

ANALISIS KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PELAJAR PADA THE LEADERSHIP INSTITUTE Pte Ltd

Oleh :

Githa Claudia Tobing¹, M. Khoiri²¹Program Studi Manajemen Bisnis, Universitas Putera Batam²Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

email:githaclaudia3@gmail.com

Article Info*Article History :**Received 16 July - 2022**Accepted 25 July - 2022**Available Online**31 July - 2022***Abstract**

Educational institutions are organizations that provide services with the aim of educating the nation's life and are expected to be sensitive to current situations and conditions. The Leadership Institute as the provider of Education services, must be able to understand and pay attention to the feelings of customers, in this case there are students. The feeling of students as customers who go through the academic service process will leave a deep impression on The Leadership Institute. This study aims to analyze how the quality of service and administration on student satisfaction at The Leadership Institute Pte Ltd. The population used was 120 respondents and all of them were sampled with the saturated sample technique. Data processing is assisted by SPSS version 25 software with quantitative methods. From the results of multiple linear regression obtained $Y = 1.067 + 0.200X1 + 0.349X2$. The results showed that the academic service quality variable (X1) $t_{count} > t_{table}$ ($4.135 > 1.734$) and the administrative service quality variable (X2) $t_{count} > t_{table}$ ($7.029 > 1.734$). Based on the test criteria if $t_{count} > t_{table}$, then H_0 is rejected and H_a is accepted which means the quality of academic services (X1), and the quality of administrative services (X2) affect student satisfaction (Y), in which the variables of academic service quality (X1), and the quality of administrative services (X2) have a positive and significant effect on student satisfaction (Y).

*Keyword :**Service**Quality;**Administration;**Student**Satisfaction.***1. PENDAHULUAN**

Kemajuan kualitas administrasi dari tahun ke tahun semakin meningkat dan menjadi kekhawatiran bagi populasi secara keseluruhan. Ini harus terlihat dari persaingan ekstrim mulai dari persaingan layanan, promosi, dan harga yang ditawarkan oleh berbagai Lembaga Pendidikan, oleh karenanya Lembaga Pendidikan yang memberikan jasa dengan tujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa diharapkan dapat peka terhadap keadaan dan kondisi serta siap melihat kebutuhan dan keinginan pelanggan yang menggunakan jasa administrasi tersebut.

Kualitas layanan Perguruan tinggi harus dapat memberikan dorongan kepada klien untuk menghasilkan bidang kekuatan utama untuk perguruan tinggi tersebut. Dengan terjalannya ikatan yang kuat dalam jangka panjang memberdayakan perguruan tinggi untuk memahami asumsi klien serta dapat memenuhi

kebutuhan mereka, dengan cara ini perguruan tinggi dapat meningkatkan loyalitas konsumen dimana pengalaman yang dimiliki perguruan tinggi tersebut dapat memaksimalkan pengalaman menyenangkan bagi pelanggan dan membatasi atau meniadakan pertemuan yang tidak diinginkan bagi pelanggan (Rukayat, 2018:35).

The Leadership Institute sebagai penyelenggara jasa Pendidikan, harus mampu memahami dan fokus pada sentimen pelanggan untuk situasi ini adalah pelajar. Perasaan pelajar sebagai pelanggan yang melalui proses pelayanan akademik akan memiliki pengaruh yang mendalam bagi The Leadership Institute. Pelajar yang mempersepsikan baik dapat mempengaruhi orang lain akan kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara jasa Pendidikan sehingga orang tersebut tertarik dan mempengaruhi orang-orang berikutnya, pada akhirnya The

Leadership Institute dapat menjadi pilihan utama dan banyak peminatnya. Kondisi ini sesuai dengan pernyataan yang diberikan oleh (Haryono, 2021: 47) yang mengatakan bahwa konsumen yang merasa puas dan dapat mempengaruhi satu orang rekannya mengenai kebaikan barang atau administrasi yang disajikan oleh suatu organisasi dan pada akhirnya bisa mendapatkan pembeli atau klien lain, maka nilai pembeli atau klien adalah yang pertama bertambah menjadi dua kali lipat.

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan harus diakhiri dengan persepsi pelanggan. Pelajar yang merupakan pelanggan yang mengonsumsi dan menikmati pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, merekalah yang dapat menilai kualitas yang diberikan oleh perguruan tinggi (Fransiska & Bernarto, 2021: 8).

Upaya yang dilakukan oleh The Leadership Institute untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan pelajar. Namun dalam hal ini pertanyaan itu benar-benar muncul, apakah itu benar-benar dapat memberi kepuasan bagi mahasiswa bila dilihat dari lima dimensi pelayanan (Lusiana et al., 2020:3) yaitu tangibles (bukti langsung), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati).

