

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SUB BAGIAN AKADEMIK TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DI FEB UNDIP SEMARANG

Adhi Widyakto¹⁾; Dian Triyani²⁾; Rr. Lulus Prapti N.S.S³⁾
adhidiwyakto92@gmail.com,¹⁾ diantriyaniyanata@gmail.com,²⁾ lusprapti@gmail.com³⁾

Jurusan Manajemen, Universitas Semarang, Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima : 03-03-2021

Ditetujui : 09-07-2021

Dipublikasikan; 31-08-2021

Keywords ;

*Tangibles; responsiveness;
reability,loyalty*

Abstrak

Riset ini bermaksud guna mengenal bobot layanan sub bagian Akademik berkenaan loyalitas mahasiswa. Obyek pada riset ini di FEB Undip. Komponen independen pada riset ini adalah bukti nyata (*tangibles*), kemampuan reaksi (*responsiveness*), kehandalan (*reability*). faktor dependen dalam riset ini ialah kepuasan mahasiswa FEB Undip. Jumlah populasi pada riset ini sebanyak 3575 mahasiswa aktif dengan sampel yang digunakan sejumlah 150 mahasiswa. Teknik yang dipakai dalam riset ini ialah metode *probability sampling* berdasarkan teknik *proportional stratified random sampling*. Riset ini memakai alat Analisis Regresi Linear Berganda. Kesimpulan Riset memperlihatkan kalau aspek bukti nyata (*tangibles*), kemampuan reaksi (*responsiveness*), kehandalan (*reability*) secara parsial berdampak positif dan signifikan kepada kepuasan pelayanan berakibat kepada loyalitas mahasiswa di FEB Undip.

EFFECTS ANALYSIS OF ACADEMIC DIVISION SERVICE QUALITY ON STUDENT LOYALTY IN THE FEB UNDIP, SEMARANG

Abstract

This study aims to determine the quality of academic service on student loyalty. The object of this research at the FEB Undip. The independent variables in this study are tangibles, responsiveness, reliability. The dependent variable in this study is student luck at the Faculty of Economics and Business at Diponegoro University. The population in this research is 3575 active students with a sample of 150 students. The method used in this research is a probability sampling method with proportional stratified random sampling technique. This research uses Multiple Linear Regression Analysis tool. The results showed that the tangibles, responsiveness, reliability partially has a positive and significant effect on student satisfaction effect on student loyalty at the Faculty of Economics and business, University Diponegoro.

Keywords:

*physical evidence
(tangibles), responsiveness
(responsiveness), reliability
(reability), student loyalty.*

✉ Alamat korespondensi :

Isikan alamat institusi

E-mail: (email yang ditulis adalah email penulis yang berkorespondensi dengan editor)

ISSN

1979-4800 (cetak)

2580-8451 (online)

PENDAHULUAN

Pada kondisi saat ini dengan kondisi zaman yang bertambah maju, hal ini berpengaruh terhadap tingginya keinginan masyarakat buat melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi. Pendidikan yang tinggi dirasa oleh masyarakat Bisa membuat kualitas dan mutu SDM mereka bertambah. Hal ini sesuai dengan dengan visi dan misi Perguruan Tinggi ialah lembaga pembuat dan penghasil SDM ulung selaku jembatan di dalam melahirkan produk bermutu buat bisa bertarung di pasar global (Marthalina, 2018).

Pada kelanjutannya perguruan tinggi bukan hanya dipandang selaku sentral ilmu pengetahuan, namun di bidang lain perguruan tinggi diminta agar mengeksplorasi dan menaikkan semua segi pelayanan prima yang dapat efek terhadap kenaikan penilaian dan kebalikannya servis yang jelek akan menurunkan penilaian perguruan tinggi itu (Siti, 2005 dalam Arifah, 2016). Oleh karena itu, saat ini antar Perguruan Tinggi akan semakin dituntut untuk selalu memberikan servis yang bagus sebab mahasiswa selalu mengejar perguruan tinggi yang melakukan pelayanan terbaik untuknya.

