



ANALISIS MUTU LAYANAN BERDASARKAN KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU OLAHRAGA

Oleh

Bayu Budi Prakoso¹, Sasminta Christina Yuli Hartati², Achmad Rizanul Wahyudi³

¹⁾²⁾³⁾ Universitas Negeri Surabaya

bayuprakoso@unesa.ac.id¹, sasmintahartati@unesa.ac.id², achmadrizanul@unesa.ac.id³

diterima 09 September 2022, direvisi 18 Februari 2023, diterbitkan 28 Februari 2023

Abstract

The level of faculty service to students is important to know as the basis for evaluating the quality of education implementation. Management services, finance, and infrastructure are the main aspects of educational services at the sports science faculty because the educational process tends to use more sports facilities and infrastructure. This article aims to describe the results of a survey on the level of faculty service to prospective students for sports personnel. This survey research was conducted on 325 students (male = 222, female = 103; Class of 2019 = 44, 2020 = 132, 2021 = 149). Instruments for the level of student satisfaction with management services, finance, and infrastructure have been standardized by quality assurance used in research. Data analysis used CFA, Mann-Whitney (gender), Kruskal-Wallis (study program and batch), correlation, and Wilcoxon. The results showed that the instrument for measuring student satisfaction had met the validity and reliability requirements. There is no difference in the level of faculty service in terms of gender, study program, and year of student entry (class). In addition, the cumulative achievement index does not correlate with the gap in services provided by the faculty. The gap between expectations and reality of 0.24 is included in the positive category (more satisfied than expectations) with a value of $Z = -8.389$, $p = 0.000$. So it was concluded that student satisfaction was declared positive and not influenced by differences in student characteristics and GPA.

Keywords: *management services; facilities and infrastructure; faculty of sport science*

I. PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas

menunjukkan keseriusan pengelolaan pendidikan. Layanan pengelolaan sarana dan prasarana perlu dioptimalkan karena menjadi

aspek penting dalam mendukung proses pembelajaran dan menarik animo masyarakat dalam memilih lembaga pendidikan (Susiani et al., 2022). Animo masyarakat dapat dilihat dari jumlah siswa yang mendaftar sebagai calon mahasiswa. Semakin banyak pendaftar mestinya semakin tinggi animo yang diberikan kepada masyarakat kepada universitas. Jumlah pendaftar pada program studi yang berada dalam Fakultas Ilmu Olahraga (FIO) Universitas Negeri Surabaya (Unesa) menunjukkan *trend* menurun dari tahun ke tahun. Data keketatan pendaftaran mahasiswa baru di dalam dua tahun ini menunjukkan bahwa dari daya tampung 680 pendaftar mencapai 1.245 orang di tahun 2021, 1.888 orang di tahun 2020, bahkan paling tinggi dalam 5 tahun terakhir ini adalah di tahun 2018 jumlah pendaftar mencapai 3.735 orang

(<https://fio.unesa.ac.id/page/data-keketatan-pendaftaran-mahasiswa-baru>). Untuk memberikan layanan yang optimal kepada banyaknya pengguna tersebut, ketersediaan dan pengelolaan sarana dan prasarana wajib dilaksanakan secara optimal.

Layanan pengelolaan sarana dan prasarana menjadi satu paket dengan mutu manajemen agar proses pengembangan potensi bakat, minat, potensi, dan kecerdasan mahasiswa dapat optimal. Hal tersebut sesuai dengan amanat dari UURI 12/2012 tentang Pendidikan Tinggi yang menyebutkan bahwa penyediaan sarana dan prasarana wajib dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, potensi, dan kecerdasan mahasiswa (Undang-Undang Republik Indonesia No 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi, 2012).

Modern ini, internasionalisasi dan peningkatan mutu lulusan yang siap kerja di dunia industri menjadi tolok ukur penting dalam pengukuran mutu perguruan tinggi. Keberadaan fasilitas yang lengkap mendukung kemungkinan mendatangkan mahasiswa luar negeri menjadi syarat yang wajib dipenuhi (Subroto, 2019). Selain itu, keberadaan fasilitas belajar mahasiswa yang mendekati kondisi dunia kerja juga

diperlukan agar lulusan menjadi terbiasa dengan suasana kerja yang mirip dengan sasaran profesi yang akan mereka tuju. Dengan begitu dapat memberikan efek pada peningkatan kesiapan kerja pada mahasiswa yang saat ini memang dinilai rendah (Sugiyanti & Nurhadi, 2013).

