

## **SURVEI KEPUASAN MAHASISWA DALAM LAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH**

### ***STUDENT SATISFACTION SURVEY IN ACADEMIC AND NON ACADEMIC SERVICES OF THE FACTULTY OF USHULUDDIN ADAB AND DAKWAH***

**<sup>1</sup>Siti Aulia Nabila, <sup>2</sup>Sulvinajayanti, <sup>3</sup>Andi Dian Fitriana, <sup>4</sup>Jiehan Putri Umairah**

<sup>1,2</sup>IAIN Parepare, Parepare, Indonesia

E-mail: <sup>1</sup>aulianabila@iainpare.ac.id, <sup>2</sup>[sulvinajayanti@iainpare.ac.id](mailto:sulvinajayanti@iainpare.ac.id), <sup>3</sup>[jiehanputriumairah@iainpare.ac.id](mailto:jiehanputriumairah@iainpare.ac.id),  
082290824161

#### ***Abstract***

*Siti Aulia Nabila. A. Student Satisfaction Survey in Academic and Non-Academic Services of the Faculty of Ushuluddin Adab and Da'wah (supervised by Mrs. Sulvinajayanti and Mrs. Andi Dian Fitriana)*

*Students are an important part of a university and are also the main focus of the teaching and service process at the university. The success of students in achieving their academic goals reflects the success of the university in providing quality education and supporting services.*

*This thesis discusses "a survey of student satisfaction in academic and non-academic services of the Faculty of Ushuluddin Adab and Da'wah". This study aims to determine the level of student satisfaction in academic and non-academic services of the Faculty of Ushuluddin Adab and Da'wah, and to determine what factors influence student satisfaction in academic and non-academic services of the Faculty of Ushuluddin Adab and Da'wah.*

*This study uses a quantitative approach whose data are numbers processed using descriptive analysis and using the 10% slovin formula with a sample of 306 students as representatives of the population.*

#### **Abstrak**

**Siti Aulia Nabila. A. Survei Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (dibimbing oleh Ibu Sulvinajayanti dan Ibu Andi Dian Fitriana)**

Mahasiswa merupakan salah satu bagian penting dalam suatu perguruan tinggi dan juga merupakan fokus utama dalam proses mengajar dan pelayanan pada perguruan tinggi tersebut. Keberhasilan mahasiswa dalam mencapai tujuan akademik mereka mencerminkan keberhasilan perguruan tinggi dalam menyediakan pendidikan yang berkualitas dan layanan yang mendukung.

Skripsi ini membahas mengenai “survei kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, dan untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.



Karya ini dilisensikan di bawah [Lisensi Internasional Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) .

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang datanya merupakan angka-angka yang diolah dengan menggunakan analisis deskriptif serta menggunakan rumus slovin 10% dengan sampel sebanyak 306 mahasiswa sebagai perwakilan dari populasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari data yang telah dikumpulkan dari 306 responden penelitian, data tersebut diperoleh nilai rata-rata pada variabel ini yaitu 33,92 dapat disimpulkan bahwa hasil tabulasi data menunjukkan kategori kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik termasuk dalam kategori tinggi. Adapun yang menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah; Berwujud/*Tangibles*, Keandalan Pelayanan/*Reliability*, Ketanggapan/*Responsiveness*, Jaminan/*Assurance*, dan Empati/*Empathy*