Setiap proses belajar mengajar banyak pelajar yang tidak puas dengan pelatih atau pengajarnya. Tidak sedikit dari mereka menganggap bahwa pengajar yang menyampaikan materi pelajaran tidak begitu ahli dan tidak berpengalaman dalam menjelaskan materi. Tidak hanya mengenai akademik tetapi pelajar juga merasa kecewa dengan peraturan administrasi yang diberikan oleh The Leadership Institute.

The Leadership Institute perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan kepada pelajar sudah sesuai dengan harapan para pelajar. Hal ini dilakukan sebagai bukti perhatian The Leadership Institute terhadap kepuasan para pelajar. Apabila harapan yang dimiliki pelajar lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka hal ini merupakan ketidakpuasan pelajaran atas layanan yang diberikan oleh The Leadership Institute. Sebaliknya apabila harapan pelajar sama atau lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka hal ini dapat dikatakan bahwa pelajar puas akan pelayanan yang diberikan.

Dengan adanya permasalahan di atas, hal inilah yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih dalam lagi mengenai kualitas layanan akademik dan administrasi The Leadership Institute,

dengan hal ini bisa diketahui dimensi pelayanan manakah yang paling dominan dan dapat memberikan kepuasan bagi pelajar. Dengan begitu The Leadership Institute akan berusaha untuk dapat meningkatkan lagi pelayanan yang belum dominan sehingga mempengaruhi kepuasan pelajar dan diharapkan mampu untuk mempertahankan pelayanan dominan dan tentunya berlandaskan pada prinsip kualitas layanan, sehingga The Leadership Institute dapat meningkatkan market share dan tetap memiliki kesan yang baik dikalangan persaingan.

Melihat gambaran di atas, penulis tertarik untuk mengarahkan sebuah ulasan berjudul: “Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Pelajar Pada The Leadership Institute Pte Ltd”

2. KAJIAN PUSTAKA DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS

Kualitas merupakan kombinasi dari karakteristik dan sifat, sehingga sejauh mana keluhan dapat terpenuhi akan kebutuhan pelanggan atau menilai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu dapat memenuhi kebutuhannya (Haryono, 2021: 35).

Pengertian layanan akademik adalah suatu upaya sistematis Pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik untuk memahami isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka dapat mencapai kompetensi standar yang diterapkan (Budiarti, 2018). Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas.

Indikator yang mempengaruhi tingkat kualitas layanan Akademik (Mulyapradana et al., 2020: 30), yaitu :

- a. Reliability (Kehandalan): Profesionalisme dan kehandalan berperan penting bagi setiap petugas pelayanan akademik khususnya para Pengajar yang ada di The Leadership Institute dituntut harus profesional dan handal. Hal yang harus diubah dalam pelayanan di bagian akademik karena lembaga Pendidikan seperti The Leadership Institute Pte Ltd adalah industri jasa bukan lembaga perbankan yang mengutamakan profit, sehingga ada hal yang belum optimal dan pola pikir seorang petugas harus diubah bahwa pelayanan tidak untuk saat ini melainkan untuk seterusnya, untuk membangun reputasi bahwa kita adalah lembaga pelayanan.
- b. Tangible (Berwujud): Pada indikator tangible atribut yang digunakan dalam menentukan penilaian kualitas sebuah pelayanan adalah peralatan yang modern, media yang berdaya

Tarik atau kasat mata. Tersedianya alat pembelajaran seperti tablet dan proyektor untuk mendukung atau memudahkan proses pembelajaran bagi para pelajar.

- c. Responsiveness (Ketanggapan): Petugas akademik The Leadership Institute memberikan pelayanan cukup cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan/pelajar, dengan penyampaian informasi.
- d. Assurance (jaminan): Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para petugas akademik The Leadership Institute untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- e. Empathy (Empati): Beberapa bentuk perhatian yang diberikan petugas akademik kepada pelajar sebagai pengguna jasa layanan, yaitu melayani sepenuh hati, walaupun masalah yang dihadapi bukan ranah akademik selama bisa menangani maka petugas membantu untuk menyelesaikan, berupa kebijakan seperti membantu pelajar untuk dapat menggunakan fasilitas untuk pembelajaran, memberikan evaluasi studi kepada seluruh pelajar.

Kualitas layanan administrasi merupakan keunggulan yang diharapkan dapat menjadi tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut sehingga dapat memenuhi harapan konsumen (Setiabudi, 2021:5).

