

## EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN DI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS NIAS MENGGUNAKAN METODE ANALISIS REGRESI

Jurisman Waruwu<sup>✉</sup>, Januari Dawolo, Destriman Laoli, Yusmei Paskah Harefa,  
Otniel Zebua, Devi Chrisman Lase

Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Nias, Gunungsitoli, Indonesia

Email: [rysman@unias.ac.id](mailto:rysman@unias.ac.id)

### ABSTRACT

*This study aimed to evaluate student satisfaction with student services at the Faculty of Science and Technology, Nias University. Involving 282 respondents consisting of 152 males and 130 females, this study used a Likert scale-based questionnaire to collect data. Validity and reliability tests showed all indicators were valid and reliable with a Cronbach's alpha value of 0.916. Satisfaction analysis was conducted through the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods, which resulted in a CSI value of 53%, indicating a good level of satisfaction although there are some aspects that need improvement. This study also identifies factors that affect student satisfaction, such as adequacy, accessibility, and quality of facilities & infrastructure, with data analysis using multiple linear regression. The results of the study are expected to provide recommendations for improving student affairs services in the future, ensuring that services remain optimal for students.*

**Keyword:** *Student Services, Quality of Facilities and Infrastructure, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Linear Regression Analysis.*

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Nias. Melibatkan 282 responden yang terdiri dari 152 laki-laki dan 130 perempuan, penelitian ini menggunakan kuesioner berbasis skala Likert untuk mengumpulkan data. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan semua indikator valid dan reliabel dengan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,916. Analisis kepuasan dilakukan melalui metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI), yang menghasilkan nilai CSI sebesar 53%, menandakan tingkat kepuasan yang baik meskipun terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana & prasarana, dengan analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan layanan kemahasiswaan di masa depan, memastikan bahwa layanan tetap optimal bagi mahasiswa.*

**Kata Kunci:** *Layanan Kemahasiswaan, Kualitas Sarana dan Prasarana, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Analisis Regresi Linier.*

### PENDAHULUAN

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kualitas pendidikan di institusi perguruan tinggi. Layanan kemahasiswaan meliputi berbagai elemen, termasuk bimbingan akademik, aktivitas ekstrakurikuler, pelayanan administrasi, serta dukungan psikologis (Anggara & Maghfiroh, 2022). Di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Nias, layanan kemahasiswaan yang baik dapat berpengaruh signifikan terhadap pengalaman belajar mahasiswa dan berkontribusi pada pencapaian akademik. Namun, terdapat sejumlah tantangan yang harus dihadapi dalam

memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa terkait layanan tersebut. Survei awal menunjukkan adanya ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang disediakan. Mahasiswa sering mengeluhkan kurangnya respon dari pihak fakultas dalam menangani keluhan dan masukan yang mereka berikan. Selain itu, proses pelayanan yang dirasa lambat serta komunikasi yang kurang efektif antara mahasiswa dan staf juga menjadi perhatian. Hal ini dapat berdampak negatif, baik pada kepuasan mahasiswa maupun citra fakultas dan Universitas Nias secara keseluruhan.

Peningkatan kualitas pendidikan sangat dipengaruhi oleh tiga elemen utama termasuk sarana dan prasarana, layanan akademik, dan kinerja dalam pembelajaran (Nugroho et al., 2022). Sarana dan prasarana yang baik, seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang lengkap, dan fasilitas lainnya, dapat menciptakan suasana belajar yang mendukung bagi mahasiswa (Ibrahim et al., 2022). Selain itu, layanan akademik yang efisien, termasuk bimbingan akademik, konsultasi dengan dosen, serta akses ke sumber belajar yang berkualitas, akan sangat membantu mahasiswa dalam memahami materi dan mencapai tujuan akademik mereka. Ketiga elemen ini saling terhubung dan berkontribusi pada kinerja pembelajaran yang optimal, di mana mahasiswa tidak hanya memperoleh pengetahuan, tetapi juga keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk menghadapi tantangan di dunia profesional. Oleh karena itu, kerja sama yang baik antara sarana dan prasarana, layanan akademik, dan kinerja pembelajaran merupakan kunci untuk menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap bersaing di tingkat global.

