

PENGARUH KINERJA DOSEN, KUALITAS LAYANAN dan FAKTOR EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAAN MAHASISWA (Studi di Program Studi Bimbingan Konseling Kristen, Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen – Institut Agama Kristen Negeri Ambon)

Sanny Tanner Sapulete^{*1}

¹Bimbingan Konseling Kristen, Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen,
Institut Agama Kristen Negeri Ambon, Indonesia

*Corresponding Author:

Email: st_sapulete@iaknambon.ac.id

Abstract.

Lecturers are human resources who play an important role in higher education. Lecturers are also marketing agents who can create their own attraction for students. Therefore, to achieve goals, especially in educational organizations, the performance of lecturers is needed in improving the quality of education in tertiary institutions, especially for students. The quality of lecturers can be assessed by students based on their performance during the educational and teaching process. Furthermore, the quality of service is also very important in meeting the needs of students. In addition to lecturer performance, service quality, as well as emotional factors that can affect consumer satisfaction. Thus, from the problems described above, the researcher is very interested in researching Student Satisfaction from Lecturer Performance, Service Quality and Emotional Factors in the Christian Counseling Guidance Study Program, Faculty of Christian Education – Ambon State Christian Institute. The type of research used is a quantitative approach and the use of the sampling method uses purposive sampling. Location This research will be conducted at the Ambon State Christian Religion Institute, especially in the Christian Counseling Guidance Study Program from July 2022 to November 2022. The results of this study prove that lecturer performance which does not affect student satisfaction does not mean that lecturers do not carry out their duties and obligations properly and does not mean reducing student assessment of lecturers related to education and teaching, because referring to the factors that influence satisfaction, lecturer performance is not significant in measuring satisfaction levels. Thus, the results of the study indicate that what dominates the level of student satisfaction is Service Quality and Emotional Factors.

Keywords: Lecturer Performance, Service Quality, Emotional Factors, Student Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Memasuki era digital yang semakin kompetitif seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap Pendidikan formal, khususnya Pendidikan di Perguruan Tinggi yang memiliki peranan strategis dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia yang kompeten dan mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman. Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen, Institut Agama Kristen Negeri Ambon memiliki tiga Program Studi yang sudah terakreditasi. Salah satu program studi yang menjadi perhatian khusus adalah Bimbingan Konseling Kristen (BKK), karena mengacu pada salah satu misi program studi yakni mempersiapkan sumber daya manusia yang berkarakter unggul secara teori maupun praktik. Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam aktivitas Pendidikan disebut Civitas Akademika, yakni dosen, karyawan dan Mahasiswa.

Dosen merupakan sumber daya manusia yang memegang peranan penting dalam perguruan tinggi (Leuwol, dkk (2020:43)). Dosen juga sebagai agen *marketing* yang dapat menimbulkan daya tarik sendiri bagi para mahasiswa (Putri (2020)). Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan terutama dalam organisasi

Pendidikan dibutuhkan Kinerja para dosen dalam peningkatan mutu pendidikan di Perguruan Tinggi terutama untuk para mahasiswa. Kualitas dosen dapat dinilai oleh mahasiswa berdasarkan kinerjanya selama melaksanakan proses pendidikan dan pengajaran.

Selanjutnya, kualitas layanan juga sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan para mahasiswa. Hal ini sependapat dengan (Tjiptono, (2007:118) dalam Bulkia (2018)) yang menyatakan bahwa Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen (mahasiswa) serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (mahasiswa). Kualitas Layanan yang dimaksud mencakup layanan kemahasiswaan, layanan keuangan, layanan perpustakaan, layanan Laboratorium, layanan dalam Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB), Layanan Akademik Fakultas dan Layanan Sarana Prasarana (ruang kuliah). Untuk peningkatan layanan tentunya diperlukan keterpaduan antara fungsi dan peranan suatu institusi (Putri (2018)), agar dapat memenuhi harapan dan keinginan para mahasiswa.

Selain kinerja dosen, kualitas layanan, adapun faktor emosional yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen (Irawan (2008) dalam Rosyidah N. dan Andjarwati A. Lestari (2021)). Faktor emosional meliputi rasa senang, kecewa, sedih terhadap layanan yang diberikan, apakah sesuai atau tidak sesuai dengan harapan konsumen (mahasiswa). Emosi tentunya muncul dari proses evaluasi terhadap kinerja (dosen dan karyawan di Perguruan Tinggi). Mahasiswa adalah pelanggan yang menjadi prioritas dari sebuah Perguruan Tinggi. Jika mahasiswa merasa nyaman, senang atau harapan mereka dapat terpenuhi bahkan bisa melebihi apa yang mereka harapkan maka mahasiswa akan puas. Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dan jasa yang dipersepsikan sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah *feedback* berupa rasa senang atau kecewa dari pelanggan atas pelayanan maupun kualitas produk yang ditawarkan perusahaan (Wardana & Astutiningsih, 2022).