**Kata Kunci:** *Kepuasan, Mahasiswa, Pelayanan*

## PENDAHULUAN (INTRODUCTION)

Pendidikan tinggi di Indonesia, terutama di Perguruan Tinggi Negeri (PTN), menghadapi tantangan besar di era globalisasi ini. Salah satu masalah utama adalah persaingan antara PTN, Perguruan Tinggi Swasta (PTS), dan perguruan tinggi internasional. Dalam persaingan ini, kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa menjadi faktor penentu utama dalam menciptakan kepuasan. Banyak mahasiswa yang mengungkapkan keluhan terkait pelayanan administrasi yang kurang cepat dan kurang ramah dari tenaga kependidikan. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, penting bagi tenaga kependidikan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, baik dalam layanan akademik maupun non-akademik. Menurut survei yang dilakukan, masih ada kekurangan dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga pendidik dan kependidikan, serta mencari solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Parepare. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam layanan yang mereka terima, dan bagaimana peran tenaga pendidik serta kependidikan dalam hal tersebut. Kualitas pelayanan di perguruan tinggi mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya akan memengaruhi keputusan mereka dalam memilih institusi pendidikan tinggi di masa depan. Berdasarkan penelitian sebelumnya, kualitas layanan akademik dan non-akademik di PTN dapat dilihat dari keandalan, daya tanggap, dan keamanan. Penelitian ini mengacu pada teori-teori kualitas pelayanan yang diadaptasi dari berbagai literatur yang relevan, serta pengetahuan terkini mengenai kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan tinggi.



Karya ini dilisensikan di bawah [Lisensi Internasional Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) .

## METODE (METHODS)

### Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran yang objektif dan analisis statistik untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel, khususnya untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan data yang dapat digeneralisasi dan membuat kesimpulan yang valid mengenai kualitas layanan.

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, IAIN Parepare, yang terletak di Jl. Amal Bakti, Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan, dengan satu bulan digunakan untuk pengumpulan data dan satu bulan lagi untuk analisis dan pengolahan data.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah 1306 mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah pada tahun 2023. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan teknik *probability sampling* dan rumus Slovin. Berdasarkan perhitungan, diperoleh jumlah sampel sebanyak 306 mahasiswa.

### Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang diberikan langsung kepada responden. Kuesioner ini berfokus pada aspek kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik yang disediakan oleh tenaga kependidikan. Instrumen yang digunakan telah diuji validitasnya menggunakan uji koefisien korelasi Pearson dan reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha.

### Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian terdiri dari kuesioner yang mencakup variabel independen (kualitas layanan akademik dan non-akademik) dan variabel dependen (kepuasan mahasiswa). Uji validitas dilakukan dengan rumus koefisien korelasi product moment, sementara uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha yang menunjukkan hasil reliabilitas sebesar 0.809, yang menunjukkan instrumen tersebut valid dan reliabel.

### Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif, yang mencakup penghitungan rata-rata (mean), median, modus, dan standar deviasi untuk menggambarkan pola dan karakteristik data. Kategori kepuasan mahasiswa didasarkan pada interval nilai yang dihasilkan dari analisis deskriptif.



Karya ini dilisensikan di bawah [Lisensi Internasional Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

### Ilustrasi Penelitian

Proses penelitian ini dapat digambarkan melalui diagram berikut:

1. Penyusunan Instrumen ->
2. Pengumpulan Data (Kuesioner) ->
3. Uji Validitas & Reliabilitas ->
4. Analisis Deskriptif ->
5. Penyajian Hasil

GAMBAR 1. Tahapan Pengembangan Produk Adaptasi dari Model ADDIE

## HASIL DAN PEMBAHASAN (RESULTS AND DISCUSSION)

### Hasil Penelitian

Penelitian ini mengukur kepuasan mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Parepare terhadap layanan akademik dan non-akademik menggunakan kuesioner dengan 11 item yang mencakup lima aspek: Berwujud (Tangible), Keandalan Pelayanan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Data dikumpulkan dari 306 mahasiswa aktif dan dianalisis secara deskriptif.

### Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada kategori tinggi, dengan rata-rata skor 33,92 (standar deviasi 3,911) dari rentang skor 11–44. Berdasarkan kriteria acuan interval, skor 33–44 dikategorikan sebagai tinggi, 22–33 sebagai sedang, dan 11–22 sebagai rendah. Distribusi frekuensi menunjukkan mayoritas mahasiswa puas dengan layanan yang diberikan, meskipun terdapat variasi pada beberapa item.