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis regresi yang akan diterapkan untuk menganalisis data survei kepuasan mahasiswa. Survei ini akan mencakup pertanyaan yang berkaitan dengan berbagai aspek layanan kemahasiswaan, termasuk kecepatan respon, kualitas layanan, dan efektivitas komunikasi. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk menemukan faktor-faktor yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Berdasarkan tinjauan literatur yang ada, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas layanan, akses informasi, serta interaksi dengan staf (SULISTYAN et al., 2018). Beberapa studi juga menyebutkan adanya hubungan positif antara kepuasan mahasiswa dan prestasi akademik (Lie et al., 2022). Dengan mengeksplorasi variabel-variabel tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam layanan kemahasiswaan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepuasan Mahasiswa**

Pentingnya pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan tidak dapat dipandang sebelah mata, karena hal ini diperlukan untuk perbaikan layanan yang berkelanjutan (Manaransyah et al., 2023). Melalui evaluasi sistematis dengan menggunakan metode analisis regresi, fakultas dapat mengenali faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hasil dari

evaluasi ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa serta meningkatkan kualitas layanan yang disediakan (Prakoso et al., 2023). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa**

Data yang diperoleh dianalisis untuk menentukan faktor-faktor signifikan yang memengaruhi kepuasan mahasiswa. Variabel-variabel operasional yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen, kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana & prasarana, dan layanan kemahasiswaan sebagai variabel independen.

### **Importance Performance Analysis (IPA)**

Metode Importance-Performance Analysis (IPA) adalah salah satu teknik yang diterapkan untuk mengevaluasi kualitas layanan. Pendekatan ini menggunakan analisis kuadran yang didasarkan pada indeks kepentingan (importance) dan kinerja (performance) (Zulvia et al., 2022). Sumbu vertikal merepresentasikan tingkat kepentingan, sedangkan tingkat kepuasan digambarkan oleh sumbu horizontal. Titik perpotongan garis ditentukan oleh rata-rata nilai dimensi kepentingan dan kepuasan, yang berfungsi sebagai pusat kuadran (Zulvia et al., 2022). Diagram IPA dibagi menjadi empat kuadran: kuadran I menunjukkan area prioritas utama, kuadran II mencerminkan kinerja yang harus dipertahankan, kuadran III mengindikasikan prioritas rendah, dan kuadran IV mengungkapkan adanya kelebihan alokasi sumber daya

### **Customer Satisfaction Index (CSI)**

Indeks Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Index atau CSI) merupakan metode analisis berbasis kuantitatif yang menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan dalam bentuk persentase, hasil dari survei kepuasan pelanggan (Karima et al., 2022). CSI digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan memperhitungkan bobot kepentingan masing-masing atribut pada produk atau layanan. Nilai maksimal dari CSI adalah 100%, di mana nilai di bawah 50% mengindikasikan bahwa kinerja layanan masih belum memuaskan. Sebaliknya, jika nilai CSI mencapai 80%

atau lebih, hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan. Perhitungan tingkat kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Nias dilakukan menggunakan rumus berikut

$$CSI = \frac{S}{5xI} \times 100\%$$

Keterangan:

S : penjumlahan dari hasil perkalian rata-rata kepentingan dengan rata-rata kepuasan

I : penjumlahan dari rata-rata kepentingan

### Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan kemahasiswaan, yang mencakup kecukupan, aksesibilitas, serta kualitas sarana dan prasarana, dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis tersebut dengan menganalisis pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa) menggunakan metode analisis regresi.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei untuk mengumpulkan data mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Nias. Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi kepuasan mahasiswa melalui analisis regresi guna mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa aktif Fakultas Sains dan Teknologi pada tahun akademik 2023/2024, dengan fokus pada kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana & prasarana.

Instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner dengan skala likert untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan kemahasiswaan dengan menggunakan Analisis Regresi. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarluaskan secara daring kepada mahasiswa, dengan pertanyaan yang mencakup kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana & prasarana.

