

**PELAYANAN AKADEMIK DAN KEPUASAN MAHASISWA
(Studi Kasus Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Teungku Dirundeng Meulaboh)**

Muhammad Ridhwan

Fakultas Ilmu Sosial Gunaan, Universiti Sultan Zainal Abidin Malaysia
email: ridhwan.kutacikok@gmail.com

Abstract

STAIN Teungku Direundeng Meulaboh is one of higher education institution in the Aceh that implements organizational activities with the delegation of management authority to fulfill the quality service to students in each program study. Academic service is an activity or a series of invisible activity that occurs through the interaction between students and staff provided by the campus administrators that aims to solve the student problems. The use of qualitative methods in this study was intended to obtain important aspects related to the implementation of academic and administrative services of STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. The survey on student satisfaction with the quality of the services provided by STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh pointed that the level of faculties' loyalty to the regulations set by STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh was not optimal. There were lecturers who provided dissatisfactory services by not following the class up to seven times. Furthermore, almost all aspects of service quality that include empathy, reliability, and responsiveness were also not optimal.

Keywords: Student, Academic, Service quality

A. Pendahuluan

Saat ini, penjaminan mutu pelayanan pendidikan merupakan isu penting untuk mendorong institusi pendidikan. Peningkatan kualitas akademik dapat dilakukan dengan mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan¹. Layanan pembelajaran memiliki prioritas orientasi positif bagi siswa dari layanan belajar, termasuk pembelajaran masyarakat, pembelajaran akademik, manfaat dalam memecahkan masalah kepemimpinan dan keterampilan, dan kepuasan dengan universitas². Kualitas juga merupakan komponen utama atau yang membuat pengguna atau penyedia jasa atau pelayanan melengkapi atau mengubah pelayanan³.

Penjaminan mutu merupakan keunggulan akademik untuk memenuhi persyaratan pemantauan dan evaluasi reguler semua unit terkait penyediaan layanan⁴. Konsep *servQual* juga digunakan

untuk mengukur *Gap* pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa di perguruan tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh kampus tersebut. Pengukuran menggunakan lima dimensi layanan pendidikan berkualitas (fasilitas fisik, peralatan dan penampilan pribadi), kehandalan (konsistensi dan konsistensi kampus dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada mahasiswa), *responsiveness* (responsif untuk membantu mahasiswa), jaminan (kemampuan mengajar dosen untuk mendapatkan kepercayaan dari mahasiswa) dan empati (kemampuan berkomunikasi). Telah ditemukan bahwa dimensi keandalan merupakan dimensi penting dalam evaluasi kualitas pelayanan⁵.

B. Tinjauan Pustaka

1. Kualitas Layanan

Pelayanan adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan tak kasat mata yang terjadi karena adanya interaksi antara pengguna dan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan penyedia layanan yang bertujuan untuk memecahkan masalah pengguna atau pelanggan, umumnya mencerminkan sektor industri tidak berwujud atau spesifik seperti pendidikan, perawatan kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan dan

Letters of Social and Humanistic Sciences (13), 1-9.

5 Dipta Kanti Mukhopadhyay, (2016). Students' perception of quality of medical education in a medical college in west Bengal, India. *Indian Journal of Public Health*, Vol, 60 (1), hal:4-9.

-
- 1 Yulia Stukalina, Identifying Predictors of Student Satisfaction and Student Motivation in the Framework of Assuring Quality in the Delivery of Higher Education. *Journal: Business, Management and Education* (1), 127-137.
 - 2 Barbara Moely dan Vincent Ilustre, The Impact of Service-Learning Course Characteristics on University Students' Learning Outcomes. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 21 (1), 5-16.
 - 3 Harvir S Bansal dan Shirley Taylor, (2014), Investigating the Relationship Between Service Quality, Satisfaction and Switching Intentions. *Proceedings of the 1997 Academy of Marketing Science (AMS) Annual Conference* (pp. 304-313). Springer Link.
 - 4 Sele Sylvester Ebisine, (2014). Academic Quality Assurance in the Colleges of Education: Challenges and Ways Forward for Future Development. *Journal of International*

sebagainya^{6,7}. Kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan dan kontrol yang diharapkan adalah untuk memenuhi keinginan pelanggan atau pemangku kepentingan⁸.

