

EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

Maria Ulfa¹⁾, Rahmat Musfika²⁾, Sri Wahyuni³⁾, Hendri Ahmadian⁴⁾

¹⁾Pendidikan Teknologi Informasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, mulfaazhar1@gmail.com.

²⁾Pendidikan Teknologi Informasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, rahmat.musfika@ar-raniry.ac.id.

³⁾Teknologi Informasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, sri.wahyuni@ar-raniry.ac.id.

⁴⁾Teknologi Informasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, hendri@ar-raniry.ac.id

Email korespondensi: mulfaazhar1@gmail.com

Abstract: The purpose of this study is to find out the results of student satisfaction with the services provided by the academics of the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training (FTK) at Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh seen from 5 service dimensions. The sample of this study was 100 active students from the 2016-2020 class using the quota sampling technique, which is to determine a sample from a certain population so that it is classified as desired. Research data was obtained by distributing questionnaires through online media (google form) which contained 25 question items. Data analysis using simple linear regression analysis method. Results The level of student satisfaction in FTK. Services at FTK have been carried out quite well so that students are satisfied with the services from the dimensions of reliability, responsiveness, assurance and empathy. Then in the tangibles dimension, students prefer to meet academic officers with 61% of respondents' answers. And the question item Academic services provided are computer-based with an answer of 70% meaning that students are very satisfied if the service is computer-based. The quality of academic services has an influence on student satisfaction where the results of the analysis of the level of conformity are 46%.

Keywords: Academic Service Quality, Student Satisfaction.

Abstrak: Tujuan penelitian ini bermaksud mencari tahu hasil kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh pihak akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dilihat dari 5 dimensi pelayanan. Sampel penelitian ini adalah 100 mahasiswa aktif FTK angkatan 2016-2020 menggunakan teknik quota sampling yaitu menentukan sampel dari populasi tertentu agar diklasifikasikan sesuai yang diinginkan. Data penelitian diperoleh dengan cara membagikan angket melalui media online (*google form*) yang berisi 25 item pertanyaan. Data analisis menggunakan metode analisis regresi linier sederhana. Hasil Tingkat kepuasan mahasiswa di FTK. Pelayanan di FTK sudah dilaksanakan dengan cukup baik sehingga mahasiswa merasa puas atas layanan dari dimensi reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Kemudian di dimensi tangibles mahasiswa lebih suka bertemu petugas akademik dengan jawaban responden sebesar 61%. Dan item pertanyaan Pelayanan akademik yang diberikan berbasis komputer dengan jawaban sebesar 70% artinya mahasiswa sangat puas jika pelayanan dilakukan berbasis komputer/IT. Kualitas layanan akademik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dimana hasil analisis tingkat kesesuaiannya adalah sebesar 46%..

Kata kunci: Kualitas layanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa.

1. Pendahuluan

Persaingan layanan pelanggan menjadi semakin ketat, unit layanan industri yang dulu hanya memberikan pelayanan yang biasa-biasa saja, kini harus mampu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Pengelolaan lembaga pendidikan tinggi mengikuti kepentingan badan akademik yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan staf. Model mutu pelayanan yang terkenal serta sampai saat ini ramai digunakan sebagai pedoman model (service quality) dalam pemasaran jasa. Servqual dapat dijadikan untuk mengukur mutu pelayanan adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, seta *emphaty* (Fikri et al., 2016).

Seiring berjalannya waktu tuntutan mahasiswa terhadap pendidikan formal terus meningkat, terlebih pendidikan tinggi, Dimana pendidikan tinggi sebagai kawasan strategis yang dipercayakan mampu menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Kondisi perselisihan antar sesamanya juga menuntut setiap lembaga pendidikan untuk memperlihatkan kualitas pendidikan dan kelembaga agar dapat menonjol dalam persaingan. Perguruan tinggi perlu mengambil antisipasi untuk mengalami perselisihan yang berkelanjutan serta bertanggung jawab dalam mengeksplorasi dan juga meningkatkan semua dimensi layanan mereka (Taman et al., 2013).

Kepuasan mahasiswa dijadikan tolak ukur dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Bidang akademik harus dapat memberikan pelayanan terbaik dalam segala aspek. Yang dimaksud dengan layanan akademik antara lain aturan seputar akademik, peruliahan, konsultrasi akademik, praktik, penilaian, termaksud perlengkapan perkuliahan seperti perpustakaan, *OHP (Over Head Projektor)*, lab, dan sebagainya (Boky, 2016).

