

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN UIN DATOKARAMA PALU

Sriwahyuni<sup>1</sup>, Naima<sup>2</sup>, Arda<sup>3</sup>

[sri153471@gmail.com](mailto:sri153471@gmail.com)<sup>1</sup>, [naima@uindatokarama.ac.id](mailto:naima@uindatokarama.ac.id)<sup>2</sup>, [arda@uindatokarama.ac.id](mailto:arda@uindatokarama.ac.id)<sup>3</sup>

Universitas Islam Negeri Datokarama Palu

### ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Datokarama Palu”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Datokarama Palu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 230 responden, dengan penarikan sampel dari populasi menggunakan teknik *proportional random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Uji instrumen digunakan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan uji normalitas Metode analisis data dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Pengaruh kualitas pelayanan akademik pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari hasil uji hipotesis diperoleh  $T_{hitung}$  sebesar  $14,827 > T_{tabel}$   $0,1723$  dan memiliki nilai signifikan (*sig*)  $0,000$  pada tabel *coefficients* dengan nilai  $\alpha$  (tingkat signifikan)  $0,05$  artinya  $0,000 < 0,05$  dengan memberikan makna bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X$ ) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Adapun besar pengaruh kualitas pelayanan ( $X$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) yaitu  $92,7\%$ . Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Implikasi dari penelitian ini adalah untuk mencapai tingkat kepuasan mahasiswa yang optimal, pihak fakultas perlu memastikan bahwa kualitas pelayanan akademik yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa. Oleh karena itu, fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan perlu melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap aspek-aspek pelayanan yang dirasa kurang memadai. Dengan memperhatikan kualitas pelayanan ini, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa yang dapat memperbaiki kualitas pendidikan secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa.

### ABSTRACT

*This study is entitled "The Effect of Academic Service Quality on Student Satisfaction of the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, UIN Datokarama Palu". This study aims to determine the quality of academic services significantly influence student satisfaction of the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, UIN Datokarama Palu. This study uses a quantitative research method. The sample in this study amounted to 230 respondents, with sampling from the population using proportional random sampling techniques. Data collection techniques used questionnaires, observation, and documentation. Instrument testing is used with validity tests and reliability tests. The classical assumption test used is the normality test. The data analysis method uses the simple regression analysis method, and the coefficient of determination ( $R^2$ ) test. The influence of the quality of academic education services on student satisfaction can be seen from the results of the hypothesis test obtained  $T_{count}$  of  $14.827 > T_{table}$   $0.1723$  and has a significant value (*sig*) of  $0.000$  in the *coefficients* table with an  $\alpha$  value (significant level) of  $0.05$  meaning  $0.000 < 0.05$  by giving meaning that the service quality variable ( $X$ ) has a significant influence on student satisfaction ( $Y$ ). The magnitude of the influence of service quality ( $X$ ) on student satisfaction ( $Y$ ) is  $92.7\%$ . Thus, the*

*hypothesis in this study H1 is accepted and H0 is rejected. The implication of this study is that in order to achieve an optimal level of student satisfaction, the faculty needs to ensure that the quality of academic services provided can meet the expectations and needs of students. Therefore, the faculty of tarbiyah and teacher training needs to conduct continuous evaluation and improvement of aspects of service that are considered inadequate. By paying attention to this service quality, it is hoped that it can increase student satisfaction which can improve the overall quality of education.*

**Keywords:** *Academic Service Quality, Student Satisfaction.*

## **PENDAHULUAN**

Era globalisasi saat ini, kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu indikator untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya. (Putri & Moho, 2024) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan mahasiswa. Perubahan global yang sangat cepat mendorong perguruan tinggi untuk terus beradaptasi dan memperbarui diri. (Saragi & Sitompu, 2023)

Pendidikan tinggi di Indonesia masih mengalami banyak tantangan mulai dari daya saing, kualifikasi, dan kompetensi dosen, peningkatan infrastruktur pendidikan, dan kesiapan teknologi. (Al-zasiah & Hildayanti, 2024) Tantangan revolusi industri harus direspon secara cepat dan tepat oleh seluruh yang berkepentingan. (Manao, 2024) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan sedangkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. (Lambutu et al., 2024)