Peran pengawas akademik dalam membangun karakter mahasiswa pada umumnya memiliki dampak positif terhadap kinerja pendidik akademik, dalam pendidikan dan pengajaran, dan pengabdian masyarakat⁹. Prestasi pelayanan yang memuaskan diperlukan untuk memperbaiki pelayanan sesuai dengan prosedur operasi standar yang disepakati dan terintegrasi dengan sistem yang ada, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan target institusi¹⁰.

Dimensi kualitas layanan dibangun berdasarkan indikator formatif, model multilevel dan hierarkis yang digunakan sebagai kerangka kerja untuk mensintesis efek kualitas layanan, nilai yang dirasakan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan

terhadap niat perilaku pelanggan dalam layanan cepat¹¹. Lima dimensi konsep *servqual* adalah *reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness*, semua skor untuk persepsi lebih rendah dari nilai harapan mereka sehingga menunjukkan ada banyak upaya perbaikan layanan yang perlu dipenuhi dan meningkatkan kualitas layanan¹². Meski model yang diusulkan kualitas akademik pendidikan tinggi adalah lingkungan fisik, kehandalan dalam pelayanan, daya tanggap, jaminan, empati, lingkungan akademik, sistem informasi, dan manajemen¹³.

2. Aspek Kepuasan

Kepuasan berasal dari kata terpenuhi yang berarti bahagia, lega, cukup dan sebagainya dan yang dirasakan telah memenuhi keinginan. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan universitas karena adanya perbandingan antara harapan mahasiswa terhadap pelayanan karyawan, dan kompetensi dosen yang didukung oleh infrastruktur dan kepemimpinan serta penerimaan kenyataan¹⁴.

- 6 Ratminto dan Winarsih, A. S. (2009). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- 7 Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- 8 Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- 9 Partawibawa, A., Fathudin, S., dan Widodo, A. (2014). Peran Pembimbing Akademik Terhadap Pembentukan Karakter Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 22 (2).
- 10 Sani, K., Winarno, W. W., & Fauziati, S. (2015). Strategi Peningkatan Model Layanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Framework ITIL V.3 dan COBIT 4.1 di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. *Semnasteknomedia Online*, 3 (1), 25-30.

- 11 Woodal, T., Hiller, A., & Resnick, S. (2014). Making sense of higher education: students as consumers and the value of the university experience. *Journal of Studies in Higher Education*, 39 (1), 48-67.
- 12 Yousapronpaiboon, K. (2014). Measuring Higher Education Service Quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088-1095
- 13 Nugraha, N., Nasution, A., & Amaranti, R. (2016). Pengembangan Model Services Quality Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Internal di Perguruan Tinggi. *Ethos: Jurnal Penelitian dan Pengabdian*, 4 (2), 191-198
- 14 Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.

Ada 25 faktor penentu kepuasan mahasiswa, 14 variabel memberikan kepuasan mahasiswa dan delapan variabel yang tidak memuaskan seperti kebersihan kelas, kebersihan kamar mandi, area parkir, penyelesaian keluhan mahasiswa cepat, keramahan karyawan dalam pelayanan, disiplin perkuliahan, dan perhatian khusus kepada setiap mahasiswa.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara apa yang mahasiswa harapkan yang dibentuk oleh informasi yang didapat dari mulut ke mulut dengan layanan yang mereka dapatkan.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan akhir dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh

dengan menggunakan analisis lima dimensi konsep *ServQual*, yaitu kehandalan, daya tanggap, *assurance*, empati dan fasilitas.

