

Article Type : Research Article  
Date Received : 17.09.2022  
Date Accepted : 03.10.2022  
Date Published : 29.12.2022  
DOI : doi.org/10.36671/andragogi.vii3.66



## PENGARUH MANAJEMEN AKADEMIK DAN SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STAI AL-HAMIDIYAH KOTA DEPOK JAWA BARAT

EE. Junaedi Sastradiharja<sup>1</sup>, Khasnah Syaidah<sup>2</sup>, Siti 'Aisyatunnadiya<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Institut PTIQ Jakarta, Indonesia (edyjs1706@ptiq.ac.id)

<sup>2</sup>Institut PTIQ Jakarta, Indonesia (khasnah@ptiq.ac.id)

<sup>3</sup>Institut PTIQ Jakarta, Indonesia (sitiaisyatunnadiya98@gmail.com)

---

**Kata Kunci :**

*Manajemen Akademik, Sistem Layanan Administrasi, erta Kepuasan Mahasiswa*

---

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan agar mengetahui dampak manajemen akademik dan sistem pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa, baik secara parsial/sendiri-sendiri maupun beserta-sama. Penelitian ini memakai metode survei angket serta indera pengumpulan data. Analisis data memakai analisis deskriptif untuk mengetahui distribusi sampel dan pengembangan variabel penelitian, buat uji prasyarat analisis statistik, yaitu uji linearitas persamaan regresi menggunakan uji F, uji normalitas distribusi keliru taksiran menggunakan uji Z serta uji homogenitas varian menggunakan uji heteroskedastisitas. Sedangkan uji hipotesis penelitian ke-1 serta dua memakai uji t (parsial) serta buat hipotesis ke-3 menggunakan uji F (simultan) dalam analisis regresi linier berganda. Sampel pada penelitian ini artinya mahasiswa STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat yg berjumlah 150 orang. hasil penelitian ini memberikan bahwa ada dampak manajemen akademik dan sistem layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa STAI Al-Hamidiyah kota Depok Jawa Barat baik secara individual-sendiri juga secara simultan.

---

**Key Words :**

*Academic Management, Administrative Service System, and Student Satisfaction*

---

**Abstracts**

*This study aims to determine the impact of academic management and administrative service systems on student satisfaction, either partially or individually or jointly. This study used a questionnaire survey method and sense of data collection. The data analysis used descriptive analysis to determine the distribution of the sample and the development of research variables, to test the prerequisites for statistical analysis, namely the linearity test of the regression equation using the F test, the normality test of the estimated erroneous distribution using the Z test and the homogeneity test of variance using the heteroscedasticity test. Meanwhile, the first and second research hypotheses were tested using t-test (partial) and for the third hypothesis using the F-test (simultaneous) in multiple linear regression analysis. The sample in this study means that there are 150 students of STAI Al Hamidiyah Depok, West Java. The results of this study indicate that there is an impact of academic management and administrative service systems on student satisfaction at STAI Al-Hamidiyah, Depok City, West Java, both individually and simultaneously.*

## A. PENDAHULUAN

IWajar saja, kemunculan perguruan tinggi di Indonesia mendorong persaingan, sehingga ada banyak cara atau pilihan bagi calon mahasiswa untuk memilih jurusan yang berbeda sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya. Pemenang kompetisi sebagian besar ditentukan oleh kemampuan administrator dan manajemen universitas untuk memuaskan mahasiswanya. Tidak hanya masalah persaingan, tetapi juga masalah perguruan tinggi saat ini yang terjadi dan tidak dapat diselesaikan seperti dulu. Tidak mungkin menyelesaikan masalah pendidikan tinggi sekarang dan di masa depan dengan hanya mengandalkan perkembangan teknologi tanpa dinamika sosial. Perubahan zaman yang diikuti dengan perkembangan ilmu dan teknologi menjadikan berubahnya tatanan kebiasaan masyarakat. Perkembangan tersebut menjadikan masyarakat menginginkan hal yang diinginkan secara mudah dan cepat. Perkembangan teknologi tersebut memudahkan kegiatan atau aktifitas sehari-hari manusia dalam berbagai bidang seperti pendidikan.<sup>1</sup>

Kampus perlu mengambil langkah proaktif untuk memerangi persaingan yang semakin kompetitif, meneliti berbagai sumber daya yang diperlukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, mahasiswa, dan semua aspek layanan mereka. Pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga tertentu merupakan indikator kualitas dari lembaga tersebut, dan semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka semakin baik pula lembaga tersebut. Di sisi lain, pelayanan yang buruk dikatakan buruk bagi lembaga pendidikan.<sup>2</sup> Salah satu fasilitas penunjang sistem pelayanan administrasi adalah membekali mahasiswa dengan perangkat teknologi informasi yang memuaskan. Belum semua bidang menggunakan teknologi. Apalagi untuk pekerjaan yang sifatnya kecil. Padahal jika bisa menggunakan teknologi akan mempercepat dan mempermudah pekerjaan kita.<sup>3</sup>Dosen dan staf manajemen mulai beradaptasi dengan perkembangan yang muncul melalui peningkatan kapasitas untuk memenuhi standar keahlian yang dibutuhkan di era persaingan bebas, membangun nilai berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa dan Bhineka Tunggal Ika, dan membuka wawasan ke masa depan. Sejarah peradaban bangsa. Biarkan kampus yang dikelola untuk bersaing, tetapi tanpa memberikan kesan negatif.