Berdasarkan pengamatan peneliti dan berdasarkan data yang diperoleh dari Akademik Fakultas, menyatakan bahwa para mahasiswa khususnya program studi Bimbingan Konseling Kristen (BKK) dalam Penerimaan Mahasiswa Baru sangat banyak mahasiswa yang memilih Program Studi BKK sebagai bidang ilmu yang akan mereka tekuni sekaligus pintu masuk dalam mencapai cita-cita dan harapan mereka. Seiring berjalannya proses pendidikan dan pengajaran sampai pada penyusunan Tugas Akhir (Skripsi), data dan realita membuktikan bahwa jumlah mahasiswa setiap semester mengalami penurunan. Berikut data mahasiswa program studi BKK Angkatan 2018 dari semester 1 (satu) sampai semester 8 (delapan):

Tabel 1.
Daftar Aktif Mahasiswa Angkatan 2018
Program Studi Bimbingan Konseling Kristen

No.	Program Studi	Tahun Akademik	Semester/Tahun	Jumlah Mahasiswa Aktif
	Bimbingan Konseling Kristen	2018 / 2019	I / 2018	41 Orang
		2018 / 2019	II / 2019	38 Orang
		2019 / 2020	III / 2019	35 Orang
		2019 / 2020	IV / 2020	31 Orang
		2020 / 2021	V / 2020	31 Orang
		2020 / 2021	VI / 2021	27 Orang
		2021 / 2022	VII / 2021	27 Orang
		2021 / 2022	VIII / 2022	26 Orang

Sumber: Akademik – Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen IAKN Ambon

Selain itu, berdasarkan keluhan dari beberapa mahasiswa terkait fasilitas yang diberikan untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa seperti kenyamanan dalam ruang kelas untuk dilakukan proses perkuliahan (tidak ada pendingin ruangan), buku-buku untuk Bimbingan Konseling Kristen masih minim untuk di akses di perpustakaan serta ketersediaan toilet untuk mahasiswa yang tidak bisa digunakan.

Mahasiswa sebagai *stakeholder* utama Perguruan Tinggi sudah semestinya dapat memperoleh apa yang diinginkan (Putri (2018)). Selain itu, berdasarkan pendekatan dan wawancara singkat peneliti, alasan yang paling banyak ditemukan yakni masalah yang berasal dari pribadi mahasiswa itu sendiri seperti masalah pribadi dikarenakan kondisi ekonomi, kesehatan dan juga keluarga yang sakit sehingga mahasiswa tersebut

harus memilih pulang ke kampung. Ketika kebutuhan dan keinginan mahasiswa dapat tercapai atau terpenuhi, pastinya akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa sebaliknya jika kebutuhan, keinginan apalagi harapan mereka belum terpenuhi, maka timbul ketidakpuasan.

Dengan demikian, dari permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti sangat tertarik untuk meneliti Kepuasan Mahasiswa dari Kinerja Dosen, Kualitas Layanan dan Faktor Emosional di Program Studi Bimbingan Konseling Kristen, Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen – Institut Agama Kristen Negeri Ambon.

II. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dan penggunaan metode pengambilan sampelnya menggunakan *Purposive sampling*, dikarenakan penelitian dilakukan pada orang-orang yang dianggap dapat membantu peneliti untuk memperoleh gambaran dengan cara mengumpulkan data, mencari fakta, kemudian menjelaskan dan menganalisa data dari data-data yang dirangkum dan diperoleh dari penyebaran kuesioner. Selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan landasan teori yang ada. Lokasi Penelitian ini akan dilakukan di Institut Agama Kristen Negeri Ambon khususnya di Program Studi Bimbingan Konseling Kristen dari bulan Juli 2022 sampai November 2022.

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari informasi yang dirangkum melalui penyebaran kuesioner ke responden. Untuk merangkum data dari data primer ini, peneliti membuat *close ended questionnaire*. Jenis kuesioner ini dibuat dengan memberikan pilihan jawaban secara langsung dan bisa dipilih sesuai dengan konteks yang dirasakan responden.

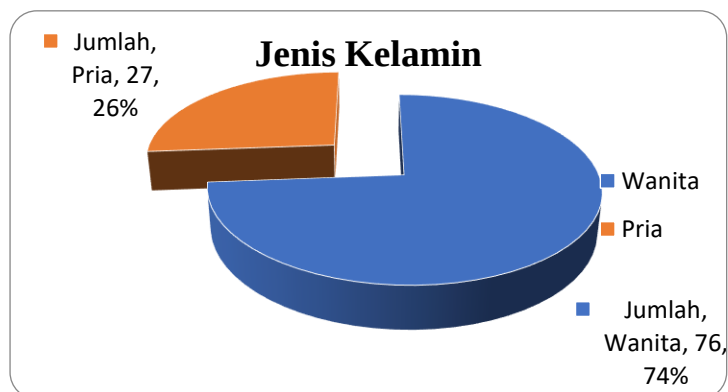
Selain data primer, peneliti juga menggunakan data sekunder karena mudah dirangkum atau mudah untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder dirangkum dari beberapa literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Responden

Penelitian ini dilakukan pada 103 mahasiswa program studi Bimbingan Konseling Kristen di kampus Institut Agama Kristen Negeri Ambon dengan uraian data-data responden sebagai berikut:

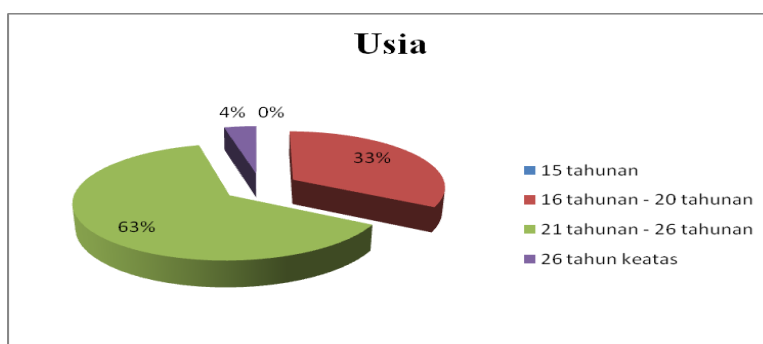
Gambar 1.
Jenis Kelamin Responden



Sumber: Data Kuesioner

Berdasarkan Data Jenis Kelamin Mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Kristen IAKN Ambon untuk 4 angkatan (2018-2021) didominasi oleh Wanita 74% dan Pria 26% mewakili 103 Responden.