Pola baru Tata laksana pendidikan tinggi mengacu lima pilar: “kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi, dan evaluasi” (Dirjen Dikti, 1990). Penerapan model itu berguna buat menjadikan sasaran akhir pengembangan kualitas secara berkesinambungan. Tata laksana pengembangan kualitas dari perguruan tinggi diterjemahkan oleh masyarakat bahwa mereka memandu dan melayani secara profesional yang tentunya di atas rata-rata. Maksudnya servis harus memuaskan supaya memperoleh pengakuan masyarakat atau publik. Hal ini bermakna sekurang-kurangnya perguruan tinggi wajib mempunyai tolok ukur pelayanan atau melaksanakan penilaian layanan pada para pelanggan dalam rangka menaikkan mutu pendidikannya (Arifah, 2016).

Dalam suatu organisasi, potensi manusia menggambarkan sebuah elemen terpenting supaya salah satu organisasi bisa berjalan dengan baik. minus adanya elemen termaktub atau kualitasnya yang kurang baik maka akan lebih sulit akan mencapai tujuan organisasi tersebut. Hal ini juga dipengaruhi Tata laksana SDM pada organisasi itu sendiri. “Tata laksana SDM melukiskan merencanakan, mengorganisasikan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mendapatkan maksud organisasi” (Mangkunegara, 2013). Sebab itu, kesuksesan sebuah organisasi bisa ditentukan oleh baik buruknya pengelolaan sumber daya manusia pada organisasi tersebut.

Di bidang pendidikan, Ruang lingkup sumber daya dalam mengelola pendidikan dipisahkan kedalam 2 jenis yaitu SDM Pendidikan di dalam dan di luar sekolah. Bila dilihat menurut tupoksinya dibagi menjadi 3 yaitu tenaga teknis, administratif dan penunjang. Berikutnya menurut PP 38/1992 mengenai tendik dikelompokkan menjadi pendidik (pembimbing, pengajar, pelatih), pengelolaan, pengawas, laporan, teknisi sumber belajar, peneliti dan penguji (Amirudin, 2017).

FEB Undip merupakan institusi yang tujuannya adalah melahirkan peserta didik jadi pengusaha, kantorann dan lain-lain yang mempunyai keahlian pustakawan dan professional sehingga bisa berkompetisi di lingkup nasional maupun internasional. Hal ini tentu saja perlu disokong sama SDM yang ada dari tenaga pendidik ataupun tenaga kependidikan. Peran dosen dan tenaga pendidik sungguh diperlukan dalam membantu mahasiswa yakni berupa sistem pembelajaran guna bisa membuat mahasiswa yang bermutu, dan perlu didukung dari segi

pelayanan oleh tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa untuk mendapatkan pendidikan yang layak sehingga pelayanan yang diberikan haruslah semaksimal mungkin. Prodi di FEB UNDIP ada sebanyak 9 mencakup empat prodi Sarjana, satu prodi Profesi, tiga prodi Magister, dan satu prodi Doktor. Masing – masing program studi memiliki layanan akademik dimana layanan akademik tersebut berada di bawah naungan Sub Bag Akademik FEB UNDIP. Bagian Akademik memiliki kewajiban menjalankan administrasi akademik, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Pada hasil penelitian sebelumnya oleh Juni, 2014 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta” diperoleh hasil bahwa berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), kemampuan reaksi (*responsiveness*) berdampak secara signifikan kepada kepuasan mahasiswa, dimana variable berwujud (*tangibles*) memiliki dampak amat besar kepada kepuasan mahasiswa. Hal ini berbeda dengan hasil riset Vinny dkk, 2017 dalam judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa” di Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom diperoleh efek bahwa variable kemampuan reaksi (*responsiveness*) dan variable *tangible* (bukti fisik) memiliki pengaruh secara konkret kepada loyalitas mahasiswa adapun variable kehandalan (*reliability*) tidak mempunyai pengaruh kepada loyalitas mahasiswa.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, maka perlu dilakukan penelitian agar mengetahui bagaimana pengaruh kelima variable tersebut kepada loyalitas mahasiswa di FEB UNDIP serta dilakukan evaluasi kualitas pelayanan akademik sehingga diharapkan pelayanan akademik dapat ditingkatkan agar pegawai dapat melaksanakan pelayanan yang professional seperti yang diinginkan oleh mahasiswa. Dengan demikian, penelitian mengenai Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa di FEB UNDIP Semarang menarik untuk dilakukan dengan harapan bisa membagikan manfaat pada organisasi untuk memberikan motivasi kepada pegawai agar terwujudnya maksud organisasi.