Manajemen akademik kampus adalah “inti bisnis utama” dari organisasi dan sistem manajemen universitas. Manajemen akademik pendidikan tinggi bertujuan untuk memenuhi misi dan landasan pendidikan tinggi, yaitu metode manajemen akademik yang komprehensif melalui penyediaan layanan yang berkualitas. Penjaminan mutu layanan ilmiah umumnya secara umum terdiri dari lima aspek: daya tanggap, persepsi, kepercayaan atau keandalan, dapat dipercaya, dan empati. Kualitas layanan manajemen akademik tidak terlepas dari prinsip Tjiptono kualitas layanan secara keseluruhan sebagai berikut:

- a. Prinsip efisiensi menyangkut penggunaan sumber daya yang ada untuk mendukung keberhasilan tugas manajemen: peralatan, staf, perangkat keras dan perangkat

---

<sup>1</sup>Miftahul Huda, dkk, Studi Kasus Sistem Informasi dan Pelayanan Administrasi Kependudukan, *Jurnal Sistem Komputer*, Vol. 9, No. 1, 2020, 59.

<sup>2</sup>Tampubolon, Daulat P, *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21)* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), 70.

<sup>3</sup>Wasito, Budi, Perancangan Sistem Layanan Administrasi Warga Tingkat R Studi Kasus: Kelurahan Warakas, Tanjung Priok, *Jurnal Informatika dan Bisnis*, Vol. 10 No. 2, 2021, 70.

- lunak, serta sumber daya lainnya.
- b. Prinsip-prinsip manajemen berkaitan dengan prinsip-prinsip manajemen seperti perencanaan, organisasi, manajemen, dan prinsip-prinsip panduan.
  - c. Prinsip pengutamaan mengacu pada pengutamaan kegiatan ketika dua tugas dilakukan secara bersamaan, misalnya tugas manajemen dan operasional. Seringkali, administrator memprioritaskan tugas-tugas operasional dan membatalkan tugas-tugas administrasi yang harus diprioritaskan.
  - d. Prinsip kepemimpinan yang efektif berkaitan dengan beberapa aspek penting: hubungan, kinerja tugas, dan aspek kontekstual.
  - e. Prinsip kerjasama tim atau kerjasama yang baik antar peserta proyek secara vertikal maupun horizontal tentunya akan menciptakan lingkungan yang mendukung dan berkontribusi terhadap keberhasilan proyek kerjasama.<sup>4</sup>

Menurut Hasibuan, yang disebutkan oleh Henry Fayol, prinsip umum manajemen adalah:

a. *Division of Work*

Prinsip pembagian kerja sangat penting, karena ada faktor pembatas, artinya ada batasan bagi seseorang dalam melakukan pekerjaan apapun, yaitu: waktu yang terbatas, pengetahuan yang terbatas, kemampuan yang terbatas, perhatian yang terbatas. Keterbatasan ini membutuhkan pembagian kerja. Tujuannya adalah untuk memperoleh efisiensi organisasi & pembagian tugas disesuaikan dengan bidang yang dibutuhkan teknik atau kepemimpinan.

b. *Authority and Responsibility*

Prinsip ini, tugas harus dibagi antara atasan dan bawahan. Perlu menyeimbangkan otoritas dan tanggung jawab. Misalnya, untuk hak istimewa X, tanggung jawab sama dengan X. Kedudukan menimbulkan “hak” dan Tugas menimbulkan “kewajiban”. Hak serta kewajiban menimbulkan komunikasi antara atasan dan bawahan.<sup>5</sup>

c. *Discipline*

Disiplin adalah kesepakatan untuk secara langsung mematuhi dan mematuhi aturan yang telah disepakati bersama dan ditegakkan oleh setiap orang. *Without good discipline, it is difficult for any organization to achieve its goals.* Disiplin adalah kesadaran dan kemauan untuk mematuhi semua aturan dan norma social yang berlaku.

d. *Unity of Command*

Konsep ini, setiap bawahan seharusnya hanya menerima perintah dari atasan dan hanya menunaikan kewajiban kepada atasan. Tapi bos bisa memberi perintah kepada beberapa bawahan. Prinsip kepemimpinan satu orang diperlukan karena ketika seorang bawahan diangkat oleh beberapa atasan, dia tidak tahu harus melakukan apa.<sup>6</sup> Implementasi manajemen akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dilakukan dengan tiga tahap yaitu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.<sup>7</sup> Efektivitas pengembangan manajemen perguruan tinggi dalam proses pengembangan manajemen

---

<sup>4</sup>M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6 (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 12-13.