2. Kajian Kepustakaan

A. Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan ialah perasaan seseorang setelah menerima hasil kinerja kemudian dibandingkan dengan keinginannya. Bila kinerja tidak sesuai harapan, pelanggan tidak puas. Bila kinerja sesuai, akan merasa puas. Bila kinerja melebihi yang diharapkan, pelanggan merasa amat puas serta bahagia (Yafie et al., 2016). Mahasiswa puas apabila suatu kondisi terpenuhi keinginan, harapan, serta kebutuhan mahasiswa (Rustami et al., 2016). Indikator Penilaian Kepuasan terdiri dari 5 dimensi sebagai berikut:

- a. *Reliability* yakni kesesuaian yang diharapkan dan yang diterima atas kemampuan melaksanakan jasa dengan pas serta terpecaya.
- b. *Responsiveness* yakni kesesuaian atas kemampuan menolong pelanggan dalam membagikan layanan jasa dengan jasa.
- c. *Assurance* yakni kesesuaian antara harapan dan yang diterima atas pengetahuan untuk menimbulkan keyakinan.
- d. *Emphaty* yakni kesesuain antara harapan dan yang diterima atas syarat dan membagikan atensi untuk pelanggan.
- e. *Tangible* yakni kesesuaian fasilitas sarana dan prasaranan untuk memperlancar layanan

B. Pengertian Pelayanan Akademik

Pelayanan akademik yakni usaha yang dicoba oleh akademik buat membagikan kemudahan kepada mahasiswa mengenai yang berkaitan dengan aktivitas.

C. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian terdahulu yang berjudul Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik FTK IAIN Raden Intan Lampung menyebutkan bahwa bahwa pencapaian pada dimensi tangibles sebesar 65%, reability 73,75%, responsiveness 63%, Assurance 68% dan Empathy 68% Maka secara umum kepuasan mahasiswa berada pada kategori sedang (Hasan, 2018).
2. Penelitian terdahulu Analisis Kualitas Pelayanan Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta menyebutkan simultan kelima variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa, dengan (R^2) sebesar 0,814. Disimpulkan bahwa semua variabel independen mempengaruhi Kepuasan mahasiswa yaitu 81,4%, selebihnya (18,6%) dipengaruhi oleh variabel lain (Taman et al., 2013).
3. Penelitian terdahulu yang berjudul Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisogo Semarang menyatakan dari 3688 populasi sebanding 370 atau 10% responden. Dimana kepuasan yang disediakan layanan admnistasi akademik dengan tingkat kinerja Nilai rata-ratanya sebesar 3.11 (cukup memuaskan) dan harapan 4.40 (penting) (Triono, 2012).

Dalam hal ini, kualitas pelayanan dapat diartikan dengan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Untuk memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi, sehingga untuk dapat menentukan pemahaman tentang apa yang diinginkan pelanggan, maka harus diketahui dengan baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan membangun komitmen setiap orang dalam suatu organisasi (Hasan, 2018).

akademik. Pelayanan ialah masing- masing aksi yang dipromosikan oleh sesuatu pihak kepada pihak lainnya (Maulana, 2007). Layanan ialah proses terpenuhinya keinginan dengan kegiatan orang secara nyata (Al Arif, 2021). Layanan juga sikap produsen penuhi keinginan serta kemauan pelanggan demi terwujudnya kepuasan. sikap tersebut bisa terjalin pada dikala, saat sebelum serta sesudahnya transaksi (Kanedi et al., 2017). Layanan merupakan aktivitas yang tidak teraba (*intangible*), dimana mewujudkan kebutuhan (Kristiawan et al., 2016). Dimensi pelayanan menurut pemikiran yang dikembangkan oleh parusuraman, sebagai beritut:

1. *Tangibles* meliputi sarana raga, peralatan, pegawai serta fasilitas komunikasi.

2. *Reliability* ialah keahlian membagikan pelayanan yang dijanjikan dengan lekas, akurat serta memuaskan serta bisa diandalkan.
3. *Responsiveness* ialah kesediaan buat menolong para pelanggan serta mengantarkan jasa secara kilat.
4. *Assurance* mencakup pengetahuan, keahlian, kesantunan juga watak yang dimiliki para staf ataupun pegawai.
5. *Emphaty* kemudahan melaksanakan ikatan interaksi yang bagus, atensi individu serta menguasai kebutuhan para pengguna (mahasiswa).

D. Sistem Informasi Akademik (SIKAD)

(SIKAD) yaitu perangkat lunak yang menyediakan, menata berbagai informasi seputaran kegiatan akademis. Memiliki komponen sama dengan sistem informasi lainnya yaitu hardware, software, data, prosedur, dan manusia (Gustina, 2016).

