

# Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan

I Ketut Wijana<sup>1\*</sup>, Ria Tri Harini Dwi Rusiawati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received March 09, 2021

Revised March 12, 2021

Accepted April 30, 2021

Available online August 25, 2021

### Kata Kunci:

Kepuasan Mahasiswa, Mutu Pelayanan Pendidikan

### Keywords:

Student Satisfaction, Quality Of Education Services



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2021 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

## ABSTRAK

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan yang diterima dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan. Namun, masih banyak mahasiswa yang merasakan puas mengikuti pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa dan mutu pelayanan pendidikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan Pendidikan. Subjek penelitian adalah mahasiswa semester VI dan IV. Pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan kuesioner. Hasil yang diperoleh dengan skala kepuasan mahasiswa. Ditinjau dari kenyataan dan harapan bahwa mayoritas mahasiswa memilih dengan tingkat kepuasan pada kategori cukup puas yaitu sebanyak 89 % , Sementara untuk hasil kepuasan pada kategori penting sebagian besar, 57 % penting untuk mendapatkan perhatian untuk dilengkapi, sehingga mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam kenyataan dan harapan terhadap tingkat layanan cukup memuaskan. Implikasi penelitian ini diharapkan dapat memberikan layanan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, sehingga dapat memberikan dampak positif bagi mutu pendidikan.

## ABSTRACT

The level of student satisfaction with the educational services received can be determined by comparing expectations with the perceived reality. However, there are still many students who feel satisfaction in attending education. This study aims to analyze the level of student satisfaction and the quality of educational services. The method used in this research is descriptive quantitative, which aims to describe the level of student satisfaction with the quality of educational services. The research subjects are students in semester VI and IV. Data was collected through a survey with a questionnaire. The results obtained from the student satisfaction scale, in terms of reality and expectations that seen from reality, the majority of students chose the satisfaction level in the moderately satisfied category as much as 89%, while for the satisfaction results in the most important category, 57% was important to get attention to be completed. so as to increase student satisfaction. So, it can be concluded, the level of student satisfaction in reality and expectations of the level is quite satisfactory. The implications of this research are expected to provide suggestions to increase student satisfaction, so that it can have a positive impact on the quality of education.

## 1. PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat akan pendidikan tinggi semakin meningkat. Tersedianya lembaga pendidikan tinggi yang dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi semakin meningkat, sehingga sebagai sektor strategis Pendidikan tinggi menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi (Rinaldi, 2019; Udjang & Subarjo, 2019). Pendidikan tinggi dituntut untuk menyediakan dan menyelenggarakan kegiatan pendidikan yang bermutu (Rahmadi et al., 2018). Adanya kompetitif antarperguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan selalu berupaya untuk meningkatkan mutu, sehingga unggul dalam persaingan tersebut (Sulastrri, 2017; Sumarmi & Rostini, 2019). Motivasi belajar dan sikap mahasiswa terhadap belajar sangat dipengaruhi oleh kesadaran akan adanya tujuan individual dan tujuan lembaga pendidikan yang jelas (Husna & Lubis, 2019; Widiyani

& Badera, 2019). Keselarasan tujuan akan menjadikan belajar di perguruan tinggi merupakan kegiatan yang menyenangkan tanpa meninggalkan figur keilmuan sebuah perguruan tinggi. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, semua komponen yang terlibat dalam proses pendidikan diharapkan dapat memenuhi standar yang ditetapkan. Dosen harus selalu meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya dalam mengajar dan membimbing baik di kelas, di laboratorium, maupun di lapangan saat pelaksanaan pembelajaran praktik. Karyawan juga harus selalu memberikan pelayanan terbaik guna memperlancar urusan administrasi mahasiswa.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan yang diterima dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan (Bhakti & Rahmawati, 2017; Udjang & Subarjo, 2019). Upaya memenuhi harapan mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan. Kesesuaian antara keinginan mahasiswa dan kehendak pengelola perguruan tinggi merupakan syarat penting keberhasilan proses pendidikan di perguruan tinggi. Setiap mahasiswa menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di lembaga pendidikan. Kepuasan maksimal yang didapat oleh mahasiswa akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan (Mahsup et al., 2020; Nurjannah, 2020). Pada akhirnya akan menghasilkan lulusan handal dan tangguh serta mampu berkompetisi dalam dunia kerja dan jadi pemenang di antara lulusan perguruan tinggi lainnya. Semakin tinggi tingkat penyerapan lulusan dalam dunia kerja, semakin dapat memberikan nilai tambah di mata masyarakat.