<sup>5</sup>Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 64-69.

<sup>6</sup>Mesiono, *Manajemen Organisasi* (Bandung: Cita Pustaka, 2012), 11.

<sup>7</sup>Mayasari, Annisa, (2021), Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK, *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, Vol. 4, No. 5, 2021, 342.

perguruan tinggi, proses perencanaan dan pengawasan berjalan dengan baik, namun proses pelaksanaannya belum memadai. Proses perencanaan merupakan proses pelaksanaan yang dioptimalkan, karena semua PTN di Jawa Barat pada dasarnya telah mencapai semua indikator dalam proses perencanaan. Proses supervisi merupakan proses kedua yang dapat dilakukan sesuai dengan indikator yang ada, karena proses supervisi merupakan proses yang sangat berpengaruh terhadap nilai sertifikasi yang diperoleh universitas. Proses yang kurang memadai pada urutan terakhir adalah proses implementasi, yang dapat dilihat dari tindakan regulasi, yaitu tindakan yang bertujuan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar atau prosedur yang telah ditetapkan, yang seringkali tidak sesuai dengan peraturan. Peraturan yang berlaku karena adanya sumber daya manusia yang belum memiliki pengetahuan profesional yang memadai.<sup>8</sup>

Sedangkan mahasiswa sebagai pelanggan utama diperguruan tinggi, Kotler berpendapat bahwa: "*Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations.*"<sup>9</sup> Zeithaml dan Bitner mengatakan kepuasan dalam hal ini, reaksi konsumen mahasiswa yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan suatu bentuk evaluasi yang berkaitan dengan identitas suatu produk atau jasa, terutama dalam hal ini mahasiswa merasa senang dengan pelanggannya untuk memenuhi kebutuhan konsumennya.<sup>10</sup> J. Paul Peter dan Jerry K. Olson mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah perbandingan antara harapan dari pekerjaan yang dilakukan sebelum pembelian dan pekerjaan yang sebenarnya diterima konsumen atau mahasiswa setelah pembayaran.<sup>11</sup>

Perguruan tinggi merupakan lembaga yang menyediakan produk jasa. Pelanggan yaitu mahasiswa, memainkan peran yang sangat penting dalam hal ini. Mahasiswa disebut klien karena mereka membayar untuk layanan kampus. Hal ini harus sesuai dengan harapan dari sistem pelayanan administrasi, manajemen akademik, peralatan, dosen dan proses pelatihan kepemimpinan. Tidak ada artinya bagi perwakilan universitas untuk memberikan layanan, tetapi kebutuhan calon mahasiswa tidak besar. Klien atau mahasiswa adalah orang yang menuntut universitas untuk memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan, atau dalam hal ini mahasiswa, sehingga dapat mempengaruhi kinerja institusi.<sup>12</sup>

Dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, perguruan tinggi juga harus mampu memperbaiki sistem layanan administrasinya. Kata sistem berasal dari kata Yunani "*systema*", yang berarti kesatuan, yaitu keseluruhan unsur/unsur yang satu sama lain melekat. Bonita J. Campbell juga menyatakan bahwa sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan atau bagian-bagian yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan (*interrelated parts* atau bagian-bagian yang bekerja atau bergerak bersama untuk mencapai satu tujuan).<sup>13</sup> Pelayanan adalah proses memuaskan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain. Sementara itu,

---

<sup>8</sup>Setiawati, Linda, Efektivitas Pengembangan Manajemen Pendidikan Tinggi, *Jurnal Universitas Pendidikan Indonesia*, Vol. 13 No. 2 2012, 10-11.

<sup>9</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1 (Jakarta: Prentice Hall, 1997), 40.

<sup>10</sup>Valarie A. Zeithaml & Bitner, *Service Marketing Edition 1* (New York: McGraw, 2000), 75.

<sup>11</sup>A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Cet. I (Jogjakarta: Amara Books, 2003), 123.

<sup>12</sup>Vincent Gaspers, *Total Quality Management* (Jakarta: Gramedia, 2008), 33.

<sup>13</sup>Bambang Hartono, *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 9.