Proses analisis data mencakup uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kuesioner berfungsi dengan baik, analisis deskriptif untuk memberikan gambaran responden, serta regresi linier berganda untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen terhadap kepuasan mahasiswa. Persamaan regresi yang digunakan:  $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 +$

$e$  dengan Y sebagai kepuasan mahasiswa, dan  $X_1, X_2, X_3,$  dan  $X_4$  masing-masing mewakili Kecukupan, Aksesibilitas dan Kualitas Sarana & Prasarana. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan layanan kemahasiswaan di fakultas.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas terhadap isi instrumen (kuesioner) menggunakan Pearson Correlation Product Moment dengan rumus sebagai berikut (Nurhaliza et al., 2023).

$$r_{hitung} = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - (\sum_{i=1}^n x_i)^2][n \sum_{i=1}^n y_i^2 - (\sum_{i=1}^n y_i)^2]}}$$

Keterangan:

r : Korelasi Pearson Product Moment

x : Nilai untuk tiap variabel atau butir

y : Nilai total variabel

n : Jumlah subyek (pengamatan)

Jika r hitung lebih besar atau sama dengan ( $\geq$ ) rtabel pada tingkat signifikansi sebesar 0,05, maka item-item pertanyaan atau instrumen tersebut dikatakan berkorelasi signifikan dengan skor total dan dianggap valid. Sebaliknya, jika r hitung kurang dari ( $<$ ) rtabel, maka item-item tersebut tidak valid.

Untuk pengujian reliabilitas, digunakan Cronbach's Alpha, rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^p \sigma_i^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

$\alpha$  : Koefisien reliabilitas Cronbach Alpha

k : Banyaknya item pertanyaan

$\sigma_i^2$  : Varian nilai tiap butir

$\sigma^2$  : Varian total

Tingkat reliabilitas dianggap tinggi jika nilai mendekati 1. Secara umum, instrumen dianggap memadai apabila bernilai sama dengan atau lebih dari 0,7. Nilai ini menunjukkan konsistensi dan keandalan instrumen dalam mengukur variabel yang diteliti.

### Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Nias didirikan pada tanggal 22 September 2021 melalui keputusan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi dengan nomor SK 400/E/O/2021. Institusi ini merupakan hasil penggabungan dari dua perguruan tinggi, yaitu IKIP Gunungsitoli, yang kini beralih menjadi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, serta STIE Pembnas, yang berkembang menjadi Fakultas Ekonomi. Selain itu, Universitas Nias juga mendirikan Fakultas Sains

dan Teknologi sebagai fakultas baru. Kehadiran universitas ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan pendidikan tinggi, khususnya di wilayah Nias dan sekitarnya.

**Sumber Data Penelitian**

Data dalam penelitian ini berasal dari data primer yang diperoleh langsung melalui survei yang melibatkan mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi pada Tahun Akademik 2023/2024. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, yang merupakan mahasiswa aktif sebagai pemangku kepentingan utama. Tingkat kepentingan dan kepuasan responden diukur menggunakan skala Likert, yang dirancang untuk memberikan item pertanyaan yang jelas dan mudah diinterpretasikan. Penjelasan lebih rinci mengenai skala tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Skala Likert

Skala Likert					
Nilai	0	1	2	3	4
Kecukupan	Tidak Tahu	Sangat Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
Aksesibilitas	Tidak Tahu	Sangat Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
Kualitas Sarana & Prasarana	Tidak Tahu	Sangat Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas

**Populasi, Rancangan dan Alokasi Sampel**

Sesuai dengan tujuan penelitian, sampel dikelompokkan berdasarkan alokasi yang ditentukan untuk mahasiswa aktif Tahun Akademik 2023/2024 di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Nias. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 282 mahasiswa, mencakup program studi Teknologi Informasi, Agroteknologi, dan Sumberdaya Akuatik. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus alokasi sampel, ditetapkan bahwa jumlah sampel penelitian sebanyak 288 mahasiswa. Sampel ini kemudian didistribusikan secara proporsional sesuai dengan jumlah mahasiswa di masing-masing program studi.

