

## **Deskripsi Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Pengurus LK Channel**

### ***Description of Student Satisfaction Regarding Lk Channel Management Services***

Jiehan putri umairah<sup>1</sup>, Dasia mayangsari<sup>2</sup>, Fadhil bahar<sup>3</sup>, Muhajir<sup>4</sup>, Muhammad Sahid<sup>5</sup>  
[Jiehan@iainpare.ac.id](mailto:Jiehan@iainpare.ac.id)<sup>1</sup> · [muhsahid@uin.alauddin.ac.id](mailto:muhsahid@uin.alauddin.ac.id)<sup>5</sup>  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin

#### **Abstract**

*Every student certainly wants to achieve the goals he has set, and to achieve these goals, our role as humans involved in it is very important. The number of students will create a lot of dynamics in looking at the management of the LK channel administrators regarding the facilities provided. Apart from that, at the same time, students also expect to be given the best service in their various matters with the LK channel administrators. This research uses quantitative research methods. With a sampling technique in the form of cluster sampling. LK channel administrators regarding the satisfaction of KPI Class of 2021 students, with figures showing 0.00 which is smaller than 0.05. The influence of service facilities is 40% or it could be said that some have no influence or are less careful. The X value influences the Y value by more than 40%. So it can be said that the relationship between service quality and student satisfaction is very strong. This means that the more service quality is improved, the more student satisfaction will be increased.*

**Keywords** : LK Channel, Student Satisfaction, Management Services

#### **Abstrak**

Setiap mahasiswa tentunya ingin mencapai tujuan yang telah ia tetapkan, dan untuk mencapai tujuan tersebut, peranan kita sebagai manusia yang terlibat didalamnya sangat penting. Jumlah mahasiswa akan menimbulkan banyak dinamika dalam melihat pengelolaan pengurus LK channel terhadap fasilitas yang diberikan. Selain itu disaat yang bersamaan, mahasiswa juga mengharapkan dapat diberikan layanan terbaik dalam berbagai urusan mereka dengan pengurus LK channel. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dengan tehnik pengambilan sampel berupa cluster sampling. pengurus LK channel terhadap kepuasan mahasiswa KPI Angkatan 2021, dengan angka yang menunjukkan 0,00 lebih kecil dari 0,05. Pengaruh fasilitas pelayanan yang berpengaruh ada 40% atau bisa dikatakan Sebagian yang tidak berpengaruh atau kurang teliti. Nilai X berpengaruh terhadap nilai Y ada 40% lebih. maka bisa dikatakan, bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah sangat kuat. Artinya, semakin ditingkatkan lagi kualitas pelayanan, maka akan mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa.

**Kata Kunci** : LK Channel, Kepuasan Mahasiswa, Pelayanan Pengurus

## **PENDAHULUAN (INTRODUCTION)**

Setiap mahasiswa tentunya ingin mencapai tujuan yang telah ia tetapkan, dan untuk mencapai tujuan tersebut, peranan kita sebagai manusia yang terlibat didalamnya sangat penting. Mahasiswa program Studi Komunikasi & Penyiaran Islam sebagai subjek untuk penelitian ini. Tentunya penelitian ini memberikan pelayanan serta kepuasan bagi mahasiswa, tentunya juga ingin mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan bagi Mahasiswa KPI angkatan 2021. jadi semakin bagus pelayanan yang

diberikan oleh pengurus LK channel, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa KPI angkatan 2021.

Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kehandalan, Jaminan, Daya tanggap, Empati, dan Bukti langsung. Dalam indikator ini kita dapat memberikan petunjuk atau keterangan. Indikator ini juga dapat menjadi acuan dalam mencapai suatu tujuan. Indikator dapat digunakan untuk mengetahui faktor perubahan dalam mencapai mencapai tujuan tersebut. jumlah mahasiswa akan menimbulkan banyak dinamika dalam melihat pengelolaan pengurus LK channel terhadap fasilitas yang diberikan. Selain itu disaat yang bersamaan, mahasiswa juga mengharapkan dapat diberikan layanan terbaik dalam berbagai urusan mereka dengan pengurus LK channel.