### Aspek Berwujud (Tangible)

Aspek tangible, yang mencakup ketersediaan ruang kelas, media pembelajaran, dan penampilan pendidik serta tenaga kependidikan, mendapat tingkat kepuasan tinggi. Sebanyak 29% mahasiswa sangat puas dan 62% puas dengan ruang kelas dan media pembelajaran yang nyaman serta berfungsi baik. Media pembelajaran online dinilai memuaskan oleh 65% mahasiswa, meskipun 16% menyatakan kurang puas karena gangguan jaringan. Penampilan pendidik dan tenaga kependidikan yang rapi dan menarik mendapat kepuasan tinggi, dengan 37% sangat puas dan 61% puas.

### Aspek Keandalan Pelayanan (Reliability)

Aspek reliability, yang mencakup kejelasan informasi kurikulum, jadwal perkuliahan, dan kalender akademik, juga menunjukkan kepuasan tinggi. Sebanyak 27% mahasiswa sangat puas dan 62% puas dengan penyampaian informasi yang jelas, meskipun 11% merasa informasi masih kurang jelas.

### Aspek Ketanggapan (Responsiveness)

Aspek responsiveness, yang mengukur kesediaan pendidik dan tenaga kependidikan untuk



Karya ini dilisensikan di bawah [Lisensi Internasional Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

membantu, dinilai memuaskan oleh 66% mahasiswa, dengan 24% sangat puas. Namun, 24% mahasiswa merasa kurang puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan.

#### Aspek Jaminan (Assurance)

Aspek assurance, yang mencakup keramahan dan kepercayaan terhadap pendidik serta tenaga kependidikan, mendapat kepuasan tinggi, dengan 69% mahasiswa puas dan 12% sangat puas. Sebanyak 67% mahasiswa merasa aman dari tindakan diskriminatif, meskipun 17% kurang puas dengan keramahan pelayanan.

#### Aspek Empati (Empathy)

Aspek empati, yang mengukur ketersediaan dan perhatian pendidik serta tenaga kependidikan, menunjukkan kepuasan sedang hingga tinggi. Sebanyak 53% mahasiswa puas dan 13% sangat puas dengan ketersediaan staf saat dibutuhkan, tetapi 31% merasa kurang puas karena sulitnya mengakses pendidik atau tenaga kependidikan.

**Tabel 4.12 Analisis Statistik Deskriptif**

TABEL 1. Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Mahasiswa	306	19	44	33.92	3.911

#### Gambar 4.1 Kriteria Acuan Interval

Berdasarkan kriteria acuan interval, skor kepuasan mahasiswa dikategorikan sebagai berikut:

- Rendah: 11–22
- Sedang: 22–33
- Tinggi: 33–44

Gambar ini memperjelas bahwa mayoritas skor kepuasan mahasiswa berada pada kategori tinggi, mencerminkan kualitas layanan yang memadai meskipun terdapat area yang perlu diperbaiki.

#### Pembahasan

Penelitian ini bertujuan menjawab tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah terhadap layanan akademik dan non-akademik serta faktor-faktor yang



Karya ini dilisensikan di bawah [Lisensi Internasional Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



memengaruhinya. Temuan menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa secara keseluruhan tinggi, didukung oleh fasilitas fisik yang memadai, kejelasan informasi akademik, dan pelayanan yang responsif serta ramah. Hasil ini sejalan dengan teori Philip Kotler mengenai lima dimensi kualitas layanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy), yang menjadi dasar pengukuran dalam penelitian ini.

Fasilitas seperti ruang kelas yang nyaman dan media pembelajaran yang berfungsi baik berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sebagaimana ditemukan dalam penelitian Marthalina yang menekankan pentingnya fasilitas dalam mendukung mutu pendidikan. Penampilan rapi pendidik dan tenaga kependidikan juga memperkuat citra profesional fakultas, meningkatkan kepercayaan mahasiswa. Namun, gangguan jaringan pada media pembelajaran online menjadi kendala, sebagaimana diungkapkan oleh 16% mahasiswa, menunjukkan perlunya peningkatan infrastruktur teknologi.