TELAAH PUSTAKA

Fakta fisik (*tangibles*)

Seluruh perihal yang berupa dan mensupport operasional layanan jasa ialah akibat Antara Fakta Fisik(*Tangible*) sama Kepuasan Mahasiswa *Tangible*(Gilbert, 2003). Penampilan serta keahlian fasilitas serta prasarana fisik industri yang bisa diandalkan area sekitarnya, ialah fakta nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa Parauraman(dalam Lupiyoadi, 2009). Ikatan fakta fisik dengan kepuasan Mahasiswa merupakan fakta fisik memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Terus menjadi baik anggapan Mahasiswa terhadap fakta fisik hingga kepuasan Mahasiswa pula hendak terus menjadi besar. Serta bila anggapan Mahasiswa terhadap fakta fisik kurang baik hingga kepuasan Mahasiswa pula hendak terus menjadi rendah. Riset yang dicoba oleh Ishfaq Ahmed(2010) dalam hasil penelitiannya mengemukakan kalau fakta fisik(*tangible*) mempengaruhi positif serta signifikan terhadap kepuasan Konsumen. Demikian pula dalam riset Suleiman(2009) disebutkan kalau variabel fakta fisik(*tangible*) pula mempengaruhi positif serta signifikan terhadap kepuasan konsumen. Bersumber pada statment diatas, hingga dalam riset ini mencuat sesuatu hipotesis selaku berikut:

H1: Fakta fisik(tangible) mempengaruhi positif terhadap kepuasan Mahasiswa

Daya Tanggap(Responsiveness)

Dampak Antara Daya Tanggap(Responsiveness) sama Kepuasan Mahasiswa Mutu pelayanan yang bagus, yang diberikan kepada pengguna jasa ialah suatu yang berarti serta diwujudkan dalam wujud komunikasi dan konsultasi, pemberian jalur keluar, dorongan terhadap permasalahan yang dialami(Swastha serta Irawan, 1993). Metode memuaskan konsumen merupakan dengan menjawab keluhan konsumen dengan kilat serta ramah(Kotler, 1997). Ikatan Daya Tanggap dengan kepuasan Mahasiswa merupakan Daya Tanggap memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Terus menjadi baik anggapan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap pelayanan pegawai akademik FEB UNDIP, hingga kepuasan Mahasiswa pula hendak terus menjadi besar. Serta bila anggapan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap kurang baik hingga Kepuasan Mahasiswa pula hendak terus menjadi rendah. Riset yang dicoba oleh Yulandari(2009) serta Samosir(2005) dikemukakan kalau variabel Daya Tanggap(Responsiveness) memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan konsumen. Bersumber pada statment diatas, hingga dalam riset ini mencuat sesuatu hipotesis selaku berikut:

H2: Energi Tangap(Responsiveness) mempengaruhi positif terhadap kepuasan Mahasiswa

Keandalan(Reliability)