3. Metode Penelitian

A. Metode Penelitian

Metode yang digunakan ialah pendekatan kuantitatif. Yaitu metode yang berlandaskan pada positivisme, diperlukan untuk meneliti pada populasi dan sample tertentu.

B. Teknik Pengambilan Sampel

Sampelnya Mahasiswa FTK tahun ajaran 2016-2020. Menggunakan teknik Quota sampling dimana pemilihan sampel atas populasi tertentu sesuai yang telah diklasifikasikan sehingga mencapai jumlah kuota yang diperlukan (Muchlis, 2015).

C. Metode Pengumpulan Data

Kuesioner berupa soal pertanyaan/pernyataan yang diberikan kepada responden untuk mendapatkan jawaban seputar informasi atau data sesuai dengan yang diinginkan peneliti (Asri, 2013).

4. Analisa dan Hasil

A. Uji Validitas

Mengukur data yang didapatkan saat penelitian berlangsung, merupakan data yang dari hasil jawaban kuesioner, Adapun untuk memastikan layak ataupun tidaknya item yang hendak digunakan, uji signifikansi koefisien taraf signifikansi 0,05 (Triana & Oktavianto, 2013).

Uji yang tujuannya apakah suatu objek yang hendak diteliti mempunyai varian yang sama. Pada uji ini memakai Levene's dengan bantuan program SPSS 22. sig>0,05 distribusi homogeny, sig <0,05 maka distribusi tidak *homogeny* (Agustin et al., 2019).

Analisis Regresi sederhana digunakan pada tahap ini dengan menggunakan rumus:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan mahasiswa

X = Kinerja layanan akademik

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

B. Uji Rehabilitas

Reabilitas adalah kesamaan alat ukur dengan apa yang diukur. Dalam riset ini memakai tata cara cronbach alpha, instrument riset bisa dikatakan sudah *reliable* apabila nilai koefisien realibilitasnya 0,6 serta tidak reliabel bila sama dengan ataupun dibawah 0, 60.

C. Uji Normalitas

Yang digunakan untuk mencari tahu apakah data berasal dari populasi distribusi normal atau tidak. Dengan memakai *Kolmogorov-smirnov* sig > 0,05 (normal), bila sig <0,05 (tidak normal) (Tawas et al., 2015).

D. Uji Homogenitas

Digunakan buat mengenali benarkah mempengaruhi model regresi variabel idependen terhadap dependen. Pegujian ini memakai tingkatan signifikasi 5% serta membandingan sebagai berikut:

- Jika: $t_{hitung} < t_{tabel}$ Ho diterima, Ha tolak, tidak terdapat pengaruh jika sig > a.
- Jika: $t_{hitung} > t_{tabel}$ Ho diterima, Ha tolak, terdapat pengaruh jika sig < a.

5. Hasil

Dalam penelitian ini dilakukan kurang lebih 3 bulan. Berikut paparan hasil penelitian:

Tabel 1. Responden berdasarkan angkatan

Tahun	Frekuensi	Presentasi
2016	16	16%
2017	23	23%
2018	24	24%
2019	19	19%
2020	18	18%
Total	100	100%

Diketahui tabel tersebut terdapat 100 mahasiswa yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Hasil uji validitas pelayanan Akademik

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	0,610	0,195	Valid
2.	0,667	0,195	Valid
3.	0,758	0,195	Valid
4.	0,690	0,195	Valid
5.	0,649	0,195	Valid
6.	0,644	0,195	Valid
7.	0,714	0,195	Valid
8.	0,698	0,195	Valid
9.	0,775	0,195	Valid
10.	0,729	0,195	Valid
11.	0,731	0,195	Valid
12.	0,822	0,195	Valid
13.	0,660	0,195	Valid
14.	0,717	0,195	Valid
15.	0,761	0,195	Valid
16.	0,609	0,195	Valid
17.	0,739	0,195	Valid

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	0,392	0,195	Valid
2.	0,566	0,195	Valid
3.	0,521	0,195	Valid
4.	0,587	0,195	Valid
5.	0,553	0,195	Valid
6.	0,620	0,195	Valid
7.	0,735	0,195	Valid
8.	0,591	0,195	Valid

Tabel 3. Hasil uji validitas kepuasan mahasiswa

Pengujian uji tabel 2 diatas, terdapat 17 pertanyaan yang menyebabkan $R_{hitung} \geq R_{tabel}$ dan dinyatakan valid.

Hasil pengujian dari tabel 3 diatas, ada 8 item pertanyaan yang menyimpulkan $R_{hitung} \geq R_{tabel}$. dan dinyatakan valid.