**Keandalan pelayanan**, seperti kejelasan kurikulum dan jadwal akademik, memperkuat kepuasan mahasiswa dengan meminimalkan kebingungan. Temuan ini konsisten dengan penelitian R Diansyah dan Y Septiani (2020), yang menyatakan bahwa transparansi informasi akademik meningkatkan kepercayaan pelanggan. Meski demikian, 11% mahasiswa merasa informasi kurang jelas, mengindikasikan perlunya komunikasi yang lebih efektif. Ketanggapan pendidik dan tenaga kependidikan dalam merespons kebutuhan mahasiswa mendapat apresiasi tinggi, tetapi kecepatan pelayanan masih menjadi isu bagi 24% mahasiswa. Hal ini sejalan dengan teori harapan Victor Vroom (1964), yang menyatakan bahwa ekspektasi usaha memengaruhi persepsi terhadap layanan. Peningkatan pelatihan bagi staf dapat mengatasi masalah ini.

**Aspek assurance**, seperti keramahan dan lingkungan bebas diskriminasi, menciptakan rasa aman dan kepercayaan mahasiswa. Temuan ini mendukung penelitian Lina Anatan (2010), yang menekankan pentingnya kredibilitas staf dalam membangun kepercayaan. Namun, 17%



mahasiswa kurang puas dengan keramahan, menunjukkan perlunya konsistensi dalam pelayanan.

**Empati**, yang tercermin dari ketersediaan staf, mendapat respons positif tetapi masih menghadapi tantangan, dengan 31% mahasiswa merasa sulit mengakses pendidik atau tenaga kependidikan. Hal ini menegaskan pentingnya personalisasi layanan, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian sebelumnya, untuk menciptakan lingkungan belajar yang inklusif.

**Secara keseluruhan**, temuan ini mengonfirmasi teori Kotler bahwa kelima dimensi kualitas layanan saling berkontribusi dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi area perbaikan, seperti efisiensi administrasi dan aksesibilitas staf, yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dengan memperkuat komunikasi dan melibatkan mahasiswa dalam pengambilan keputusan, fakultas dapat mempertahankan reputasi positif dan mendukung keberhasilan akademik mahasiswa.

## SIMPULAN (CONCLUSION)

Penelitian ini mengungkap bahwa kepuasan mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Parepare terhadap layanan akademik dan non-akademik berada pada kategori tinggi, dengan rata-rata skor 33,92 dari rentang 33–44, mencerminkan keberhasilan fakultas dalam menyediakan fasilitas yang memadai, informasi akademik yang jelas, serta pelayanan yang responsif dan ramah. Keunggulan utama terletak pada aspek Keberwujudan (Tangible) dan Keandalan Pelayanan (Reliability), yang mendapat tingkat kepuasan tinggi karena ruang kelas yang nyaman, media pembelajaran yang berfungsi baik, dan penyampaian jadwal akademik yang transparan. Aspek Ketanggapan (Responsiveness) dan Keyakinan (Assurance) juga dinilai positif, didukung oleh kesediaan staf membantu dan lingkungan bebas diskriminasi. Namun, kelemahan ditemukan pada aspek Empati (Empathy), dengan tingkat kepuasan sedang (53%), akibat terbatasnya aksesibilitas pendidik dan tenaga kependidikan saat dibutuhkan. Temuan ini menawarkan kontribusi baru dalam memahami dinamika kepuasan



Karya ini dilisensikan di bawah [Lisensi Internasional Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

mahasiswa di perguruan tinggi keagamaan, menegaskan pentingnya personalisasi layanan untuk memperkuat hubungan mahasiswa-staf. Pengembangan selanjutnya dapat difokuskan pada peningkatan pelatihan keterampilan interpersonal staf dan optimalisasi saluran komunikasi digital untuk memastikan ketersediaan layanan yang lebih responsif, sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi institusi serupa dalam meningkatkan kualitas layanan dan mendukung teori kualitas pelayanan yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)