D. Metodologi

Wilayah penelitian dari penelitian ini adalah Sekolah Tinggi Agama Negeri Islam (STAIN) Teungku Dirundeng Meulaboh yang terletak di wilayah pantai barat selatan, Provinsi Aceh, Indonesia. STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh yang dimaksud disini adalah lembaga pendidikan Islam di bawah bimbingan Kementerian Agama. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menganalisis data dari wawancara dengan 30 responden. Tabel di bawah menunjukkan jumlah responden yang melibatkan rektor, staf manajemen dan mahasiswa STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Hasil wawancara juga digabungkan dengan hasil observasi dari peneliti.

Tabel Distribusi Responden

No	Kelamin	Status	Lembaga	Indikator
1	Laki-laki	Ketua/Direktur	STAIN TDM	R1
2	Laki-laki	Ketua 1	STAIN TDM	R2
3	Laki-laki	Ketua 2	STAIN TDM	R3
4	Laki-laki	Ketua 3	STAIN TDM	R4
5	Laki-laki	Ketua 4	STAIN TDM	R5
6	Laki-laki	Mahasiswa	PAI	R6
7	Laki-laki	Mahasiswa	PAI	R7
8	Laki-laki	Mahasiswa	PAI	R8
9	Laki-laki	Mahasiswa	PAI	R9
10	Laki-laki	Mahasiswa	PAI	R10
11	perempuan	Mahasiswa	Komunikasi Penyiaran Islam	R11
12	perempuan	Mahasiswa	Komunikasi Penyiaran Islam	R12
13	perempuan	Mahasiswa	Komunikasi Penyiaran Islam	R13

No	Kelamin	Status	Lembaga	Indikator
14	perempuan	Mahasiswa	Komunikasi Penyiaran Islam	R14
15	perempuan	Mahasiswa	Komunikasi Penyiaran Islam	R15
16	Laki-laki	Mahasiswa	Managemen Pendidikan Islam	R16
17	Laki-laki	Mahasiswa	Managemen Pendidikan Islam	R17
18	Laki-laki	Mahasiswa	Managemen Pendidikan Islam	R18
19	Laki-laki	Mahasiswa	Managemen Pendidikan Islam	R19
20	Laki-laki	Mahasiswa	Managemen Pendidikan Islam	R20
21	perempuan	Mahasiswa	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	R21
22	perempuan	Mahasiswa	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	R22
23	perempuan	Mahasiswa	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	R23
24	perempuan	Mahasiswa	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	R24
25	perempuan	Mahasiswa	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	R25
26	Laki-laki	Mahasiswa	Perbankan Syari'ah	R26
27	Laki-laki	Mahasiswa	Perbankan Syari'ah	R27
28	Laki-laki	Mahasiswa	Perbankan Syari'ah	R28
29	Laki-laki	Mahasiswa	Perbankan Syari'ah	R29
30	Laki-laki	Mahasiswa	Perbankan Syari'ah	R30

E. Hasil dan Pembahasan

STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh terletak di Kota Meulaboh di jalan Sisingamangaraja Desa Gampa, Kabupaten Aceh Barat, Provinsi Aceh Indonesia. Pada tahun 2017 terdapat sebanyak 2.500 mahasiswa dengan lima fakultas; Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam dan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam.

Dalam penelitian ini, pengukuran kepuasan mahasiswa dinilai berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh staf akademik, yaitu melalui kepatuhan staf akademik terhadap peraturan yang ditetapkan oleh STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Hasil yang diperoleh berdasarkan wawancara mendalam, dengan total 25 responden yang terdiri dari 20 mahasiswa dan lima unsur pimpinan dan manajemen kampus, dibagi menjadi lima

dimensi berdasarkan konsep *ServQual* yaitu pelayanan kehandalan, pelayanan responsif, pelayanan kepastian, pelayanan empati, dan layanan nyata.

