

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

Muhammad Zein Pratama<sup>1)</sup>, Marsofiyati<sup>2)</sup>

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

---

### Abstract (English)

This study aims to analyze the effect of service quality and educational facilities on student satisfaction in higher education institutions. Using qualitative methodology and correlation analytic techniques, this study reviewed literature through book reviews, papers, and theses. The main purpose of this research is to find hypotheses through internet searches and draw conclusions from various library sources that have been published over the previous five years. The results of the relevant journal research conducted above show that in various higher education institutions, campus facilities and service quality have a significant effect on student satisfaction. These findings confirm that improvements in service quality and the provision of adequate facilities can substantially increase student satisfaction. Therefore, recommendations are given to educational institutions to continue improving these aspects in order to achieve higher levels of student satisfaction.

### Article History

*Submitted: 1 Juni 2024*

*Accepted: 7 Juni 2024*

*Published: 8 Juni 2024*

### Key Words

Service Quality,  
Educational Facilities,  
Student Satisfaction

---

### Abstrak (Indonesia)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa di institusi pendidikan tinggi. Dengan menggunakan metodologi kualitatif dan teknik analitik korelasi, penelitian ini mengkaji literatur melalui resensi buku, makalah, dan tesis. Tujuan utama penelitian ini adalah mencari hipotesis melalui penelusuran internet dan menarik kesimpulan dari berbagai sumber perpustakaan yang telah dipublikasikan selama lima tahun sebelumnya. Hasil penelitian jurnal relevan yang telah dilakukan diatas menunjukkan bahwa di berbagai institusi pendidikan tinggi, fasilitas kampus dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan dalam kualitas layanan dan penyediaan fasilitas yang memadai dapat secara substansial meningkatkan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, rekomendasi diberikan kepada institusi pendidikan untuk terus memperbaiki aspek-aspek tersebut guna mencapai tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi.

---

### Sejarah Artikel

*Submitted: 1 Juni 2024*

*Accepted: 7 Juni 2024*

*Published: 8 Juni 2024*

### Kata Kunci

Kualitas Pelayanan,  
Fasilitas Pendidikan,  
Kepuasan Mahasiswa

---

## PENDAHULUAN

Fase penting dalam pengembangan sumber daya manusia suatu bangsa adalah pendidikan tinggi. Universitas adalah lembaga yang penting untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja terampil dengan menawarkan pendidikan tinggi. Isu krusial yang harus diperhatikan di tengah dinamika globalisasi dan persaingan yang semakin ketat adalah kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan dan fasilitas pendidikan di institusi.

Hal ini penting mengingat adanya perhatian dan kritik yang diterima oleh berbagai sumber terhadap kualitas layanan pendidikan tinggi karena kinerja mereka yang dianggap buruk. Situasi ini semakin diperparah dengan adanya diskriminasi yang dilakukan universitas terhadap fakultas-fakultas tertentu yang berada di lingkungan universitas tersebut. Contoh diskriminasi tersebut antara lain dosen dan tenaga kependidikan yang absen, pelayanan yang tidak ramah, fasilitas pembelajaran yang kurang memadai, bahkan kekurangan tenaga pengajar yang berkualitas (Ester Ekklesia Tumangger & Assyifa, 2022).

Perguruan tinggi harus meningkatkan kualitas layanannya agar dapat bersaing dengan perusahaan jasa lainnya, dan hal ini pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Banyak universitas yang bangkrut atau dibubarkan karena tidak mampu memenuhi harapan mahasiswanya. Akibatnya, perguruan tinggi ini tidak disarankan untuk dihadiri di kemudian hari. Pada akhirnya, universitas tersebut pada akhirnya akan kadaluwarsa dengan sendirinya. Supaya perguruan tinggi tetap mampu bersaing, maka harus terus memberikan layanan, fasilitas, dan program pendidikan yang berkualitas. Hal ini tentunya berkontribusi terhadap menurunnya kualitas layanan yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan di kalangan mahasiswa (Nurlia, 2019).