- Amin, Nur Fadilah, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas, 'Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian', *Jurnal Pilar*, 14.1 (2023), pp. 15–31
- Anatan, Lina, 'Telaah Kritis Expectancy Theory Victor Harold Vroom', *Jurnal Manajemen Maranatha*, 2010, 19–30
- Arjuani, Septi, 'Jurusan Komunikasi Dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo 2022', 2022
- Badar, Dadan Samsul, 'Survey Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Manajemen Pendidikan Di STKIP Muhammadiyah Bogor Tahun 2020', *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, Vol. 7 No. (2021) <<https://www.ejournal.unma.ac.id/index.php/educatio/article/view/910>>
- Bahrani, *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi: Komponen Dan Metode*, ed. by Siti Julaiha Nisa UI Hikmah (Syiah Kuala University Press, 2022)
- Blau, Peter M., 'Social Exchange', *Exchange and Power in Social Life*, I.1 (2018), pp. 88–114, doi:10.4324/9780203792643-4
- Dadan Samsul Badar, Wawan Karsiwan, 'Survey Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Manajemen Pendidikan Di STKIP Muhammadiyah Bogor Tahun 2020', *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, vol 7, No (2021), pp. 1–187
- Icam Sutisna, 'Statistika Penelitian', *Universitas Negeri Gorontalo*, Program Doktor Ilmu Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo, 2020, pp. 1–15  
<[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62615506/TEKNIK\\_ANALISIS\\_DATA\\_PENELITIAN\\_KUANTITATIF20200331-52854-1ovrwlw-libre.pdf?1585939192=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTeknik\\_Analisis\\_Data\\_Penelitian\\_Kuantita.pdf&Expires=1697869543&Signat](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62615506/TEKNIK_ANALISIS_DATA_PENELITIAN_KUANTITATIF20200331-52854-1ovrwlw-libre.pdf?1585939192=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTeknik_Analisis_Data_Penelitian_Kuantita.pdf&Expires=1697869543&Signat)>



Karya ini dilisensikan di bawah [Lisensi Internasional Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) .



- Ii, B A B, 'BAB II (Kepuasan)', 2011, pp. 7–22
- , 'Istarani, 58 Model Pembelajaran Inovatif, (Medan:Media Persada,2014), Hlm.189. 9', pp. 9–25
- Irawaty, Dyah, 'Pengaruh Kinerja Dosen Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pada Politeknik LP3I Jakarta', *Jurnal Lentera Bisnis*, 2.1 (2013), pp. 50–88
- Januar, I A, 'Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2022 <<https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/8048>>
- Marthalina, 'Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta', *Jurnal MSDM*, 5.1 (2018), pp. 1–18
- Mighfar, Shokhibul, 'SOCIAL EXCHANGE THEORY : Telaah Konsep George C. Homans Tentang Teori Pertukaran Sosial', *LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan*, 9.2 (2015), pp. 259–82, doi:10.35316/lisanalhal.v9i2.98
- Morissan, *METODE PENELITIAN SURVEY* (KENCANA, 2012)
- Mutu, Lembaga Penjaminan, Sekolah Tinggi, and Bahasa Asing, 'Laporan Angket Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Stba Jia', 2021
- Nur Padilah Khaerani, Anisa Nabila Nurdin, Yulinar, Cahya Kamila, Muh.Fadli Masri, Andi Dian Fitriana, and others, 'Survei Keberhasilan Kegiatan Outing Plus 8 Bagi Mahasiswa Kpi 2021', *Shoutika*, 2.1 (2022), pp. 27–41, doi:10.46870/jkpi.v2i1.171
- Nuraini, Eka, 'Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bidang Kemahasiswaan', *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3.2 (2022), pp. 653–59, doi:10.38035/jmpis.v3i2.1027
- Nurjannah, Nurjannah, 'Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Iai Muhammadiyah Sinjai', *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 11.2 (2020), pp. 51–57, doi:10.21009/10.21009/jep.0122
- Prof. Dr. S. Eko Putro Widoyoko, M. Pd, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, 2012
- 'Quran Kemenag', *Kementrian Agama RI*, 2019 <<https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/5?from=1&to=120>>
- Savitri, Citra, 'Analisis Kinerja Dosen Mengajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Semester 2 Tahun Ajaran 2015-2016', *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, Vol 1, No (2016), pp. 1–85