Pelayanan kehandalan dalam penelitian ini adalah tercapainya dosen dan tenaga akademik dalam memberikan pelayanan bagi setiap Mahasiswa. Berikut wawancara yang dilakukan dengan responden, R1:

"...Disini saya memberipandangan bahwa: sejauh ini dosen pernah juga yang tidak hadir memberi kuliah mengikuti jadwal yang telah di tetapkan, bagi dosen yang tidak hadir memberi kuliah barangkali mereka beradu tanggung jawab mendadak tanpa di sengaja, kiranya terdapat tiga kali pertemuan yang tidak hadir memberi kuliah, maka dalam sekali pertemuan tidak hadir akan di kenakan teguran, dan begitu juga

misalkan dua kali pertemuan tidak hadir juga akan di kenakan sangsi menengah, dan begitupula apabila terdapat dalam masa tiga kali pertemuan tidak hadir maka akan di kenakan sangsi berat. Karena berdasarkan peraturan yang berlaku di STAIN seharusnya 75 persen wajib tatap muka 12 x pertemuan absensi terpenuhi dengan kehadiran. dari segi segala upaya peningkatan baik dari segi peraturan secara internal dan peningkatan mutu secara eksternal yang kita lakukan. STAIN Tengku Dirundeng Meulaboh di pastikan akan berubah status menjadi institut agama Islam Negeri IAIN pada tahun 2019, sehingga akan meningkat statusnya menjadi IAIN, proses ini bisa berjalan dengan baik dan cepat, pengalihan status STAIN menjadi IAIN ini harus melalui Perpres dulu. Maka STAIN meulaboh terus berupaya untuk meningkatkan kualitasnya baik dalam peraturan internal maupun eksternal, seperti menambahkan daya tampung mahasiswa dan pembangunan kampus di atas lahan seluas 50 hektar dan pengembangan 5 prodi” ... (R1).”

Responden memberikan dua pandangan berbeda. Ada yang menyebutkan dosen STAIN Tengku Dirundeng Meulaboh memberikan pelayanan kepada mahasiswa seperti kegiatan belajar mengajar di setiap kelas berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, akan tetapi juga ada yang mengatakan dosen tidak mengikuti jadwal yang ada dan tidak hadir sesuai dengan peraturan yang berlaku dengan alasan beradu waktu dengan masalah yang mendadak . Aturan

STAIN Tengku Dirundeng Meulaboh adalah dosen dan staf akademik yang diharuskan hadir setiap hari Senin sampai Jumat ke kampus mulai pukul 08.00 sampai 16.00 WIB. Kehadiran dosen dan tenaga kependidikan menggunakan teknik sidik jari pada perangkat elektronik yang diletakkan di pintu utama bangunan STAIN Tengku Dirundeng Meulaboh. Dengan itu rektor menambahkan dari segi pelayanan status kampus STAIN dengan segala upaya akan beralih status menjadi institut IAIN pada tahun 2019 mendatang.

Dalam dimensi tanggap yang dimaksud adalah komunikasi dan respon dosen atau tenaga akademik kepada pengguna jasa, dalam hal ini mahasiswa. Gambar 2 menunjukkan hasil diagram aspek pelayanan *responsiveness* seperti menghadiri dosen di kelas. Responden memberikan dua tanggapan yaitu tanggapan positif dan negatif. 18 responden memberikan tanggapan positif terhadap aspek responsif layanan yang diberikan. Berikut ini adalah tanggapan positif wawancara dengan responden mahasiswa, R17:

“...para dosen selalu hadir setiap kuliah di fakultas kami. Jika dosen memiliki agenda lain atau bertanggung jawab, dia hadir dengan benar tapi hanya beberapa menit atau dosen memberi kami pekerjaan rumah dan akan dikumpulkan pada pertemuan berikutnya.” (R17).

Menurut R17, dosen selalu hadir di kelas mereka. Jika dosen memiliki kegiatan lain di luar kelas, dosen masih hadir dan memberikan materi yang akan ditinjau.

Mereka mengatakan bahwa dosen tersebut tidak mengikuti kuliah maksimal tiga kali dan tidak ada pemberitahuan terlebih dahulu, jadi Mahasiswa tidak menunggu. Beberapa dosen memberikan tugas tambahan sebagai jadwal kuliah kosong. Sedangkan tujuh responden memberikan tanggapan negatif terhadap dosen yang tidak kuliah lima kali sampai tujuh kali tanpa pemberitahuan kepada Mahasiswa.