Mengenai topik kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa, kualitas layanan merupakan istilah esoteris dan menantang yang memerlukan tingkat pemahaman yang tinggi dan kapasitas untuk memenuhi tuntutan mahasiswa. Akibatnya, penilaian mahasiswa menentukan berkualitas atau tidaknya layanan tersebut daripada perspektif penyedia layanan atau layanan. Kebutuhan mahasiswa harus diutamakan, dan opini mahasiswa sebagai pengguna lab komputer harus diutamakan dari segi kualitas (Unnisa & Sukwatus Suja, 2021). Kualitas dijelaskan dengan menguraikan fitur utama suatu produk, seperti fungsionalitas, ketergantungan, kegunaan, penampilan, dan sebagainya (Kamal et al., 2020).

Perguruan tinggi tidak selalu memiliki fasilitas terlengkap untuk menunjang program akademiknya. Kenyataannya adalah sejumlah perguruan tinggi masih kekurangan program dan infrastruktur yang diperlukan untuk menunjang aktivitas akademik. Mahasiswa berpendapat bahwa kampus tempat mereka mengikuti perkuliahan tidak cukup mendukung tuntutan akademik mereka. Kepentingan civitas akademika dan tenaga pengajar harus menjadi pedoman dalam pengelolaan perguruan tinggi. Emosi ketidakpuasan mahasiswa terhadap kemampuan kampus dalam memberikan layanan pendidikan dipengaruhi oleh berbagai permasalahan fasilitas (Ginanjari et al., 2020).

Kotler dan Keller (2009: 138) dalam (Ester Ekklesia Tumangger & Assyifa, 2022) mendefinisikan kepuasan sebagai emosi yang muncul dari kontrasnya harapan seseorang dengan kinerja (atau hasil) suatu produk. Ketika mahasiswa berkinerja kurang baik dari yang diharapkan, mereka merasa tidak puas. Ketika mahasiswa mencapai tingkat kinerja yang diharapkan, mereka merasa puas dan gembira. Tujuan utama dari layanan ini adalah untuk mencapai kepuasan mahasiswa, yang dibuktikan dengan umpan balik mahasiswa yang positif. Sejauh mana perbedaan harapan klien dan layanan aktual yang mereka terima dikenal sebagai kualitas layanan (Dian Saptorini Putri Indah Sari, 2022).

Fasilitas yang dimiliki sebuah universitas kini berkaitan langsung dengan fungsi akademiknya. Bantuan yang diberikan oleh fasilitas sangat penting untuk operasi yang dilakukan. Fasilitas yang lengkap memudahkan kegiatan akademik dan memperlancar proses pembelajaran di perguruan tinggi. Fasilitas seperti laptop, LCD proyektor, akses internet, ruang kuliah, beasiswa, dan pusat pembelajaran semuanya menunjang aktivitas kemahasiswaan. Fasilitas merupakan suatu bentuk nyata yang dapat dirasakan langsung oleh mahasiswa dan mempunyai dampak langsung terhadap seberapa puas mereka terhadap pelayanan pendidikan tinggi dan manajemen mutu (Pratama & Asmoro, 2020).

Fasilitas dan pelayanan bagi mahasiswa sebagai pelanggan merupakan salah satu manfaat yang harus dipraktekkan guna menjamin kepuasan pelanggan. Hal ini mungkin akan membuat pelanggan tetap setia pada bisnis tersebut. Karena membina hubungan positif antara lembaga pendidikan dan mahasiswa sebagai pelanggan termasuk menjamin kesenangan mereka. Ketika sebuah institusi menawarkan fasilitas dan layanan yang sesuai atau melebihi harapan mereka, mahasiswa akan bereaksi positif terhadap hal tersebut.