Sihotang, Hotmaulina, *Metode Penelitian Kuantitatif, Pusat Penerbitan Dan Pencetakan Buku Perguruan Tinggi Universitas Kristen Indonesia Jakarta*, 2023  
<<http://www.nber.org/papers/w16019>>

Sinollah, Sinollah, and Masruroh Masruroh, 'Pengukuran Kualitas Pelayanan', *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4.1 (2019), pp. 45–64  
<[https://www.researchgate.net/publication/337067216\\_PENGUKURAN\\_KUALITAS\\_PELAYANAN\\_Servqual\\_-\\_Parasuraman\\_DALAM\\_MEMBENTUK\\_KEPUASAN\\_PELANGGAN\\_SEHINGGA\\_TERCIPTA\\_LOYALITAS\\_PELANGGAN/link/5e981f684585150839e0484a/download?\\_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB](https://www.researchgate.net/publication/337067216_PENGUKURAN_KUALITAS_PELAYANAN_Servqual_-_Parasuraman_DALAM_MEMBENTUK_KEPUASAN_PELANGGAN_SEHINGGA_TERCIPTA_LOYALITAS_PELANGGAN/link/5e981f684585150839e0484a/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB)>

Stephen W. Littlejohn & Karen A. Foss, *Ensiklopedia Teori Komunikasi Jilid 1* (Kencana. 2016.0697, 2016)

Suffiyah Arrafiatus, 'Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa', *Jurnal Ilmiah Aset*, Vol. 13.No. 2 (2011), p. hlm. 84

sugiyono (2018, P.13), 'Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian', *Metode Penelitian*, 2, 2018, pp. 32–41

Syafar, Muhammad, 'Memahami Penerapan Dan Manfaat Teori Sistem, Life-Span, Interaksi Simbolis, Pertukaran Sosial Pada Masalah Sosial', *Lembaran Masyarakat*, II.1 (2016), pp. 1–28 <<http://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/lembaran/article/view/479/415>>

Udin, Muhammad Diak, 'ANALISIS PERILAKU SOSIAL MASYARAKAT DUSUN PLOSOREJO DESA KEMADUH KAB. NGANJUK DALAM TRADISI YASINAN DAN TAHLILAN (Study Deskriptif Melalui Pendekatan Teori Pertukaran Sosial)', *Jurnal Pemikiran Keislaman*, 26.2 (2016), pp. 342–61, doi:10.33367/tribakti.v26i2.221

Y Septiani, E Arribe, R Diansyah, 'Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurbab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual', *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3.1 (2020), pp. 131–43

Zaki, M., and Saiman Saiman, 'Kajian Tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian', *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4.2 (2021), pp. 115–18, doi:10.54371/jiip.v4i2.216

Noermijati, *Kajian Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kebijakan Dosen Di Fakultas Ekonomi Unibraw*. Journal Of Manajemen Business Review, Vol. 7, No. 1.

Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2006.