Aspek terdekat dari ketersediaan fasilitas pendidikan adalah pengelolaan keuangan dan manajemen. Pengelolaan keuangan yang baik menjadi satu kunci utama dalam meningkatkan kualitas sebuah institusi perguruan tinggi (Abidin, 2017). Pengadaan dan pengelolaan fasilitas pendidikan jelas memerlukan pengelolaan keuangan yang baik sehingga keberadaan sarana dan prasarana menjadi terjamin kualitas dan ketersediaannya.

Perguruan tinggi yang memiliki fasilitas pendidikan lengkap dan pengelolaan yang baik berarti telah menjalankan standar mutu secara optimal. Audit mutu internal dapat dilakukan dalam memenuhi standar mutu (Supriyono, 2018). Akan tetapi, mahasiswa sebagai *customer* pertama dan utama mestinya mendapatkan giliran dalam memberikan masukan pada layanan yang didapatkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai *customer* fakultas menjadi kunci dalam tata kelola yang berorientasi pada kualitas. Usaha tersebut sesuai dengan sistem manajemen berdasarkan *Total Quality Management* (TQM) yang merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota (Muslim & Sururin, 2018). Untuk itu, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tata kelola perguruan tinggi yang menjamin keterlaksanaan standar mutu dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi.

Sayangnya, pengukuran kepuasan mahasiswa terkadang dilakukan secara terpusat di perguruan tinggi menggunakan instrumen terstandar untuk semua fakultas dan program studi. Padahal setiap fakultas dan program studi memiliki mahasiswa dengan karakteristik masing-masing yang jelas berbeda. Untuk itu, penelitian ini

bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap manajemen, keuangan, dan sarana-prasarana. Selain itu, dianalisis perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa ditinjau dari karakteristik dan hubungannya dengan indeks prestasi kumulatif.

Metode

Penelitian survei ini dilakukan kepada sebanyak 325 mahasiswa (laki-laki= 222, perempuan= 103; Angkatan 2019= 44, 2020= 132, 2021= 149) Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Surabaya. Pemilihan subjek penelitian dilakukan dengan cara *accidental sampling* dari jumlah populasi mahasiswa sebanyak 1446 orang. Jumlah sampel untuk populasi tersebut minimal adalah sebanyak 306 (Taherdoost, 2016) untuk itu, jumlah sampel yang didapatkan telah memenuhi syarat minimal untuk penelitian *survey*.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah instrumen pengukuran kepuasan yang telah terstandar oleh Satuan Penjaminan Mutu Universitas Negeri Surabaya. Instrumen telah memenuhi syarat isi dan kegunaan untuk kepentingan mengukur kepuasan mahasiswa dalam tiga hal, yaitu layanan manajemen, keuangan, dan sarana-prasarana.

Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen (Kriteria 2)				
Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi * akademis dan non-akademis secara <i>on-line</i> dan <i>offline</i> dengan akurat dan memuaskan (<i>tangible</i>)				
<i>Mark only one oval per row.</i>				
	4	3	2	1
TINGKAT KEPENTINGAN (4= sangat penting; 3= penting; 2= cukup penting; 1= kurang penting)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TINGKAT KINERJA (4= sangat baik; 3= baik; 2= cukup baik; 1= kurang baik)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gambar 1. Contoh tampilan pernyataan instrumen dalam *google form*

Item-item pertanyaan tersebut selanjutnya dimasukkan ke dalam *google form*

(<https://forms.gle/cJmvSWcNp3UJs8CLA>)

dan dibagikan kepada para unit penjaminan

mutu di masing-masing program studi yang ada di fakultas. Contoh tampilan pernyataan yang ditampilkan dalam *google form* seperti dalam gambar 1.

Hasil pengukuran menunjukkan nilai dari tiap item pengukuran yang terdiri atas harapan dan kinerja. Analisis pertama dilakukan untuk menentukan kepuasan mahasiswa dengan cara analisis *gap* bantara harapan dan kinerja. *Gap* yang terjadi selanjutnya dikategorikan berdasarkan aturan sebagai berikut: (1) -3 s.d. -1.5= sangat negatif (sangat kurang puas dibandingkan dengan harapan); (2) -1.5 s.d. 0= negatif (kurang puas dibandingkan dengan harapan); (3) 0 s.d. 1.5= positif (lebih puas dibandingkan dengan harapan); dan (4) 1.5 s.d. 3= sangat positif (sangat lebih puas dibandingkan dengan harapan) (<http://gpm.fio.unesa.ac.id/page/kepuasan-mahasiswa-terhadap-layanan-dan-pelaksanaan-proses-pendidikan-2020>).