**Variabel Penelitian**

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi adalah variabel utama pada penelitian ini. Tingkat kepuasan ini diukur dengan menggunakan indeks kepuasan, yang merupakan gabungan dari berbagai ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi setiap variabel. Untuk mengukur kepuasan siswa, digunakan sejumlah indikator atau atribut yang diberi bobot yang sama

untuk masing-masing pernyataan. Tujuan indeks kepuasan adalah untuk menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan persepsi mereka terhadap kinerja fakultas.

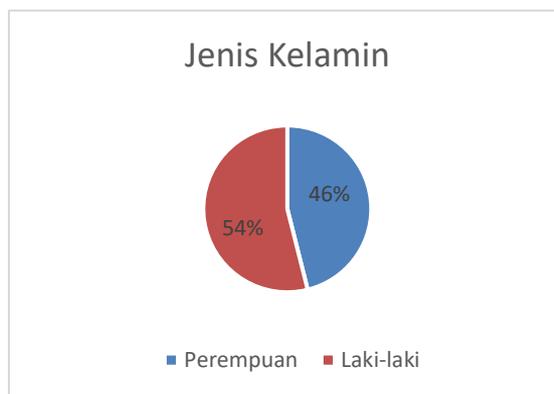
Setiap pernyataan dirancang untuk menggambarkan dimensi-dimensi yang relevan. Nilai 0 pada skala Likert menunjukkan jawaban "Tidak Tahu" atau siswa yang tidak pernah menggunakan layanan tersebut, sedangkan skor tertinggi 4 menunjukkan jawaban "Sangat Puas". Metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

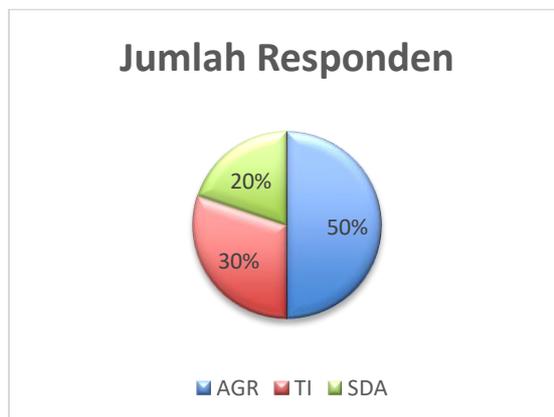
**Karakteristik Umum Responden**

Berdasarkan Gambar 1, jumlah responden dalam penelitian ini terdiri atas 152 mahasiswa laki-laki dan 130 mahasiswa perempuan. Sebaran sampel mencakup seluruh mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi dari berbagai jenjang pendidikan dan angkatan.

Gambar 2 menunjukkan distribusi responden berdasarkan program studi, dengan rincian sebagai berikut: Program Studi Agroteknologi sebanyak 141 orang, Teknologi Informasi sebanyak 85 orang, dan Sumber Daya Akuatik sebanyak 56 orang.



**Gambar 1.** Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

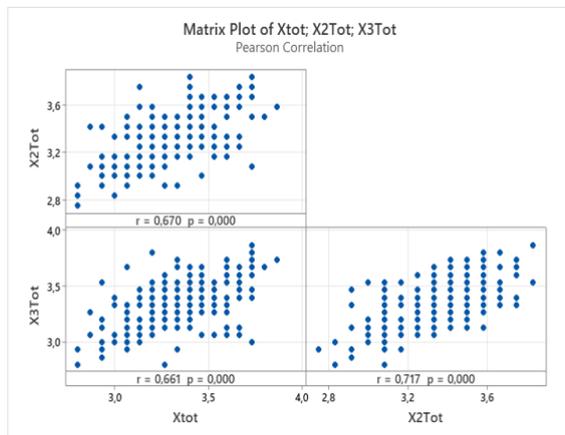


**Gambar 2.** Responden Berdasarkan Program Studi

### Uji Validitas dan Realibilitas

Untuk memastikan keakuratan alat ukur, uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap hasil kuesioner. Uji validitas bertujuan untuk mengukur ketepatan alat ukur, yaitu pertanyaan dalam kuesioner, sedangkan uji reliabilitas menilai kehandalan indikator sebagai alat ukur.