Menteri Kewenangan Aparatur Negara menyatakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan berupa barang atau jasa dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat.<sup>14</sup> Arti sempit administrasi terkait berhubungan dengan ketatausahaan.<sup>15</sup> Brech adalah pelaksanaan prosedur di mana manajemen merupakan bagian dari proses manajemen yang terkait dengan institusi dan digunakan untuk menentukan dan mengkomunikasikan program, dan kemajuan kegiatan diatur dan diperiksa berdasarkan tujuan dan rencana. Memberikan definisi untuk dipahami.<sup>16</sup> Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan administrasi merupakan unsur upaya bersama untuk mencapai tujuan administrasi lembaga pendidikan.

Sistem layanan administrasi disebuah lembaga pendidikan dapat meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa.<sup>17</sup> Menurut Philip Kotler, skor kepuasan didasarkan pada penentu kualitas layanan berikut:

a. Berwujud (*Tangibles*)

Penampilan objek fisik, peralatan, personel dan komunikasi.

b. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Mampu membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap.

c. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*)

Mampu secara akurat dan andal melakukan layanan yang dijanjikan.

d. Empati (*Empathy*)

Fasal penjagaan, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan.

e. Keyakinan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa.<sup>18,19</sup>

Berdasarkan fakta empiris yang diperoleh dari hasil survei awal di STAI Al-Hamidiyah Depok Jawa Barat diketahui masih banyak mahasiswa yang belum menikmati kepuasan pelayanan administrasi kampus dalam menanggapi harapan dan permintaan yang meningkat. Dan permintaan mahasiswa sebagai pelanggan. Fenomena yang terjadi di STAI Al-Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat adalah kualitas pelayanan administrasi akademik yang belum terlaksana dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan keluhan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang terkadang tertunda karena pegawai disibukkan dengan pekerjaan lain. Masih terdapat staf yang memiliki keterampilan minimal pelayanan (SPM) yang tidak standar untuk menunjang pelayanan administrasi (khususnya IT) dalam tanggung jawab pelayanan mahasiswanya. Ada pegawai yang melakukan pekerjaan rangkap di divisi lain, sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan yang biasanya lambat. (Hasil Wawancara pada Studi Awal dengan Mahasiswa, Ketua, serta Layanan Administratif di STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat pada tanggal 07 Februari 2021).

---

<sup>14</sup> Pasolong Harbani, *Teori Administrasi Publik* (Bandung: Alfabeta, 2013), 128.

<sup>15</sup> Usman Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 2. Made Saihu, "Betawi Ethnic Parents' Perceptions of Girls' Higher Education," *Randwick International of Education and Linguistics Science Journal* 3, no. 3 (2022): 545-53.

<sup>16</sup> Mills, Geoffrey, *Manajemen Perkantoran Modern*, Jakarta: Binapura Aksara, 1991, 4.

<sup>17</sup> Rianto, dkk, Pelatihan Penerapan Sistem Layanan Administrasi Penduduk Desa Berbasis Teknologi Informasi, *Jurnal Pengabdian Siliwangi*, Vol. 5, No. 1, 2019, 72.

<sup>18</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), 51.

<sup>19</sup> Mumuh Mulyana, dkk, Membangun Kepuasan Mahasiswa Melalui Penggunaan Laboratorium Komputer, *Jurnal Analisis Pendidikan Tinggi*, Vol. 1 No. 2, 2018, 94-95.

Mahasiswa sebagai klien utama atau penikmat layanan yang dapat dijadikan tolak ukur keunggulan akademik di perguruan tinggi. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan perbandingan antara harapan mahasiswa terhadap pelayanan staf, kemampuan dan kompetensi fakultas yang didukung oleh infrastruktur dan kepemimpinan yang berbeda, dengan bagaimana perasaan mahasiswa setelah kuliah memberikan pelayanan. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa, Kepuasan merupakan perasaan bahagia yang didapatkan dengan pengorbanan.<sup>20</sup> Memperhatikan fenomena-fenomena sebagaimana telah diuraikan di atas, dan mengingat pentingnya peningkatan kualitas manajemen akademik dan sistem layanan administrasi mahasiswa pada STAI Al Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat, maka penulis tertarik untuk meneliti secara lebih mendalam tentang “Pengaruh Manajemen Akademik dan Sistem Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa STAI Al Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat”.

## B. METODE

Metode penelitian merupakan cara atau usaha untuk menemukan, mengembangkan serta melakukan verifikasi terhadap kebenaran suatu peristiwa atau suatu pengetahuan dengan menggunakan metode ilmiah. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *metode survey*. Metode survei adalah menyelidiki. Secara etimologis, kata *survey* berasal dari bahasa latin dan terdiri dari dua suku kata. Artinya, *sur* berasal dari kata super yang artinya di atas atau di atas. Suku kata *vey* yang artinya melihat. Dengan kata lain, menyelidiki berarti melihat ke atas atau ke luar.<sup>21</sup>

Populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>22</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat berjumlah 244 orang mahasiswa PAI serta PIAUD dan sebagai sampelnya sebanyak 150 yang dihitung berdasarkan rumus Slovin. Sedangkan alat pengumpul data menggunakan angket (*Quesioner*). Pada dasarnya bagian ini menjelaskan bagaimana metode penelitian dan metode analisis yang digunakan dalam pembahasan artikel. Metode penelitian kuantitatif perlu menuliskan populasi dan sample, teknik serta pengembangan instrument dengan spesifik. Untuk jenis penelitian kualitatif perlu menuliskan kehadiran peneliti, subjek penelitian serta informan kunci yang berperan dalam pengambilan data penelitian serta uraian mengenai pengecekan keabsahan hasil penelitian. Untuk penelitian dengan kajian pustaka menghadirkan sumber rujukan utama disertai litelatur yang terbaru untuk mendukung hasil temuan dalam penelitian.

Pengujian data pada penelitian kuantitatif pada dasarnya merupakan proses pengujian generalisasi hasil penelitian yang didasarkan pada sampel. Kesimpulan yang di hasilkan nanti adalah apakah hipotesis yang diuji dapat diterima atau ditolak, bila  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima berarti dapat di generalisasikan. Terdapat beberapa macam teknik statistik yang dapat di pakai untuk menganalisis data hasil penelitian antara lain: uji data deskriptif untuk menguji sebaran data dan tingkat perkembangan variable

---

<sup>20</sup>W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: PT. Balai Pustaka, 1995), 1110.

<sup>21</sup>Irawan, Soehartono, *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: Rosdakarya, 2000), 53.

<sup>22</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 80.

penelitian. Sedangkan uji prasarat untuk: (a) uji linearitas persamaan regresi menggunakan uji F, (b) uji normalitas distribusi galat taksiran menggunakan uji Z (*Uji Colmogorof Smirnov*), dan uji homogenitas varian menggunakan uji heteroskedastisitas. Untuk membuktikan hipotesis penelitian ke-1 dan 2 menggunakan uji t (parsial) dan untuk hipotesis ke-3 menggunakan uji F (simultan) dalam analisis regresi linier berganda. Jika peluang kesalahan 5% maka taraf kepercayaan 95%, bila peluang kesalahan 1%, maka taraf kepercayaan-nya 99%. Peluang kesalahan dan kepercayaan ini disebut dengan taraf signifikansi. Pengujian taraf signifikansi dari hasil suatu analisis mengacu pada tabel sesuai teknik analisis yang digunakan. Misalnya uji F digunakan tabel F, uji t akan digunakan table T.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui perkembangan variabel penelitian, telah dilakukan uji deskriptif yakni sebagai berikut:

**Tabel 1 Rekapitulasi Data Deskriptif Variabel Y, X<sub>1</sub>, dan X<sub>2</sub>**

No	Aspek Data		Y	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>
	N	Valid	150	150	150
		Missing	0	0	0
1	Mean		119,78	118,51	118,53
2	Median		120,00	118,50	119,00
3	Mode		125	120	108
4	Std. Deviation		9,828	9,729	9,729
5	Variance		96,589	94,654	94,654
6	Range		52	56	56
7	Minimum		93	89	89
8	Maximum		145	145	145
9	Sum		17967	17776	17779

Berdasarkan tabel 1 di atas, maka skor rata-rata untuk variabel kepuasan mahasiswa (Y) adalah 119,78 dengan skor idealnya 150 yang berarti kepuasan mahasiswa pada saat ini 58,7% atau berada pada *kategori cukup baik*, skor rata-rata manajemen akademik (X<sub>1</sub>) adalah 118,51 atau sama dengan 67,9%. *kategori cukup baik* dan skor rata-rata sistem layanan administrasi (X<sub>2</sub>) 118,53 atau sama dengan 32,7%, *kategori kurang baik*.

#### Pengaruh Manajemen Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama dengan menggunakan uji t dalam analisis regresi linear berganda tentang Pengaruh Manajemen Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa.

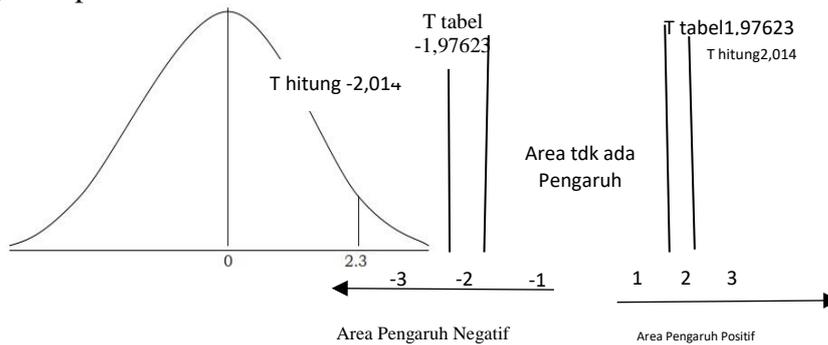
**Tabel 2 Uji t Parsial Dalam Analisis Regresi Linear Berganda X<sub>1</sub> Terhadap Y**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,242	2,694		1,575	,118