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah umum dalam penelitian ini adalah bagaimana bentuk kepuasan mahasiswa KPI angkatan 2021 terhadap pelayanan pengurus LK channel.

## **METODE (METHODS)**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dengan tehnik pengambilan sampel berupa cluster sampling. Adapun prosedur dari penelitian ini yaitu, peneliti mengumpulkan data dengan cara menyebarkan angket/kuesioner kepada mahasiswa KPI angkatan 2021 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN (RESULT AND DISCUSSION)**

Pengaruh pelayanan pengurus lk channel terhadap kepuasan mahasiswa KPI Angkatan 2021. Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan angket/kuesioner kepada 64 mahasiswa prodi Komunikasi & Penyiaran Islam Angkatan 2021. .Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengurus lk channel berpengaruh bagi kepuasan mahasiswa KPI Angkatan 2021, dan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiwa KPI Angkatan 2021. Menurut Calvert (1994) dalam artikel Zurni (2005) “pelayanan perpustakaan yang pertama adalah koleksi yang baik, dalam arti subjek yang relevan dan sesuai dengan kurikulum yang dijalankan, pengelolaannya tertata dengan baik sehingga temu Kembali mudah dilakukan”. Dalam penelitian ini memiliki motif pelayanan (x), dan kepuasan (y). penelitian ini diadakan tepatnya di kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah 55 mahasiswa. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Menurut I Nyoman Dkk (2013) “Kualitas pelayanan akademik yang dapat memenuhi keinginan dan harapan mahasiswa berdasarkan kinerja pelayanan sebagai wujud mahasiswa”. Dan penelitian ini juga menggunakan Uses and Gratification Theory.

Teori ini memiliki konsep mengukur kepuasan yang disebut dengan gratification sought merupakan kepuasan ingin diperoleh dan gratification obtained merupakan kepuasan yang diperoleh melalui motif informasi, motif identitas pribadi, motif integritas dan interaksi sosial. Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh



mahasiswa KPI terhadap pengurus Lk channel dan signifikan. Menurut I Nyoman Dkk (2013) “Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa STP Nusa Dua Bali”. Adapun indikator dari penelitian ini adalah Keandalan, Jaminan, Daya tanggap, Empati, Bukti langsung. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tjiptono (2014) dalam artikel Vinny dkk (2017) “mengatakan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa”.

Berdasarkan pernyataan diatas menunjukkan bahwa dari 55 responden yang diteliti sebagian besar responden memilih Setuju dengan persentase 67% (37 orang), kemudian yang memilih Ragu-Ragu sebanyak 16% (9 orang) serta yang memilih Sangat Setuju sebanyak 11% (6 orang) dan sebagian kecil memilih Tidak Setuju dengan persentase 6% (3 orang). Ini menunjukkan bahwa pelayanan LK Chanel sesuai standar kebutuhan Mahasiswa KPI Angkatan 21 sudah cukup baik.

Seperti yang dikatakan oleh Kotler (dalam vinny Jennifer dkk, 2017) “Salah satu cara menempatkan sebuah perusahaan jasa lebih unggul daripada pesaingnya ialah dengan memberikan pelayanan yang lebih bermutu dibandingkan dengan para pesaingnya. Pengelolaan kualitas pelayanan yang bagus dan benar dapat menjadi daya Tarik bagi mahasiswa “.

Berdasarkan pernyataan diatas menunjukkan bahwa dari 55 responden yang diteliti terkait harapan Mahasiswa KPI angkatan 21 terhadap LK Chanel ternyata sebagian besar yang memilih Setuju dengan persentase 60% (33 orang), kemudian yang memilih Ragu-Ragu sebanyak 27% (15 orang) serta 6% (3 orang) memilih Sangat Setuju dan sisanya yang memilih Tidak Setuju sebanyak 7% (4 orang). Ini menunjukkan bahwa sebagian besar harapan Mahasiswa KPI Angkatan 21 sudah sesuai terkait pelayanan LK Channel.