Pengalaman belajar mahasiswa dan, pada akhirnya, tingkat kepuasannya sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fasilitas pendidikan. Layanan pendidikan yang efektif mencakup berbagai elemen, seperti pengajaran, bimbingan, bantuan akademik, dan akses

mudah ke data dan sumber daya. Sementara itu, infrastruktur fisik seperti ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, fasilitas olahraga, dan teknologi pendukung pembelajaran semuanya merupakan bagian dari lembaga pendidikan.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berdampak pada kinerja akademik, retensi mahasiswa, dan persepsi terhadap institusi pendidikan. Untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitasnya serta memenuhi tuntutan dan harapan mahasiswanya, perguruan tinggi harus memiliki kesadaran menyeluruh terhadap elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Penelitian ini akan menggunakan metode studi pustaka, di mana data dan informasi akan dikumpulkan dari berbagai sumber literatur yang relevan, seperti jurnal, artikel, dan buku-buku yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasilitas pendidikan, dan kepuasan mahasiswa.

Mengenai pendidikan tinggi, Indonesia memiliki ciri-ciri tertentu yang membedakannya dalam konteks penelitian ini. Variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Indonesia dipersulit oleh sistem pendidikan negara yang dinamis, kemajuan teknologi informasi, dan tuntutan pasar tenaga kerja yang lebih tinggi. Dengan demikian, kita akan lebih siap untuk memahami dinamika pendidikan tinggi di Indonesia jika dilakukan lebih banyak penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan dan fasilitas pendidikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa di negara tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Metode adalah suatu teknik yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan informasi guna mengatasi permasalahan penelitian. Skenario pelaksanaan penelitian adalah teknik penelitian (Darmalaksana, 2020). Tujuan penelitian harus dipatuhi dan teknik yang dipilih harus menghasilkan data yang dapat diandalkan dan akurat. Secara khusus, penelitian ini melihat apakah kualitas pelayanan dan fasilitas pendidikan memengaruhi kepuasan mahasiswa. Penelitian ini juga menjelaskan apakah keduanya memengaruhi kepuasan mahasiswa.

Dengan menggunakan metodologi kualitatif dan teknik analitik korelasi, penelitian ini mengkaji literatur melalui resensi buku, makalah, dan tesis. Tujuan utama penelitian ini adalah mencari hipotesis melalui penelusuran internet dan menarik kesimpulan dari berbagai sumber perpustakaan yang telah dipublikasikan selama lima tahun sebelumnya. Sumber data dan informasi merupakan temuan penelitian terdahulu yang relevan. Selanjutnya peneliti melakukan evaluasi dan memperoleh temuan dari penelitian tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Hasil Penelitian**

Peneliti akan menguraikan temuan penyelidikan atas permasalahan yang diangkat pada Bab I dalam pembahasan bab ini, khususnya dengan mengacu pada **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa**.

Dengan menggunakan teknik pendekatan kualitatif dengan analisis korelasi, temuan penelitian dikumpulkan melalui tinjauan pustaka skripsi, buku, artikel, jurnal, dan website melalui penggunaan Google Scholar, Connected Paper, dan Research Gate. Studi ini berfokus pada mencari teori secara online dan menarik kesimpulan dari berbagai sumber perpustakaan yang telah diterbitkan dalam lima tahun terakhir ini. Sumber data dan informasi merupakan

temuan penelitian terdahulu yang relevan. Selanjutnya, penyidik melakukan evaluasi dan sampai pada temuan akhir.

**Tabel 4. 1 Hasil Penelitian Jurnal Relevan**

No	Penulis	Judul	Tahun	Hasil
1.	Nofriavani, Mohd. Winario, Muhammad Zakir, Rifqil Khairi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2018-2021 Di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru	2022	bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,704 atau 70,4% berarti kualitas pelayanan dan fasilitas kampus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa angkatan 2018-2021 di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru
2.	Noornissa Sarah Ginangjar, Dewi Resmanasari, Rema Mulyani	Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE PGRI Sukabumi	2020	Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Sukabumi, Maka untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Sukabumi pihak pengelola harus mampu meningkatkan faktor kualitas pelayanan dan fasilitas yang lebih representative.
3.	Roy Hanafi, M. Hufron	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen Dan Fasilitas Perkuliahan	2019	Hasil yang diperoleh dengan menggunakan uji

		Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang		regresi linier berganda $Y = -5,933 + 0,287 x_1 + 0,313x_2 + e$ , dan uji penelitian ini menggunakan uji f dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dosen secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan fasilitas perkuliahan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dosen dan fasilitas perkuliahan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
4.	Ahmad Rozi Febriansyah, Charista Widaswara, Devi Cahya Putri, Lia Apriyanti, Nisa Ulmaghfiroh, Nurul Khotimah, R.Panday	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Fakultas Ekonomi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya	2019	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Layanan dan Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Sedangkan secara simultan bahwa Variabel Kualitas Layanan dan Variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel

				Kepuasan mahasiswa.
5.	Zulfa Haitan Rachman	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Mengenai Web Fikom Unisba	2020	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh nyata(signifikan) terhadap kepuasan mahasiswa. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R <sup>2</sup> ) sebesar 0,215 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa).

## 4.2 Pembahasan

Temuan penelitian di jurnal relevan pertama mengklarifikasi hal itu bahwa temuan analisis regresi menunjukkan bahwa nilai t-hitung untuk kualitas pelayanan (X1) sebesar 6,286 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,987. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa Magister Teknologi dan Bisnis Pekanbaru Angkatan Y angkatan 2018–2021 sedikit dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Fasilitas kampus (X2) memiliki nilai t-hitung sebesar 3,404, lebih tinggi dari nilai t-tabel sebesar 1,987, berdasarkan temuan analisis regresi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis (Y) Magister Pekanbaru Angkatan 2018–2021 sedikit banyak dipengaruhi oleh fasilitas kampus. Berdasarkan temuan analisis koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,704 atau 70,4% menunjukkan bahwa pada Institut Teknologi dan Bisnis Magister Teknologi dan Bisnis Pekanbaru Angkatan 2018–2021 terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas kampus secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas kampus menyumbang 70,4% dari variasi kepuasan mahasiswa, dan karakteristik lain yang tidak termasuk dalam model studi ini mempengaruhi 29,6% sisanya (Nofriavani et al., 2022).

Temuan penelitian di jurnal relevan kedua mengklarifikasi hal itu bahwa di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Sukabumi, kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi baik oleh kualitas fasilitas maupun pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pihak penyelenggara

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Sukabumi harus mampu meningkatkan standar pelayanan dan fasilitas yang lebih representatif guna meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Temuan penelitian di jurnal relevan ketiga mengklarifikasi hal itu bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang dipengaruhi oleh kualitas fasilitas perkuliahan dan pelayanan dosen khususnya angkatan 2016–2018. Sebanyak 96 mahasiswa responden angkatan 2016–2018 mengikuti tes sebagai berikut: 1. Kepuasan mahasiswa (Y) dipengaruhi positif signifikan oleh fasilitas perkuliahan (X2) dan kualitas pelayanan dosen (X1), menurut penelitian temuan uji F simultan. Temuan uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y), antara lain fasilitas perkuliahan (X2) dan kualitas pelayanan dosen (X1).

Temuan penelitian di jurnal relevan keempat mengklarifikasi hal itu bahwa temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi secara signifikan dan parsial positif oleh karakteristik fasilitas dan kualitas layanan. Secara bersamaan Variabel Kepuasan Mahasiswa dipengaruhi secara positif dan signifikan baik oleh Variabel Fasilitas maupun Variabel Kualitas Pelayanan. Kepuasan mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya kampus II Fakultas Ekonomi-Bekasi sedikit banyak tidak dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Kampus II-Bekasi variabel Fasilitas Fakultas mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Kampus II-Bekasi, Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Fasilitas sama-sama berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Mahasiswa. Berdasarkan hasil uji R Square di atas, variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa sebesar 54,3%, sedangkan variabel atau variabel lain yang tidak diuji bertanggung jawab terhadap variasi sisanya sebesar 45,7%.

