 8,6% menjawab jarang, sebesar 40,7% atau 33 mahasiswa menjawab kadang kadang, sebesar 40,7% atau 33 mahasiswa menjawab sering, dan sebanyak 8 mahasiswa atau 9,9% menyatakan sangat sering.

### Tersedia beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu

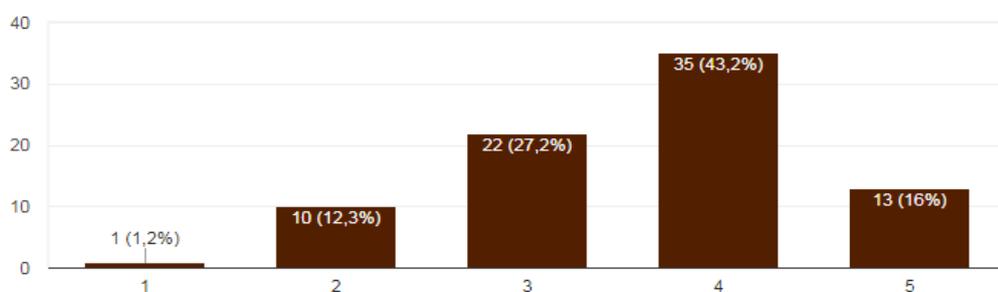
81 tanggapan



Hasil kuesioner tentang tersedianya beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu menunjukkan hasil 1,2% atau 1 orang menjawab tidak pernah, sebanyak 7 orang mahasiswa atau 8,6% menjawab jarang, sebesar 13,6% atau 11 mahasiswa menjawab kadang-kadang, sebesar 43,2% atau 35 mahasiswa menjawab sering, dan sebanyak 27 mahasiswa atau 33,3% menyatakan sangat sering.

### Jurusan membantu mahasiswa dalam menghadapi masalah akademik

81 tanggapan

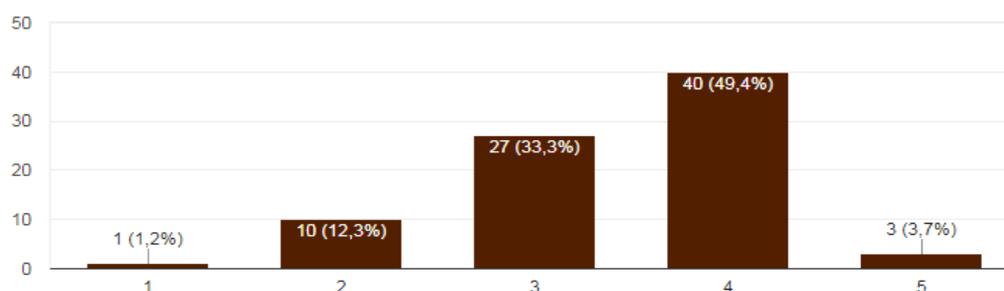


Hasil kuesioner tentang keterlibatan dan bantuan jurusan terhadap mahasiswa dalam menghadapi masalah akademik menunjukkan hasil 1,2% atau 1 orang menjawab

tidak pernah, sebanyak 10 orang mahasiswa atau 12,3% menjawab jarang, sebesar 27,2% atau 22 mahasiswa menjawab kadang-kadang, sebesar 43,2% atau 35 mahasiswa menjawab sering, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 16% menyatakan sangat sering.