Kunci mencapai tujuan perusahaan adalah dengan memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah hasil persepsi yang ditimbulkan setelah menerima pelayanan. Perceived service quality terbentuk setelah pelanggan membandingkan antara kualitas pelayanan yang mereka terima dan yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan digambarkan sikap, berhubungan namun tidak sama dengan kepuasan, yang diperoleh dengan membandingkan harapan dengan performance (Bolton & Drew, 1991; Parasuraman, Zeithaml, dan berry 1998) dalam artikel Sri Bulka (2018).

Berdasarkan pernyataan diatas menunjukkan bahwa dari 55 responden yang diteliti sebagian besar responden memilih Setuju dengan persentase 55% (30 orang), kemudian yang memilih Ragu-Ragu sebanyak 21% (12 orang) serta yang memilih Sangat Setuju sebanyak 18% (10 orang) dan sisanya memilih Tidak Setuju dengan persentase 6% (3 orang). Ini menunjukkan bahwa pelayanan pengurus LK Channel terhadap mahasiswa KPI dalam berkegiatan di LK Channel sudah cukup baik.

Seperti halnya dengan penelitian sebelumnya oleh Sri Bulkia(2018) Bagi pimpinan Universitas Islam Kalimantan (Uniska) Muhammad Arsyad Al Banjary Banjarmasin, pjn perlunya dukungan kualitas pelayanan berupa peningkatan keandalan, ketanggapan, kenyamanan, kepedulian, dan wujud penampilan dengan cara memberikan pelatihan (training) dan seminar-seminar mengenai kualitas pelayanan untuk tenaga pelayanan yang ada di semua bagian pelayanan baik tenaga pelayanan yang baru maupun yang sudah lama sehingga mendorong untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap mahasiswa demi tercapainya kepuasan bagi mahasiswa, untuk tenaga pelayanan di semua bagian pelayanan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjary Banjarmasin harus lebih giat lagi meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan mahasiswa akan pelayanan yang diharapkan dengan cara berprinsip bahwa mahasiswa adalah raja yang harus diberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan pernyataan diatas menunjukkan bahwa dari 55 responden yang diteliti ternyata sebagian besar yang memilih Setuju dengan persentase 51% (28 orang), kemudian yang memilih Ragu-Ragu sebanyak 33% (18 orang) serta 15% (8 orang) memilih Sangat Setuju dan sisanya yang memilih Tidak Setuju hanya 2% (1 orang). Ini menunjukkan bahwa persentase anggota LK Channel dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa KPI Angkatan 2021 cukup besar.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh mulanjari (1999) dalam artikel Zurni Zahara(2005) yang menyatakan bahwa sikap dan perilaku karyawan perpustakaan cenderung lebih memberikan pengaruh terhadap minat pengguna untuk menggunakan perpustakaan.

Berdasarkan pernyataan diatas menunjukkan bahwa dari 55 responden yang diteliti terkait keramahan pengurus LK terhadap mahasiswa KPI Angkatan 2021 ternyata sebagian besar yang memilih Setuju dengan persentase 58% (32 orang), kemudian yang memilih Ragu-Ragu sebanyak 22% (12 orang) serta 18% (10 orang) memilih Sangat Setuju dan sisanya yang memilih Tidak Setuju hanya 2% (1 orang). Ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa KPI Angkatan 21 terhadap pengurus LK Channel terkait penyampaian informasi cukup besar dari jumlah responden yang diteliti.