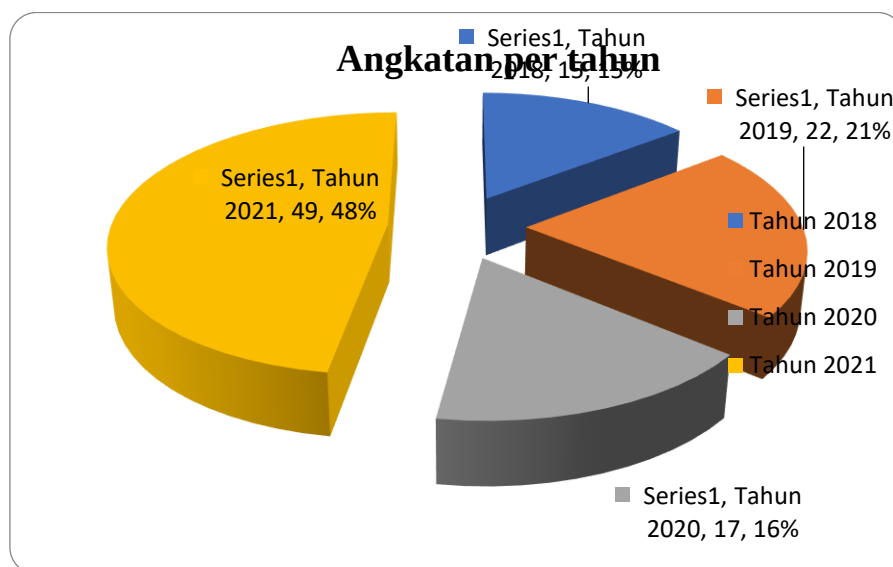
Gambar 2.
Usia Responden



Sumber: Data Kuesioner

Berdasarkan Data Usia Mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Kristen IAKN Ambon untuk 4 angkatan (2018-2019) didominasi oleh usia 21 tahunan – 26 tahunan sebesar 63%, usia 16 tahunan – 20 tahunan sebesar 33% dan usia 26 tahun keatas hanya 4%. Hal ini dikarenakan sebagian besar mahasiswa yang masih produktif dalam proses perkuliahan berkisar 16 tahunan sampai 26 tahunan.

Gambar 3.
Angkatan per tahun (2018 – 2021)



Sumber: Data Kuesioner

Berdasarkan data per angkatan untuk 4 angkatan dari tahun 2018 – 2021, menyimpulkan bahwa angkatan 2018 sebanyak 15%, angkatan 2019 sebanyak 21%, angkatan 2020 sebanyak 16% dan angkatan 2021 sebanyak 48%. Dari data diatas jumlah terbanyak responden didominasi oleh angkatan 2021.

Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 2.
Deskripsi Variabel Penelitian

No	Variabel	Pernyataan	Jumlah Jawaban				
			SS	S	N	TS	STS

1	Kinerja Dosen (X1)	1. Dosen mampu menerima masukan dan tanggapan mengenai pelajaran yang diberikan dari mahasiswa	55	40	6	0	2
		2. Dosen mau menerima masukan dari mahasiswa terhadap materi pembelajaran dan menghargai pendapat dari mahasiswa	67	30	3	3	0
		3. Dosen dapat menyampaikan materi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai	65	31	5	0	2
		4. Dosen sangat mengerti dengan apa yang disampaikan	51	43	6	2	1
		5. Dosen sangat mengerti/memahami materi yang disampaikan	56	38	6	1	2
		6. Dosen menyadari kemampuan dan kelemahan sehingga dapat mengerti cara penyampaian materi yang sesuai	62	30	9	1	1
		7. Dosen memberikan tugas atau kuis dan pertanyaan yang berhubungan dengan materi yang disampaikan	78	18	5	0	2
		8. Dosen melakukan penilaian terhadap serapan materi terhadap mahasiswa	49	44	6	2	2
		9. Dosen menyediakan waktu untuk diskusi setiap pertemuan	44	38	14	4	3
		10. Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan sabar dan perhatian	60	32	9	1	1
		11. Dosen menyediakan waktu untuk melakukan diskusi dan tanya jawab	61	33	7	0	2
		12. Dosen selalu bertanya atas materi yang disampaikan	61	35	5	1	1
		13. Dosen menerima keluhan dan pertanyaan dengan sabar dari mahasiswa,	52	38	10	2	1
		14. Dosen melayani dengan sabar pertanyaan dari mahasiswa	61	33	6	1	2
		15. Dosen memberikan hasil penilaian kepada mahasiswa	57	36	6	3	1
		16. Dosen selalu melakukan penilaian terhadap tugas yang diberikan,	63	32	5	2	1
		17. Dosen memberikan penilaian secara adil dan tidak memandang secara individual	58	26	15	1	3
		18. Dosen melakukan penilaian secara transparan	47	38	11	6	1
		19. Dosen selalu bersikap adil terhadap mahasiswa dalam melakukan pengajaran	60	33	7	2	1
		20. Dosen memberikan perhatian yang sama terhadap mahasiswa	56	32	10	1	4
		21. Dosen sangat peduli terhadap semua mahasiswa secara adil	52	32	14	2	3
		22. Dosen selama ini memberikan tanggapan yang cepat jika ada yang bertanya melalui	40	40	17	5	1