### Permasalahan mahasiswa ditangani oleh jurusan melalui dosen kepenasehatan

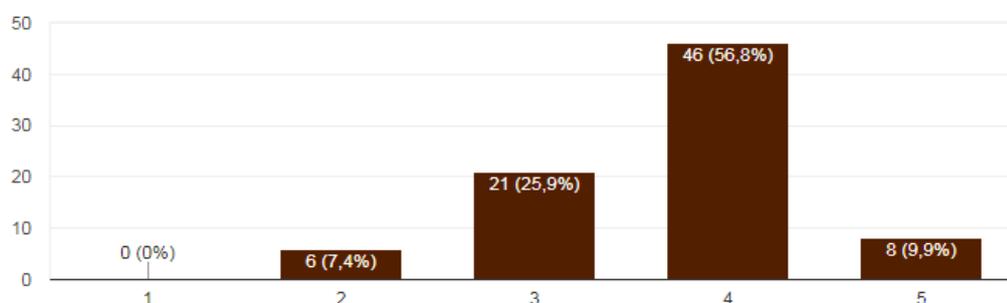
81 tanggapan



Hasil kuesioner tentang permasalahan mahasiswa ditangani oleh jurusan melalui dosen kepenasehatan menunjukkan hasil 1,2% atau 1 orang menjawab tidak pernah, sebanyak 10 orang mahasiswa atau 12,3% menjawab jarang, sebesar 33,3% atau 27 mahasiswa menjawab kadang-kadang, sebesar 49,4% atau 40 mahasiswa menjawab sering, dan sebanyak 3 mahasiswa atau 3,7% menyatakan sangat sering.

### Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran

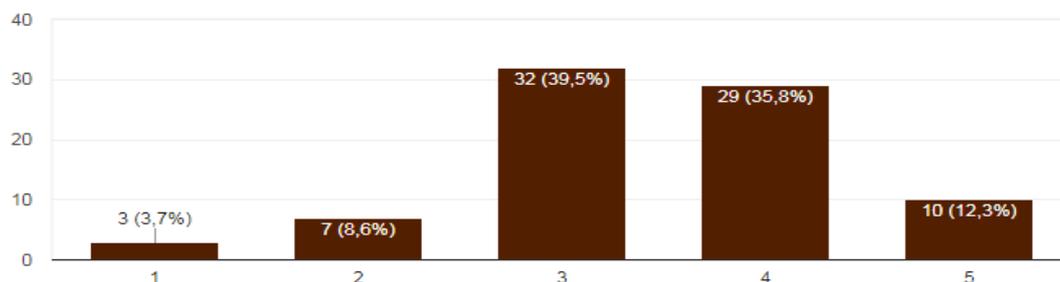
81 tanggapan



Hasil kuesioner tentang waktu yang digunakan oleh dosen secara efektif dalam proses pengajaran menunjukkan hasil 7,4% atau 6 orang menjawab jarang, sebesar 25,9% atau 21 mahasiswa menjawab kadang-kadang, sebesar 56,8% atau 46 mahasiswa menjawab sering, dan sebanyak 8 mahasiswa atau 9,9% menyatakan sangat sering. Hal ini berarti Sebagian besar mahasiswa merasa dosen telah memanfaatkan waktu dalam proses belajar mengajar dengan efektif.

### Jurusan berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa

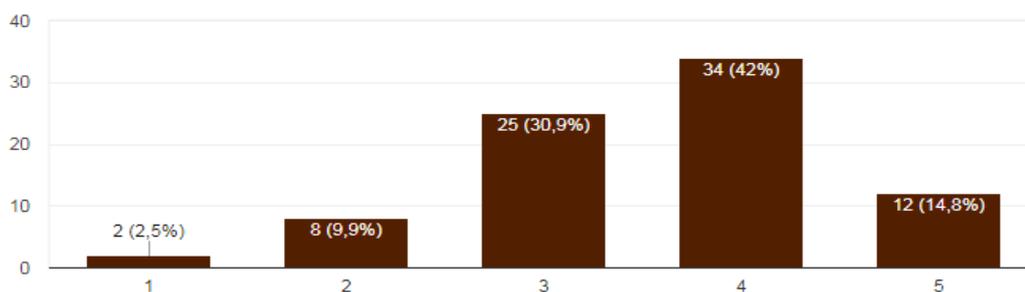
81 tanggapan



Hasil kuesioner mengenai adanya kinerja jurusan dalam usaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa menunjukkan hasil sebanyak 3 mahasiswa atau sebesar 3,7% menjawab tidak pernah, sebesar 8,6% atau 7 orang menjawab jarang, sebesar 39,5% atau 32 mahasiswa menjawab kadang-kadang, sebesar 35,8% atau 29 mahasiswa menjawab sering, dan sebanyak 10 mahasiswa atau 12,3% menyatakan sangat sering.

### Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam akademik

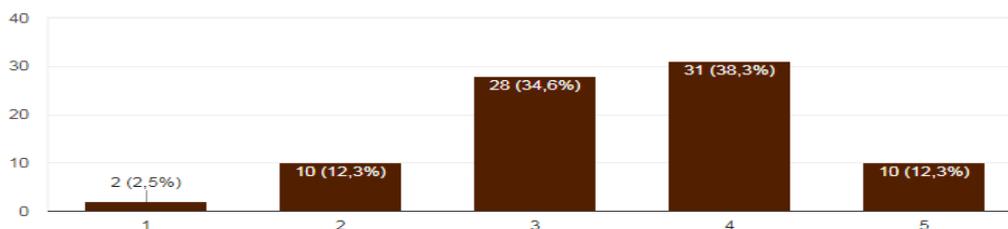
81 tanggapan



Hasil kuesioner mengenai dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam akademik menunjukkan hasil 2,5% atau 2 orang menjawab tidak pernah, sebanyak 8 orang mahasiswa atau 9,9% menjawab jarang, sebesar 30,9% atau 25 mahasiswa menjawab kadang-kadang, sebesar 42% atau 34 mahasiswa menjawab sering, dan sebanyak 12 mahasiswa atau 14,8% menyatakan sangat sering.

### Jurusan berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya

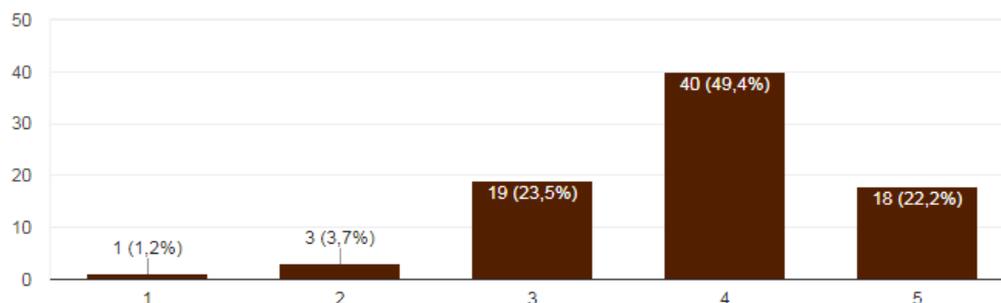
81 tanggapan



Hasil kuesioner mengenai usaha yang dilakukan dalam memahami minat dan bakat mahasiswa serta usaha untuk mengembangkannya menunjukkan hasil 2,5% atau 2 orang menjawab tidak pernah, sebanyak 10 orang mahasiswa atau 12,3% menjawab jarang, sebesar 34,6% atau 28 mahasiswa menjawab kadang-kadang, sebesar 38,3% atau 31 mahasiswa menjawab sering, dan sebanyak 10 mahasiswa atau 12,3% menyatakan sangat sering.

#### Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa

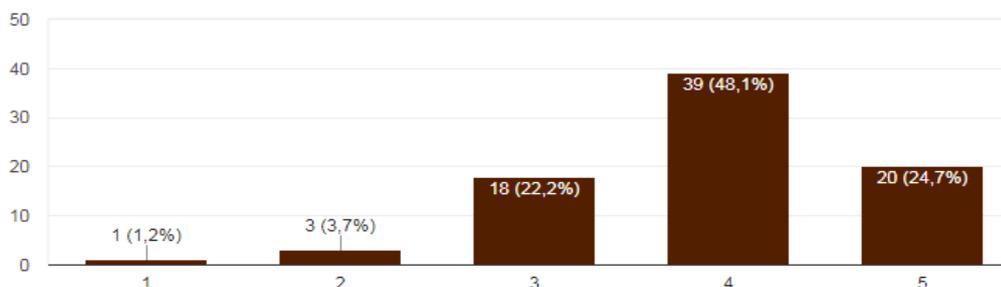
81 tanggapan



Hasil kuesioner mengenai dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa menunjukkan hasil 1,2% atau 1 orang menjawab tidak pernah, sebanyak 3 orang mahasiswa atau 3,7% menjawab jarang, sebesar 23,5% atau 19 mahasiswa menjawab kadang-kadang, sebesar 49,4% atau 40 mahasiswa menjawab sering, dan sebanyak 18 mahasiswa atau 22,2% menyatakan sangat sering.