Itu artinya, penyampaian informasi pengurus lk channel terhadap mahasiswa KPI Angkatan 2021 akan membantu setiap individu dalam memahami apa saja yang mahasiswa tidak ketahui. sehingga bisa meningkatkan hubungan interpersonal antar setiap individu yang berada di dalam ruang lingkup lk channel tersebut.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 55 responden yang diteliti sebagian besar responden memilih Setuju dengan persentase 65% (36 orang), kemudian yang memilih Ragu-Ragu sebanyak 16% (9 orang) serta yang memilih Sangat Setuju sebanyak 15% (8 orang) dan sebagian kecil memilih Tidak Setuju dengan persentase 4% (2 orang). Ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan

mahasiswa KPI Angkatan 2021 terkait pembelajaran yang diberikan oleh pengurus LK Channel sudah cukup besar dari jumlah responden yang diteliti.

Wilkie (dalam Irshad Shabri, 2020) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen melakukan/menikmati sesuatu. Menurut tjiptono (1997: 24) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang di rasakan.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 55 responden yang diteliti sebagian besar responden memilih Setuju dengan persentase 58% (32 orang), kemudian yang memilih Ragu-Ragu sebanyak 25% (14 orang) serta yang memilih Sangat Setuju sebanyak 13% (7 orang) dan sebagian kecil memilih Tidak Setuju dengan persentase 4% (2 orang). Ini menunjukkan bahwa pengurus LK Channel dalam memberikan perhatian terhadap Mahasiswa KPI Angkatan 2021 cukup baik dilihat dari jumlah responden yang diteliti.

Jadi bisa dikatakan bahwa keramahan pengurus lk channel terhadap mahasiswa KPI cukup baik. Dan semoga kedepannya bisa lebih baik lagi, agar kepuasan mahasiswa KPI terhadap pengurus lk channel menjadi contoh untuk mereka kedepannya,

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 55 responden yang diteliti sebagian besar responden memilih Setuju dengan persentase 58% (32 orang), kemudian yang memilih Sangat Setuju sebanyak 21% (12 orang) serta yang memilih Ragu-Ragu sebanyak 15% (8 orang) dan sisanya memilih Tidak Setuju 4% (2 orang), Sangat Tidak Setuju 2% (1 orang). Ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa KPI Angkatan 2021 terhadap LK Channel dalam membantu kebutuhan mahasiswa cukup besar.

Hal ini sesuai dengan pendapat Cravens (Handayani, dkk., 2003) dalam artikel Irsyad Shabri dkk (2020) menyatakan bahwa, “ untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi,diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen,dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam Lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen”. Senada dengan pendapat tersebut disebutkan dalam teori costumer behavior menyatakan bahwa kepuasan pelanggann adalah perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa (oliver,1993:65).

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 55 responden yang diteliti sebagian besar responden memilih Setuju dengan persentase 58% (32 orang), kemudian yang memilih Ragu-Ragu sebanyak 25% (14 orang) serta yang memilih Sangat Setuju sebanyak 13% (7 orang) dan sebagian kecil memilih Tidak Setuju dengan persentase 4% (2 orang). Ini menunjukkan bahwa pengurus LK Channel

dalam memberikan perhatian terhadap Mahasiswa KPI Angkatan 2021 cukup baik dilihat dari jumlah responden yang diteliti.

Seperti yang dijelaskan diatas, pengurus kebanyakan yang memilih pernyataan “setuju” artinya pengurus harus selalu memberikan perhatian kepada mahasiswa. Dan pengurus harus selalu membantu mahasiswa dan memberikan pemahaman bermakna serta kesediaan mendengar keluh kesah yang diajukan mahasiswa.

Berdasarkan pernyataan diatas menunjukkan bahwa dari 55 responden yang diteliti terkait fasilitas jaringan internet di ruangan LK Channel ternyata sebagian besar yang memilih Setuju dengan persentase 51% (28 orang), kemudian yang memilih Sangat Setuju sebanyak 21% (12 orang) serta 15% (8 orang) memilih Ragu-Ragu dan sisanya yang memilih Tidak Setuju sebanyak 13% (7 orang). Ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa KPI Angkatan 2021 terhadap fasilitas jaringan internet di ruangan LK Channel cukup besar, walaupun sebagian kecil yang memilih Ragu-Ragu dan Tidak Setuju.