		berbagai media (seperti <i>WhatsApp, Email, Telepon, dll</i>)					
		23. Dosen selalu menjunjung tinggi mengenai kejujuran	59	28	9	5	2
		24. Dosen memberikan sumber yang banyak dan sangat memuaskan dalam pembelajaran	44	40	16	2	1
		25. Dosen sudah memberikan jam tatap muka sesuai dengan aturan yang ada	45	34	19	3	2
		26. Dosen menggunakan Metode pembelajaran yang sesuai dengan kondisi saat ini serta mampu menyesuaikan dengan kemajuan teknologi	46	44	10	2	1
		27. Dosen mengajar sesuai dengan RPS yang diberikan di awal perkuliahan.	56	37	7	1	2
2	Kualitas Layanan (X2)	1. Pegawai selalu berpenampilan rapi dan bersih	58	36	6	2	1
		2. Ruang Kuliah sangat nyaman	24	49	18	9	3
		3. Ruang Kuliah memiliki fasilitas yang lengkap (<i>AC, Internet, Projector</i>)	19	32	28	18	6
		4. Materi pembelajaran bisa diakses di perpustakaan kampus	31	44	20	6	2
		5. Pegawai memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan handal (dapat dipercaya)	34	45	20	6	2
		6. Pegawai memberikan pelayanan yang fleksibel (memberikan waktu konsultasi dengan mahasiswa)	32	49	16	6	0
		7. Lingkungan kampus sangat nyaman	53	35	12	2	1
		8. Pelayanan yang diberikan (sarana prasarana, layanan jasa pegawai) dapat menjaga nama baik institusi	43	47	7	6	0
		9. Pegawai melayani mahasiswa dengan teliti	40	38	16	8	1
		10. Selalu berupaya menaikkan status Akreditasi Program Studi (Prodi)	61	35	6	1	0
		11. Program Studi (Prodi) Konsisten dalam melaksanakan kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	48	41	9	4	1
		12. Pegawai memberikan perhatian yang tulus dan memahami keinginan mahasiswa	36	40	19	6	2
3	Faktor Emosional (X3)	1. Saya senang kuliah di Program Studi Bimbingan Konseling Kristen	87	12	2	0	2
		2. Saya bangga menjadi mahasiswa di Program Studi Bimbingan Konseling Kristen	86	10	3	4	0
		3. Saya sangat percaya diri untuk menjadi lulusan di Program Studi Bimbingan Konseling Kristen	87	13	2	0	1
		4. Saya merasa nyaman belajar dan bersosialisasi dengan dosen, pegawai dan sesama teman	70	27	3	3	0
4	Kepuasan Mahasiswa (Y)	1. Saya sangat puas dengan metode pembelajaran dosen di Program Studi Bimbingan Konseling Kristen	55	40	5	2	1

	2. Saya sangat puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan	36	47	13	6	1
	3. Saya bersedia merekomendasikan Program Studi Bimbingan Konseling Kristen kepada teman/keluarga	80	18	3	1	1

Sumber: Data Kuesioner

Berdasarkan deskripsi Variabel Penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa:

Untuk Variabel Kinerja Dosen (X1) menyatakan sangat setuju untuk pernyataan Dosen mampu menerima masukan dan tanggapan mengenai pelajaran yang diberikan dari mahasiswa, dosen mau menerima masukan dari mahasiswa terhadap materi pembelajaran dan menghargai pendapat dari mahasiswa, dosen dapat menyampaikan materi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, dosen sangat mengerti dengan apa yang disampaikan, dosen sangat mengerti/memahami materi yang disampaikan, dosen menyadari kemampuan dan kelemahan sehingga dapat mengerti cara penyampaian materi yang sesuai, Dosen memberikan tugas atau kuis dan pertanyaan yang berhubungan dengan materi yang disampaikan, Dosen melakukan penilaian terhadap serapan materi terhadap mahasiswa, Dosen menyediakan waktu untuk diskusi setiap pertemuan, Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan sabar dan perhatian, Dosen menyediakan waktu untuk melakukan diskusi dan tanya jawab, Dosen selalu bertanya atas materi yang disampaikan, Dosen menerima keluhan dan pertanyaan dengan sabar dari mahasiswa, Dosen melayani memberikan hasil penilaian kepada mahasiswa, Dosen selalu melakukan penilaian terhadap tugas yang diberikan, Dosen memberikan penilaian secara adil dan tidak memandang secara individual, Dosen melakukan penilaian secara transparan, Dosen selalu bersikap adil terhadap mahasiswa dalam melakukan pengajaran, Dosen memberikan perhatian yang sama terhadap mahasiswa, Dosen sangat peduli terhadap semua mahasiswa secara adil, Dosen selama ini memberikan tanggapan yang cepat jika ada yang bertanya melalui berbagai media (seperti *WhatsApp*, *Email*, Telepon, dll), Dosen selalu menjunjung tinggi mengenai kejujuran, Dosen memberikan sumber yang banyak dan sangat memuaskan dalam pembelajaran, Dosen sudah memberikan jam tatap muka sesuai dengan aturan yang ada, Dosen menggunakan Metode pembelajaran yang sesuai dengan kondisi saat ini serta mampu menyesuaikan dengan kemajuan teknologi, dan Dosen mengajar sesuai dengan RPS yang diberikan di awal perkuliahan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Dosen yang melakukan pendidikan dan pengajaran di Program Studi Bimbingan Konseling Kristen, sangat memuaskan mahasiswa dan dengan metode apapun dalam melakukan pendidikan dan pengajaran kepada mahasiswa.

Selanjutnya untuk Variabel Kualitas Layanan (X2), dapat disimpulkan bahwa Mahasiswa sangat puas dengan pegawai yang selalu berpenampilan rapi dan bersih, Pegawai melayani mahasiswa dengan teliti, Lingkungan kampus yang sangat nyaman, Upaya menaikkan status Akreditasi Program Studi, Program Studi konsisten dalam melaksanakan kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Sebaliknya mahasiswa merasa puas terhadap Ruang Kuliah yang sangat nyaman, Ruang Kuliah memiliki fasilitas yang lengkap (*AC*, *Internet*, *Projector*) sekalipun ada ruangan kelas yang pendingin ruangnya tidak lagi berfungsi seperti biasanya, kemudian mahasiswa juga memilih puas untuk Materi pembelajaran yang bisa diakses di perpustakaan kampus sekalipun materi-materi terkait Bimbingan Konseling Kristen sangat minim di akses di perpustakaan kampus. Mahasiswa juga memilih puas terhadap pelayanan pegawai yang akurat dan handal, pegawai memberikan pelayanan yang fleksibel serta tulus dan memahami keinginan mahasiswa, sehingga mahasiswa memilih puas untuk menyatakan Pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat menjaga nama baik institusi.