#### Jurusan memberikan informasi ke mahasiswa secara terbuka baik cetak maupun online

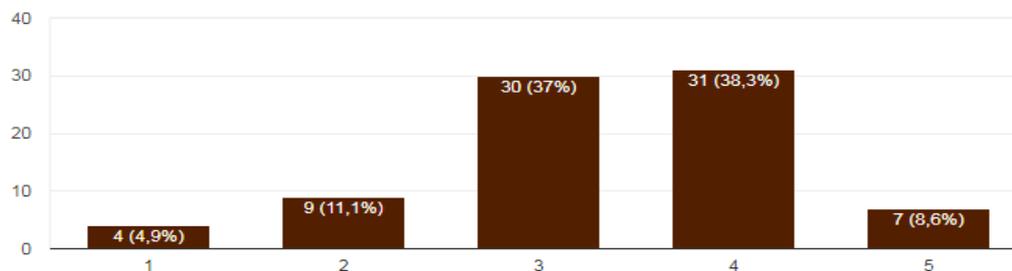
81 tanggapan



Hasil kuesioner mengenai layanan jurusan dalam memberikan informasi ke mahasiswa baik secara online maupun offline menunjukkan hasil 1,2% atau 1 orang menjawab tidak pernah, sebanyak 3 orang mahasiswa atau 3,7% menjawab jarang, sebesar 22,2% atau 18 mahasiswa menjawab kadang-kadang, sebesar 48,1% atau 39 mahasiswa menjawab sering, dan sebanyak 20 mahasiswa atau 24,7% menyatakan sangat sering.

### Jurusan memberikan layanan jurnal cetak dan e-journal melalui perpustakaan

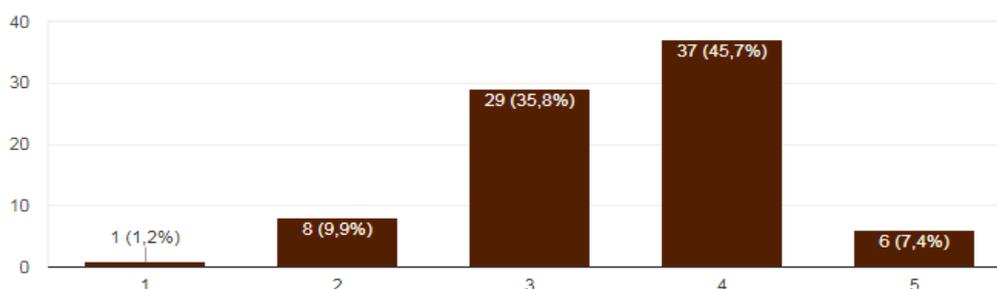
81 tanggapan



Hasil kuesioner mengenai layanan jurnal cetak dan e-journal melalui perpustakaan menunjukkan hasil 4,9% atau 4 orang menjawab tidak pernah, sebanyak 9 orang mahasiswa atau 11,1% menjawab jarang, sebesar 37% atau 30 mahasiswa menjawab kadang-kadang, sebesar 38,3% atau 31 mahasiswa menjawab sering, dan sebanyak 7 mahasiswa atau 8,6% menyatakan sangat sering.

### Jurusan berusaha memberikan solusi permasalahan mahasiswa

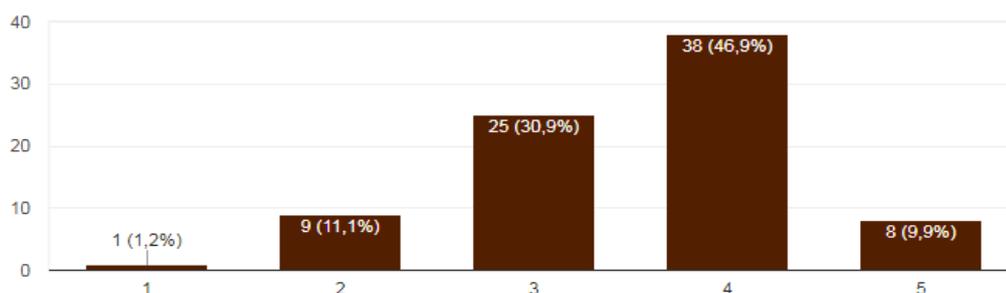
81 tanggapan



Hasil kuesioner mengenai usaha jurusan dalam memberikan solusi permasalahan mahasiswa menunjukkan hasil 1,2% atau 1 orang menjawab tidak pernah, sebanyak 8 orang mahasiswa atau 9,9% menjawab jarang, sebesar 35,8% atau 29 mahasiswa menjawab kadang-kadang, sebesar 45,7% atau 37 mahasiswa menjawab sering, dan sebanyak 6 mahasiswa atau 7,4% menyatakan sangat sering.