Analisis data yang digunakan yaitu: (1) CFA= *Confirmatory factor analisis* digunakan untuk menjawab pertanyaan: apakah instrumen yang digunakan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas? (2) *Mann-Whitney* untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan: adakah perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa ditinjau dari jenis kelamin? (3) *Kruskal-Wallis* digunakan untuk menjawab pertanyaan: adakah perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa ditinjau dari angkatan dan program studi? (4) korelasi non-parametrik digunakan untuk menjawab pertanyaan: adakah hubungan indeks prestasi kumulatif dengan tingkat kepuasan mahasiswa? (5) *Wilcoxon* digunakan untuk menjawab pertanyaan: adakah perbedaan antara harapan dan kenyataan?

II. PEMBAHASAN

Validitas dan reliabilitas instrumen

Syarat uji CFA menggunakan *KMO* and *Bartlett's Test* telah memenuhi syarat ($KMO= 0.887$, $X^2= 1027$, $p= 0,000$). *Anti-image correlation* berkisar antara 0.882-0.916 lebih besar dari 0.5 yang artinya semua item pengukuran layak digunakan dalam analisis faktor (Doe et al., 2017). *Total Variance*

Explained menunjukkan satu faktor tunggal yang terbentuk dengan *Eigenvalues* sebesar 3.862 dan % of variance sebesar 64.36. Artinya pengukuran yang dilakukan dengan memanfaatkan enam item pertanyaan telah membentuk satu faktor ukur. Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat dalam tabel 1. Nilai *loading factor* (λ) sebesar 0.641-0.876 lebih besar dari ambang nilai validitas

sebesar 0.3, nilai *construct reliability* sebesar 0.915 lebih besar dari ambang nilai reliabilitas sebesar 0.7 (Hair et al., 2014). Selain itu, *Cronbach's Alpha* sebesar 0.887 lebih besar dari 0.7, artinya angket yang digunakan telah memiliki reliabilitas yang cukup (Fraenkel et al., 2012).

Tabel 1. Instrumen penelitian dan hasil uji validitas dan reliabilitas

No.	Item Pernyataan	λ	λ^2	$1-\lambda^2$
1	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara <i>online</i> dan <i>offline</i> dengan akurat dan memuaskan (<i>tangible</i>)	0.641	0.411	0.589
2	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/ keringanan UKT (<i>reliability</i>)	0.843	0.711	0.289
3	Kemudahan proses pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/ keringanan UKT (<i>assurance</i>)	0.845	0.714	0.286
4	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/ penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa (<i>responsiveness</i>)	0.788	0.621	0.379
5	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana (<i>empathy</i>)	0.876	0.767	0.233
6	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/ laboratorium/ bengkel/ instalasi listrik/ internet, sistem informasi) (<i>tangible</i>)	0.799	0.638	0.362
Total		4.792	3.862	2.138
Construct reliability		0.915		
Cronbach's Alpha		0.887		

Perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa ditinjau dari gender

Mann-Whitney U menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen, keuangan, dan sarana-prasarana yang diberikan fakultas. Temuan ini dapat dijelaskan berdasarkan item pernyataan manajemen (*tangible*) $U = -1.682$, $p = 0.093$. Pada aspek keuangan dan sarana-prasarana tiap item, yaitu: (1) *reliability* nilai $U = -0.347$, $p = 0.728$; (2) *assurance* nilai $U = -1.776$, $p = 0.076$; (3) *responsiveness* nilai $U = -1.451$, $p = 0.147$; (4) *empathy* nilai $U = -1.612$, $p = 0.107$; dan (5) *tangible* nilai $U = -0.539$, $p = 0.59$. Total nilai dari enam item pernyataan menghasilkan nilai $U = -2.02$, $p = 0.043$.

Jenis kelamin dijadikan sebagai tolok ukur pembeda karena diasumsikan bahwa laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan pola hidup. Perbedaan pola hidup memberikan pembeda atas keputusan dalam melakukan dan menentukan kegiatan pada saat waktu luang. Perempuan lebih dapat memanfaatkan waktu luang dibandingkan dengan laki-laki sehingga dapat melakukan aktivitas yang lebih produktif (Irawati, 2017). Akan tetapi dari hasil penelitian ini *gender* tidak memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Artinya, penilaian layanan manajemen, keuangan, dan sarana-prasarana sama.

Perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa ditinjau dari perbedaan program studi dan tahun masuk

Survei dilakukan kepada mahasiswa Angkatan (tahun masuk) 2019, 2020, dan 2021. Dimana mereka adalah mahasiswa yang masih aktif belajar di fakultas dan telah mendapatkan layanan manajemen, keuangan, dan sarana-prasarana. Mahasiswa tersebut berasal dari tiga program studi, yaitu: S1 Pendidikan jasmani kesehatan dan rekreasi, S1 Pendidikan kepelatihan olahraga, dan S1 Ilmu keolahragaan.

Temuan penelitian perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan program studi dapat dijelaskan berdasarkan item pernyataan manajemen (*tangible*) *Kruskal-Wallis* $H= 2.227$, $p= 0.328$. Pada aspek keuangan dan sarana-prasarana tiap item, yaitu: (1) *reliability* nilai $H= 0.894$, $p= 0.639$; (2) *assurance* nilai $H= 0.356$, $p= 0.837$; (3) *responsiveness* nilai $H= 0.177$, $p= 0.915$; (4) *empathy* nilai $H= 1.425$, $p= 0.49$; dan (5) *tangible* nilai $H= 0.61$, $p= 0.737$. Total nilai dari enam item pernyataan menghasilkan nilai $H= 0.597$, $p= 0.742$.

Temuan penelitian perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan Angkatan (tahun masuk) dapat dijelaskan item pernyataan manajemen (*tangible*) $H= 1.233$, $p= 0.54$. Pada aspek keuangan dan sarana-prasarana tiap item, yaitu: (1) *reliability* nilai $H= 0.775$, $p= 0.679$; (2) *assurance* nilai $H= 0.626$, $p= 0.731$; (3) *responsiveness* nilai $H= 0.521$, $p= 0.771$; (4) *empathy* nilai $H= 0.961$, $p= 0.618$; dan (5) *tangible* nilai $H= 0.342$, $p= 0.843$. Total nilai dari enam item pernyataan menghasilkan nilai $H= 0.302$, $p= 0.86$.

Perbedaan program studi dan angkatan yang ada di dalam satu fakultas memberikan dampak pada tingkat kepuasan mahasiswa. Mengingat *variable* tersebut memiliki tingkat keperluan dalam penggunaan layanan manajemen, keuangan, dan sarana-prasarana. Akan tetapi, hasil penelitian menunjukkan hal yang berbeda. Bisa jadi, anggapan bahwa kualitas pelayanan dan loyalitas mahasiswa terhadap fakultas juga sama. Dimana dua *variable* tersebut diyakini oleh hasil penelitian lainnya merupakan *variable* yang

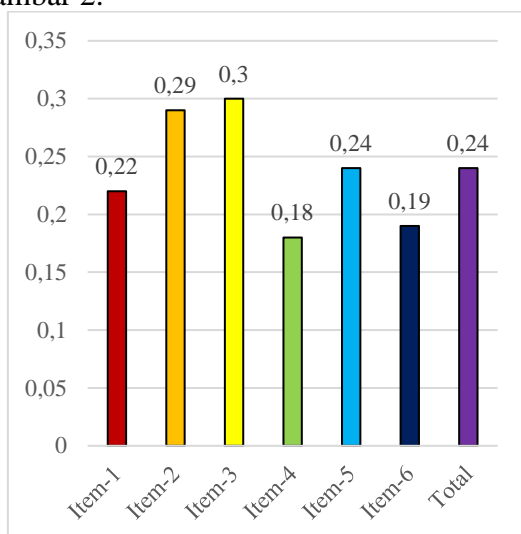
memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan (Sasongko, 2021). Jika anggapan tersebut benar, maka bisa dikatakan bahwa tingkat kualitas layanan dianggap sama oleh semua mahasiswa. Sedangkan mahasiswa juga memiliki tingkat loyalitas yang sama terhadap fakultasnya yang pada gilirannya dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan kualitas layanan yang didapatkan oleh mahasiswa (Syakur, 2018). Walaupun hasil penelitian yang lainnya membuktikan bahwa hubungan tingkat kepuasan pelanggan dengan loyalitas dapat dimediasi oleh tingkat kepercayaan (Gultom et al., 2020). Artinya, semua mahasiswa sama-sama memiliki tingkat kepercayaan kepada layanan fakultas yang selanjutnya disusul dengan penggunaan fasilitas yang disediakan oleh fakultas.