Terakhir untuk Variabel Faktor Emosional (X3), mahasiswa memilih sangat senang berkuliah di Program Studi Bimbingan Konseling Kristen, mahasiswa sangat bangga menjadi mahasiswa pada Program Studi Bimbingan Konseling Kristen, Mahasiswa sangat percaya diri untuk menjadi lulusan di Program Studi Bimbingan Konseling Kristen serta mahasiswa merasa nyaman belajar dan bersosialisasi dengan dosen, pegawai dan sesama teman. Hal ini diartikan bahwa dari sisi emosional mahasiswa yang masih aktif melakukan perkuliahan mereka sangat puas terhadap Program Studi yang mereka pilih yakni Program Studi Bimbingan Konseling Kristen.

Sedangkan, Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y), menyimpulkan bahwa mahasiswa sangat puas dengan metode pembelajaran dosen di Program Studi Bimbingan Konseling Kristen dan mahasiswa bersedia untuk merekomendasikan Program Studi Bimbingan Konseling Kristen kepada teman/keluarga. Akan tetapi,

mahasiswa hanya merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Hal ini diartikan bahwa sekalipun ada beberapa fasilitas yang tidak lagi memuaskan mahasiswa sepenuhnya (baik itu ruangan kelas yang memiliki pendingin ruangan tetapi tidak berfungsi lagi, buku-buku Bimbingan Konseling yang tidak lengkap dan bisa diakses sepenuhnya oleh mahasiswa, maka hal ini tidak mengurangi kepuasan mahasiswa untuk melakukan perkuliahan di Program Studi Bimbingan Konseling Kristen.

Analisis Data

Uji Validitas

Untuk mengukur seberapa cermat suatu data kuesioner maka diperlukan alat ukur untuk mengukur sah atau tidaknya suatu pernyataan dalam kuesioner penelitian. Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r table. Nilai r hitung akan digunakan sebagai tolak ukur yang menyatakan valid atau tidaknya item pertanyaan yang digunakan untuk mendukung penelitian (Darma, Budi (2021:7)).). Kriteria pengujian uji Validitas sebagai berikut:

- Jika r hitung $>$ r table, maka instrument penelitian dikatakan valid
- Jika r hitung $>$ r table, maka instrument penelitian dikatakan invalid ((Darma, Budi (2021:8)

Analisis:

Untuk menghitung Validitas ; $df = 103 - 2 = 101$ dengan tingkat signifikan uji 2 arah adalah 0.05:

Tabel 3.
Uji Validitas

No.	Variabel	Koefisien	r tabel	Tingkat Signifikan	Keterangan
1	X1.1	0.733	0.1937	0.05	Valid
2	X1.2	0.762	0.1937	0.05	Valid
3	X1.3	0.814	0.1937	0.05	Valid
4	X1.4	0.787	0.1937	0.05	Valid
5	X1.5	0.669	0.1937	0.05	Valid
6	X1.6	0.730	0.1937	0.05	Valid
7	X1.7	0.808	0.1937	0.05	Valid
8	X1.8	0.769	0.1937	0.05	Valid
9	X1.9	0.576	0.1937	0.05	Valid
10	X1.10	0.782	0.1937	0.05	Valid
11	X1.11	0.857	0.1937	0.05	Valid
12	X1.12	0.800	0.1937	0.05	Valid
13	X1.13	0.746	0.1937	0.05	Valid
14	X1.14	0.813	0.1937	0.05	Valid
15	X1.15	0.779	0.1937	0.05	Valid
16	X1.16	0.849	0.1937	0.05	Valid
17	X1.17	0.789	0.1937	0.05	Valid
18	X1.18	0.757	0.1937	0.05	Valid
19	X1.19	0.850	0.1937	0.05	Valid
20	X1.20	0.779	0.1937	0.05	Valid
21	X1.21	0.804	0.1937	0.05	Valid
22	X1.22	0.730	0.1937	0.05	Valid
23	X1.23	0.802	0.1937	0.05	Valid
24	X1.24	0.770	0.1937	0.05	Valid
25	X1.25	0.698	0.1937	0.05	Valid
26	X1.26	0.818	0.1937	0.05	Valid
27	X1.27	0.801	0.1937	0.05	Valid

28	X2.1	0.672	0.1937	0.05	Valid
29	X2.2	0.680	0.1937	0.05	Valid
30	X2.3	0.516	0.1937	0.05	Valid
31	X2.4	0.736	0.1937	0.05	Valid
32	X2.5	0.803	0.1937	0.05	Valid
33	X2.6	0.696	0.1937	0.05	Valid
34	X2.7	0.790	0.1937	0.05	Valid
35	X2.8	0.765	0.1937	0.05	Valid
36	X2.9	0.746	0.1937	0.05	Valid
37	X2.10	0.652	0.1937	0.05	Valid
38	X2.11	0.692	0.1937	0.05	Valid
39	X2.12	0.723	0.1937	0.05	Valid
40	X3.1	0.922	0.1937	0.05	Valid
41	X3.2	0.870	0.1937	0.05	Valid
42	X3.3	0.889	0.1937	0.05	Valid
43	X3.4	0.799	0.1937	0.05	Valid
44	Y1.1	0.885	0.1937	0.05	Valid
45	Y1.2	0.853	0.1937	0.05	Valid
46	Y1.3	0.809	0.1937	0.05	Valid