Namun kenyataannya, mutu lulusan yang rendah akan berdampak pada berbagai masalah seperti lulusan tidak dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, tidak dapat diterima di dunia kerja atau diterima bekerja tetapi tidak berprestasi, dan lulusan tidak produktif (Bhakti & Rahmawati, 2017). Lulusan yang tidak produktif akan menjadi beban masyarakat, menambah biaya kehidupan dan kesejahteraan masyarakat, dan kemungkinan akan menjadi warga yang tersisih dari masyarakat. Hal inilah yang tidak diinginkan oleh Prodi D3 Kebidanan FOK Undiksha. Sebagai penyedia layanan pendidikan kebidanan, Prodi D3 Kebidanan FOK Undiksha berkomitmen untuk memberikan layanan pendidikan yang bermutu kepada masyarakat sebagai pengguna. Beberapa upaya peningkatan mutu pendidikan telah dilakukan oleh Prodi D3 Kebidanan FOK Undiksha, salah satunya adalah dengan melakukan penelusuran tentang tingkat kepuasan pengguna lulusan melalui penelitian mengenai Evaluasi Mutu Lulusan Akademi Kebidanan Pemprov Bali Melalui Kinerja Para Lulusan pada Fasilitas Kesehatan Pemerintah se-Provinsi Bali.

Mutu memerlukan suatu proses perbaikan yang terus-menerus (*continuous improvement process*) dan dapat diukur (Salamah, 2018; Udjang & Subarjo, 2019; Umam, 2018). Dukungan manajemen, karyawan, dan pemerintah untuk perbaikan mutu adalah penting untuk kompetisi yang efektif di pasar global (Syarifudin, 2020; Umam, 2018). Perbaikan mutu tidak hanya merupakan suatu strategi usaha, melainkan juga suatu bentuk tanggung jawab penyelenggara pelayanan. Pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang mampu menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan atau kompetensi, baik kompetensi akademik maupun kompetensi kejuruan yang dilandasi oleh kompetensi personal dan sosial, serta nilai-nilai akhlak mulia, yang keseluruhannya merupakan kecakapan hidup (*life skill*) (Usman, 2016; Wijayanti, 2020). Pendidikan bermutu adalah pendidikan yang mampu menghasilkan manusia seutuhnya (manusia paripurna) atau manusia dengan pribadi yang integral (*integrated personality*) yaitu mereka yang mampu mengintegrasikan iman, ilmu, dan amal.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa mahasiswa sudah mempunyai kepuasan yang tinggi pada Program Studi Manajemen UMBY. Pada aspek kepuasan yang terdiri dari Aspek Tangibles, Aspek Reliability, Aspek Responsiveness, Aspek Assurance, Aspek Empathy, memiliki kepuasan yang tinggi, kecuali pada aspek Information System mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yang cukup (Udjang & Subarjo, 2019). Penelitian lain menemukan kepuasan pelanggan terhadap kualitas mutu pelayanan pendidikan di MIN Jejeran menunjukkan tingkat kinerja 3.90 (puas) dan harapan 4.69 (penting). Itu berarti kinerja yang dirasakan oleh peserta didik sudah sesuai dengan harapan pelayanan peserta didik (Wijayanti, 2020). Kepuasan mahasiswa pendidikan matematika terhadap pelayanan program studi ditinjau dari lima dimensi merasa cukup puas (Bhakti & Rahmawati, 2017). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan di Prodi D3 Kebidanan FOK Universitas Pendidikan Ganesha tahun 2020. Adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dalam bidang pelayanan publik pada umumnya dan khususnya dalam bidang pelayanan pendidikan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi Prodi D3 Kebidanan FOK Universitas Pendidikan Ganesha, baik kepada pemegang kebijakan, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan di Prodi D3 Kebidanan FOK Universitas Pendidikan Ganesha.