Temuan penelitian di jurnal relevan kelima mengklarifikasi hal itu bahwa Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh nyata (signifikan) terhadap kepuasan mahasiswa. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,215 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa).

Hal ini dapat disimpulkan dari temuan penelitian yang diterbitkan dalam publikasi terkait yang disebutkan di atas bahwa, di berbagai institusi pendidikan tinggi, fasilitas kampus dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Berbagai institusi menunjukkan tingkat dampak yang berbeda-beda, dan beberapa institusi menunjukkan pengaruh yang lebih nyata dari faktor-faktor tertentu dibandingkan institusi lainnya.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian jurnal relevan yang telah dilakukan di atas menunjukkan bahwa di berbagai institusi pendidikan tinggi, fasilitas kampus dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Berbagai institusi menunjukkan tingkat

dampak yang berbeda-beda, dan beberapa institusi menunjukkan pengaruh yang lebih nyata dari faktor-faktor tertentu dibandingkan institusi lainnya.

Kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan Mahasiswa meningkat seiring dengan kualitas layanan yang ditawarkan oleh lembaga pendidikan. Pendapat pelajar mengenai kualitas layanan yang mereka terima sangat dipengaruhi oleh unsur-unsur seperti keramahan staf, kecepatan layanan, dan kemudahan akses informasi. Kepuasan mahasiswa juga sangat dipengaruhi oleh fasilitas pendidikan. Fasilitas yang memadai, seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang lengkap, perpustakaan dengan sumber daya yang melimpah, dan kemampuan teknologi mutakhir, dapat meningkatkan pengalaman pendidikan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kepuasan siswa sangat dipengaruhi oleh perpaduan fasilitas pendidikan dan kualitas layanan. Ketika lembaga pendidikan secara efektif memenuhi kedua elemen ini, siswa akan merasakan kepuasan yang lebih besar. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan siswa secara menyeluruh akan berdampak positif dengan adanya perubahan pada salah satu atau kedua bidang tersebut.

### Saran

Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, institusi pendidikan harus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan staf dan sistem informasi yang efisien, meningkatkan fasilitas pendidikan dengan memperbaiki infrastruktur dan investasi teknologi, menerapkan pendekatan holistik melalui feedback mahasiswa dan kolaborasi dengan stakeholder, serta melakukan pengawasan dan evaluasi berkala melalui audit internal dan pengembangan indikator kinerja utama.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, D. S., Takwim, R. I., & Daros, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(2), 739–744. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i2.4498>
- Assyahri, W., & Frinaldi, A. (2021). *Work Culture of Digital Governance Impacting on Citizen Happiness Obtained by Department of Population and Civil Registration of Pariaman City*. <https://doi.org/10.4108/eai.21-10-2020.2311930>
- Assyahri, W., & Mardaus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239–247. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>
- Ayuningtyas, D., Hapsah, S., & Nurhalizah, S. (2022). Pengaruh Manajemen Fasilitas Pendidikan Terhadap Pembelajaran. *Seri Publikasi Pembelajaran*, 1(1), 128–142.
- Bila, A., & Assyahri, W. (2023). Professionalism And Timeliness in Public Service Management at Class II Immigration Office of Agam. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 7(1), 64. <https://doi.org/10.24036/jess.v7i1.462>
- Darmalaksana, W. (2020). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka dan Studi Lapangan. *Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 1–6.
- Daulay, S. H., Fitriani, S. F., & Ningsih, E. W. (2022). Pengaruh Fasilitas Sekolah terhadap Kemampuan dan Motivasi Belajar Siswa. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(3), 3731–3738. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i3.2553>