Hasil uji Validitas diatas menyimpulkan bahwa setiap item pernyataan dinyatakan valid atau dapat diterima. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien yang lebih besar dari nilai r table 0.1937.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk menguji setiap item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini adalah konsisten atau tidak acak. Adapun kriteria dari pengujian reliabilitas adalah :

- Jika nilai cronbach's alpha $\alpha > 0,60$ maka instrumen memiliki relibilitas yang baik dengan kata lain instrument adalah reliabel atau terpercaya.
- Jika nilai cronbach's alpha $< 0,60$ maka instrumen yang diuji tersebut adalah tidak reliabel (Sugiyono (2018:268))

Tabel 4.
Uji Reliabilitas

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	103	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	103	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.975	46

Sumber: SPSS 20

Berdasarkan hasil analisis SPSS untuk uji Reliabilitas pada tabel diatas, menyimpulkan bahwa instrument atau setiap item pernyataan dalam kuesioner penelitian dinyatakan reliable atau dapat diterima. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Cronbach's Alpha $0.975 > 0.60$.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Model Analisis regresi linear berganda dapat dinyatakan dengan (Sugiyono, 2018).

Tabel 5.
Variables Entered/Removed

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	FAKTOREMOSIONAL, KUALITASLAYANAN, KINERJADOS EN ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAANMAHASISWA

b. All requested variables entered.

Sumber: SPSS 20

Pada tabel *Variables Entered/Removed* menunjukkan bahwa variabel penelitian yang digunakan melalui analisis regresi yakni variabel bebas (Kinerja Dosen, Kualitas Layanan dan Faktor Emosional) dan variabel terikat (Kepuasan Mahasiswa) tidak ada variabel yang dibuang sehingga pada kolom *Variables Removes* tidak ada angkanya.

Tabel 6.
Model Summary dan ANOVA

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851 ^a	.725	.716	1.052

a. Predictors: (Constant), FAKTOREMOSIONAL, KUALITASLAYANAN, KINERJADOS EN

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	288.556	3	96.185	86.914	.000 ^b
	Residual	109.561	99	1.107		
	Total	398.117	102			

a. Dependent Variable: KEPUASAANMAHASISWA

b. Predictors: (Constant), FAKTOREMOSIONAL, KUALITASLAYANAN, KINERJADOS EN

Sumber: SPSS 20

Tabel “Model Summary” menyatakan tentang nilai koefisien determinasi (R Square) dari pengaruh variabel Kinerja Dosen, Kualitas Layanan dan Faktor Emosional secara simultan terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa. Apabila nilai R-Squarenya kecil diartikan bahwa kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat, sangat terbatas. Sebaliknya jika nilai R-Square mendekati 1 (satu) maka diartikan bahwa variabel-variabel bebas memiliki kemampuan dalam memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat (Ghozali, 2016).

Dari tabel “Model Summary” menunjukkan bahwa nilai R-Square sebesar 0.725 atau 72,5% yang berarti Pengaruh Kinerja Dosen (X1), Kualitas Layanan (X2) dan Faktor Emosional (X3) terhadap Kepuasan

Mahasiswa (Y) sebesar 72.5% sisanya sebesar 27.5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Dengan demikian, hubungan antar variabel dinyatakan baik karena nilai R-Square diatas 50%.

Sedangkan pada tabel “ANOVA” diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig) dalam uji F sebesar 0.000 maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Dosen (X1), Kualitas Layanan (X2) dan Faktor Emosional (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) secara signifikan karena nilai Sig $0.000 < 0.05$.

Uji T(Parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui seberapa jauh suatu variable independen secara parsial terhadap variasi variable dependen. Adapun dasar pengambilan kesimpulan pada uji T, sebagai berikut:

- Apabila nilai thitung $< t$ tabel dan jika probabilitas (signifikasi) $> 0,05$ (α), maka H_0 diterima, artinya variabel independen secara parsial (individual) tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
- Apabila nilai t hitung $> t$ tabel dan jika probabilitas (signifikasi) $< 0,05$ (α), maka H_0 ditolak, artinya variabel independen secara parsial (individual) mempengaruhi variabel dependen secara signifikan (Priyatno, D. (2018))

Tabel 7
Coefficients

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-1.098	.907		.229
	KINERJADOSEN	.012	.009	.104	.201
	KUALITASLAYANAN	.106	.020	.402	.000
	FAKTOREMOSIONAL	.407	.059	.472	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAANMAHASISWA

Sumber: SPSS 20

Pengujian Hipotesis

H1: Pengaruh Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa

Diketahui bahwa nilai signifikansi untuk Pengaruh Kinerja Dosen (X1) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah sebesar $0.201 > 0.05$ dan nilai t hitung $1.288 < t$ tabel 1.984, sehingga dapat disimpulkan bahwa **H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh Kinerja Dosen (X1) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)**. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja dosen tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Meskipun kinerja dosen tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, tidak dapat mengurangi penilaian mahasiswa terhadap dosen terkait pendidikan dan pengajaran, karena mengacu pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, kinerja dosen tidak signifikan dalam mengukur tingkat kepuasan. Hal lain yang mendasari tidak signifikannya kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa dikarenakan mahasiswa memiliki kebutuhan, keinginan serta harapan lain selain mendapatkan pembelajaran dari dosen.

$$T \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; n - k - 1) = t (0.025 ; 98) = 1.984$$

H2: Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Diketahui bahwa nilai signifikansi untuk Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $5.239 > t$ tabel 1.984, sehingga dapat disimpulkan

bahwa **H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)**. Apabila kualitas layanan yang diberikan baik dan sesuai dengan harapan mahasiswa maka akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa karena kebutuhan dan keinginan mereka terpenuhi serta dapat menjalin relasi dan membangun ikatan emosional khususnya dengan mahasiswa. Dengan demikian, hasil penelitian Hipotesa 2 (H2) sejalan dengan teori menurut Lupyoadi (2001) dalam (Candrianto, 2021) membuktikan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan dalam lingkup Perguruan Tinggi adalah mahasiswa yang mempunyai hak untuk dilayani.