X1	,474	,235	,469	2,014	,046
X2	,500	,236	,494	2,121	,036

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 2 “Koefisien” SPSS di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig) variabel pemandu transformatif utama (X1) adalah  $0,046 < \text{probabilitas } 0,05$  dan t-number  $2,014 > \text{t-tabel } (0,025 ; 143)$  adalah  $1,97623$ . Dengan demikian *Ho ditolak, H1 diterima* artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan manajemen akademik (X1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar kurva regresi linear X1–Y, yang menunjukkan t hitung sebesar  $2,014$  terletak di area pengaruh positif.



Gambar 1 Kurva Regresi Linear X1–Y

Besarnya pengaruh manajemen akademik (X1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dalam persentase dapat dilihat pada tabel koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 3 Koefisien Determinasi ( $\rho_{y.1}$ )

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Squared	Adjusted R Squared	Std. Error of the Estimate	
1	,961 <sup>a</sup>	,924	,924	2,714	

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 3 tentang pada besar kecilnya pengaruh (koefisien determinasi)  $R^2$  (R-squared) =  $0,924$  yang artinya manajemen akademik memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar  $92,4\%$  dan sisanya  $7,6\%$  lainnya Faktor ditentukan. Sedangkan arah pengaruh atau koefisien regresi sederhana kepuasan mahasiswa terhadap manajemen akademik adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Koefisien Regresi Sederhana ( $\rho_{y.1}$ )

Coefficients <sup>a</sup>				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,691	2,717		1,727	,086
X1	,971	,023	,961	42,497	,000

a. Dependent Variable: Y

Arah pengaruh tersebut dapat dilihat dari hasil analisis regresi sederhana yang menunjukkan persamaan regresi linier sederhana (koefisien tidak baku B) =  $4,691 + 0,971 X_1$  berpengaruh terhadap peningkatan nilai kredit guru sebesar 5,662.

Temuan di atas, memberikan penguatan terhadap teori yang dikemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang sama akan dapat membantu lembaga pendidikan untuk memiliki citra yang positif. Menurut Kuswandi mendefinisikan hal – hal yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dalam sebagai berikut:<sup>23</sup>

a. Mutu Produk atau Jasa

Dapat dilihat dari tampilan fisik dari produk yang dihasilkan.

b. Mutu Pelayanan

Penjabaran terhadap mutu pelayanan disini adalah bagaimana perusahaan berani mengambil resiko dan berani dalam menerima segala kritikan oleh pelanggan, oleh sebab itu pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi segala kriteria dari harapan pelanggan, sehingga apabila harapan tersebut terpenuhi maka akan menciptakan suatu pelayanan yang bermutu namun apabila pelayanan tersebut tidak dikehendaki oleh pelanggan atau dalam artian menghasilkan pelayanan yang kurang bermutu, apabila terjadi hal yang demikian maka pelayanan pengaduan pelanggan harus segera diatasi.<sup>24</sup>

c. Harga (*Price*)

Harga merupakan faktor yang paling sensitif bagi pelanggan, dimana pada dasarnya pelanggan akan berupaya mencari serta dalam upaya pemilihan produk ataupun layanan dari kompetitor atau pesaing lainnya dengan harga yang lebih rendah.<sup>25</sup>

d. Waktu (*Time*)

Dimana dapat diartikan sebagai proses pengelolaan distribusi serta penyerahan produk dan jasa dilakukan tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian.

e. Keamanan dalam manajemen lembaga/perusahaan

<sup>23</sup>Nurlaela Eva Puji Lestari, dkk, Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Unibless Indo Multi Jakarta Selatan, *Jurnal Ilmiah MEA Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi*, Vol. 5 , No. 1, 2021, 100-102. Made Saihu and Athoillah Islamy, “Mainstreaming Religious Moderation in Male Tradition of the Balinese Muslim Community,” *Walisono: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* 30, no. 1 (2022): 21–38.

<sup>24</sup>Siwantara, I Wayan, dkk, Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan Pada Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali, *Jurnal Social and Humanities*, Vol. 6, No. 2, 2020, 504.

<sup>25</sup>Freekey Steyfli Maramis, Pengaruh Kualitas Produk, Harga, & Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado, *Jurnal Emba : Jurnal Riset, Manajemen, Bisnis & Akutansi*, Vol. 6, No. 3, 2018, 3.