Hasil pengamatan menemukan bahwa kegiatan perkuliahan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh terstruktur dan sesuai dengan jadwal yang diberikan. Jadwal tersebut mencerminkan kuliah tatap muka seminggu sekali atau 12-14 pertemuan setiap semester. Pernah ditemui dengan 2-3 sks atau 90-135 menit. Kehadiran dosen di setiap ceramah sangat penting dan sangat berpengaruh dalam proses penyediaan layanan karena dosen sering absen di setiap kelas memberi pengaruh buruk pada Mahasiswa.

Kemampuan mengajar dosen merupakan salah satu jaminan bagi mahasiswa. Kemampuan mengajar dosen di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh sangat dinobatkan, karena dosen saat mengajar mahasiswanya sering membuat suasana diskusi, penuh pemikiran dialektis antara mahasiswa dan dosen. Sikap menjelaskan para dosen memberikan layanan jaminan, sehingga Mahasiswa merasa aman dalam kuliah di STAIN. Selain itu Dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memiliki prestasi dan karya akademis yang dikembangkan melalui penelitian dan penelitian berkelanjutan.

Dosen juga memiliki kualitas standar yang siap untuk diuji. Ini menambahkan nilai jaminan yang diberikan oleh kampus kepada Mahasiswa. Berikut adalah wawancara dengan R6 yang dilakukan di depan kantor akademik:

“Ada dosen hingga tujuh kali tidak hadir di kelas, biasanya dia menghubungi komting (pimpinan kelas), jadi kita tidak perlu ke kampus.” (R6).

Selain itu, dimensi pelayanan dalam aspek empati ditemukan bahwa mahasiswa mendapat perhatian pribadi selama konsultasi mengenai masalah akademik melalui pembimbing akademik. Berdasarkan data wawancara ditemukan bahwa masing-masing mahasiswa memiliki pembimbing akademik yang akan membimbing mahasiswa dari awal hingga akhir perkuliahan. Pembimbing akademik akan menerima keluhan dari dosen lain atau siapapun yang terkait dengan mahasiswa bimbingannya.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti yang terdapat dalam buku panduan akademik STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh yang disetujui oleh Rektor yang tercantum dalam Hak dan Kewajiban Bab mahasiswa adalah Pasal 93 Poin 5 adalah masing-masing mahasiswa berhak mendapatkan bimbingan dari dosen yang bertanggung jawab atas perkuliahannya.

Yang terakhir adalah aspek fisik yang dibutuhkan untuk mendukung proses belajar mengajar yaitu kehadiran dosen atau staf akademik yang memberikan pelayanan di kampus STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Saat ini STAIN memiliki 43

dosen PNS dan 81 dosen tetap dengan setidaknya dosen yang mengajar memiliki lulusan pascasarjana. STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh juga memiliki lima dosen dengan gelar Doktor. Dosen yang ditunjuk wajib memiliki setidaknya 2 (dua) tahun pengalaman kerja sebagai pendidik di Universitas, memiliki posisi akademik setidaknya satu asisten ahli, dan memiliki sertifikat pengajaran yang dikeluarkan oleh sebuah perguruan tinggi yang memiliki wewenang terkait.

F. Kesimpulan

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh civitas akademik STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pengajar atau dosen terhadap peraturan yang ditetapkan oleh STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh belum optimal. Hampir semua aspek kualitas pelayanan yang meliputi empati dan daya tanggap juga belum optimal.