H3: Pengaruh Faktor Emosional terhadap Kepuasan Mahasiswa

Diketahui bahwa nilai signifikansi untuk Pengaruh Faktor Emosional (X3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $6.933 > t$ tabel 1.984 , sehingga dapat disimpulkan bahwa **H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh Faktor Emosional (X3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)**. Mahasiswa yang merasa senang, bangga, percaya diri dan nyaman akan memberikan kepuasan. Hal terpenting adalah lebih memprioritaskan mahasiswa dalam bentuk memberikan motivasi dan kepedulian agar supaya ketika mahasiswa tersebut berhadapan dengan masalah pribadinya atau masalah apapun yang dihadapinya, mahasiswa tetap memiliki motivasi untuk terus berjuang meraih keberhasilan untuk masa depannya. Dengan demikian, hasil Hipotesa 3 (H3) sejalan dengan teori Lupyoadi (2001) dalam (Candrianto, 2021), faktor emosional merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

H4: Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Layanan, dan Faktor Emosional terhadap Kepuasan Mahasiswa

Diketahui bahwa nilai signifikansi untuk Pengaruh Kinerja Dosen (X1), Kualitas Layanan (X2), dan Faktor Emosional (X3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai F hitung $86.914 > F$ tabel 2.464 (see. Tabel "ANOVA"), sehingga dapat disimpulkan bahwa **H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh Kinerja Dosen (X1), Kualitas Layanan (X2), dan Faktor Emosional (X3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)**. Dengan demikian, apa yang menjadi kebutuhan, keinginan dan harapan dari para mahasiswa terkait kinerja dosen, kualitas layanan dan dari sisi emosional mahasiswa dapat terpenuhi, sehingga sangat berpengaruh terhadap kepuasan mereka selaku pengguna jasa di Perguruan Tinggi.

$F \text{ tabel} = F(k ; n - k) = F(4 ; 99) = 2.464$
--

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pengujian uji statistik dengan menggunakan Analisis Regresi Berganda dengan mengaplikasikannya melalui SPSS versi 20. Uji data yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 103 responden untuk 4 angkatan yakni angkatan 2018 sampai angkatan 2021. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas untuk setiap item pernyataan dinyatakan *valid* dan *reliable* atau dapat dipercaya sehingga setiap item pernyataan dalam kuesioner layak untuk digunakan. Selanjutnya, hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa:

1. H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh Kinerja Dosen (X1) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).
2. H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).
3. H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh Faktor Emosional (X3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).
4. H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh Kinerja Dosen (X1), Kualitas Layanan (X2), dan Faktor Emosional (X3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kinerja Dosen yang tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa bukan diartikan bahwa dosen tidak menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik dan bukan berarti mengurangi penilaian mahasiswa terhadap dosen terkait pendidikan dan pengajaran, karena mengacu pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, kinerja dosen tidak signifikan dalam mengukur tingkat

kepuasaan. Sehingga, hasil penelitian menunjukkan bahwa yang mendominasi tingkat kepuasan mahasiswa terdapat pada Kualitas Layanan dan Faktor Emosional. Hal ini dibuktikan dengan diterimanya hipotesa (H2) bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa yang didukung dengan nilai Sig. $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $5.239 > t$ tabel 1.984 . Sama halnya dengan Faktor Emosional yang dibuktikan dengan diterimanya hipotesa (H3) bahwa Faktor emosional berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yang didukung dengan nilai $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $6.933 > t$ tabel 1.984 .

Dengan demikian, penelitian dasar ini menunjukkan bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah Kualitas Layanan dan Faktor Emosional. Hal ini sejalan dengan teori kepuasan yang dipaparkan oleh Lupyoadi (2001) dalam (Candrianto, 2021) terkait 5 (lima) faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

REFERENSI

- Arifin, Irvin Novita (2021). Pengaruh Kinerja Dosen terhadap Hasil Belajar Mahasiswa pada Pembelajaran Sains Permulaan di Kelas Rendah. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Universitas Negeri Gorontalo*, Vol. 5 Issue 1 Pages 490-499, ISSN: 2549-8959 (Online) 2356-1327 (Print).
- Arisandi, D., Shar, A., & Hariyadi, R. (2021). Pengaruh kualitas Produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, biaya dan kemudahan terhadap kepuasan belanja Busana Secara Daring. *Kompleksitas (Jurnal Manajemen, Organisasi dan Bisnis)*, 10, No.2.
- Bulkia Sri (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Manajemen AT-TADBIR*, Vol. 2 No.1.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan suatu Pengantar*. Indonesia: Literasi Nusantara.
- Darma, Budi (2021). *Statistika Penelitian menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²)*. Penerbit Quepedia
- Dewi, N. Nurma (2020). *Kiat-kiat merangsang Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta (PTS)*. Anggota IKAPI, Surabaya ISBN:978-623-92451-9-1
- Edi, S. (2022). *Analisis Pengendalian Kualitas Produk dengan Statistical Process Control (SPC)*. Indonesia: Pascal Books.
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryaka, Usfandi (2021). *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Dosen*. Penerbit CV Amerta Media Anggota IKAPI Cet. 1, Banyumas ISBN: 978-623-6385-06-7
- Ismail Taupik, Yusuf Ramayani (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*; Vol. 5 No.3. Politeknik Piksi Ganesha Bandung.
- Kamaludin Ahmad (2021). Kepuasan mahasiswa Strata 1 di Kabupaten Majalengka ditinjau dari Perspektif Kualitas Pelayanan dosen dalam pembelajaran daring. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 8 No.2, P - ISSN : 2503-4413 E - ISSN : 2654-5837, Hal 315 – 321 – STIE STMY Majalengka.
- Kurniawan, R., & Yuniarto, B. (2016). *Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan R* (1 ed.). Jakarta: Kencana.
- Leuwol, N. Virginia, Wula Paulina, Purba Bonaraja, Marzuki Ismail, Brata D.P. Nali, Efendi Moh. Yusuf, Sahri, Ahdiyat Madya, Sari I. Novita, Gusti S., Nugraha N.A, Bungin E. Rante, Purba Bona, Anwar, A. Farisnah (2020). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Perguruan Tinggi (Sebuah Konsep, Fakta dan Gagasan)*, Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Mirsya, Satria, Nasution Affandy (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan. *Jurnal Proceeding Seminar Nasional Kewirausahaan*, Vol. 2, No.1 hal 142- 155 Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, Indonesia ISSN 2714-8785.