Kegiatan pendidikan tidak hanya diorientasikan pada hasil akhir proses pendidikan, melainkan juga melalui pembuktian akuntabilitas yang baik meliputi jaminan kualitas (quality assurance), pengendalian kualitas (quality control), dan perbaikan kualitas (quality improvement) dengan tujuan untuk mewujudkan tujuan akhir dari peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Oleh karenanya, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan institusi dan stafnya memenuhi harapan pengguna secara konsisten. Seiring dengan terpenuhinya kebutuhan dan harapan pengguna secara konsisten dipersepsikan secara positif oleh pengguna layanan. (Putri & Indriyanti, 2021)

Kualitas pelayanan yang baik memiliki peran yang krusial dalam mencapai kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks mahasiswa di perguruan tinggi. (Firdaus et al., 2021) Ketika mahasiswa merasa di dukung dan dihargai oleh institut mereka, mereka akan memberikan umpan balik positif kepada calon mahasiswa yang dapat meningkatkan daya tarik secara keseluruhan. (Manaransyah et al., 2023) Faktor-faktor kecil, seperti responsifnya staf akademik dalam menanggapi keluhan atau memberikan klarifikasi terkait pemberitahuan atau kebijakan dapat membentuk kepuasan mahasiswa. (Hanadya et al., 2022) Kepuasan mahasiswa bukan hanya indikator utama kualitas pelayanan di perguruan tinggi, tetapi juga menjadi fokus utama dalam evaluasi kinerja akademik. (Widiastuti et al., 2022)

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Datokarama Palu terdiri dari 10 program studi saat ini dalam pengelolaan pelayanan akademik pendidikan yang berbeda. Pelayanan akademik yang diberikan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Datokarama Palu saat ini selalu berusaha memberikan yang terbaik buat mahasiswa, pelayanan akademik saat ini masih dalam tahap pengembangan agar layanan akademik yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, pelayanan akademik juga telah menyediakan beberapa layanan akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswanya seperti sarana dan prasana untuk

proses pembelajaran, dosen membuat rencana perkuliahan, menyediakan dosen pembimbing, dan staf akademik yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Adanya pelayanan akademik maka diharapkan akan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa, namun dari observasi awal yang peneliti lakukan yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Datokarama Palu dari kualitas pelayanan yang didapatkan ditemukan gejala-gejala permasalahan seperti masih ada mahasiswa yang kurang puas dengan kualitas pelayanan, masih ada mahasiswa yang kurang mendapatkan pelayanan maksimal, masih ada mahasiswa yang kurang mengerti dengan pelayanan yang tersedia, dan masih ada mahasiswa yang kurang mendapatkan waktu yang maksimal dalam pelayanan. Permasalahan pelayanan akademik pendidikan seperti inilah yang mesti perlu untuk dikaji pada bagian akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Datokarama Palu.

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Datokarama Palu perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan mahasiswa. Hal ini sebagai bukti perhatian Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Datokarama Palu terhadap kepuasan mahasiswa. Apabila harapan mahasiswa lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka mahasiswa tidak puas. Sebaliknya apabila harapan mahasiswa sama/lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka mahasiswa akan puas.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 230 responden, dengan penarikan sampel dari populasi menggunakan teknik *proportional random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Uji instrumen digunakan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan uji normalitas Metode analisis data dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi responden**

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu sejumlah 230 mahasiswa. Data penelitian menggunakan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang terdiri dari 9 jurusan sebagai sampel penelitian. Kuesioner disebarkan oleh peneliti kepada responden dengan perincian sebagai berikut :

### **Berdasarkan jenis kelamin**

Dari data yang di dapatkan dari hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa dari 230 responden yang dibagikan kuesioner, responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sejumlah 68,7 % atau 158 responden, sedangkan laki-laki sejumlah 31,3 % atau 72 responden laki-laki.

### **Berdasarkan usia**

Dari data yang di dapatkan dari hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan usia, menunjukkan bahwa dari 230 responden yang dibagikan kuesioner, responden sebagian memiliki usia 20-22 tahun yaitu sejumlah 71% atau 164 responden, sedangkan usia 17-20 Tahun sejumlah 26,5 % atau 61 responden, dan usia >23 tahun sejumlah 2% atau 5 Responden.

