

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang)

Al-Zasiah

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indo Global mandiri, Palembang, Indonesia  
Jl. Jend. Sudirman No.Km.4 No. 62, 20 Ilir D. IV, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan  
[alzasiah@gmail.com](mailto:alzasiah@gmail.com)

Siti Komariah Hildayanti

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indo Global Mandiri, Palembang, Indonesia  
Jl. Jend. Sudirman No.Km.4 No. 62, 20 Ilir D. IV, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan  
[sitikomariahildayanti@uigm.ac.id](mailto:sitikomariahildayanti@uigm.ac.id)

Yeni

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indo Global Mandiri, Palembang, Indonesia  
Jl. Jend. Sudirman No.Km.4 No. 62, 20 Ilir D. IV, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan  
[yeni@uigm.ac.id](mailto:yeni@uigm.ac.id)

### Article's History:

Received 26 December 2023; Received in revised form 29 December 2023; Accepted 1 January 2024; Published 1 April 2024. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan Riset).

### Suggested Citation:

Al-Zasiah., Hildayanti, S. K., & Yeni. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10 (2). 1084-1097. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i2.2267>

### Abstrak:

Kualitas pelayanan dapat menjadi faktor yang mendorong perkembangan kampus serta membentuk hubungan yang erat dengan mahasiswa, karena tingginya kualitas pelayanan dapat menghasilkan kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Biro Administrasi Akademik yang terdiri dari variabel bukti fisik, kepedulian, kehandalan, daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi universitas indo global mandiri Palembang secara parsial dan juga simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ekonomi yang terdiri dari program studi manajemen dan program studi akuntansi, jumlah sampel menggunakan rumus slovin sebanyak 130 responden dengan menggunakan metode non probability sampling.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda menggunakan bantuan program SPSS versi 27. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan BAA fisik, kepedulian, kehandalan, daya tanggap dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIGM Palembang ( $\text{prob} < 0,000 < \alpha = 0,05$ ), Dan hasil secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BAA signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIGM Palembang ( $\text{prob} < 0,000 < \alpha = 0,05$ ).

**Keywords :** Bukti Fisik, Kepedulian, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Kepuasan Mahasiswa.

### Abstract :

*The quality of service can be a driving factor for the development of a campus and the establishment of a strong relationship with students, as high-quality service can result in satisfaction. This research aims to identify and analyze the influence of the quality of service provided by the Academic Administration Bureau (BAA), consisting of the variables of physical evidence, empathy, reliability, responsiveness, and assurance, on the satisfaction of students at the Faculty of Economics, Indo Global Mandiri University, Palembang, both partially and simultaneously. The population in this study consists of students from the Faculty of Economics,*

including the Management and Accounting study programs, with a sample size of 130 respondents determined using the Slovin formula through non-probability sampling methods. The analytical methods employed include descriptive analysis and multiple regression analysis using the SPSS version 27 program.

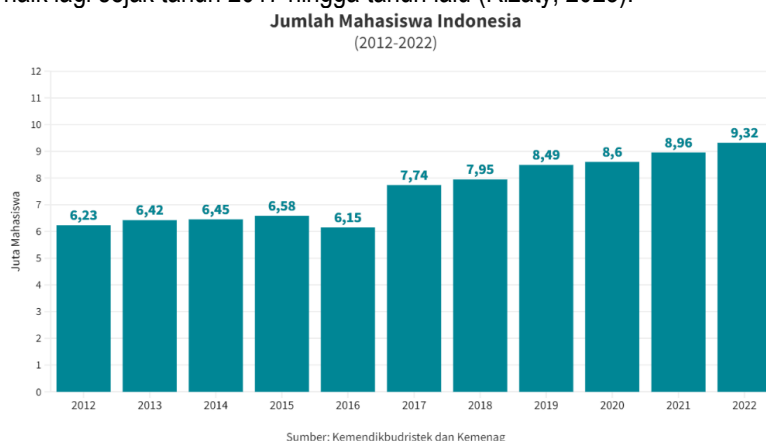
The findings of this research indicate that, partially, the variables of physical evidence, empathy, reliability, responsiveness, and assurance of the BAA significantly and positively influence the satisfaction of students in the Faculty of Economics at UIGM Palembang ( $\text{prob} < 0.000 < \alpha = 0.05$ ). Simultaneously, the results show that the overall quality of service provided by the BAA significantly influences the satisfaction of students at the Faculty of Economics, UIGM Palembang ( $\text{prob} < 0.000 < \alpha = 0.05$ ).

**Keywords :** Physical Evidence, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Student Satisfaction.

## Pendahuluan

Perguruan tinggi adalah institusi yang menyediakan layanan yang memberikan kontribusi dalam sektor pendidikan. Sangat penting bagi sebuah lembaga perguruan tinggi yang menyelenggarakan jasa pendidikan untuk memperhatikan kualitas perguruan tingginya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan keunggulan kompetitif dan dapat bersaing dengan perguruan tinggi lainnya, mengingat banyaknya perguruan tinggi yang juga menawarkan kelebihan masing-masing. Kurangnya minat calon mahasiswa tentang perguruan tinggi swasta telah menjadi hambatan bagi penyedia layanan perguruan tinggi swasta untuk menciptakan sarana lain yang dapat menghasilkan individu yang berkualitas tinggi dan kompeten, baik dalam bidang pendidikan maupun karier ke depannya (Saptorini, et.al. 2022).