- Fandy, T. *Prinsip-Prinsip Quality Service*, Yogyakarta : Andi. 2016.
- Sarjono, Y. *Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa Fkip Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*, *Varidika*, 19(1), pp. 66–74. 2007.
- Sarjono, Y. *Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa Fkip Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*, *Varidika*, 19(1), pp. 66–74. 2007.
- Gaspersz Vincent. *The Executive Guide to Implementing Lean Six Sigma*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2008.
- Amin, Nur Fadilah, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas, ‘Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian’, *Jurnal Pilar*, 14.1 (2023), pp. 15–31
- Anatan, Lina, ‘Telaah Kritis Expectancy Theory Victor Harold Vroom’, *Jurnal Manajemen Maranatha*, 2010, 19–30
- Arjuani, Septi, ‘Jurusan Komunikasi Dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo 2022’, 2022
- Badar, Dadan Samsul, ‘Survey Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Manajemen Pendidikan Di STKIP Muhammadiyah Bogor Tahun 2020’, *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, Vol. 7 No. (2021) <<https://www.ejournal.unma.ac.id/index.php/educatio/article/view/910>>
- Bahrani, *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi: Komponen Dan Metode*, ed. by Siti Julaiha Nisa UI Hikmah (Syiah Kuala University Press, 2022)
- Blau, Peter M., ‘Social Exchange’, *Exchange and Power in Social Life*, I.1 (2018), pp. 88–114, doi:10.4324/9780203792643-4
- Dadan Samsul Badar, Wawan Karsiwan, ‘Survey Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Manajemen Pendidikan Di STKIP Muhammadiyah Bogor Tahun 2020’, *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, vol 7, No (2021), pp. 1–187
- Icam Sutisna, ‘Statistika Penelitian’, *Universitas Negeri Gorontalo*, Program Doktor Ilmu Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo, 2020, pp. 1–15  
<[https://dlwqtxts1xzle7.cloudfront.net/62615506/TEKNIK\\_ANALISIS\\_DATA\\_PENELITIAN\\_KUANTITATIF20200331-52854-1ovrwlw-libre.pdf?1585939192=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTeknik\\_Analisis\\_Data\\_Penelitian\\_Kuantita.pdf&Expires=1697869543&Signat](https://dlwqtxts1xzle7.cloudfront.net/62615506/TEKNIK_ANALISIS_DATA_PENELITIAN_KUANTITATIF20200331-52854-1ovrwlw-libre.pdf?1585939192=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTeknik_Analisis_Data_Penelitian_Kuantita.pdf&Expires=1697869543&Signat)>



- Ii, B A B, 'BAB II (Kepuasan)', 2011, pp. 7–22
- , 'Istarani, 58 Model Pembelajaran Inovatif, (Medan:Media Persada,2014), Hlm.189. 9', pp. 9–25
- Irawaty, Dyah, 'Pengaruh Kinerja Dosen Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pada Politeknik LP3I Jakarta', *Jurnal Lentera Bisnis*, 2.1 (2013), pp. 50–88
- Januar, I A, 'Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2022 <<https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/8048>>
- Marthalina, 'Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta', *Jurnal MSDM*, 5.1 (2018), pp. 1–18
- Mighfar, Shokhibul, 'SOCIAL EXCHANGE THEORY : Telaah Konsep George C. Homans Tentang Teori Pertukaran Sosial', *LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan*, 9.2 (2015), pp. 259–82, doi:10.35316/lisanalhal.v9i2.98
- Morissan, *METODE PENELITIAN SURVEY* (KENCANA, 2012)
- Mutu, Lembaga Penjaminan, Sekolah Tinggi, and Bahasa Asing, 'Laporan Angket Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Stba Jia', 2021
- Nur Padilah Khaerani, Anisa Nabila Nurdin, Yulinar, Cahya Kamila, Muh.Fadli Masri, Andi Dian Fitriana, and others, 'Survei Keberhasilan Kegiatan Outing Plus 8 Bagi Mahasiswa Kpi 2021', *Shoutika*, 2.1 (2022), pp. 27–41, doi:10.46870/jkpi.v2i1.171
- Nuraini, Eka, 'Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bidang Kemahasiswaan', *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3.2 (2022), pp. 653–59, doi:10.38035/jmpis.v3i2.1027
- Nurjannah, Nurjannah, 'Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Iai Muhammadiyah Sinjai', *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 11.2 (2020), pp. 51–57, doi:10.21009/10.21009/jep.0122
- Prof. Dr. S. Eko Putro Widoyoko, M. Pd, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, 2012
- 'Quran Kemenag', *Kementrian Agama RI*, 2019 <<https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/5?from=1&to=120>>
- Savitri, Citra, 'Analisis Kinerja Dosen Mengajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Semester 2 Tahun Ajaran 2015-2016', *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, Vol 1, No (2016), pp. 1–85