Uji validitas menunjukkan bahwa jumlah sampel (n) penelitian ini adalah 282 dan nilai derajat kebebasan (df) adalah 280. Nilai kritis atau  $R_{tabel}$  diperoleh dengan menggunakan tabel R dan taraf signifikansi 0,05. Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa semua indikator valid karena nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$ , yaitu 0,916. Nilai  $R_{tabel}$  diperoleh dengan menggunakan  $df = 280$  dan  $\alpha = 0,05$ . Sementara itu, nilai alfa Cronbach sebesar 0,916, yang lebih besar dari nilai  $R_{tabel}$  0,123, menunjukkan bahwa hasil kuesioner adalah valid.

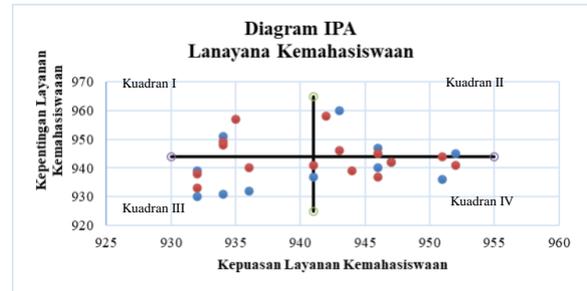


Gambar 3. Hasil Pengujian

Untuk menguji reliabilitas penelitian ini, nilai alfa Cronbach digunakan. Nilai alfa Cronbach sebesar 0,916. Nilai ini lebih besar dari 0,123, yang menunjukkan bahwa hasil kuesioner konsisten atau reliabel.

### Diagram Importance Performance Analysis

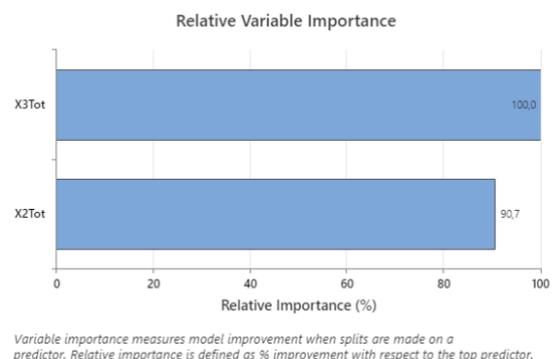
Diagram Importance-Performance Analysis (IPA) digunakan sebagai alat untuk menentukan prioritas dalam upaya perbaikan kualitas layanan dengan membandingkan realitas dan harapan responden terhadap berbagai indikator. Dengan menggunakan pendekatan IPA, indikator yang terdapat dalam kuesioner dikelompokkan ke dalam empat kuadran, yang masing-masing berfungsi untuk mengidentifikasi area prioritas perbaikan berdasarkan persepsi responden terhadap setiap indikator variabel penelitian. Analisis terhadap tingkat kepuasan dilakukan untuk variabel layanan kemahasiswaan, dan hasilnya divisualisasikan melalui Gambar 4.



Gambar 4. Diagram IPA Variabel Kepuasan Layanan Kemahasiswaan

Gambar 4 memperlihatkan pengelompokan item-item ke dalam beberapa kuadran berdasarkan nilai rata-rata setiap dimensi. Rata-rata keseluruhan (grand mean) yang digunakan untuk membentuk diagram IPA adalah 944 untuk kepuasan dan 941 untuk kepentingan. Kuadran I hanya berisi satu item, yaitu aspek yang dianggap penting oleh mahasiswa tetapi belum memenuhi harapan mereka, terkait dengan faktor "kecukupan." Kuadran II mencakup tiga item yang mencerminkan aspek yang dianggap penting dan telah memenuhi ekspektasi mahasiswa, sehingga kualitas layanan dalam kuadran ini perlu dipertahankan.

Sementara itu, kuadran III memuat tiga item yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa, seperti aksesibilitas. Meskipun demikian, peningkatan atau perbaikan layanan, terutama dalam aspek sarana dan prasarana, tetap perlu dipertimbangkan. Di sisi lain, kuadran IV berisi indikator-indikator yang menurut mahasiswa tidak terlalu penting, tetapi kualitasnya sudah dirasakan baik, sehingga tidak memerlukan perbaikan lebih lanjut.