## 2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan di Prodi D3 Kebidanan FOK Universitas Pendidikan Ganesha tahun 2020. Tentunya dalam hal ini sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Empathy* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud). Subjek penelitian ini adalah mahasiswa semester VI yang menjelang selesai dan menunggu jadwal untuk yudisium dan mahasiswa semester IV Prodi D3 Kebidanan FOK Undiksha yang masih aktif kuliah dan yang menjelang menyelesaikan pendidikan menunggu yudisium pada tahun 2020 sejumlah 142 (seratus empat puluh dua) orang dengan distribusi mahasiswa semester VI berjumlah 56 (Lima Puluh Enam) orang, mahasiswa semester IV berjumlah 86 (delapan puluh enam) orang. Populasi diambil dengan teknik total sampling, yaitu seluruh populasi yang ada digunakan sebagai responden.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan menggunakan kuesioner yang dirancang dan melalui uji validitas dan reliabilitas oleh pakar. Kuesioner diberikan kepada responden untuk diisi sesuai pendapat masing-masing responden. Setelah kuesioner diisi oleh responden, kemudian dilakukan penghitungan. Setelah data tersebut dikumpulkan, data tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik pengolahan data. Analisis data merupakan salah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengolahan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh. Adapun analisis data yang dilakukan adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan standar kepuasan layanan. Metode analisis data yang digunakan adalah teknik persentil sederhana dengan menggunakan tendensi central, yakni nilai dari masing-masing responden dihitung berdasarkan nilai yang diperoleh dari pengisian kuisisioner oleh masing-masing responden. Setelah itu, seluruh nilai yang sudah terkumpul dihitung kembali untuk melihat rata-rata nilai dari seluruh responden.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Penyajian Data pada penelitian ini diperoleh melalui pernyataan berskala likert, sehingga data yang diperoleh berupa angka. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif melalui perhitungan skor total dan dihitung Mean (Mi) serta standar deviasi (SDi), sebagai acuan penentuan kelas. Langkah selanjutnya adalah dengan membandingkan skor per butir dengan skor total. Hasil perbandingan skor per butir dan kategori selanjutnya dikonversikan menjadi persentase sehingga didapatkan hasil Tabel 1 dan Tabel 2.

**Tabel 1.** Kepuasan Berdasarkan Tangibles, Reliability Dan Respon

No	Klasifikasi	Tangibles		Reliability		Respon	
		Kyt	Hrp	Kyt	Hrp	Kyt	Harap
1	SP	2	0	3	3	1	4
2	P	7	57	5	20	15	35
3	CP	87	42	89	76	83	55
4	TP	4	1	1	1	1	6
5	STP	0	0	0	0	0	0

**Tabel 2.** Kepuasan Berdasarkan Assurance Dan Empathy

No	Klasifikasik	Assurance		Empathy	
		Kenyataan	Harapan	Kenyataan	Harapan
1	SP	2	1	2	2
2	P	12	9	13	8
3	CP	80	89	82	89
4	TP	6	1	3	1
5	STP	0	0	0	0

Tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Kebidanan Undiksha berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menghitung sebaran skor di setiap distribusi frekuensi kemudian diinterpretasikan dengan kriteria persentase, dengan mengukur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dengan

menggunakan kategori skala likert nilai dari aspek tangibles kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan aspek *tangibles* (sarana Pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran, prasarana pendidikan) pada Prodi Kebidanan. Berdasarkan hasil skala kepuasan mahasiswa, ditinjau dari kenyataan dan harapan dapat diketahui bahwa dilihat dari kenyataan, mayoritas mahasiswa memilih dengan tingkat kepuasan pada kategori cukup puas yaitu sebanyak 89 % . Hasil kepuasan pada kategori penting sebagian besar, 57 % penting untuk mendapatkan perhatian untuk dilengkapi, sehingga mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal ini perlu mendapatkan respon segera mengingat pada aspek harapan sebagian besar responden memilih penting dan cukup penting untuk dilakukan perbaikan, *Tangibles* (bukti fisik, wujud) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana prasaran, dan kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkret. Wujudnya berupa semua bentuk yang dapat terlihat secara nyata. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pendidikan dilihat dari beberapa aspek.

Pertama, aspek *reliability*, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan aspek *reliability* (kehandalan dosen, staf akademik) ditinjau dari kenyataan dan harapan tingkat kepuasan yang dipilih adalah sebagai berikut. Tingkat kepuasan mahasiswa tentang *Reliability* dilihat dari kenyataan, maka mayoritas mahasiswa memilih dengan tingkat kepuasan pada kategori cukup puas 89 % . Tingkat kepuasan mahasiswa tentang *Reliability* dilihat dari harapan, mayoritas mahasiswa memilih dengan tingkat kepuasan pada kategori cukup penting yaitu sebanyak 77 % , keandalan staf akademik dapat memberi pelayanan dalam tataran cukup baik walaupun masih ada pula yang kurang. Kekurangan ini terjadi karena seluruh staf masih dalam tahap penyesuaian dengan aktivitas yang dikerjakan di luar Prodi Kebidanan yang relative banyak, sehingga membutuhkan waktu khusus untuk mendapatkan pelayanan. Masalah ini harus tetap dicarikan solusi agar ke depan tidak lagi menjadi masalah. Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami di dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (International Standardization Organization) (Udjang & Subarjo, 2019), sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan.