Setelah mahasiswa mengikuti perkuliahan, pastinya mahasiswa akan merasakan tingkat kepuasan atau tingkat ketidakpuasan tertentu. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang ia rasakan dengan harapannya. Menurut Nilakusmawati (dalam Yoga Budi, 2017), Mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) Jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) kalau kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas, (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas, senang, atau bahagia. Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya. Mahasiswa yang merasa puas akan menyampaikan secara positif tentang jasa yang dia gunakan/konsumsi. Mahasiswa yang tidak puas akan bereaksi secara berlawanan atau menejelekan.

## **SIMPULAN (CONCLUSION)**

Jadi, kesimpulan dari penelitian ini ialah terjadi pengaruh, pengurus LK channel terhadap kepuasan mahasiswa KPI Angkatan 2021, dengan angka yang menunjukkan 0,00 lebih kecil dari 0,05. Pengaruh fasilitas pelayanan yang berpengaruh ada 40% atau bisa dikatakan Sebagian yang tidak berpengaruh atau kurang teliti. Nilai X berpengaruh terhadap nilai Y ada 40% lebih. maka bisa dikatakan, bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah sangat kuat. Artinya, semakin ditingkatkan lagi kualitas pelayanan, maka akan mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Jadi hasil dari penelitian kuantitatif pengurus LK channel terhadap kepuasan mahasiswa KPI angkatan 2021 adalah bahwa variabel X berpengaruh kepada variabel Y.

## DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)

- akbar, A. (2023). *Perbandingan Lk Channel Dengan Literacy News Dalam Mengemas Informasi Melalui Youtube*. Ejurnal.Iainpare.Ac.Id. [Http://Ejurnal.Iainpare.Ac.Id/Index.Php/Jourmics/Article/View/6286](http://Ejurnal.Iainpare.Ac.Id/Index.Php/Jourmics/Article/View/6286)
- Amelia, M. R. (2012). *Respon Mahasiswa Komunikasi Dan Penyiaran Islam Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Uin Syarif Hidayatullah Jakarta Terhadap Program Indonesia Mencari ...*. Repository.Uinjkt.Ac.Id. <https://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Handle/123456789/4781>
- Asra, Z. H. (2023). *Kepuasan Menonton Tayangan Streaming Netflix Dan Vidio Pada Anggota Dnk Tv*. Repository.Uinjkt.Ac.Id. <https://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Handle/123456789/77152>
- Damar, N. (2015). *Pelayanan Out Bound Call Terhadap Peningkatan Jumlah Pelanggan Indihome Di Pt. Telkom Manado*. Repository.Polimdo.Ac.Id. <https://Repository.Polimdo.Ac.Id/121/1/Nurfaida Damar.Pdf>
- Dewi, L. K., Sosiawan, E. A., & Suparno, B. A. (N.D.). ... Kepemimpinan Dalam Manajemen Lpp Tvri Stasiun Yogyakarta Leadership Communication Model In The Management Of Lpp Tvri Yogyakarta Station. In *Journal.Uii.Ac.Id*. <https://Journal.Uii.Ac.Id/Cantrik/Article/Download/35997/17595/128215>
- Fahmi, R. R. (2017). *Inovasi Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Sektor Publik (Studi Kasus: Pt. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta)*. Dspace.Uii.Ac.Id. <https://Dspace.Uii.Ac.Id/Handle/123456789/28000>
- Hidayat, M. N. (2022). *Pengaruh Motif Penggunaan Media Terhadap Kepuasan Subscriber Youtube Pemuda Tersesat Sebagai Media Dakwah Berbasis Komedi*. Repository.Uinjkt.Ac.Id. <https://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Handle/123456789/65197>
- Jayanti, W. (2015). *Pentingnya Harga Dan Pelayanan Dalam Keputusan Pembelian Produk Indihome Pada Pt. Telkom Manado*. Repository.Polimdo.Ac.Id. <https://Repository.Polimdo.Ac.Id/105/1/Witrin Jayanti.Pdf>
- Marliani, F. (2024). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bolu Salak Kenanga Kota Padangsidempuan*. Etd.Uinsyahada.Ac.Id. <http://Etd.Uinsyahada.Ac.Id/Id/Eprint/10542>
- Mayasari, A. (2023). *Faktor-Faktor Kurangnya Minat Masyarakat Menggunakan Layanan E-Banking Di Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Lampung Tengah*. Repository.Metrouniv.Ac.Id. <http://Repository.Metrouniv.Ac.Id/Id/Eprint/9095/>
- Merliasih, S. (2025). *Pengaruh Kualitas Makanan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Mediator Di Rumah Makan ....* Repository.Radenintan.Ac.Id. <https://Repository.Radenintan.Ac.Id/Id/Eprint/38069>
- Mulia, J. B., & Maharani, D. (2023). *Pola Komunikasi Organisasi Himpunan Mahasiswa Islam Cabang Palembang Dalam Membangun Loyalitas Anggota*. Wardah. <http://Jurnal.Radenfatah.Ac.Id/Index.Php/Warda/Article/View/19279>
- Nesimnasi, M. A., & Ypk, A. M. A. (N.D.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*