Administrasi dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan suatu kelompok yang berkenaan dengan hubungan kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Kualitas layanan administrasi merupakan nilai tambahan atau keunggulan dari kinerja yang diharapkan pelajar berkenaan dengan pelayanan administrasi. Dengan kata lain, kualitas layanan akademik administrasi ialah suatu rangkaian atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara sistematis dan terencana.

Indikator yang mempengaruhi tingkat kualitas layanan Administrasi (Mulyapradana et al., 2020: 28), yaitu:

- a. Transcendental approach: Kualitas dipandang sebagai innate excellence, di mana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
- b. Product-based approach: Kualitas merupakan

karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk/jasa.

- c. User-based approach: Kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya perceived quality) merupakan produk yang berkualitas tinggi.
- d. Manufacturing-based approach: Kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan. Dalam sektor jasa bahwa kualitas seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya.
- e. Value-based approach: Kualitas dipandang dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam pengertian ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli.

Kepuasan adalah adanya rasa senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja produk yang diharapkan. Jika kinerja tersebut tidak mampu atau gagal memenuhi harapan maka pelanggan akan tidak puas. Sebaliknya jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas (Mulyapradana et al., 2020: 4).

Kepuasan pelajar adalah tujuan utama dari setiap lembaga Pendidikan. Pelajar yang puas akan pelayanan yang diberikan dapat menjadi sumber keunggulan dan dapat bersaing sehingga menghasilkan komunikasi dalam bentuk positive word of mouth, retensi dan loyalitas pelajar (Hasibuan, 2019: 5).

Indikator kepuasan pelajar menurut (Puspa, 2021: 5) ialah sebagai berikut:

- a. Kesesuaian harapan
tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh pelajar dengan yang dirasakan oleh pelajar.
- b. Minat berkunjung Kembali
kesediaan konsumen untuk berkunjung Kembali atau menggunakan jasa itu kembali. Berhubung penelitian ini di lembaga Pendidikan maka penulis menganggap minat berkunjung kembali dalam hal ini adalah adanya keinginan pelajar untuk mengikuti pelatihan yang lain yang ada di The Leadership Institute Pte Ltd.
- c. Ketersediaan merekomendasikan
kesediaan konsumen untuk

merekomendasikan jasa yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

3. METODE PENELITIAN

Teknik Jenis penelitian adalah pedoman atau prosedur serta teknik dalam perencanaan penelitian yang berguna sebagai panduan untuk membangun strategi yang menghasilkan modal atau blue print penelitian (Ghozali, 2018:21).

Menurut (Wibowo et al., 2018:35), adapun jenis penelitian yang digunakan sesuai dengan tujuan dan permasalahan dalam penelitian ini, maka metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah descriptive survey dan explanatory survey.

Sifat dari penelitian ini adalah berupa penelitian replikasi yaitu, penelitian yang mengadopsi variabel dan indikator dari masing-masing variabel dan di dukung oleh objek penelitian dan alat analisis yang digunakan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sampel secara keseluruhan yang diambil dari total populasi yang masih dapat terjangkau untuk dibagikan kuisioner yaitu sebanyak 120 responden.

Dalam penelitian ini, Penulis menggunakan dua metode dalam mendapatkan data. Yaitu data sekunder dan data primer. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yaitu The Leadership Institute Pte Ltd. Data kedua adalah data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber lain atau secara tidak langsung dari objek penelitian.

Peneliti harus memilih metode statistik yang relevan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan agar diperoleh kesimpulan yang logis. Relevan tidaknya metode statistik yang akan dipilih paling tidak ditentukan oleh tujuan studi dan skala ukur variabel penelitian. Adapun tujuan studi dalam penelitian ini adalah tujuan menguji hipotesis, yakni uji hubungan kausalitas dalam (Linarwati et al., 2016).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang dikumpulkan dari pembagian kuisioner untuk karyawan sebagai responden, dan ditemukan nilainya yaitu karakteristik setiap responden dengan harapan agar hasil temuan ini dapat dibuat sebagai masukan bagi The Leadership Institute Pte Ltd dalam memperhatikan bagaimana pengaruh dari kualitas akademik dan administrasi terhadap kepuasan pelajar yang sesuai dengan karakteristik masing masing responden. Karakteristik yang dapat disajikan dalam

penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, dan lama bekerja.

Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini adalah pelajar pada The Leadership Institute Pte Ltd yang berjumlah sebanyak 120 orang responden dan diproses dengan menggunakan alat yang dinamakan program SPSS versi 25 hingga akan diperoleh gambaran dari data tabel frekuensi responden. responden berdasarkan jenis kelamin wanita adalah sejumlah 82 orang (68.33%) responden yang berjenis kelamin pria sejumlah 38 orang (31.67%). Melalui data tersebut dapat dilihat bahwa peserta didik berjenis kelamin wanita lebih mendominasi daripada peserta didik yang berjenis kelamin pria.