Berdasarkan data kementerian Pendidikan, kebudayaan, riset dan teknologi (Kemendikbud Ristek), Dari sumber data di bawah ini jumlah mahasiswa di Indonesia sebanyak 9.32 juta orang pada tahun 2022. Jumlah tersebut naik 4,02% dibandingkan pada tahun sebelumnya sebanyak 8.96 juta orang. Melihat trennya, jumlah mahasiswa cenderung meningkat dalam sedekade terakhir. Jumlah mahasiswa didalam negeri sempat menurun pada tahun 2016, tapi naik lagi sejak tahun 2017 hingga tahun lalu (Rizaty, 2023).



**Gambar 1. Jumlah Mahasiswa Indonesia**

Sumber : Kemendikbudristek dan Kemenag (2023)

Universitas IGM adalah satu diantara penyelenggara Pendidikan partikelir terbesar yang ada di kota Palembang Heryati (2021), UIGM harus memiliki kualitas yang dapat diandalkan sebagai salah satu bentuk pelayanan atau service kepada mahasiswa. Kualitas pelayanan dapat menjadi faktor yang mendorong perkembangan kampus serta membentuk hubungan yang erat dengan mahasiswa. Ada beberapa tindakan yang perlu dilakukan, yaitu selalu berusaha memenuhi kebutuhan konsumen melalui kualitas layanan yang baik, karena tingginya kualitas pelayanan dapat menghasilkan kepuasan dan pada akhirnya memungkinkan Perguruan tinggi menjadi lebih kompetitif dalam persaingan di sektor Pendidikan.

Perguruan tinggi bisa mencapai tingkat pelayanan yang berkualitas tinggi dengan cara mengidentifikasi permasalahan yang terjadi saat memberikan layanan kepada mahasiswa sebagai pelanggan, dan mengevaluasi

sejauh mana performa pelayanan dapat memenuhi harapan mahasiswa terhadap kualitas yang telah mereka terima dan rasakan, hingga mencapai tingkat kepuasan tertentu. Maka dari itu, agar dapat mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah diberikan oleh Perguruan Tinggi kepada mahasiswanya telah memenuhi harapannya atau tidak.

Kualitas pelayanan menurut Firmawati (2022), adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. bisa diukur dari sejauh mana perbedaan antara ekspektasi dan kenyataan dari pelanggan mengenai pelayanan yang mereka terima. Untuk menilai kualitas pelayanan, kita dapat membandingkan bagaimana kesan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Menurut Kasinem (2023), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil) terhadap ekspektasi mereka, ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen.

Dalam usaha untuk meningkatkan pelayanan oleh pihak Perguruan Tinggi, teknologi informasi menjadi sangat penting dan didukung dengan adanya sistem informasi. Beberapa Perguruan tinggi menggunakan teknologi komunikasi menjadi sistem informasi akademik yang dapat diakses oleh mahasiswa melalui internet. Sistem informasi akademik adalah suatu platform yang dibuat guna memfasilitasi administrasi Pendidikan di Perguruan Tinggi, dimana semuanya diatur secara digital. Ada beberapa contoh aktivitas administratif yang dilakukan oleh Biro Administrasi Akademik (BAA) yaitu mahasiswa dalam penyusunan kurikulum jadwal kuliah, mengisi Kartu Rencana Studi (KRS), mendapatkan soft file materi yang telah dosen ajarkan, mengisi absen melalui e-learning, mengisi nilai untuk dosen, mengelola informasi data dosen, pegawai, serta penginputan kartu hasil studi (KHS) Meskipun demikian Universitas Indo Global Mandiri Palembang memiliki fasilitas sistem Informasi akademik yang dapat digunakan oleh mahasiswa.

Namun, masih terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi kepuasan Mahasiswa UIGM beberapa masalah yang dihadapi oleh mahasiswa dalam menghadapi kendala saat mengisi KRS yang terjadi kesalahan dimana mata kuliah yang hendak diambil tidak muncul dan juga terdapat kendala seperti ingin mengambil mata kuliah tersebut tetapi tidak bisa di ambil. Saat mahasiswa hendak absen melalui e-learning terdapat kendala ketika ingin mengisi absen sehingga mengakibatkan mahasiswa telat untuk absen dalam waktu yang telah ditentukan oleh dosen mata kuliah dan seringkali terjadi masalah teknis saat diakses oleh banyak pengguna dalam waktu yang bersamaan sehingga hal tersebut mempengaruhi kelancaran pada aktivitas mahasiswa serta kepuasan mahasiswa.

Penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dari perspektif mahasiswa karena kepuasan mahasiswa dapat dijadikan landasan yang tepat dalam upaya meningkatkan reputasi Perguruan Tinggi di tengah banyaknya Perguruan Tinggi lainnya. Salah satu strategi yang dapat digunakan oleh perguruan tinggi dalam mengukur tingkat keefektifan Biro Administrasi Akademik adalah dengan melalui pelaksanaan survei kepuasan Mahasiswa UIGM Palembang terkait Kualitas Pelayanan di BAA pada Tahun 2023, sebagai acuan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam upaya perbaikan dan peningkatan mutu layanan kepada mahasiswa di masa yang akan datang.