Dalam segi keamanan disini, juga merupakan faktor - faktor yang harus menjadi perhatian oleh perusahaan jika ingin memenangkan persaingan dalam bisnis, dimana disini perusahaan berupaya memberikan suatu nilai kepuasan bagi pelanggan, dimana dapat diberikan suatu kesimpulan bahwa pelanggan merasa dipenuhi harapannya ketika produk atau jasa yang digunakan memiliki jaminan keamanan bagi penggunaannya.<sup>26</sup>

**Pengaruh Sistem Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa.**

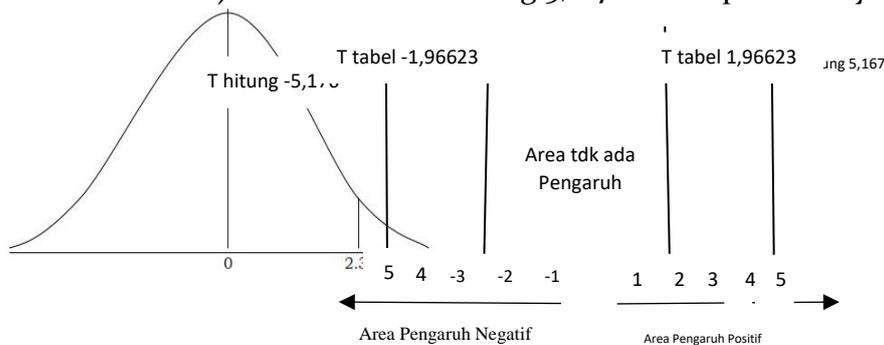
Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua dengan menggunakan uji t dalam analisis regresi linear berganda tentang Pengaruh Sistem Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Tabel 5 Uji t Parsial Dalam Analisis Regresi Linear Berganda X<sub>2</sub> Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,242	2,694		1,575	,118
X <sub>1</sub>	,474	,235	,469	2,014	,046
X <sub>2</sub>	,500	,236	,494	2,121	,036

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 5 di atas di atas, diketahui nilai signifikansi (Sig) variabel sistem pelayanan manajemen (X<sub>2</sub>) adalah 0,036 < probabilitas 0,05, t hitung 2,121 > t tabel (0,025; 147) sebesar 1,96623. Oleh karena itu, Ho ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Artinya berpengaruh positif dan signifikan sistem pelayanan manajemen (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Rincian lebih lanjut dapat ditemukan pada kurva regresi linier X<sub>2</sub>-Y. Hal ini menunjukkan bahwa t-hitung 5,167 berada pada wilayah dampak positif.



Gambar 2: Kurva Regresi Linear X<sub>2</sub>-Y

Besarnya pengaruh sistem layanan administrasi (X<sub>2</sub>) terhadap minat menghafal Al-Qur'an santri kepuasan mahasiswa (Y) dalam persentase dapat dilihat pada tabel koefisien determinasi sebagai berikut:

<sup>26</sup> Sitti Rabiah, Manajemen Pendidikan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, Jurnal *Sinar Manajemen*, Vol. 6, No. 1, 2019, 66.

Tabel 6 Koefisien Determinasi ( $\rho_{y.2}$ )  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,961 <sup>a</sup>	,924	,924		2,710

a. Predictors: (Constant), X<sub>2</sub>

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 6 tentang besarnya pengaruh (koefisien determinasi), R<sub>2</sub> (R-squared) = 0,924 yang artinya sistem layanan administrasi mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 92,4% dan sisanya sebesar 7,6% disebabkan oleh faktor lain. Pengaruh sistem pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa atau searah dengan koefisien regresi sederhana adalah sebagai berikut:

Tabel 7 Koefisien Regresi Sederhana ( $\rho_{y.2}$ )  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,334	2,721		1,593	,113
	X <sub>2</sub>	,973	,023	,961	42,564	,000

a. Dependent Variable: Y

Hasil analisis regresi sederhana, yang menunjukkan persamaan regresi linear sederhana (*unstandardized coefficients B*)  $\hat{Y} = 4,334 + 0,973 X_2$  yang artinya setiap peningkatan skor sistem layanan administrasi akan berdampak pada peningkatan dari skor kepuasan mahasiswa. Sistem pelayanan administrasi sebesar 5.307.

Hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan pendapat Rahmat Yuliawan menjelaskan dampak kualitas pelayanan staf administrasi universitas terhadap kepuasan mahasiswa. Faktor kualitas layanan: keandalan, daya tanggap, kepercayaan diri, empati, dan format memiliki dampak signifikan dalam memberikan dukungan atau kepuasan siswa. Selain itu, faktor kualitas layanan seperti daya tanggap, kepercayaan diri, dan empati juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Faktor kualitas layanan, kehandalan dan format, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keyakinan merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan siswa.<sup>27</sup>

Pendapat lain yang sejalan dengan penelitian ini adalah Ami Lestari dkk., *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jabodetabek)* menyatakan bahwa derajat kepentingan dan kinerja kesesuaian Administrasi Akademik Kesesuaian Kualitas Pelayanan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, UBJ. Kualitas pelayanan administrasi studi Fakultas Bisnis dan Ekonomika UBJ yang diukur dari kualitas