Variable importance measures model improvement when splits are made on a predictor. Relative importance is defined as % improvement with respect to the top predictor.

Gambar 5. Klasifikasi IPA Variabel Kuadran

### Customer Satisfaction Index

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi terhadap kinerja layanan yang diberikan oleh Fakultas Sains dan Teknologi. Hasilnya menunjukkan nilai CSI sebesar 53%, yang

mengindikasikan bahwa mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi merasa puas dengan layanan kemahasiswaan yang diberikan.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Nias perlu meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki fasilitas pendukung, dan memperkuat komunikasi antara mahasiswa dan staf. Penelitian ini juga merekomendasikan evaluasi berkala untuk memastikan perbaikan yang berkelanjutan.

Berdasarkan analisis diagram Importance Performance Analysis, layanan yang diberikan telah memenuhi harapan mahasiswa, mencerminkan kepuasan yang cukup baik terhadap berbagai aspek layanan yang tersedia di fakultas. Saran meskipun hasil menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, dengan adanya upaya peningkatan di beberapa aspek layanan, Fakultas Sains dan Teknologi dapat memastikan bahwa layanan kemahasiswaan yang diberikan tetap optimal dan mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa ke depannya.

#### DISEMINASI

Artikel ini telah diseminasikan pada Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SEMNASTIK) APTIKOM Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Universitas Methodist Indonesia pada tanggal 24-26 Oktober 2024.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, F. S., & Maghfiroh, L. R. (2022). Pembangunan Sistem Informasi Layanan Kemahasiswaan Berbasis Web Menggunakan Service-Oriented Architecture. *Seminar Nasional Official Statistics*, 2022(1), 1405–1418. <https://doi.org/10.34123/semnasoffstat.v2022i1.1569>
- Ibrahim, I., Adi Prasetyo, Choirun Niswah, & Zulkipli, Z. (2022). Sarana dan prasarana pendidikan di madrasah ibtidaiyah. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 2(3), 170–181. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v2i3.578>
- Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri*, 1(2), 94. <https://doi.org/10.30659/jurti.1.2.94-102>
- Lie, F., Bension, J. B., & Maelissa, M. M. (2022). Hubungan tingkat kepuasan mahasiswa tentang peran pembimbing akademik dengan indeks prestasi kumulatif di fakultas kedokteran Universitas Pattimura. *Molucca Medica*, 15(1), 9–16. <https://doi.org/10.30598/molmed.2022.v15.i1.9>
- 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. <https://doi.org/10.52157/me.v12i2.205>
- Nugroho, A. S., Suryanti, S., & Wiryanto, W. (2022). Peningkatan Kualitas Guru, Sebanding dengan Peningkatan Pendidikan? *Jurnal Basicedu*, 6(5), 7758–7767. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i5.3354>
- Nurhaliza, Astuti, & Zulfah. (2023). Validitas Instrumen Penelitian: Pengaruh Metode Scaffolding terhadap Kemampuan Computational Thinking Peserta Didik Kelas VIII di SMP Negeri 1 Bangkinang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 2(1), 25–28. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v2i1.77>
- Prakoso, B. B., Hartati, S. C. Y., & Wahyudi, A. R. (2023). Analisis mutu layanan ditinjau dari program studi, gender, angkatan, dan prestasi akademik. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 9(01), 9–16. <https://doi.org/10.25078/jpm.v9i01.1913>
- Sulistyan, R. B., Pradesa, H. A., & Kasim, K. T. (2018). Peran Mediasi Kepuasan Dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Institusi Terhadap Retensi Mahasiswa. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(2), 77–78. <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i2.337>
- Zulvia, P., Haryanto, N. D., & Buana, A. A. P. (2022). Peningkatan kepuasan pelanggan melalui perbaikan kualitas informasi di Kompas.com. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 26(2), 81–94. <https://doi.org/10.17933/jskm.2022.4734>