Kedua, aspek *Responsiveness* (sikap tanggap), berdasarkan hasil skala kepuasan mahasiswa, ditinjau dari kenyataan dan harapan, maka diperoleh tingkat kepuasan sebagai berikut. Berdasarkan kenyataan, mayoritas mahasiswa memilih dengan tingkat kepuasan pada kategori cukup puas yaitu sebanyak 84 % . Tingkat kepuasan ditinjau dari harapan, sebagian besar mahasiswa memilih dengan tingkat kepuasan pada kategori cukup penting yaitu sebanyak 55 % . Dengan melihat data tersebut di atas, ditemukan nilai kenyataan lebih besar daripada nilai harapan walaupun dalam tataran cukup puas. Artinya, masih ada hal yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, pendapat dan tanggapan dari mahasiswa, yaitu menganggap daya tanggap staf administrasi dan dosen dalam merespon kebutuhan mahasiswa cukup baik. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan (Nurjannah, 2020; Udjang & Subarjo, 2019).

Ketiga, aspek *Assurance*. Berdasarkan kenyataan, mayoritas mahasiswa memilih pada tingkat kepuasan dengan kategori cukup puas yaitu sebanyak 80 % . Ditinjau dari harapan, mayoritas mahasiswa memilih dengan tingkat kepuasan pada kategori cukup penting yaitu sebanyak 89 % , responden beranggapan institusi Prodi Kebidanan dapat memberikan jaminan pada mahasiswa saat di kampus untuk belajar. Perilaku para staf administrasi dan dosen mampu menumbuhkan kepercayaan dan bisa menciptakan rasa aman bagi para mahasiswa dan orang tuanya. Jaminan juga berarti bahwa para staf administrasi dan dosen selalu bersikap sopan serta menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah mahasiswa. Kondisi ini menunjukkan masih ada mahasiswa yang belum merasa aman dan nyaman yang perlu didalami lebih lanjut. Hal ini dibuktikan dengan mayoritas mahasiswa masih memberikan nilai cukup puas, hanya beberapa orang yang memilih puas. Kondisi yang nyaman akan memberikan dampak yang baik terhadap mutu pendidikan (Arifin et al., 2012; Bhakti & Rahmawati, 2017).

Keempat, aspek *Empathy* berdasarkan kenyataan, mayoritas mahasiswa memilih dengan tingkat kepuasan pada kategori cukup puas yaitu sebanyak 82. Aspek *Empathy* berdasarkan harapan, mayoritas mahasiswa memilih dengan tingkat kepuasan pada kategori cukup penting yaitu sebanyak 89 % . Artinya, staf dan dosen sudah dapat memahami keinginan mahasiswa. Ini juga berarti bahwa Institusi Prodi Kebidanan memahami masalah institusi dan bertindak demi kepentingan mahasiswa serta memberikan perhatian personal kepada para mahasiswa yang membutuhkan kehadiran staf dan dosen. Dari

pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa staf dan dosen harus memberi perhatian dan memahami keinginan atau harapan mahasiswa. Pemberian perhatian yang baik akan menimbulkan kepuasan pada mahasiswa (Indrajit, 2020).

Temuan ini diperkuat dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan tingkat kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari kenyataannya (Bhakti & Rahmawati, 2017; Indrajit, 2020; Nurjannah, 2020). Dari pembahasan di atas, persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan dari segala aspek penunjang masih dalam batas cukup memuaskan. Secara khusus, terkait dengan unit laboratorium klinik dan unit perpustakaan, mayoritas mahasiswa mengatakan memuaskan. Dari kondisi ini sudah tentu perlu melakukan introspeksi diri untuk selalu memiliki keinginan mengetahui kelemahan dan kekurangan yang ada yang dapat menghambat proses. Untuk penyelesaian masalah, perlu dilakukan perbaikan fasilitas asrama sebagai penunjang proses pembelajaran, yaitu dengan melakukan perbaikan semua pintu kamar mandi, sehingga privasi mahasiswa saat mandi bisa terpenuhi. Peningkatan kapasitas jaringan internet (WIFI) yang saat ini lambat, sehingga dapat menjangkau semua asrama. Selain itu, perlu memberikan perhatian untuk ruang kelas belajar agar dipasang alat pendingin, sehingga mahasiswa bisa belajar dengan nyaman dan mampu konsentrasi penuh dalam mengikuti proses belajar. Kajian ini memiliki keterbatasan yaitu hanya dilaksanakan pada satu universitas. Implikasi penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, sehingga dapat memberikan dampak positif bagi mutu pendidikan.