## Tinjauan Pustaka

### Teori Kepuasan

Menurut Tjiptono (2019), terdapat berbagai teori dan model keputusan pelanggan yang dikembangkan dengan menggunakan disiplin ilmu seperti psikologi, ekonomi, sosiologi, dan komunikasi. Berikut ini adalah lima teori yang sering dijadikan acuan dalam literatur dan riset kepuasan pelanggan.

#### 1. *Expectancy Disconfirmation Model*

Model ini, yang dikembangkan pada tahun 1970-an, menganggap kepuasan pelanggan sebagai evaluasi yang membandingkan pengalaman yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja sesuai dengan harapan, terjadi konfirmasi harapan. Jika lebih rendah, terjadi ketidakpuasan emosional (negative disconfirmation), sementara jika lebih baik, terjadi kepuasan emosional (positive disconfirmation).

#### 2. *Equity Theory*

Teori ini menyatakan bahwa perasaan tidak puas muncul karena keyakinan bahwa norma sosial yang mengharuskan pertukaran adil telah dilanggar. Kepuasan terjadi ketika rasio hasil dan input dalam pertukaran relatif sama, sementara ketidakpuasan muncul jika pelanggan percaya bahwa rasio tersebut lebih buruk daripada yang diterima oleh perusahaan atau penyedia jasa. Disamping itu, kepuasan pelanggan terhadap transaksi tertentu dipengaruhi pula oleh perbandingan dengan rasio hasil dan input pelanggan lain.

### 3. *Attribution Theory*

Teori atribusi mengidentifikasi proses yang dilakukan seseorang untuk menentukan penyebab aksi atau tindakannya. Atribusi ini memoderasi perasaan puas atau tidak puas terhadap suatu layanan.

### 4. *Assimilation-Contrast Theory*

Teori ini menyatakan bahwa pelanggan mungkin menerima penyimpangan dari harapan mereka dalam batas tertentu. Jika kualitas pelayanan tidak terlalu berbeda dengan harapan, pelanggan akan menerima, dan jika melampaui zona penerimaan mereka, itu akan dianggap sebagai contrast.

### 5. *Opponent proses theory*

Teori ini berusaha menjelaskan mengapa pengalaman konsumen yang pada mulanya sangat memuaskan cenderung dievaluasi kurang memuaskan pada kejadian atau kesempatan berikutnya.

## **Pengertian Kepuasan**

Menurut Suroso, et.al. (2022), Kepuasan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul dari perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas; jika lebih rendah, pelanggan tidak puas, dan jika melebihi harapan, pelanggan sangat puas.

Tingkat kepuasan pelanggan ini sangat bergantung pada pandangan dan harapan konsumen tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi cara konsumen melihat dan harapkan saat membeli barang atau jasa adalah keinginan dan kebutuhan yang mereka rasakan saat itu.

## **Teknik Pengukuran Kepuasan**

Menurut Suroso, et.al. (2022), terdapat lima faktor penting bagi sebuah Perusahaan dalam menilai tingkat Kepuasan Pelanggan ini mencakup :

1. Kualitas produk pelanggan akan merasa puas jika reviewnya menunjukkan bahwa produk yang digunakannya berkualitas.
2. Kualitas pelayanan khusus untuk produk jasa, pelanggan akan merasa puas jika menerima pelayanan yang baik atau diharapkan.
3. Sikap perusahaan pelanggan akan merasa bangga dan yakin orang lain akan mengaguminya jika menggunakan merek tertentu yang cenderung mendatangkan tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan tidak datang dari kualitas produk tetapi dari nilai sosial atau self esteem yang membuat pelanggan puas terhadap suatu merek tertentu.
4. Harga produk dengan kualitas yang sama namun harga yang relative murah akan membawa nilai yang lebih tinggi bagi pelanggan.
5. Biaya pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau perlu membuang waktu untuk memperoleh suatu produk atau jasa cenderung merasa puas terhadap produk atau jasa tersebut.

## **Indikator Kepuasan**

Menurut Suroso, et.al. (2022), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tererat. dan menurut Indrasari (2019), Kualitas Pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Suroso, et.al. (2022), jenis kualitas pelayanan dapat dipisahkan menjadi 3 yaitu :

1. Kualitas Fungsi yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari : dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, dan kemudahan akses, dan service mindedness
2. Kualitas Teknis output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan estetika output.
3. Reputasi Perusahaan yang di cerminkan oleh citra Perusahaan dan reputasi dimata konsumen.

## **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Suroso, et.al. (2022), yaitu :

1. Bukti Fisik atau *Tangibles* yaitu kemampuan Perusahaan dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal. Artinya penampilan dan kapasitas sarana dan prasarana Perusahaan serta kondisi lingkungan hidup merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan.
2. Keandalan atau *Reliability* yaitu kemampuan Perusahaan dalam memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
3. Ketanggapan atau *Responsiveness* yaitu kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi secara jelas.
4. Jaminan dan Kepastian atau *Assurance* yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan suatu Perusahaan sehingga menimbulkan rasa percaya pada pelanggan perusahaan. Meliputi beberapa faktor antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan.
5. Kepedulian atau *Empathy* yaitu menunjukkan ketertarikan yang tulus individual dan personal kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan pelanggan. Misalnya, Perusahaan perlu mengetahui keinginan spesifik pelanggan, mulai dari bentuk fisik produk atau layanan hingga metode distribusi yang tepat.

### Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Suroso, et.al. (2022), yaitu :

1. Bukti Fisik atau *Tangibles* yaitu kemampuan Perusahaan dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal. Artinya penampilan dan kapasitas sarana dan prasarana Perusahaan serta kondisi lingkungan hidup merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan.
2. Keandalan atau *Reliability* yaitu kemampuan Perusahaan dalam memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
3. Ketanggapan atau *Responsiveness* yaitu kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi secara jelas.
4. Jaminan dan Kepastian atau *Assurance* yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan suatu Perusahaan sehingga menimbulkan rasa percaya pada pelanggan perusahaan. Meliputi beberapa faktor antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan.
5. Kepedulian atau *Empathy* yaitu menunjukkan ketertarikan yang tulus individual dan personal kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan pelanggan. Misalnya, Perusahaan perlu mengetahui keinginan spesifik pelanggan, mulai dari bentuk fisik produk atau layanan hingga metode distribusi yang tepat.

### Metodologi

Ruang lingkup pada penelitian ini membahas mengenai Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang). Dalam penelitian ini yang menjadi responden penelitian adalah Mahasiswa Strata (S1) Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen dan Program Studi Akuntansi Angkatan Tahun 2020 Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan September 2023 sampai bulan Januari 2024 dan Tempat di Universitas Indo Global Mandiri Palembang di Jl. Jend. Sudirman, 20 Ilir D. IV, Kec. Ilir Timur. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30129. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Alfauqi & Susilawati (2022), metode deskriptif kuantitatif bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena, peristiwa, gejala, dan kejadian secara faktual, sistematis, serta akurat. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Hal ini disebabkan oleh perbedaan pandangan responden terhadap setiap jawaban dalam kuesioner yang diberikan. Pengukuran setiap variabel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Skala Likert.

Dari segi metode pengumpulan data, penelitian ini dapat menggunakan berbagai teknik, termasuk wawancara, kuesioner, pengamatan, atau kombinasi dari ketiganya. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber data sekunder. Informasi tersebut diperoleh melalui respons dari responden yang menjawab kuesioner yang didistribusikan melalui formulir Google.

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari Mahasiswa Strata (S1) Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen dan Program Studi Akuntansi Angkatan tahun 2020 ganjil di Universitas Indo Global Mandiri Palembang. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus pendekatan Slovin.

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Populasi

e = Error margin 5% (0,05)

Berikut merupakan perhitungan dari Rumus Slovin :

$$\begin{aligned} n &= \frac{193}{1 + 193(0,05)^2} \\ n &= \frac{193}{1 + 193(0,0025)} \\ n &= \frac{193}{1 + 0,4825} \\ n &= \frac{193}{130,185} \end{aligned}$$

n = 130,185 dibulatkan menjadi 130 Mahasiswa

Berdasarkan hasil perhitungan dari rumus Slovin maka jumlah sampel didapatkan sebanyak 130,185 Mahasiswa dibulatkan menjadi 130 Mahasiswa.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

#### Pengujian Validitas

Sampel sebanyak 130 responden ditetapkan menjadi sebuah data yang diolah dengan menggunakan software IBM SPSS Version 27. dengan kriteria pengujian nilai rtabel = n-2 pada tingkat singfikasi 0,05 (5%) adalah 0,205. Jika nilai rhitung > rtabel (0,144) maka hasil uji instrument dikatakan valid. Sebaliknya jika rhitung < rtabel (0,144) maka hasil uji instrument dikatakan tidak valid.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Kesimpulan
Bukti Fisik (X <sub>1</sub> )	X1.1	0,630	0,144	Valid
	X2.2	0,599	0,144	Valid
	X3.3	0,713	0,144	Valid
	X4.4	0,619	0,144	Valid
	X5.5	0,666	0,144	Valid
	X6.6	0,721	0,144	Valid
	X7.7	0,464	0,144	Valid
	X8.8	0,637	0,144	Valid
	X9.9	0,686	0,144	Valid
Keperdulian (X <sub>2</sub> )	X1.1	0,614	0,144	Valid
	X2.2	0,636	0,144	Valid
	X3.3	0,636	0,144	Valid