### **Deskripsi variabel**

Dalam penelitian ini pengukuran variabel dengan menggunakan skala likert 1 – 5, dengan skor terendah 1 (Sangat Tidak Setuju) dan skor tertinggi yaitu 5 (Sangat Setuju). Berdasarkan hasil analisis dapat dijabarkan deskriptif dari masing – masing variabel sebagai

berikut:

Berdasarkan hasil dari olah data dapat dilihat bahwa variabel kepuasan mahasiswa mempunyai nilai terendah (minimum) yaitu 1,00 dan nilai tertinggi (maximum) adalah 5,00. Nilai rata – rata (mean) kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 4,25 yang dapat dikategorikan sebagai kelas interval Sangat Tinggi/Sangat Baik. Hal tersebut dapat diartikan bahwa, rata - rata responden memilih setuju pada setiap pertanyaan yang diberikan atau responden memiliki kepuasan mahasiswa yang tinggi. Sedangkan nilai standar deviasinya (tingkat sebaran data) yaitu sebesar 0,768, yang artinya bahwa nilai rata – rata > standar deviasi, sehingga menyatakan bahwa data tersebut bersifat homogen.

Berdasarkan hasil dari olah data dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai nilai terendah (minimum) yaitu 1,00 dan nilai tertinggi (maximum) adalah 5,00. Nilai rata – rata (mean) Kualitas Pelayanan yaitu sebesar 4,13 yang dapat dikategorikan sebagai kelas interval Tinggi/Cukup baik. Hal tersebut dapat diartikan bahwa, rata - rata responden memilih setuju pada setiap pertanyaan yang diberikan atau responden memiliki kualitas pelayanan yang baik. Sedangkan nilai standar deviasinya (tingkat sebaran data) yaitu sebesar 0,860, yang artinya bahwa nilai rata – rata > standar deviasi, sehingga menyatakan bahwa data tersebut bersifat homogen.

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **Uji normalitas**

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk menguji data variabel bebas dan variabel terikat yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak normal dalam model persamaan regresi. Data dapat dikatakan terdistribusi normal jika menghasilkan nilai signifikansi > 0,05 dan sebaran data berada di dekat garis diagonal.

Sesuai dengan uji normalitas menunjukkan hasil nilai Asymp.Sig (2-tailed) yaitu 0,200. Sehingga dapat disimpulkan data dalam model regresi ini terdistribusi normal, karena nilai Asymp.Sig (2-tailed) > 0,05.

#### **Uji Hipotesis**

##### **Regresi linear sederhana**

Analisis Regres liner sederhana adalah suatu analisis untuk mengukur pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Penelitian ini akan melihat adanya pengaruh, baik secara parsial penelitian. Sesuia dengan hasil uji regresi linear sederhana maka diperoleh nilai sebagai berikut:

$$Y = 8,262 + 0,889X$$

Berdasarkan hasil uji regresi diperoleh nilai konstanta yaitu sebesar 8,262. Hal itu dapat diartikan bahwa nilai konstanta variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah sebesar 8,262. Dan dari hasil uji regresi diperoleh nilai koefisien Kualitas Pelayanan yaitu sebesar 0,889 yang berarti setiap penambahan 1% variabel Kualitas Pelayanan (X), maka nilai Kepuasan Mahasiswa (Y) bertambah sebesar 0,889. Koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah positif.

Dari hasil uji statistik maka dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) diperoleh Thitung sebesar 14,827 > Ttabel 0,1723 dan memiliki nilai signifikan (sig) 0,000 pada tabel coefficients dengan nilai  $\alpha$  (tingkat signifikan) 0,05 artinya  $0,000 < 0,05$  dengan memberikan makna bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Adapun besaran pengaruhnya dapat dilihat pada kolom beta. Besaran Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) yaitu 0,927 atau 92,7%. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini H1 diterima dan H0 ditolak.

### **Koefisien determinasi**

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu uji yang dilakukan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen.

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0,859 atau 85,9%. Hal ini menunjukkan bahwa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Datokarama Palu, kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh 85,9% variabel kualitas pelayanan. Sementara sebagian dipengaruhi oleh faktor lainnya sebesar 14,1%.