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas mutu pelayanan pendidikan menunjukkan tingkat kinerja cukup memuaskan. Itu berarti bahwa layanan yang dirasakan sudah sesuai dengan harapan mahasiswa. Namun, masih perlu dilakukan perbaikan dengan cara memperbaiki terus-menerus pada atribut-atribut yang memiliki tingkat kesesuaian rendah, sehingga dapat meningkatkan mutu pendidikan.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z., Indonesia, U. P., & Kejuruan, S. M. (2012). Implementasi Manajemen Stratejik Berbasis Kemitraan dalam Meningkatkan Mutu SMK (Studi Pada SMK Kelompok Teknologi Bidang Otomotif di Kota Yogyakarta). *Jurnal Administrasi Pendidikan UPI*, 14(1), 60–70. <https://doi.org/10.17509/jap.v14i1.6708>.
- Bhakti, Y. B., & Rahmawati, E. Y. (2017). Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan. *Jurnal Formatif*, 7(3), 272–285. <https://doi.org/10.30998/formatif.v7i3.2238>.
- Husna, M., & Lubis, P. H. (2019). Pengaruh Motivasi Utilitarian dan Motivasi Hedonis Kepuasan Pelanggan pada Pengunjung Sport Station Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(1), 230–244. <http://www.jim.unsyiah.ac.id/EKM/article/view/908>.
- Indrajit. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan di Perguruan Tinggi: Studi Kasus Universitas Swasta di Minahasa Utara. *Klabat Journal of Management*, 1(1), 55–65. <https://doi.org/10.31154/kjm.v1i1.449.55-65>.
- Mahsup, Ibrahim, Muhardini, S., Nurjannah, & Eka Fitriani. (2020). Peningkatan Hasil Belajar Mahasiswa melalui Model Pembelajaran Tutor Sebaya. *Jurnal Kependidikan*, 6(3), 609–616. <https://doi.org/10.33394/jk.v6i3.2673>.
- Nurjannah, N. (2020). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Iai Muhammadiyah Sinjai. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 11(2), 51–57. <https://doi.org/10.21009/10.21009/jep.0122>.
- Rahmadi, I. F., Khaerudin, K., & Kustandi, C. (2018). Kebutuhan Sumber Belajar Mahasiswa yang Mendukung Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi di Perguruan Tinggi. *JTP - Jurnal Teknologi Pendidikan*, 20(2), 120–136. <https://doi.org/10.21009/jtp.v20i2.8620>.
- Rinaldi, M. (2019). Pengaruh Motivasi Belajar dan Disiplin Belajar terhadap Prestasi Belajar Matematika Siswa. *NIAGAWAN*, 8(3), 148. <https://doi.org/10.24114/niaga.v8i3.15573>.
- Salamah, U. (2018). Penjaminan Mutu Penilaian Pendidikan. *Evaluasi (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 372(2), 2499–2508. <https://doi.org/10.32478/evaluasi.v2i1.79>.
- Sulastri, T. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Implikasinya pada Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 41. <https://doi.org/10.33603/jibm.v1i1.491>.
- Sumarmi, S., & Rostini, D. (2019). Manajemen Pembelajaran, Kompetensi Lulusan Implementasi

- Manajemen Pembelajaran untuk Mempersiapkan Uji Kompetensi. *Nusantara Education Review*.  
Syarifudin. (2020). *Implementasi Pembelajaran Daring untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Sebagai Dampak Diterapkan Social Distancing*. 5(1), 31-34. <https://doi.org/10.21107/metalingua.v5i1.7072>.
- Udjang, R., & Subarjo, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Kualitas Layanan Universitas Mercu Buana Yogyakarta. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7(1), 64-75. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v7i1.675>.
- Umam, muhamad khoirul. (2018). Meningkatkan Mutu Pendidikan melalui Manajemen Peserta Didik. *FALASIFA : Jurnal Studi Keislaman*, 9(2), 1-20. <https://doi.org/10.36835/falasifa.v9i2.115>.
- Usman, J. (2016). Urgensi Manajemen Pembiayaan dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah. *TADRIS: Jurnal Pendidikan Islam*, 11(2), 219. <https://doi.org/10.19105/tadris.v11i2.1170>.
- Widiyani, N. L. I. A., & Badera, I. D. N. (2019). Pengaruh Motivasi, Biaya Pendidikan, dan Lama Masa Studi pada Minat Mahasiswa Mengikuti PPAk. *E-Jurnal Akuntansi*, 29(1), 188. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v29.i01.p13>.
- Wijayanti, I. D. (2020). Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 di Madrasah Ibtidaiyah Se-Yogyakarta Tahun Ajaran 2015/2016. *Jurnal Pendidikan Madrasa*, 5(2), 295-303. <https://doi.org/10.14421/jpm.2020.52-18>.