	X4.4	0,642	0,144	Valid
	X5.5	0,660	0,144	Valid
	X6.6	0,601	0,144	Valid
	X7.7	0,652	0,144	Valid
	X8.8	0,622	0,144	Valid
	X9.9	0,576	0,144	Valid
Kehandalan ( $X_3$ )	X1.1	0,608	0,144	Valid
	X2.2	0,590	0,144	Valid
	X3.3	0,666	0,144	Valid
	X4.4	0,526	0,144	Valid
	X5.5	0,605	0,144	Valid
	X6.6	0,594	0,144	Valid
	X7.7	0,588	0,144	Valid
	X8.8	0,648	0,144	Valid
	X9.9	0,652	0,144	Valid
Daya Tanggap ( $X_4$ )	X1.1	0,550	0,144	Valid
	X2.2	0,659	0,144	Valid
	X3.3	0,645	0,144	Valid
	X4.4	0,534	0,144	Valid
	X5.5	0,671	0,144	Valid
	X6.6	0,652	0,144	Valid
	X7.7	0,714	0,144	Valid
	X8.8	0,556	0,144	Valid
	X9.9	0,599	0,144	Valid
Jaminan ( $X_5$ )	X1.1	0,665	0,144	Valid
	X2.2	0,665	0,144	Valid
	X3.3	0,696	0,144	Valid
	X4.4	0,638	0,144	Valid
	X5.5	0,697	0,144	Valid
	X6.6	0,686	0,144	Valid
	X7.7	0,543	0,144	Valid
	X8.8	0,683	0,144	Valid
	X9.9	0,655	0,144	Valid
Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ )	X1.1	0,675	0,144	Valid
	X2.2	0,635	0,144	Valid
	X3.3	0,703	0,144	Valid
	X4.4	0,655	0,144	Valid
	X5.5	0,600	0,144	Valid
	X6.6	0,672	0,144	Valid
	X7.7	0,586	0,144	Valid
	X8.8	0,655	0,144	Valid
	X9.9	0,703	0,144	Valid

Sumber: Data diolah SPSS V27 (2023)

Menyajikan hasil analisis data untuk seluruh variabel, menunjukkan bahwa semua koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) memiliki nilai yang lebih besar daripada nilai kritis ( $r_{tabel}$ ) sebesar 0,144. Hasil ini menandakan bahwa semua pernyataan dalam variabel tersebut dianggap valid, dan dapat digunakan sebagai instrumen pengukur yang valid dalam analisis berikutnya. Oleh karena itu, berdasarkan pengolahan data menggunakan IBM SPSS versi 27.



## Pengujian Validitas

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara Bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,50 maka dinyatakan reliabel. Sebaliknya jika nilai Cronbach's Alpha < 0,50 maka dinyatakan tidak reliabel. Maka hasil pengujian reliabilitas untuk setiap variabel sebagai berikut :

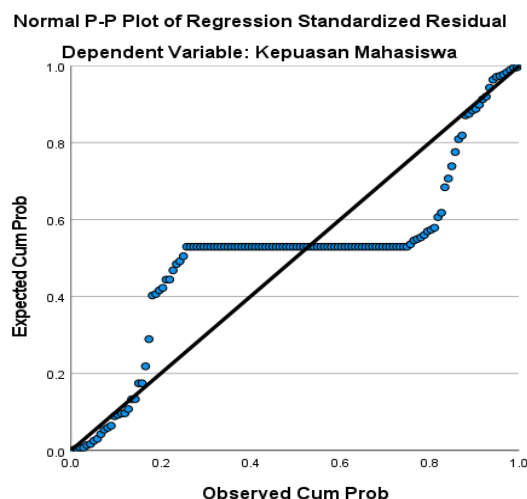
**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Bukti Fisik ( $X_1$ )	0,815	0,50	Reliabel
Keperdulian ( $X_2$ )	0,807	0,50	Reliabel
Kehandalan ( $X_3$ )	0,788	0,50	Reliabel
Daya Tanggap ( $X_4$ )	0,801	0,50	Reliabel
Jaminan ( $X_5$ )	0,837	0,50	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,838	0,50	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS V27 (2023)

Menunjukkan bahwa keseluruhan indikator yang digunakan pada setiap butir pernyataan dalam penelitian ini dikatakan reliabel, karena keseluruhan indikator yang digunakan memiliki nilai > 0,50. Maka, uji reliabilitas dalam penelitian ini dinyatakan reliabel berdasarkan hasil olah IBM SPSS 27.

## Pengujian Normalitas



**Gambar 2. Norma P-P Plot Of Regression Standardized Residual**

Sumber : diolah SPSS Versi 27 (2023)

Grafik P-P Plot. Grafik P-P Plot dapat dipahami dengan melihat penyebaran item pada garis diagonal pada grafik. Grafik P-P Plot dikatakan tidak memenuhi syarat asumsi normalitas apabila item menyebar jauh di garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal. Grafik diatas memberikan penjelasan lengkungnya menunjukkan bentuk P-P Plot disekitar garis regresi. Grafik P-P Plot diatas menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut. Dengan demikian, bahwa model regresi berdistribusi normal atau memenuhi syarat asumsi normalitas.



### Pengujian Multikolinieritas

Evaluasi terhadap keberadaan multikolinieritas dapat dilakukan dengan menggunakan metode Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor), dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai Tolerance  $> 0,1$  maka tidak terjadi multikolinieritas.
- Jika nilai VIF  $< 10$ , maka tidak terjadi multikolinieritas.