Pengaruh Antara Keandalan(Reliability) dengan Kepuasan Mahasiswa Bagi Tjiptono(1997) mengemukakan kalau variabel yang pengaruhi kepuasan konsumen salah satunya kehandalan. Keandalan(reliability) merupakan keahlian pengelolaan ataupun pelayanan jasa dalam mewujudkan, membagikan layanan cocok dengan yang sudah dijanjikan. semacam keakuratan dalam berikan harga, melindungi catatan keakuratan yang telah tercapai, pas waktu Gilbert(2003). Ikatan kehandalan dengan kepuasan Mahasiswa merupakan kehandalan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Terus menjadi baik anggapan Mahasiswa terhadap kehandalan pelayanan pegawai administrasi akademik FEB UNDIP, hingga kepuasan Mahasiswa pula hendak terus menjadi besar. Serta bila anggapan Mahasiswa terhadap kehandalan kurang baik hingga kepuasan Mahasiswa pula hendak terus menjadi rendah. Riset yang dicoba oleh Suleiman(2009) dalam hasil penelitiannya mengemukakan kalau keandalan(reliability) mempengaruhi positif serta signifikan terhadap kepuasan konsumen. Bersumber pada statment diatas, hingga dalam riset ini mencuat sesuatu hipotesis selaku berikut:

H3: Keandalan(reliability) mempengaruhi positif terhadap kepuasan Mahasiswa

METODE PENELITIAN

Populasi penelitian meliputi semua mahasiswa di FEB UNDIP sebanyak 3575 orang yang tercatat sebagai mahasiswa aktif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *proportional stratified random sampling* yaitu pengambilan sampel yang dipakai agar mahasiswa masing – masing jenjang studi dapat diwakili secara proporsional, jumlah sampel yang dihasilkan sebesar 150 mahasiswa. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan terstruktur dan pertanyaan terbuka, dan metode analisis data menggunakan regresi model OLS dengan bantuan software SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Bukti Fisik terhadap Loyalitas Mahasiswa

Bersumber pada hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh bahwa faktor data fisik berakibat positif secara signifikan kepada kepuasan mahasiswa. Keadaan ini bermakna data fisik yang bertambah baik bakal menambah kepuasan mahasiswa. Menurut Pasuraman (2001), data fisik dalam mutu layanan ialah wujud manifestasi nyata secara fisik bisa tampak atau dipakai sama pegawai seperti dengan bisa dinikmati dan diharapkan pelayanannya oleh pengguna sehingga memuaskan atas pelayanannya sekaligus memperlihatkan hasil kerja atau jasa pelayanannya.

Mulai hasil distribusi frekuensi tanggapan mahasiswa bisa diperoleh kalau sebagian besar mahasiswa puas terhadap kebersihan tempat pelayanan, fasilitas fisik yang ada, ketersediaan perlengkapan, serta kerapian penampilan petugas. Hal ini diperlihatkan sama diperolehnya nilai rata-rata sebesar 4,95. Maka demikian kepuasan mahasiswa bisa bertambah bila mahasiswa merasa puas sama tempat pelayanan yang bersih dan nyaman, fasilitas fisik yang memadai, penyediaan perlengkapan yang seperti keinginan dan kebutuhan mahasiswa, dan kerapian karyawan. Oleh karena itu, pihak Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro perlu menambah bukti fisik yang ada, sebab bukti nyata dalam bobot layanan ialah bentuk manifestasi riil secara nyata bisa diamati atau dipergunakan sama karyawan sehingga dapat membantu pelayanan terhadap mahasiswa agar mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang disediakan. Hasil riset ini sama seperti hasil yang telah dilaksanakan oleh Abdullah Taman (2013) yang diperoleh hasil kalau nyata (*tangible*) berdampak baik dan sangat berarti kepada kebahagiaan konsumen. Riset Ishaq Ahmed (2010) juga didapatkan hasil bukti fisik (*tangible*) berdampak baik dan sangat berarti kepada kebahagiaan konsumen.

Pengaruh Kemampuan reaksi terhadap Loyalitas Mahasiswa

Berpatokan kepada penelitian yang sudah dilaksanakan diperoleh kalau komponen bukti fisik berdampak positif secara signifikan kepada loyalitas mahasiswa. Hal ini berarti respon yang bertambah baik maka loyalitas mahasiswa jadi bertambah.