Hubungan tingkat kepuasan mahasiswa dengan indeks prestasi akademik

Hasil analisis menggunakan *bivariate correlation* didapatkan hasil $r= -0.005$, $p= 0.93$. Artinya tidak ada hubungan antara prestasi akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen, keuangan, dan sarana-prasarana. Hasil penelitian lainnya membuktikan bahwa kualitas layanan institusi memengaruhi tingkat prestasi akademik mahasiswa (Safi'i et al., 2015). Untuk itu, penelitian ini mengambil *variable* prestasi akademik sebagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian ini membuktikan bahwa prestasi akademik mahasiswa tidak memberikan pengaruh kepada tingkat kepuasan mahasiswa. Artinya, mereka yang memiliki prestasi *satisfactory*, *very satisfactory*, and *cum laude* menganggap tingkat layanan yang diberikan oleh fakultas sama.

Analisis Gap

Hasil analisis *gap* dapat dilihat dalam gambar 2.



Gambar 2. Analisis *gap*

Berdasarkan gambar 2 dapat dijelaskan bahwa Item-1: Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara *online* dan *offline* dengan akurat dan memuaskan (*tangible*) nilai *gap* sebesar 0.22. Item-2: Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/ keringanan UKT (*reliability*) nilai *gap* sebesar 0.29. Item-3: Kemudahan proses pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/ keringanan UKT (*assurance*) nilai *gap* sebesar 0.3. Item-4: Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/ penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa (*responsiveness*) nilai *gap* sebesar 0.18. Item-5: Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana (*empathy*) nilai *gap* sebesar 0.24. Item-6: Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/ laboratorium/ bengkel/ instalasi listrik/ internet, sistem informasi) (*tangible*) nilai *gap* sebesar 0.19. Total nilai *gap* sebesar 0.24. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa masuk dalam kategori positif (lebih puas dibandingkan dengan harapan).

Hasil uji beda antara harapan dan kenyataan setiap item menggunakan *Wilcoxon* yaitu: Item-1: Ketersediaan layanan

akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara *online* dan *offline* dengan akurat dan memuaskan (*tangible*) nilai $Z = -6.340$, $p = 0.000$. Item-2: Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/ keringanan UKT (*reliability*) nilai $Z = -7.303$, $p = 0.000$. Item-3: Kemudahan proses pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/ keringanan UKT (*assurance*) nilai $Z = -6.949$, $p = 0.000$. Item-4: Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/ penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa (*responsiveness*) nilai $Z = -5.478$, $p = 0.000$. Item-5: Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana (*empathy*) nilai $Z = -6.529$, $p = 0.000$. Item-6: Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/ laboratorium/ bengkel/ instalasi listrik/ internet, sistem informasi) (*tangible*) nilai $Z = -5.653$, $p = 0.000$. Nilai total menunjukkan bahwa $Z = -8.389$, $p = 0.000$. Dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara harapan dan kenyataan.

Gap yang terjadi adalah positif dan uji beda menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan menunjukkan terpenuhinya kebutuhan mahasiswa yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur tingginya kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan yang diberikan perguruan tinggi. Harapannya, dengan terpenuhinya kebutuhan mahasiswa dapat memberikan dampak pada kenyamanan mahasiswa dalam melaksanakan proses pendidikan sehingga prestasi akademik dapat tinggi. Hal ini juga menjadi tanda apakah perguruan tinggi berhasil dalam mengembangkan atributnya untuk dipilih oleh mahasiswa (Buamonabot et al., 2019). Dalam prinsip *Total Quality Management* (TQM) di perguruan tinggi, kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi kepada mahasiswa merupakan pesan inti dari eksistensi perguruan tinggi dalam melaksanakan proses pendidikan (Wibowo et al., 2020).