Daftar Pustaka

- Abdurrahman, D., & Prasetyo, T. P. Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran dengan Memnggunakan Sistem Pakar (Studi Kasus: Mahasiswa Teknik Informatika). *Jurnal J-Ensitem*, Vol.2(2). 2016
- Alvianti, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005)
- Apriliana, A. F., Santoso, S., & Sumaryati, S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Mahasiswa BKK Pendidikan Akutansi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. *JUPE UNS*, Vol. 2 (3), h. 211-223. 2014
- Bansal, H. S., & Taylor, S. Investigating the Relationship Between Service Quality, Satisfaction and Switching Intentions. *Proceedings of the 1997 Academy of Marketing Science (AMS) Annual Conference*, h. 304-313, Springer Link. 2014
- Douglas, J. Student satisfaction and dissatisfaction: a study in the higher education context. . *E-Thesis Online Service*, 2015
- Ebisine, S. S. Academic Quality Assurance in the Colleges of Education: Challenges and Ways Forward for Future Development. *Journal of International Letters of Social and Humanistic Sciences* Vol. 13, h. 1-9, 2014
- Kanca, I. N., & Dartini, N. P. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Jurusan Penjaskesrek. *Jurnal Penjakora*, Vol. 2 (2), 2015
- Lien, P. T. Training Service Quality and its Effects on Student Satisfaction: Case of a Vietnam University. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 7 (4), h. 99-110, 2017
- Moely, B. E., & Ilustre, V. The Impact of Service-Learning Course Characteristics on University Students' Learning Outcomes. *Michigan Journal of Community Service Learning*, Vol. 21 (1), h.

- 5-16, 2014
- Mukhopadhyay, D. K. Students' perception of quality of medical education in a medical college in west Bengal, India. *Indian Journal of Public Health*, Vol. 60 (1), h. 4-9, 2016
- Mulyawan, A., & Sidharta, I. Determinan Kualitas Layanan Akademik di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Comptech & Bisnis*, Vol. 8 (1), h. 13-24, 2014
- Nugraha, N., Nasution, A., & Amaranti, R. Pengembangan Model Services Quality Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Internal di Perguruan Tinggi. *Ethos: Jurnal Penelitian dan Pengabdian*, Vol. 4 (2), h. 191-198, 2016
- Partawibawa, A., Fathudin, S., & Widodo, A. Peran Pembimbing Akademik Terhadap Pembentukan Karakter Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, Vol. 22 (2), 2014
- Purcărea, V. L., Gheorghe, L. R., & Petrescu, C. M. The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale. *Procedia Economics and Finance*, Vol. 6, h. 573-585, 2013
- Purnama, N. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. (Yogyakarta: Ekonisia, 2006)
- Ratminto, & Winarsih, A. S. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009)
- Rinala, I. N., Yudana, I. M., & Natajaya, I. N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *Jurnal Penelitian Pascasarjana UNDIKSHA*, Vol. 4 (1), 2013
- Sani, K., Winarno, W. W., & Fauziati, S. Strategi Peningkatan Model Layanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Framework ITIL V.3 dan COBIT 4.1 di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. *Semnasteknomedia Online*, Vol. 3(1), h. 25-30, 2015
- Sopiatin, P. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Mahasiswa*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010)
- Stukalina, Y. Identifying Predictors of Student Satisfaction and Student Motivation in the Framework of Assuring Quality in the Delivery of Higher Education. *Journal: Business, Management and Education* (1), h. 127-137, 2014
- Tjiptono, F. *Manajemen Jasa*. (Yogyakarta: Andi, 2004).
- Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. (Yogyakarta: Andi, 2014)
- Tjiptono, F. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran*. (Yogyakarta: Andi, 2000).
- Vorasaiharit, N., & Thawesaengskulthai, N. Integration of SERVQUAL Model with Quality Function Deployment to enhance Library's Service Quality. *International Conference on Engineering Technologies and Big Data Analytics (ETBDA'2016)*, h. 78-84, 2016
- Woodal, T., Hiller, A., & Resnick, S. Making sense of higher education: students

as consumers and the value of the university experience. *Journal of Studies in Higher Education*, Vol. 39 (1), h. 48-67, 2014

Yousapronpaiboon, K. Measuring Higher Education Service Quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 116, h1088-1095, 2014.