Menurut Pasuraman (2001), kemampuan reaksi (*responsiveness*) merupakan potensi perusahaan yang dilaksanakan tanpa perantara sama karyawan buat melayani secara cepat dan peka. Kepekaan bisa menghasilkan pandangan yang baik kepada mutu pelayanan yang dikasihkan. Dengan demikian, meningkatnya kemampuan petugas pelayanan akademik dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa lebih cepat maka kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat sehingga keluhan yang dialami oleh mahasiswa segera terselesaikan. Pada hasil distribusi frekuensi tanggapan mahasiswa bisa didapati kalau sebagian besar mahasiswa puas terhadap sikap tanggap petugas terhadap keluhan mahasiswa, kesediaan petugas dalam membantu mahasiswa dan petugas cepat dalam menyelesaikan masalah yang dialami mahasiswa. Hal ini diperlihatkan dengan diperolehnya hasil rata-rata sebesar 3,84. Keluaran riset ini sama seperti penelitian yang dilaksanakan Vinny dan Nurnida (2017) yang diperoleh keluaran kalau kemampuan reaksi berdampak secara relevan kepada kepuasan mahasiswa. Begitu pula, hasil yang diperoleh pada penelitian Juni (2014) yakni variabel *responsiveness* (kemampuan reaksi) berdampak kepada loyalitas mahasiswa.

Pengaruh Kehandalan terhadap Loyalitas Mahasiswa

Pada akhir riset tersebut diperoleh hasil variabel kehandalan berpengaruh positif secara relevan kepada loyalitas mahasiswa. keadaan ini berarti kehandalan yang bertambah bagus lalu loyalitas mahasiswa bakal meningkat. Menurut Pasuraman (2001), kehandalan (*reliability*) adalah keahlian perusahaan buat menjalankan jasa seperti apa yang sudah disepakati dengan handal dan akurat. Berdasarkan hasil pembagian frekuensi isian mahasiswa bisa didapati kalau sebagian besar mahasiswa puas terhadap sikap petugas yang cepat dalam melayani mahasiswa, prosedur pelayanan yang tidak berbelit – belit, serta pelaksanaan teknis yang tepat waktu contohnya pada saat pelaksanaan ujian nasional OSCE, ujian skripsi, ujian tesis, ujian disertasi, BBDM, perkuliahan dan lain sebagainya. keadaan ini bisa diperlihatkan dengan diperolehnya nilai rata-rata responden sebesar 4,75. Namun, masih perlu diperbaiki terutama mengenai prosedur pelayanan akademik yang lebih jelas dan sistematis agar lebih memudahkan mahasiswa untuk mengurus perihal yang berkaitan dengan akademik. Hasil riset ini seperti dengan riset yang dilaksanakan Fera (2019) yang diperoleh hasil variabel *reliability* (kehandalan) berakibat positif dan signifikan kepada kepuasan pelanggan Selain itu, mendukung riset Rivin (2019) yang diperoleh hasil kalau *reliability* berakibat positif kepada loyalitas pelanggan.

PENUTUP

Hasil penelitian menegaskan beberapa hal sebagai berikut; bahwa bukti fisik berdampak positif secara signifikan kepada loyalitas mahasiswa. Bukti fisik yang bertambah bagus akan menambah loyalitas mahasiswa. Daya respon berdampak positif secara signifikan