### Jurusan membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa

81 tanggapan



Hasil kuesioner mengenai upaya jurusan dalam membuka jalur komunikasi secara terbuka kepada mahasiswa menunjukkan hasil 1,2% atau 1 orang menjawab tidak pernah, sebanyak 9 orang mahasiswa atau 11,1% menjawab jarang, sebesar 30,9% atau 5 mahasiswa menjawab kadang-kadang, sebesar 46,9% atau 38 mahasiswa menjawab sering, dan sebanyak 8 mahasiswa atau 9,9% menyatakan sangat sering.

#### D. PEMBAHASAN

Dunia pendidikan memiliki peran sangat penting bagi perkembangan dan peningkatan pemahaman keilmuan seseorang, demikian halnya pada Lembaga Pendidikan perguruan tinggi. Perlu evaluasi pada setiap akhir semester guna lebih meningkatkan kualitas Pendidikan dan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pengguna.

Hasil temuan pada penelitian evaluasi ini menunjukkan aspek *tangible* dirasakan puas oleh Sebagian besar mahasiswa. Demikian halnya pada aspek *reliability*, *responsibility*, *assurance*, *emphaty*, dan *information system* dirasakan puas oleh Sebagian besar mahasiswa. Meskipun demikian ada beberapa aspek dari setiap variable yang perlu diperbaiki karna terdapat tidak sedikit mahasiswa yang merasakan kurang puas bahkan tidak puas terhadap layanan yang diberikan.

Temuan ini tentu menguatkan bahwa banyak penelitian yang lain yang berkaitan dengan tentang kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan agar memenuhi kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan terhadap mahasiswa merupakan peranan penting untuk kelangsungan suatu institusi pendidikan.<sup>18</sup> Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa (mahasiswa).<sup>19</sup> Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa 14 unsur indeks pelayanan akademik terdiri dari: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan pelayanan petugas, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan pelayanan keamanan; semuanya dalam kategori baik.<sup>20</sup> Kepuasan para mahasiswa telah menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam dunia usaha pendidikan.<sup>21</sup>

Salah satu hal yang menonjol dalam evaluasi adalah pelayanan kepada mahasiswa, citra perguruan tinggi dinilai baik tergantung dari ada tidaknya pelayanan kemahasiswaan

---

<sup>18</sup> Muhammad Siddik et al., "Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perguruan Tinggi Menggunakan Algoritma Naïve Bayes," *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science* 3, no. 2 (November 19, 2020): 162–166, <https://doi.org/10.31539/intecom.v3i2.1654>.

<sup>19</sup> Albetris Albetris and Fadil Iskandar, "Analisis Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi (Studi Pada Laboratorium Statistik Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi)," *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 11, no. 2 (November 19, 2020): 85–89, <https://doi.org/10.33087/eksis.v11i2.198>.

<sup>20</sup> Ika Utami Widyaningsih and H. Djasuro Suryo, "Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa," *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, December 24, 2020, 86–97, <https://doi.org/10.30630/jipb.12.2.460>.

<sup>21</sup> Indrajit Indrajit, "ANALISA TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERGURUAN TINGGI: STUDI KASUS UNIVERSITAS SWASTA DI MINAHASA UTARA," *Klabat Journal of Management* 1, no. 1 (February 28, 2020): 55–65, <https://doi.org/10.31154/kjm.v1i1.449.55-65>.

kepada mahasiswanya.<sup>22</sup> Hasil temuan menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan kualitas dosen untuk meningkatkan kemampuan akademik dan komunikasi mahasiswa.<sup>23</sup> Hasil penelitian ini juga menguatkan bahwa strategi yang berfokus pada pembangunan berkelanjutan (yaitu mempromosikan universitas yang bertanggung jawab) mempengaruhi persepsi dan fungsi positif siswa sebagai anteseden kualitas layanan dan kepuasan siswa.<sup>24</sup> Wawasan tentang kepuasan mahasiswa yang mungkin berguna bagi otoritas perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi lainnya dalam merancang kebijakan berbagai layanan dan fasilitas yang akan diberikan kepada mahasiswanya.<sup>25</sup> Bahwa *good university governance*, kualitas pengajaran dosen, dan fasilitas belajar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas pengajaran dosen terbukti dipengaruhi oleh tata kelola universitas yang baik.<sup>26</sup> Kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap publik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan dan citra institusi mempengaruhi loyalitas mahasiswa; dengan kata lain kepuasan mahasiswa tidak mempengaruhi loyalitas mahasiswa.<sup>27</sup>