III. SIMPULAN

Penyediaan sarana dan prasarana yang komprehensif memang menjadi sebuah keniscayaan. Manajemen dan tata Kelola keuangan menjadi aspek terdekat dalam memenuhi standar sarana dan prasarana. Pengukuran terhadap layanan manajemen, keuangan, dan sarana-prasarana perlu dilakukan untuk mengevaluasi mutu pelaksanaan pendidikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, dan *tangible* dikembangkan ke dalam item pernyataan survei terbukti valid dan reliabel. Perbedaan karakteristik mahasiswa terbukti tidak memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Artinya pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan fakultas terbukti setara tanpa memerhatikan perbedaan *gender*, program studi, angkatan, dan prestasi akademik. *Gap* antara harapan dan kenyataan sebesar 0.24 masuk dalam kategori positif (lebih puas dibandingkan dengan harapan) dengan nilai $Z = -8.389$, $p = 0.000$. Sehingga kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa atas layanan yang diberikan oleh fakultas benar-benar signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. A. (2017). Manajemen Pembiayaan Pendidikan Tinggi dalam Upaya Peningkatan Mutu (Studi Kasus pada Perguruan Tinggi Swasta Menengah di Surabaya). *Jurnal Penjaminan Mutu*, 3(01), 87–99. <https://doi.org/10.25078/JPM.V3I01.1332>
- Buamonabot, I., Nurlaila, N., & Nurdin, N. (2019). PENGARUH ATRIBUT PERGURUAN TINGGI TERHADAP KEPUASAN MEMILIH PERGURUAN TINGGI. *Cakrawala Management Business Journal*, 2(1), 281–291. <https://doi.org/10.30862/CM-BJ.V2I1.19>
- Doe, R., Castillo, M. S., & Musyoka, M. M. (2017). Assessing Online Readiness of Students. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 20(1). https://ojdla.com/archive/spring201/doe_castillo_musyoka201.pdf
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2012). *How to Design and Evaluate Research In Education (6th ed.)*. Mc Graw Hill.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180. <https://doi.org/10.30596/MANEGGIO.V3I2.5290>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. Pearson Education Limited.
- Irawati, R. (2017). Pengambilan keputusan usaha mandiri mahasiswa ditinjau dari faktor internal dan eksternal. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 11(2), 58–69. <https://doi.org/10.32812/JIBEKA.V11I2.61>
- Muslim, M., & Sururin. (2018). TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI PERGURUAN TINGGI. *ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis*, 21(2). <https://ibn.e-journal.id/index.php/ESENSI/article/view/11>
- Undang-Undang Republik Indonesia No 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Pub. L. No. 12, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (2012). <https://unnes.ac.id/wp-content/uploads/uu-12-2012.pdf>
- Safi'i, I., Sutriyono, & Handoko, F. (2015). Kualitas Pelayanan di Tinjau Dari Prestasi Akademik Mahasiswa Studi Kasus Pada Universitas Kadiri. *Teknologi Dan Manajemen Industri*, 1(2), 22–27. <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/jtmi/article/download/151/153>
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.

- <https://doi.org/10.31933/JIMT.V3I1.707>
Subroto, P. (2019). Kerjasama perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas pendidikan tinggi. In *Power point*. <https://repository.unpar.ac.id/>.
[https://repository.unpar.ac.id/bitstream/handle/123456789/9599/Orasi Dies FT 59_2019_Purwanto_Kerjasama PT-p.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unpar.ac.id/bitstream/handle/123456789/9599/Orasi%20Dies%20FT%2059_2019_Purwanto_Kerjasama_PT-p.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sugiyanti, D., & Nurhadi, D. (2013). Implementasi program kerjasama antara perguruan tinggi dengan dunia industri. *Phenomenon : Jurnal Pendidikan MIPA*, 3(1), 63–77. <https://doi.org/10.21580/PHEN.2013.3.1.175>
- Supriyono. (2018). Analisa Sistem Penjaminan Mutu Internal Pembiayaan Perguruan Tinggi dengan Pendekatan Gap Analysis (Studi Kasus : Perguruan Tinggi X). *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri)*, 1(1). <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JITM/article/view/1403>
- Susiani, O. K., Bagus, I., Arnyana, P., & Suastra, W. (2022). Pengelolaan fasilitas dan prasarana di sekolah: studi perbandingan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dasar. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 8(02), 173–184. <https://doi.org/10.25078/JPM.V8I02.912>
- Syakur, A. (2018). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa ditinjau dari model pembelajaran di akademi farmasi surabaya. *REFORMASI*, 8(2), 100–108. <https://doi.org/10.33366/RFR.V8I2.1091>
- Taherdoost, H. (2016). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/SSRN.3205035>
- Wibowo, A. E., Surjasa, D., Banirohim, G., Tausi, H., Setianto, R. H., Budiratmoko, R. M. E., & Mutia, S. (2020). *KERANGKA PELAKSANAAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA TINGKAT PERGURUAN*

TINGGI. KOCENIN SERIAL KONFERENSI (E) ISSN: 2746-7112. <http://publikasi.kocenin.com/index.php/pakar/article/view/64>