kepada loyalitas mahasiswa. Kemampuan reaksi yang bertambah bagus lalu loyalitas mahasiswa akan meningkat. Kehandalan berdampak positif secara signifikan kepada loyalitas mahasiswa. Kehandalan yang semakin baik maka loyalitas mahasiswa semakin bertambah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, Arifah. 2016. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. *Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.*
- Amirudin (2017), Kinerja Pegawai Tata usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah, *Jurnal Al-Idarah*
- Arimawati, Renata dan Djastuti, Indi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro. *Diponegoro Journal Of Management: Volume 2, Nomor 2, Tahun 2013, Halaman 1- 9. Semarang.*
- Akbar, Robby Nur. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 30 No. 1 Januari 2016. Universitas Brawijaya. Malang.*
- Barry, Rivani Khairu. 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Mandalatama Armada Motor. *Skripsi. Universitas Semarang.*
- Darmadji, T., & Fakhruddin, H. M. (2001). Pasar Modal Di Indonesia: Pendekatan Tanya Jawab. *Salemba Empat.*
- Endang, Fatmawati. (2003). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP. *Tesis. Universitas Diponegoro.*
- Fauziah, Luluk. 2019. Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Ahas 00002 Siliwangi Semarang. *Skripsi. Universitas Semarang*
- Fera Maulina (2019), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Singkawang
- Fuad Mas'ud. 2004. Survei Diagnosis Organisasional. *Badan Penerbit UNDIP*
- Ghozali, Imam (2005), Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS, *Semarang, Badan Penerbit UNDIP*
- Irawan, H. (2002). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. *Penerbit PT. Elex Media Komputindo Gramedia, Jakarta.*

- Juhana, Dudung dan Mulyawan, Ali. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship Vol.9, No.1, April 2015 1-15 ISSN 2443-0633. STMIK Mardira Indonesia. Bandung.*
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. Tata laksana Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Edisi Pertama). Jakarta: *Salemba Empat.*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2002). Tata laksana Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Pengendalian edisi Bahasa Indonesia. *Jakarta: PT. Erlangga.*
- Kotler, Philip, dan Garry. Armstrong. 2012. Prinsip Prinsip Pemasaran, Edisi 13, Jilid 1, *Jakarta, Erlangga.*
- Kurniasari, Fera. 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel Bliss Soetta Semarang). *Skripsi. Universitas Semarang.*
- Lovelock CH. (2002). Service Marketing. *Second Edition, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hal Inc.*
- Mangkunegara, AA Anwar Prabu (2013), Tata laksana Sumber Daya Manusia Perusahaan, *Remaja Rosdakarya, Bandung*
- Marthalina, (2018), Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta, *Jurnal Tata laksana Sumber Daya manusia, 5*
- Nasution, S. (2004). Metode Riset Penelitian Ilmiah. Cetakan Ketujuh. Jakarta: *Penerbit Bumi Aksara.*
- Parasuraman, A. L.L. Berry, and V.A. Zeithaml (1988): SERVQUA: A Multiple- Item Scale for Measuring Concuemer Perception of Service Quality. *Cambridge, Mass: Marketing.*
- Pratama, Flady Dian dan Asmoro, Eddi Indro. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Di Fakultas Teknik Prodi Teknik Industri Unisbank Semarang). *Jurnal Dinamika Teknik Vol. XIII No. 1 Januari 2020 ISSN: 1412-3339. Universitas Stikubank. Semarang.*
- Rahareng, Vinny Jennifer dan Relawan, Nurnida. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *Jurnal AdBispreneur Vol.2, No.2 Agustus 2017 Hal. 125-133. Universitas Telkom.*
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

- Sasongko, Felita. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Tata laksana Pemasaran Petra Vol. 1, No. 2, (2013) 1-7*
- Sukanti. (2009). Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia (Vol. Viii. Nomor 1). Hal 23 – 3.*
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Taman, Sukirno dkk. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Nominal Volume II Nomor 1.*
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategy Pemasaran, Edisi III. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Trisnowati, Juni. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 14, No. 2, Oktober 2014: 222 – 229. Universitas Surakarta.*
- Zeithaml, Valerie A., Leonard Berry, and A. Parasuraman. 1996. ‘The Behavioral Consequence Of Service Quality’. *Journal of Marketing, vol. 60.*
- Zulian, Yamit. 2010. Tata laksana Kualitas Produk & Jasa. Cet. 5. Yogyakarta: Ekonisia.