Makanya peningkatan perbaikan tangibilities mengakibatkan peningkatan siswa kepuasan terhadap fasilitas belajar mengajar.<sup>28</sup> Pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa, sedangkan variabel kualitas pelayanan melalui kepuasan mahasiswa secara tidak langsung berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa.<sup>29</sup>

Dengan demikian bahwa temuan ini sangat penting untuk memberikan kemanfaatan bagaimana meningkatkan kualitas layanan akademik kepada mahasiswa. Sehingga layanan akademik lebih meningkat dan memberikan kepuasan terhadap mahasiswa.

## E. KESIMPULAN

Hasil evaluasi menunjukkan Sebagian besar mahasiswa merasa puas atas kinerja dan layanan yang diberikan oleh jurusan. Namun demikian masih ada beberapa aspek yang

---

<sup>22</sup> Ronda Deli Sianturi, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pelayanan Kemahasiswaan Di STMIK Budi Darma," *Journal of Business and Economics Research (JBE)* 1, no. 2 (May 25, 2020): 57–61.

<sup>23</sup> Hardi Mulyono et al., "Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education," *The Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7, no. 10 (2020): 929–38, <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.929>.

<sup>24</sup> Gina Santos et al., "Understanding Social Responsibility's Influence on Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education," *Journal of Cleaner Production* 256 (May 20, 2020): 120597, <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120597>.

<sup>25</sup> S. M. Mahbubur Rahman et al., "Assessing Students' Satisfaction in Public Universities in Bangladesh: An Empirical Study," *The Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7, no. 8 (2020): 323–32, <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.323>.

<sup>26</sup> Muhsin et al., "The Relationship of Good University Governance and Student Satisfaction," *International Journal of Higher Education* 9, no. 1 (2020): 1–10.

<sup>27</sup> Nursaid, Saptu Hadi Purnomo, and Nurul Qomariah, "The Impact of Service Quality and Institutional Image on the Satisfaction and Loyalty of Master of Management Students" (1st Borobudur International Symposium on Humanities, Economics and Social Sciences (BIS-HESS 2019), Atlantis Press, 2020), 156–61, <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200529.033>.

<sup>28</sup> E. N. Kanori, G. Kimani, and J. Kalai, "Service Tangibility, Teaching and Learning, and Students' Satisfaction at the University Of Nairobi, Kenya," 2020, <http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/154758>.

<sup>29</sup> Novianto Eko Nugroho, "Academic Service Quality Of Student Loyalty With Student Satisfaction As Intervening Variables In PTS X," *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi* 21, no. 4 (February 20, 2020), <https://doi.org/10.32424/1.jame.2019.21.4.2318>.