Berdasarkan Usia

Dilihat dari penelitian ini responden yang berada dalam kelompok usia 17-25 tahun yaitu sebanyak 10 orang atau sebesar 8,33%, kelompok usia 2-35 tahun yaitu sebanyak 14 orang atau sebesar 11,67%, kelompok usia 36-45 tahun yaitu sebanyak 40 orang atau sebesar 33,33% dan kelompok usia >45 tahun sebanyak 56 orang atau sebesar 46,67%. Melalui data tersebut dapat dilihat bahwa karyawan dengan kelompok usia >45 tahun lebih mendominasi dibandingkan kelompok usia lainnya.

Berdasarkan Lama Bekerja

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa dalam penelitian ini responden yang memiliki pengalaman kerja < 1 tahun adalah sejumlah 3 orang responden atau sebesar 2,50%, responden yang memiliki pengalaman kerja 1 s.d 3 tahun adalah sejumlah 6 orang responden atau sebesar 5.0 %, responden yang memiliki pengalaman kerja 3 tahun s.d 5 tahun adalah sejumlah 3 orang responden atau sebesar 2.5%, dan responden yang memiliki pengalaman kerja lebih dari 5 tahun adalah sejumlah 108 orang responden atau sebesar 90.0%. Melalui hasil tersebut dapat dilihat bahwa minoritas responden dalam penelitian ini adalah responden yang memiliki pengalaman dibawah 1 tahun dan 3 sampai dengan 5 tahun, sedangkan responden yang memiliki pengalaman kerja lebih dari 5 tahun adalah responden yang lebih mendominasi dibandingkan kategori pengalaman kerja lainnya.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yakni kualitas layanan akademik dan kualitas layanan administrasi terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelajar.

Berdasarkan Berdasarkan Tabel 4.11, maka persamaan Regresi Linier Berganda dalam penelitian ini adalah: $Y = 1,067 + 0,200X_1 + 0,349X_2$.

Interpretasinya adalah :

- a. Konstanta a sebesar 1,067 menyatakan bahwa jika variabel kualitas layanan akademik dan kualitas layanan administrasi dianggap konstan, maka kepuasan pelajar adalah sebesar 1,067.
- b. Koefisien b1 sebesar 0,200 menyatakan bahwa jika terjadi peningkatan setiap satu satuan terhadap variabel kualitas layanan akademik sedangkan variabel kualitas layanan administrasi dianggap konstan, maka kepuasan pelajar akan mengalami peningkatan sebesar 0,200.
- c. Koefisien b2 sebesar 0,349 menyatakan bahwa jika terjadi peningkatan setiap satu satuan terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi sedangkan variabel kualitas pelayanan akademik dianggap konstan, maka kepuasan pelajar akan mengalami peningkatan sebesar 0,349.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka hasil uji yang diperoleh adalah sebagai berikut : Kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan pelajar pada The Leadership Institute Pte Ltd. Hasil thitung > ttabel (4,135 > 1,734) dengan taraf signifikan untuk variabel pengalaman kerja adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari alpha (0,05). Maka variabel kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar di The Leadership Institute Pte Ltd.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian (Mulyapradana et al., 2020) Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Tempo Cabang Tegal. Dan hasil dari penelitian tersebut adalah Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan pelajar pada The Leadership Institute Pte Ltd. Hasil thitung > ttabel (7,029 > 1,734). Hasil penelitian ini relevan dengan (Mulyapradana et al., 2020)Jurnal Ilmiah Administrasi Publik yang mengatakan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi Studi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dengan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik berpengaruh positif dengan menunjukkan proses

pelayanan sudah sesuai Standar Operasional Prosedur.

Kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar pada The Leadership Institute Pte Ltd. Relevan hasil pengolahan diatas hasil nilai Fhitung adalah 120,390 dan nilai Ftabel adalah 3,920 yang berarti Fhitung > Ftabel dengan taraf signifikan (0,000) lebih kecil dari alpha 5% (0,05). Maka variabel Kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar pada The Leadership Institute Pte Ltd.