- Di Rumah Sakit Dkt Dr. Soetarto Tk. Iii Yogyakarta. In *Sintama.Stibsa.Ac.Id*.  
[https://Sintama.Stibsa.Ac.Id/Document/Tugas\\_Akhir/16001122.Pdf](https://Sintama.Stibsa.Ac.Id/Document/Tugas_Akhir/16001122.Pdf)
- Rahmawati, A. (2020). *Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sistem Antrian Tellerbank (Studi Kasus Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang)*.  
Repository.Metrouniv.Ac.Id. <http://Repository.Metrouniv.Ac.Id/Id/Eprint/2247/>
- Septiana, I. (2013). *Hubungan Antara Motif Dan Kepuasan Penonton Pada Program Islam Itu Indah Trans Tv*.  
Repository.Uinjkt.Ac.Id. <https://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Handle/123456789/27744>
- Siregar, W. L. N. (2020). *Analisis Pengaruh Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Layout Terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Pada Bengkel Ahass Pt. Sukses Motor Globalindo Gunung Tua ....* Etd.Uinsyahada.Ac.Id. <http://Etd.Uinsyahada.Ac.Id/6414/>
- Tania, A. (2014). *Analisis Program Pelayanan Jama'ah Haji Dan Umroh Pt. Arminareka Perdana*.  
Repository.Uinjkt.Ac.Id. <https://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Handle/123456789/26416>
- Vio, F. (2022). *Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kelengkapan Fasilitas Ruangan Di Rumah Sakit M. Natsir Solok Tahun 2022*. Eprints.Umsb.Ac.Id. <http://Eprints.Umsb.Ac.Id/602/>
- Yamiana, S. (2021). *Analisis Kinerja Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Dengan Balanced Scorecard ....* Repository.Unika.Ac.Id.  
<https://Repository.Unika.Ac.Id/27000/>
- Yuliana, Y. (2021). *Penerapan Human Relation Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sidlo Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru*. Repository.Iainpare.Ac.Id.  
<http://Repository.Iainpare.Ac.Id/Id/Eprint/4411/>
- Zahra, R. (N.D.). ... , Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Generasi Z Uin Syarif Hidayatullah Jakarta Dalam Menggunakan Layanan Bsi Mobile Banking.  
Repository.Uinjkt.Ac.Id. <https://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Handle/123456789/77694>