- Dian Saptorini Putri Indah Sari, B. I. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SEKOLAH BISNIS DI SURAKARTA. *Journal Transformation of Mandalika*, 2(1), 5–21. <https://doi.org/10.31602/atd.v2i1.1191>
- Dr. Drs. Thobby Wakarmamu, S. M. S. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In *Metode Penelitian Kualitatif Penerbit Cv.Eureka Media Aksara*.
- Ester Ekklesia Tumangger, E., & Assyifa, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Smart Fast Global Education Pekanbaru. *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 16–28. <https://doi.org/10.31004/sharing.v1i1.10759>
- Faujan, S., Riyanto, T., & Alamsyah, A. (2023). Pengaruh Fasilitas Kampus, Kualitas Pengelolaan Parkir dan Dukungan Sosial Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa Universitas Pamulang. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 3(02), 160–174.
- Febriansyah, A. R., Widawara, C., Putri, D. C., Apriyanti, L., Ulmaghfiroh, N., Khotimah, N., & Panday, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Fakultas Ekonomi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Fakultas Ekonomi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya*, 3.
- Ginanjari, N. S., Resmanasari, D., & Mulyani, R. (2020). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE PGRI Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, 6(3), 71–80.
- Hanafi, R., Mansur, M., & Hufron, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen Dan Fasilitas Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 2003, 64–73.
- Hapsah, N. (2020). Terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di FKIP Universitas Veteran RI.Makassar. *YUME: Journal of Management*, 3(1), 135–142.
- Hapsari Shinta Citra Puspita Dewi, E. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Empiricism Journal*, 4.
- Harahap, Y., Makhdalena, M., & Zulkarnain, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (Fkip) Universitas Riau. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 7(1), 116. <https://doi.org/10.31258/jmp.7.1.p.116-128>
- Hidayah, S. H. N., Zainudin, M., & Mujahidin, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Ekonomi IKIP PGRI Bojonegoro. *Jurnal Pendidikan Edutama*, 1, 1–10.
- Islamiyah, N. (2019). Pengaruh Fasilitas Belajar dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi 2017 Universitas Negeri Surabaya. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 3(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpeka.v3n1.p23-32>
- Kamal, F., Winarso, W., & Mardiani, L. (2020). PENINGKATAN KEPUASAN MAHASISWA MELALUI KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK (STUDI KASUS PADA FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS

- ISLAM AS-SYAFI'YAH JAKARTA). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen (JIAM)*, 16(1), 38–39.
- Malikhah, I. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi. *Universitas Pembangunan Panca Budi*, 11(1), 67–80.
- Nasution, R. A. (2021). Kajian Literatur Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Nilai Perusahaan. *Juripol*, 4(1), 199–207. <https://doi.org/10.33395/juripol.v4i1.11033>
- Nofriavani, Winario, M., Zakir, M., & Khairi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2018-2021 di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. *Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 29–43. [journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/sharing](http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/sharing)
- Nugraha, R., & Faddila, S. P. (2023). Implementasi Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Cahaya Anugrah Firdaus. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 1076–1086.
- Nurlia, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Lentera Bisnis*, 8(2), 104. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v8i2.289>
- Pratama, F. D., & Asmoro, E. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Teknik Prodi Teknik Industri Unisbank Semarang). *Dinamika Teknik*, 13(1), 33–42.
- Prihastuti, E. S., & Daud, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Pada Universitas Swasta Di Bandar Lampung. *Academy of Education Journal*, 10(01), 76–99. <https://doi.org/10.47200/aoej.v10i01.273>
- Putri, N. T., Satria, B., Amrina, E., & Alfadhilani, A. (2021). Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Moderasi Budaya Organisasi dan Reputasi. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), 121–130. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v10i2.4200.121-130>
- Rachman, Z. H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Mengenai Web Fikom Unisba. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 2(3), 197–200. <https://doi.org/10.35899/biej.v2i3.147>
- Unnisa, H., & Sukwatus Suja, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Sarana Prasarana Laboratorium Komputer Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mata Kuliah Aplikasi Komputer Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Bhinneka PGRI). *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 18(2), 510–518.
- Warnadi, W. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE INDRAGIRI RENGAT. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 10–20. <https://doi.org/10.34006/jmbi.v8i1.59>
- Wijana, K., & Dwi Rusiawati, R. T. H. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Mimbar Ilmu*, 26(2), 268. <https://doi.org/10.23887/mi.v26i2.34538>