### **Pembahasan dan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil pengujian data, uji hipotesis diperoleh  $T_{hitung}$  sebesar  $14,827 > T_{tabel}$  0,1723 dan memiliki nilai signifikan ( $sig$ ) 0,000 pada tabel coefficients dengan nilai  $\alpha$  (tingkat signifikan) 0,05 artinya  $0,000 < 0,05$  dengan memberikan makna bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Adapun besaran pengaruhnya dapat dilihat pada kolom beta. Besar pengaruh kualitas pelayanan akademik (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) yaitu 92,7%.

Hal tersebut menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa. Apabila kualitas pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan sedangkan apabila pelayanan diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Hal ini dipengaruhi oleh kinerja staf akademik yaitu bagaimana staf akademik menanggapi setiap kebutuhan mahasiswanya serta ketepatan waktu pelayanan. Faktor utama dalam menentukan kepuasan mahasiswa adalah persepsi mahasiswa terhadap kualitas jasa dalam hal kualitas pelayanan hal ini dibuktikan dengan fakta yang ada dilapangan.

Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima karena kualitas pelayanan akademik terbukti secara signifikan memengaruhi kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu instansi/lembaga akan menciptakan kepuasan bagi para konsumen/mahasiswa. Setelah konsumen/mahasiswa merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen/mahasiswa akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, instansi/lembaga harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan konsumen/mahasiswa secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Setiap tindakan yang bersifat menyenangkan orang lain, tidak berwujud dan mengakibatkan kepemilikan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang disertai kemudahan dalam memenuhi suatu kebutuhan.

Sesuai dengan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0,859 atau 85,9%. Hal ini menunjukkan bahwa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Datokarama Palu, kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh 85,9% variabel kualitas pelayanan. Sementara sebagian dipengaruhi oleh faktor lainnya sebesar 14,1%.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan uji statistik yang dilakukan, mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Datokarama Palu maka diperoleh:

Hasil pengujian data dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh kualitas pelayanan akademik pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari hasil uji hipotesis diperoleh  $T_{hitung}$  sebesar  $14,827 > T_{tabel}$  0,1723 dan memiliki nilai signifikan ( $sig$ ) 0,000

pada tabel coefficients dengan nilai  $\alpha$  (tingkat signifikan) 0,05 artinya  $0,000 < 0,05$  dengan memberikan makna bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Adapun besaran pengaruh kualitas pelayanan akademik (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) 92,7%. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini H1 diterima dan H0 ditolak.

Implikasi dari penelitian ini adalah untuk mencapai tingkat kepuasan mahasiswa yang optimal, pihak fakultas perlu memastikan bahwa kualitas pelayanan akademik yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa. Oleh karena itu, fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan perlu melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap aspek-aspek pelayanan yang dirasa kurang memadai. Dengan memperhatikan kualitas pelayanan ini, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa yang dapat memperbaiki kualitas pendidikan secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Zasiah, A. Z., & Hildayanti, S. K. (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)*, 10(2), 1084-1097.
- Firdaus, S., Suwiryono, D. H., & Sukmawaty, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hummanioramaniora*, 5(2), 320.
- Hanadya, D., Auliana, N. U., & Purwanto, M. B. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Di Politeknik Darussalam Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 171-182.
- Lambutu, N., Adam, A., & Waysamola, J. D. (2024). ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN BAK DI KAMPUS IAIN TERNATE. *Jurnal Pasifik Pendidikan*, 3(1), 16-22.
- Manao, I. K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Di Ud. Anis Berkat Kecamatan Telukdalam. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(2), 204-215.
- Manaransyah, G., Rahman, A., & Rachmawaty, I. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pengajaran, Kualitas Pelayanan akademik dan Lingkungan Belajar Virtual pada Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana dalam Perkuliahan Daring. *Missio Ecclesiae*, 12(2), 121-132.
- Mubarok, S., & Moho, R. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik sebagai Faktor Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 12-16.
- Putri, N. K. A., & Indriyanti, A. D. (2021). Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(2), 78-84.
- Saragih, N., & Sitompul, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 225-239.
- Widiastuti, T., Karsa, K., & Juliane, C. (2022). Evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik menggunakan metode klasifikasi algoritma c4. 5. *Technomedia Journal*, 7(3), 364-380.