Hasil uji reliabilitas pelayanan akademik, dari 17 pertanyaan mendapatkan angka sebesar 0,934. Bisa dikatakan apabila seluruh pertanyaan dalam pelayanan akademik telah teruji realibilitas dan oleh karena itu dinyatakan reliabel karena nilai Cronbachs Alpha $> 0,6$. Selanjutnya hasil uji reliabilitas kepuasan mahasiswa, dari hasil tersebut 8 item pernyataan diperoleh nilai sebesar 0,710. Dikatakan semua item pernyataan/pertanyaan dinyatakan reliabel.

B. Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Kolmogorov Smirnov

Sumber Data	N	sig	ket
Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa	100	0.175	Normal

Hasil tabel diatas diperoleh $sig > 0.05$ ($0.175 > 0.05$) Artinya sumber data pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa berdistribusi normal.

C. Uji Homogenitas

Tabel 5. Hasil Uji Homogenitas

Sumber Data	N	sig	ket
Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa	100	0.474	homogen

Hasil sig > 0,05 (0,474 > 0,05) artinya hasil atas uji homogen pelayanan terhadap kepuasan bersifat homogen.

D. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 6. Hasil Uji (korelasi variabel tidak bebas dan bebas)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.869	2.185		8.180	.000
Pelayanan Akademik	.090	.041	.216	2.187	.001

^a. *Dependent Variable:* Kepuasan Mahasiswa

Berikut penjelasan tabel diatas. Dari persamaan analisis regresi sederhana

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 17.869 + 0.090(X) + e$$

Memperhatikan hubungan antara variabel bebas dengan variabel tak bebas secara parsial pada persamaan regresi diatas didapat bahwa nilai konstanta adalah 17.869, tidak terjadi perubahan pada variabel pelayanan dikatakan konstanta (nilai X=0). Nilai koefesien regresi pelayanan adalah 0,090 yang berarti nilai kepuasan mahasiswa meningkat sebesar 0,090.

E. Uji Statistik T

Tabel 7. Hasil pengaruh variabel X terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.869	2.185		8.180	.000
Pelayanan Akademik	.090	.041	.216	2.187	.001

^a. *Dependent Variable:* Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis variabel pelayanan akademik (X) secara positif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dilihat nilai yang dihasilkan $0,01 < 0,05$, nilai $t_{tabel} = t(a/2; n-1) = t(0,25; 99) = 1.98422$. Yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,187 > 1.98422$), Kesimpulannya H_0 ditolak, H_a diterima.

E. Koefisien Determinasi

Tabel 8. Hasil Uji Nilai korelasi/Hubungan variabel X dan Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.216 ^a	.465	.368	3.081

^a. Predictors: (*Constant*), Pelayanan Akademik

Tabel diatas adalah hasil nilai hubungan (R) adalah 0,216. Dilihat dari outputnya adalah 0,465, Artinya keduanya berpengaruh sebesar 46%.

6. Pembahasan

A. Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan

Berdasarkan jawaban responden Aspek Reliability pada item (P1) dengan pertanyaan layanan yang diberikan kepada mahasiswa dilakukan dengan cepat. Kebanyakan responden menjawab “puas”. Itu membuktikan bahwa Aspek Reliability dikategori cukup terhadap kepuasan mahasiswa.

Bersumber jawaban responden Aspek Responsiveness, terdapat beberapa mahasiswa yang mengeluh pelayanan ini. Dari hal tersebut maka perlu adanya peningkatan pada pelayanan, Kepuasan terhadap layanan dapat mempengaruhi perilaku mahasiswa lainnya, jika staf akademik menunjukkan sikap keramah tamahan dan dengan senyuman saat melayani maka mahasiswa bisa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Bersumber jawaban responden Aspek Assurance pada item (P9) dengan pertanyaan petugas memberikan kepercayaan pelayanan yang baik kepada mahasiswa dan kebanyakan responden menjawab “Puas” dan staf akademik bertanggung jawab dengan persentase meningkat di item pertanyaan (P10). Yang berarti sudah dilakukan cukup baik oleh pihak akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan jawaban responden Aspek Emphaty rata-rata responden memberikan jawaban “Puas” pada item pertanyaan: staf akademik selalu melayani sesuai yang diinginkan mahasiswa dan penepati janji pelayanan akademik, kebanyakan responden menjawab “puas”. Itu membuktikan bahwa Aspek Emphaty (Empati) dikategori cukup terhadap kepuasan mahasiswa. Semoga ke depannya nanti dapat menciptakan pelayanan yang lebih lagi untuk menciptakan kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi.