Penerapan pustaka ialah suatu bentuk pandangan bagi setiap research dimana penerapan pustaka memberikan imajinasasi suatu comparatif mengenai masukan masukan yang bisa digunakan dalam research ini., baik itu masukan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini. Penerpaan pustaka yang diperbaharui untuk penelitian ini ditujukan demi memperkuat suport atas beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan pada studi ini. Dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Kualitas Layanan Eksternal Sebagai Variabel Mediasi yang dilakukan oleh (Susanti, 2018) Manajemen dan Pemasaran Jasa hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan eksternal dan internal berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian sebelumnya dan juga sejalan dengan hasil penelitian yang saat ini sedang dilakukan. Semoga dengan hasil penelitian ini, The Leadership Institute Pte Ltd, dapat segera melakukan tindakan terhadap hasil penelitian yang telah di selesaikan, yaitu memberikan perhatian yang selayaknya kepada kepuasan pelajar di The Leadership Institute Pte Ltd, dan juga memberikan perbaikan terhadap kualitas pelayanan akademik dan pelayanan administrasi kepada para pelajar yang telah dan juga mengikuti pendidikan di The Leadership Institute Pte Ltd.

5. KESIMPULAN

Dapat dilihat dari hasil penelitian yang akan disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor kualitas pelayanan akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar pada The Leadership Institute Pte Ltd. Dari pengolahan data, disimpulkan bahwa H1 diterima dan Ho ditolak.
2. Faktor kualitas pelayanan administrasi

berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar pada The Leadership Institute Pte Ltd. Dari perolehan pengolahan informasi, disimpulkan bahwa H2 diterima dan Ho ditolak.

3. Faktor kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan administrasi berpengaruh secara positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelajar pada The Leadership Institute Pte Ltd. Dari nilai tersebut, disimpulkan bahwa H3 diterima dan Ho ditolak.

6. REFERENSI

- Alfianika, N. (2018). Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia. CV Budi Utama.
- Budiarti, E. M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik, Dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(3), 169–178. <https://doi.org/10.17977/um025v2i32018p169>
- Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(2), 8.
- Gani, M., Hasan, S., Magister Manajemen UMI, M., & SMA Negeri, G. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMP dan SMA Islam Terpadu. *Center of Economic Student Journal*, 2(2).
- Ghozali, I. (2012). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20 -6/E. Semarang: Universitas Ponegoro.
- HARYONO. (2021). Manajemen Mutu Pendidikan Islam Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. 47.
- Iffah, L. (2018). Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang. *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 79. <https://doi.org/10.22219/jes.v3i1.5836>
- Kualitas, A., Akademik, L., Administrasi, D. A. N., Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2019). ISSN 2303-1174 F.F.R. Tuerah., L. Mananeke., H.N. Tawas. 3(4), 422–432.
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4), 22–35.
- Linarwati, M., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2016). Studi Deskriptif Pelatihan Dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Serta Penggunaan Metode Behavioral Event Interview Dalam Merekrut Karyawan Baru Di Bank Mega Cabang Kudus. *Journal of Management*.
- Lusiana, L., Pasda, S., Mustari, M., Ahmad, M. I. S., & Hasan, M. (2020). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike. *JEKPEND: Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 3(2), 34. <https://doi.org/10.26858/jekpend.v3i2.14307>
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26–38. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Nugraha, Y. E., Paturusi, S. A., & Wijaya, N. M. S. (2019). Kualitas Layanan Wisata Medis Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan Mancanegara Di Bali. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 05, 348. <https://doi.org/10.24843/jumpa.2018.v05.i02.p08>
- Nurjanah, R., & Mulazid, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate Social Responsibility Terhadap Citra Perusahaan. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(1), 40. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v9i1.40-53>
- Pelayanan, K., Akademik, A., Ilmu, F., & Universitas, A. (2020). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 213–218.
- Prof. Dr. S. Nasution, M. A. (2016). Metode Research: Penelitian Ilmiah. In Jakarta: Bumi Aksara.
- Puspa, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya pada Loyalitas dan Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenek di CV Speed Nenek. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(3), 49–57.
- Sugiyono. (2016). Definisi dan Operasional Variabel Penelitian. Definisi Dan Operasional Variabel Penelitian.
- Susanti, E. (2018). Kualitas Layanan Internal Yang Memengaruhi Kepuasan. *Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 95–110.
- Swastha, B. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah Di Kota

Bangkalan Madura. Jurnal Ekonomi , Bisnis & Entrepreneurship.

Tawas, H., Mananeke, L., & Tuerah, F. F. R. (2018). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 3(4), 422–432.

Universitas, D. I., & Setiabudi, M. (1979). Value : Jurnal Manajemen dan Akuntansi Value : Jurnal Manajemen dan Akuntansi Volume 16 Nomor 1. Jurnal Manajemen Dan Akuntansi, 16, 24–34.

Wibowo, A. E dan Djojo, A. (2012). Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian, Edisi ke Dua. Penerbit Gava Media.