menjadi perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya. Evaluasi ini sangat penting dilakukan oleh Lembaga guna meningkatkan kinerja serta layanan jurusan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Nurul, Gilang Ary Sandy, and Hawa Hasan. "Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Kabupaten Manokwari Papua Barat Tahun 2019." *Pedagogik: Jurnal Pendidikan* 15, no. 1 (March 13, 2020): 27–39. <https://doi.org/10.33084/pedagogik.v15i1.1281>.
- Albetris, Albetris, and Fadil Iskandar. "Analisis Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi (Studi Pada Laboratorium Statistik Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi)." *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 11, no. 2 (November 19, 2020): 85–89. <https://doi.org/10.33087/eksis.v11i2.198>.
- Hamza, Nizar Subqi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Biro Administrasi Akademik dan Kerjasama Universitas Islam Malang)," January 30, 2021. <http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/1595>.
- Hasan, Yetri. "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung." *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam* 8, no. 2 (2018): 186–98. <https://doi.org/10.24042/alidarah.v8i2.3123>.
- Indrajit, Indrajit. "ANALISA TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERGURUAN TINGGI: STUDI KASUS UNIVERSITAS SWASTA DI MINAHASA UTARA." *Klabat Journal of Management* 1, no. 1 (February 28, 2020): 55–65. <https://doi.org/10.31154/kjm.v1i1.449.55-65>.
- Kanori, E. N., G. Kimani, and J. Kalai. "Service Tangibility, Teaching and Learning, and Students' Satisfaction at the University Of Nairobi, Kenya," 2020. <http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/154758>.
- Kotler, Philip. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice-Hall, 2003.
- Muhsin, S. Martono, Ahmad Nurkhin, Hengky Pramusinto, Nely Afsari, and Ahmad Fadhly Arham. "The Relationship of Good University Governance and Student Satisfaction." *International Journal of Higher Education* 9, no. 1 (2020): 1–10.
- Mulyono, Hardi, Arief Hadian, Nelvitia Purba, and Rudy Pramono. "Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education." *The Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7, no. 10 (2020): 929–38. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.929>.
- Nugroho, Novianto Eko. "Academic Service Quality Of Student Loyalty With Student Satisfaction As Intervening Variables In PTS X." *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi* 21, no. 4 (February 20, 2020). <https://doi.org/10.32424/1.jame.2019.21.4.2318>.
- Nursaid, Sapta Hadi Purnomo, and Nurul Qomariah. "The Impact of Service Quality and Institutional Image on the Satisfaction and Loyalty of Master of Management

- Students,” 156–61. Atlantis Press, 2020. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200529.033>.
- Rahman, S. M. Mahbubur, Md Shahin Mia, Ferdoushi Ahmed, Sutonya Thongrak, and Sirirat Kiatpathomchai. “Assessing Students’ Satisfaction in Public Universities in Bangladesh: An Empirical Study.” *The Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7, no. 8 (2020): 323–32. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.323>.
- Rahmawati, Diana. “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA.” *Jurnal Economia* 9, no. 1 (April 27, 2013): 52–65. <https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1376>.
- Rinala, I. Nyoman, M. Pd Prof. Dr. I Made Yudana, and M. Pd Prof. Dr. I Nyoman Natajaya. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA PADA SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NUSA DUA BALI.” *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia* 4, no. 1 (September 16, 2013). <https://doi.org/10.23887/japi.v4i1.916>.
- Santos, Gina, Carla Susana Marques, Elsa Justino, and Luís Mendes. “Understanding Social Responsibility’s Influence on Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education.” *Journal of Cleaner Production* 256 (May 20, 2020): 120597. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120597>.
- Sianturi, Ronda Deli. “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pelayanan Kemahasiswaan Di STMIK Budi Darma.” *Journal of Business and Economics Research (JBE)* 1, no. 2 (May 25, 2020): 57–61.
- Siddik, Muhammad, Hendri Hendri, Ramalia Noratama Putri, Yenny Desnelita, and Gustientiedina Gustientiedina. “Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perguruan Tinggi Menggunakan Algoritma Naïve Bayes.” *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science* 3, no. 2 (November 19, 2020): 162–66. <https://doi.org/10.31539/intecom.s.v3i2.1654>.
- Sinurat, Haris, and Dede Purwana. “Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan STIE MAIJI.” *Indonesian Management and Economics Journal* 1, no. 1 (2020): 70–80.
- Subagiyo, Rokhmat, and M. Aqim Adlan. “Pengaruh Service Quality, Marketing Mix Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Customer Loyalty.” *Jurnal Ekonomi Modernisasi* 13, no. 1 (February 9, 2017): 1–15. <https://doi.org/10.21067/jem.v13i1.1567>.
- Taman, Abdullah, Sukirno Sukirno, Annisa Ratna Sari, Ngadirin Setiawan, and Adeng Pustikaningsih. “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA.” *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 2, no. 1 (April 1, 2013): 99–111. <https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1651>.
- Widawati, Etty, and Siswohadi. “ANALISIS TENTANG KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN PELAYANAN ADMINISTRASI.” *Jurnal Mitra Manajemen* 4, no. 10 (October 28, 2020): 1500–1513.

Widyaningsih, Ika Utami, and H. Djasuro Suryo. “Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.” *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, December 24, 2020, 86–97. <https://doi.org/10.30630/jipb.12.2.460>.