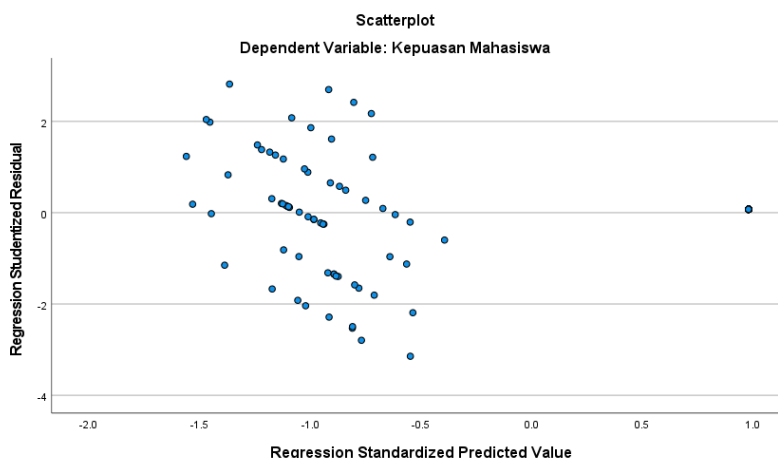
**Tabel 3. Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Bukti Fisik (Tangibles)	.231	4.336
	Kepedulian (Emphaty)	.152	6.319
	Kehandalan (Reliability)	.165	6.067
	Daya Tanggap (Responsiveness)	.197	5.064
	Jaminan (Assurance)	.199	5.036
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa			

Sumber: Data diolah SPSS Versi 27 (2023)

menunjukkan bahwa nilai Tolerance dari setiap variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF dari masing-masing variabel lebih kecil dari 10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat tanda-tanda multikolinieritas dalam penelitian ini.

### Pengujian Heteroskedastisitas



**Gambar 3. Pola Scatterplot Pada Pengujian Heteroskedastisitas**

Sumber: Data diolah SPSS Versi 27 (2023)

Tidak terdapat adanya pola-pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola beraturan (bergelombang, melebar, lalu menyempit) menunjukkan distribusi yang tidak merata. Sehingga dapat disimpulkan bahwasannya data menyebar dengan baik.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengevaluasi pengaruh Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Akademik (melibatkan bukti fisik, kepedulian, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang). Setelah diolah menggunakan perangkat lunak SPSS Versi 27, hasil regresi linier berganda ditampilkan sebagai berikut::

Tabel 4. Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-2.397	1.737	
	Bukti Fisik (Tangibles)	.173	.078	.161
	Keperdulian (Emphaty)	.277	.093	.262
	Kehandalan (Reliability)	.223	.096	.201
	Daya Tanggap (Responsiveness)	.185	.086	.170
	Jaminan (Assurance)	.194	.080	.191

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data diolah SPSS Versi 27 (2023)

$$Y = -2,397 + 0,173X_1 + 0,277X_2 + 0,223X_3 + 0,185X_4 + 0,194X_5 + e$$

Konstanta sebesar -2,397 menggambarkan bahwa nilai Kualitas Pelayanan (bukti fisik, keperdulian, kehandalan, daya tanggap, jaminan) dianggap tetap, dan kepuasan mahasiswa memiliki nilai -2,397 pada kondisi tersebut.

Koefisien Bukti Fisik/*tangibles* sebesar 0,173 mengindikasikan bahwa peningkatan pada bukti fisik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa, dan sebaliknya, penurunan pada bukti fisik akan menurunkan kepuasan mahasiswa. Ini menyiratkan bahwa setiap peningkatan satu satuan skor bukti fisik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,173 dengan menjaga bukti fisik tetap.

Koefisien Keperdulian/*empathy* sebesar 0,277 menunjukkan bahwa peningkatan dalam empati akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, penurunan dalam keperdulian akan menurunkan kepuasan mahasiswa. Artinya, setiap penambahan satu satuan skor keperdulian akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,277 dengan menjaga keperdulian tetap.

Koefisien Kehandalan/*reliability* sebesar 0,223 menunjukkan bahwa peningkatan kehandalan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa, dan sebaliknya, penurunan kehandalan akan menurunkan kepuasan mahasiswa. Menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan skor kehandalan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,223 dengan menjaga kehandalan tetap.

Koefisien Daya Tanggap/*responsiveness* sebesar 0,185 menandakan bahwa peningkatan dalam daya tanggap akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, penurunan daya tanggap akan menurunkan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, setiap penambahan satu satuan skor daya tanggap akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,185 dengan menjaga daya tanggap tetap.

Koefisien Jaminan/*assurance* sebesar 0,194 menunjukkan bahwa peningkatan dalam jaminan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa, dan sebaliknya, penurunan dalam jaminan akan menurunkan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, setiap penambahan satu satuan skor jaminan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,194 dengan menjaga jaminan tetap.

#### Koefisien Korelasi

Tabel 5. Hasil Koefisien Korelasi (R)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.921 <sup>a</sup>	.848	.842	1.049

Sumber : Data diolah SPSS Versi 27 (2023)

Nilai korelasi = 0,921 (92,1%) artinya variabel kualitas pelayanan (Jaminan, Bukti Fisik, Keperdulian, Daya Tanggap, Kehandalan) memiliki hubungan korelasi yang sangat kuat terhadap variabel kepuasan

mahasiswa. Jika dibandingkan pada tabel pedoman interpretasi R, persentase  $R = 92,1\%$  menunjukkan tingkat hubungannya berada pada kategori yang sangat kuat.