- Nasib., Syarifullah., Martin., Daulay Z. Rifda (2021). Konsep Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Kampus terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. Penerbit Global Aksara Pres Cet-1, Surabaya ISBN:978-623-96268-6-0
- Nurani, D., & Evianah. (2019). Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Produk Baju Secara Online Dan Offline. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi, Vol.15 No.2.
- Philip Kotler (2002). Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol, Edisi Milenium, (Jakarta: Pt. Prenhalindo)
- Pramesti, G., & Wiraya, A. (2021). *Mudah & Menyenangkan Mengolah Data dengan SPSS Statistika 26*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Priyatno, D. (2018). SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa&Umum. Yogyakarta: Andi
- Putri, Meilya Karya (2018). Pengaruh Kinerja Dosen dan Pelayanan Administratif terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indagiri (STIE-I) Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. VII, No. 4 Desember (Halaman 1-148), p-ISSN 2302-4313, e-ISSN 2621-4199.
- Putri, Nilda Tri., Satria Budi., Amrina Elita., Alfadhlani (2021). Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Moderasi Budaya Organisasi dan Reputasi. Jurnal Rekayasa Sistem Industri: Vol. 10 No. 2. Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri, Universitas Andalas, Padang - ISSN 2339-1499 (online) – ISSN 0216-1036 (print).
- Retrieved 28 November 2022 from Institut Agama Kristen Negeri Ambon: <https://www.iaknambon.ac.id/konten-sejarah.html>
- Retrieved November 28, 2022, from PMA 20 : <https://jdih.kemenag.go.id/regulation/read?id=4203&t=Peraturan+Menteri+Agama+Nomor+20+Tahun+2022+tentang>
- Ristinah, Khasanatul., Partha Made Ngurah., Ellyawati Noor (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Mulawarman. Jurnal Prospek: Pendidikan Ilmu Sosial dan Ekonomi: Vol. 3 No.2 E-ISSN 2721-0855
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Honda IDK 2 Medan. Jurnal Manajemen Tools, 12(2), 30-44
- Ronasih dan Widhiastuti (2021). Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. Philanthropy Journal of Psychology Vol.5 No.1, Hal 109-130. ISSN 2580-6076(Print), ISSN 2580-8532 (Online)
- Rosyidah Nuraini dan Andjarwati A. Lestari (2021). Pengaruh *Self-Service Technology Quality* terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai variabel Mediasi (Studi pada pelanggan Mc'Donald's di Surabaya). Jurnal IMAGE, Vol.10, No.1 April 2021, Hal. 14-27.
- Saifuddin, & Sunarsih. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Az Zarqa*, 8 (2).
- Santoso, S. (2020). *Panduan Lengkap SPSS 26*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Setiawan, R. Nur Budi., Prastanto Sony (2021). Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa dan *Word of Mouth*. Jurnal Manajemen Bisnis: Vol. 18, No. 4, Universitas Janabadra Yogyakarta ISSN : 1829-8486 (print) | ISSN : 2528-1216 (online)
- Simanjuntak, Sean Togar., Wahyanti, Caecilia Tri (2021). Analisa Kinerja Dosen melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi pada Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus Di Universitas Kristen Satya Wacana. Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia (JENIUS), Vol.5, No.1 p-ISSN: 2581-2769 e-ISSN: 2598-9502.
- Siska, Elmira (2022). Monograf Penilaian Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan: Pendekatan Quality Function Development (QFD). Penerbit CV Pena Persada ISBN:9786234552355
- Siti, A. (2017). *Pengaruh Kinerja Dosen terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Akuntansi FKIP UIR*. Riau: Repository Universitas Islam Riau.
- Sugiyono (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supriyadi., Amalia, Ayu Nurul (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sidang Skripsi Secara Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19. Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin: Vol. 5, No. 1 p-ISSN: 2549-3310 e-ISSN: 2623-2901 Hal: 1-12 Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Panca Sakti Bekasi

- Trygu (2021). *Menggagas Konsep Prestasi Belajar Matematika*. Penerbit Guepedia ISBN:9786234070255
- Uluputty, N.Fadjrin.,Junaidin (2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Akademik dan Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen:Vol.1, No.2 Sekolah Tinggi Ilmu EkonomiAmkop Makassar* e-ISSN : 2656-775X
- Wahyuningsih, U., & Chairat, A. S. (2018). Pengaruh Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa. *PowerPlant* , 6.
- Wardana, I. F., & Astutiningsih, S. E. (2022). *Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Moderating) Perspektif Ekonomi Islam* (Vol. 8). Tulungagung.