Sihotang, Hotmaulina, *Metode Penelitian Kuantitatif, Pusat Penerbitan Dan Pencetakan Buku Perguruan Tinggi Universitas Kristen Indonesia Jakarta*, 2023  
<<http://www.nber.org/papers/w16019>>

Sinollah, Sinollah, and Masruroh Masruroh, 'Pengukuran Kualitas Pelayanan', *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4.1 (2019), pp. 45–64  
<[https://www.researchgate.net/publication/337067216\\_PENGUKURAN\\_KUALITAS\\_PELAYANAN\\_Servqual\\_-\\_Parasuraman\\_DALAM\\_MEMBENTUK\\_KEPUASAN\\_PELANGGAN\\_SEHINGGA\\_TERCIPTA\\_LOYALITAS\\_PELANGGAN/link/5e981f684585150839e0484a/download?\\_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB](https://www.researchgate.net/publication/337067216_PENGUKURAN_KUALITAS_PELAYANAN_Servqual_-_Parasuraman_DALAM_MEMBENTUK_KEPUASAN_PELANGGAN_SEHINGGA_TERCIPTA_LOYALITAS_PELANGGAN/link/5e981f684585150839e0484a/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB)>

Stephen W. Littlejohn & Karen A. Foss, *Ensiklopedia Teori Komunikasi Jilid 1* (Kencana. 2016.0697, 2016)

Suffiyah Arrafiatus, 'Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa', *Jurnal Ilmiah Aset*, Vol. 13.No. 2 (2011), p. hlm. 84

sugiyono (2018, P.13), 'Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian', *Metode Penelitian*, 2, 2018, pp. 32–41

Syafar, Muhammad, 'Memahami Penerapan Dan Manfaat Teori Sistem, Life-Span, Interaksi Simbolis, Pertukaran Sosial Pada Masalah Sosial', *Lembaran Masyarakat*, II.1 (2016), pp. 1–28 <<http://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/lembaran/article/view/479/415>>

Udin, Muhammad Diak, 'ANALISIS PERILAKU SOSIAL MASYARAKAT DUSUN PLOSOREJO DESA KEMADUH KAB. NGANJUK DALAM TRADISI YASINAN DAN TAHLILAN (Study Deskriptif Melalui Pendekatan Teori Pertukaran Sosial)', *Jurnal Pemikiran Keislaman*, 26.2 (2016), pp. 342–61, doi:10.33367/tribakti.v26i2.221

Y Septiani, E Arribe, R Diansyah, 'Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurbab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual', *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3.1 (2020), pp. 131–43

Zaki, M., and Saiman Saiman, 'Kajian Tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian', *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4.2 (2021), pp. 115–18, doi:10.54371/jiip.v4i2.216

Noermijati, *Kajian Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kebijakan Dosen Di Fakultas Ekonomi Unibraw*. Journal Of Manajemen Business Review, Vol. 7, No. 1.

Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2006.





Fandy, T. *Prinsip-Prinsip Quality Service*, Yogyakarta : Andi. 2016.

Sarjono, Y. *Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa Fkip Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006'*, *Varidika*, 19(1), pp. 66–74. 2007.

Sarjono, Y. *Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa Fkip Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006'*, *Varidika*, 19(1), pp. 66–74. 2007.

Gaspersz Vincent. *The Executive Guide to Implementing Lean Six Sigma*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2008.



Karya ini dilisensikan di bawah [Lisensi Internasional Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) .