### Koefisien Determinasi

**Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.921 <sup>a</sup>	.848	.842	1.049
a. Predictors: (Constant), Jaminan (Assurance), Daya Tanggap (Responsiveness), Bukti Fisik (Tangibles), Kehandalan (Reliability), Kepedulian (Emphaty)Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa				
b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa				

Sumber: Data diolah SPSS Versi 27 (2023)

$$R^2 = 0,848 = 84,8\% (100\% - 84,8\% = 15,2\%)$$

Tabel 4.17 menunjukkan nilai R Square sebesar 0,848 berarti bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan (Jaminan, Bukti Fisik, Kepedulian, Daya Tanggap, Kehandalan) mampu menjelaskan perubahan variabel kepuasan mahasiswa sebesar 84,8% dan sisanya sebesar 15,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### Uji Hipotesis

#### Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 7. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	-2.397	1.737	-1.380	.170
	Bukti Fisik (Tangibles)	.173	.078	2.213	.029
	Kepedulian (Emphaty)	.277	.093	2.977	.003
	Kehandalan (Reliability)	.223	.096	2.331	.021
	Daya Tanggap (Responsiveness)	.185	.086	2.156	.033
	Jaminan (Assurance)	.194	.080	2.428	.017
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa					

Sumber: Data diolah SPSS Versi 27 (2023)

$$t = (\alpha/2 ; n-k-1)$$

$$t = (0,025; 130 - 5 - 1)$$

$$t = (0,05; 124)$$

$$t = 1,657$$

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel bukti fisik/*tangibles* ( $H_1$ ), sebesar (2,213)  $> t_{tabel}$  (1,657) dengan nilai sig t sebesar (0,029)  $< 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel kepedulian/*emphaty* ( $H_2$ ) sebesar (2,977)  $> t_{tabel}$  (1,657) dengan nilai sig t sebesar (0,003)  $< 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya variabel kepedulian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel kehandalan/*reliability* ( $H_3$ ), sebesar (2,331)  $> t_{tabel}$  (1,657) dengan nilai sig t sebesar (0,021)  $< 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel daya tanggap/*responsiveness* ( $H_4$ ), sebesar (2,156)  $> t_{tabel}$  (1,657) dengan nilai sig t sebesar (0,033)  $< 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel jaminan/*assurance* ( $H_5$ ), sebesar (2,428)  $> t_{tabel}$  (1,657) dengan nilai sig t sebesar (0,017)  $< 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

### Uji Simultan (Uji F)

Uji F dimaksudkan untuk menguji variabel-variabel bebas secara simultan/ bersama-sama terhadap variabel terikat.

**Tabel 8. Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	763.734	5	152.747	138.685	.000 <sup>b</sup>
	Residual	136.573	124	1.101		
	Total	900.308	129			
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa						
b. Predictors: (Constant), Jaminan (Assurance), Daya Tanggap (Responsiveness), Bukti Fisik (Tangibles), Kehandalan (Reliability), Kepedulian (Emphaty)						

Sumber: Data diolah SPSS Versi 27 (2023)

Dapat disimpulkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  (138,685)  $> F_{tabel}$  (2,29), dengan tingkat signifikan sebesar (0,000)  $< 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan (bukti fisik, kepedulian, kehandalan, daya tanggap, jaminan) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

### Kesimpulan

- Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa nilai konstanta adalah -2.397 menandakan jika  $X_1$  Bukti Fisik (*Tangibles*),  $X_2$  Kepedulian (*Emphaty*),  $X_3$  Kehandalan (*Reliability*),  $X_4$  Daya Tanggap (*Responsiveness*),  $X_5$  Jaminan (*Assurance*), nol, maka  $Y$  (Kepuasan) akan sebesar -239,7%. Koefisien regresi untuk  $X_1$  Bukti Fisik (*Tangibles*) adalah 0,173 artinya setiap kenaikan 1% pada  $X_1$  Bukti Fisik (*Tangibles*) akan meningkatkan  $Y$  (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 17,3%. Koefisien regresi untuk  $X_2$  Kepedulian (*Emphaty*) adalah 0,277 yang berarti setiap kenaikan 1% pada  $X_2$  Kepedulian (*Emphaty*) akan meningkatkan  $Y$  (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 27,7%. Koefisien regresi untuk  $X_3$  Kehandalan (*Reliability*) adalah 0,223 yang berarti setiap kenaikan 1% pada  $X_3$  Kehandalan (*Reliability*) akan meningkatkan  $Y$  (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 23,3%. Koefisien regresi untuk  $X_4$  Daya Tanggap

(*Responsiveness*) adalah 0,185 yang berarti setiap kenaikan 1% pada  $X_4$  Daya Tanggap (*Responsiveness*) akan meningkatkan  $Y$  (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 18,5%. Koefisien regresi untuk  $X_5$  Jaminan (*Assurance*) adalah 0,194 yang berarti setiap kenaikan 1% pada  $X_5$  Jaminan (*Assurance*) akan meningkatkan  $Y$  (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 19,4%.

- Hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji T) menunjukkan bahwa variabel  $X_1$  Bukti Fisik (*Tangibles*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan Mahasiswa) dengan  $t$ -hitung sebesar 2,213, lebih besar dari  $t$ -tabel (1,657). variabel  $X_2$  Kepedulian (*Emphaty*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan Mahasiswa) dengan  $t$ -hitung sebesar 2,977 lebih besar dari  $t$ -tabel (1,657). variabel  $X_3$  Keandalan (*Reliability*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan Mahasiswa) dengan  $t$ -hitung sebesar 2,331 lebih besar dari  $t$ -tabel (1,657). variabel  $X_4$  Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan Mahasiswa) dengan  $t$ -hitung sebesar 2,156 lebih besar dari  $t$ -tabel (1,657). variabel  $X_5$  Jaminan (*Assurance*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan Mahasiswa) dengan  $t$ -hitung sebesar 2,428 lebih besar dari  $t$ -tabel (1,657).
- Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan (Uji F), didapatkan  $f$ -hitung sebesar (138,685) dan lebih besar dari  $f$ -tabel (2,29). Maka variabel  $X_1$  Bukti Fisik (*Tangibles*),  $X_2$  Kepedulian (*Emphaty*),  $X_3$  Keandalan (*Reliability*),  $X_4$  Daya Tanggap (*Responsiveness*),  $X_5$  Jaminan (*Assurance*) maka  $Y$  (Kepuasan Mahasiswa) secara simultan terbukti.
- Berdasarkan hasil pengujian korelasi dan determinasi, penelitian ini menunjukkan bahwa variabel  $X_1$  Bukti Fisik (*Tangibles*),  $X_2$  Kepedulian (*Emphaty*),  $X_3$  Keandalan (*Reliability*),  $X_4$  Daya Tanggap (*Responsiveness*),  $X_5$  Jaminan (*Assurance*) memiliki hubungan korelasi yang sangat kuat dan positif terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 92,1%. Selain itu, secara simultan, variabel dependen berpengaruh terhadap variabel independen sebesar 84,8%. Sebanyak 15,2% dari pengaruh terhadap keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

## Referensi

- Alfaruqi, H., & Susilawati, T. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Structural Equation Modeling di Fakultas Teknik (Vol. 10, Issue 1).
- Amalia, E., Mulyati, B., & Nurlaili, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Keuangan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Banten Jaya. *Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 6 No.1(1), 42–49.
- Ayomi, G. (2019). Mengenal Non-Probability Sampling dalam Teknik Pengambilan Sampel.
- Damaiyanti, A., Hildayanti, K. S., & Veronica, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 125–136.
- Dora, Y. M., & Asmar, N. P. (2023). Pengaruh e-Service Quality dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan e-Akademik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6, 1854. <http://jiip.stkipyapisdampu.ac.id>
- Firmawati, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada ProudK Ayam Broiler Di PT. Mitra Pertenakan Unggas Unit Pandeglang ). *Jurnal Jubisma*, 4 No.1, 1–13.
- Handayani, R. (2020). Metodologi Penelitian Sosial (1st ed.). Trussmedia Grafika.
- Heryati, A. (2021). Analisa Kualitas Website Universitas Indo Global Mandiri Palembang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. <http://www.uigm.ac.id/>.
- Indrasari, Dr. M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. In *Book*.
- Kasinem. (2023). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pada Hotel Bukit Serolo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 20(2), 329–339. <https://doi.org/https://doi.org/10.30851/jmwe.v20i2>
- Larastiyana Susanto, F., & Siswanto, E. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan biro akademik dan kemahasiswaan (BAK) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Pendidikan*, 1(9), 906–913. <https://doi.org/10.17977/um066v1i92021p906-913>
- Martha, L., & Jordan, R. (2022). Pengaruh Tangible, Emphaty, Responsiveness, Assurance, Dan Reliability Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Bunda Padang. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6).

- Prasetya, T. A., & Harjanto, C. T. (2020). Pengaruh Mutu Pembelajaran Online dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Hasil Belajar Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 17(2).
- Rahmat, Z. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Pedang. *IJBEM: Indonesian Journal of Business Economics and Management*, Vol. 1, 31–38. <https://journal.irpi.or.id/index.php/ijbem>
- Ridha, M., Irfan Islamy, M., Riwanda, A., & Hasanah, N. (2023). Pengaruh Interaksi Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Pembelajaran Daring. 9(1), 9–16. <https://doi.org/10.18592/ptk.v9i1.8722>
- Rizaty, M. A. (2023). kemendikbudristek dan kemenag. <https://dataindonesia-id/Ragam/detail/jumlah-mahasiswa-indonesia-sebanyak-932-juta-orang-pada-2022>
- Sahir, H. S. (2022). Metodologi Penelitian (Try. Dr. Ir. M. S. Koryati, Ed.; 1st ed.). Penerbit KBM Indonesia.
- Saptorini, D., Sari, P. I., & Istiyanto, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Bisnis di Surakarta. *Journal Transformation of Mandalika*, 3(4), 5–21.
- Saragih, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 23, 225–239.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, Prof. Dr. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (1st ed.). Alfabeta.
- Suroso, I., Deni, M., Tulip, A., Afini, V., & Bangsawan, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Apotik Faturahman Di kayuagung. 5(2).
- Tanjung, R., Cecep, Sulaeman, D., & Arifudin, O. (2019). Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(1), 234–242.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan (A. Diana, Ed.; Edisi 1). Andi.
- Yunas, H. A., Irwan, M., Nasution, P., Suci, S., & Sundari, A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Pada Jasa Gojek. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2, 22–26. <http://jurnal.jompard.com/index.php/jk>