Berdasarkan jawaban responden Aspek Tangibles mahasiswa mengeluhkan pelayanan ini. Di item pertanyaan mahasiswa lebih suka bertemu petugas akademik (P14) rata-rata jawaban responden menjawab “Puas”, Namun di item pertanyaan : Pelayanan akademik yang diberikan berbasis Komputer/IT (P117) rata-rata jawaban

responden menjawab “Sangat Puas”, Artinya mahasiswa sangat puas jika pelayanan dilakukan berbasis Komputer/IT.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan akademik terlihat pada aspek yang membangun kepuasan tersebut (Shabri & Yanti, 2020).

B. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Penelitian hipotesis pertama antara variabel X dan Y berpengaruh dengan ditunjukkan adanya koefisien regresi sebesar 0,090. Signifikan variabel kepuasan adalah $0,001 < 0,05$. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,187 > 1.984$ menyatakan variabel (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y). Paparan diatas sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa hasil pelayanan akademik sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Rahareng Vinny Jennifer, 2017).

7. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah:

- A. Kepuasan mahasiswa di Perguruan Tinggi Tarbiyah Universitas Islam Negeri Banda Aceh. Layanan FTK berkembang dengan cukup baik sehingga mahasiswa puas dengan layanan dari dimensi reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Kemudian di dimensi tangibles mahasiswa lebih suka bertemu petugas akademik dengan jawaban responden sebesar 61%. Dan item pertanyaan Pelayanan akademik yang diberikan berbasis computer dengan jawaban sebesar 70% artinya mahasiswa sangat puas jika pelayanan dilakukan berbasis computer/IT.
- B. Berdasarkan uraian dan analisis diatas kesesuaian antara pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa angkatan 2016-2020 sebesar 46%. Artinya pelayanan memberi pengaruh kepuasan mahasiswa sebesar 46%.

Referensi

- Agustin, R., Degeng, I. N. S., & Abidin, Z. (2019). Kepuasan Layanan Pengelolaan Pembelajaran Mahasiswa Konsentrasi Diklat dan Kurikulum pada Jurusan Teknologi Pendidikan Fip Um. *JKTP: Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*, 2(1), 53–61.
- Al Arif, M. N. R. (2021). *Dasar-dasar pemasaran bank syariah*.
- Asri, D. S. (2013). *Tingkat Kepercayaan Diri Atlet Pertandingan Kyorugi (Sparing) Cabang Olahraga Taekwondo Universitas Pendidikan Indonesia*. 26–38.
- Boky, Y. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar. *Jurnal Jaffray*, 14(2), 269–290. <https://doi.org/10.25278/jj.v14i2.213.269-290>
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 122.

- Gustina. (2016). (Siakad) Online Di Stmik Surya Intan Kotabumi. *Jurnal Informatika*, 16(Januari), 39.
- Hasan, Y. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 8(2), 186–198.
- Kanedi, I., Utami, F. H., Zulita, L. N., & Pseudocode, J. (2017). *Sistem pelayanan untuk peningkatan kepuasan pengunjung pada perpustakaan arsip dan dokumentasi kota bengkulu*. 37–46.
- Kristiawan, D., Sunarto, & Sabandi, M. (2016). Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Manfaat Dalam Pembelajaran. *Jurnal Ilmiah*, hal 1.
- Maulana, A. S. (2007). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT . TOI*.
- Muchlis, I. (2015). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Batik Danar Hadi Surakarta. *Electronic Thesees and Dissertation*, 12(1), 32–38. <https://doi.org/10.3923/ijss.2017.32.38>
- Rahareng Vinny Jennifer, R. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, Vol 5(1), 46–54.
- Rustami, N. A., Nuraedi, & Kurniatun, T. C. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal ADPEND Tata Kelola Pendidikan*, 1(1), 44.
- Shabri, I., & Yanti, R. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 2(1), 51–56. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v2i1.88>
- Taman, A., Sukirno, S., Sari, A. R., Setiawan, N., & Pustikaningsih, A. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 2(1), 103. <https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1651>
- Tawas, H., Mananeke, L., & Tuerah, F. F. R. (2015). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), 422–432.
- Triana, D., & Oktavianto, W. O. (2013). Relevansi Kualifikasi Kontraktor Bidang Teknik Sipil Terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek Konstruksi Di Provinsi Banten. *Jurnal Fondasi*, 1(1), 182–190.
- Triono, M. J. (2012). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang. *IAIN Semarang*.
- Yafie, A., Suharyono, S., & Abdillah, Y. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (StudiapadafPelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 35(2), 14.