<sup>27</sup>Rahmat Yuliawan, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 2017, Vol. 2, No. 2, 135.

pelayanan (keandalan, daya tanggap, keamanan, empati dan pengalaman) cukup baik berdasarkan data penelitian secara keseluruhan menurut penilaian siswa.<sup>28</sup>

### Pengaruh Manajemen Akademik dan Sistem Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga dengan menggunakan uji F dalam analisis regresi linear berganda tentang pengaruh manajemen akademik dan sistem layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 8 Uji F Simultan Dalam Analisis Regresi Linear Berganda  $X_1$  dan  $X_2$  Terhadap Y

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13334,037	2	6667,018	926,585	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1057,703	147	7,195		
	Total	14391,740	149			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant),  $X_2$ ,  $X_1$

Berdasarkan Tabel 8 di atas, diperoleh nilai F hitung terkait hasil uji F simultan (Uji F) pada analisis regresi linier berganda adalah 926,585, yang menunjukkan lebih besar dari F-tabel 3,04 ( $F_{hit} 926,585 > F_{tab} 3,04$ ) dan nilai signifikansi (Sig) 0,000 < probabilitas 0,05. Dengan demikian, berdasarkan metode pengambilan keputusan uji-F (simultan) dalam analisis regresi linier berganda, dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yaitu variabel manajemen akademik ( $X_1$ ) dan sistem pelayanan administrasi ( $X_2$ ). Bila diuji secara bersama-sama atau sekaligus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa (Y). Menentukan variabel bebas manajemen akademik ( $X_1$ ) dan sistem pelayanan administrasi ( $X_2$ ) jika diuji secara bersama-sama atau bersamaan, persentase pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dapat dilihat pada tabel koefisien determinasi:

Tabel 9 Koefisien Determinasi ( $\rho_{y.1.2}$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,963 <sup>a</sup>	,927	,926	2,682

Berdasarkan Tabel 9 di atas, bahwa besarnya dampak diwakili oleh koefisien determinasi  $R^2 = 0,927$ , yaitu manajemen akademik ( $X_1$ ) dan sistem pelayanan administrasi ( $X_2$ ) secara bersama-sama atau simultan memiliki tingkat kepuasan siswa sebesar 92,7% dan sisanya 7,3% ditentukan oleh faktor lain. Arah atau koefisien regresi linier berganda kepuasan mahasiswa pada sistem manajemen akademik dan pelayanan administrasi adalah sebagai berikut:

<sup>28</sup> Lestari, Ami dkk. Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya), *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 2019, 79-80. Edukasi Islami and Jurnal Pendidikan Islam, "Creating Community Based On Religion ... Creating Community Based On Religion ...," 2021, 219-46; Saihu et al., "RELIGIOUS PLURALISM EDUCATION IN BALI INDONESIA: STUDY ON CULTURAL AND RELIGIOUS INTEGRATION IN," *International Journal of Advanced Science and Technology* 29, no. 7 (2020): 3761-70, <http://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article/view/23141%0A>.

Tabel 10 Koefisien Regresi Sederhana ( $R_{y.1.2}$ )

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,596	2,724		1,687	,094
	X <sub>1</sub>	,769	,263	,761	2,924	,004
	X <sub>2</sub>	,203	,263	,201	,771	,442

a. Dependent Variable: Y

Hasil analisis regresi ganda, yang menunjukkan persamaan regresi linear sederhana (*unstandardized coefficients B*) =  $4,596 + 0,769X_1 + 0,203 X_2$  ditampilkan untuk hasil analisis regresi berganda. Artinya, nilai sistem manajemen akademik dan sistem layanan manajemen akan meningkat secara bersama-sama. Sementara itu berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan siswa mencapai 5,568.

Penelitian serupa yang mendukung hasil penelitian ini adalah hasil penelitian Yenti Sumarni yang berjudul *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ekonomi Islam dan Bisnis IAIN Bengkulu*, menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan manajemen akademik di IAIN Bengkulu maka semakin tinggi pula kualitas layanan manajemen akademik di IAIN Bengkulu. Akan kepuasan mahasiswa khususnya Sekolah Tinggi Ekonomi Islam dan Bisnis, dan peningkatan yang lebih tinggi Dalam pelayanan administrasi akademik dapat membantu dalam keberhasilan lembaga, dan keberhasilan lembaga sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dari kepuasan pelanggan (mahasiswa) sesuai standar ISO, dan dinyatakan dalam salah satu prinsip bahwa pengukuran kepuasan pelanggan harus dilakukan sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap sistem yang diterapkan. (Yenti Sumarni, 2018: 88-89).

Bagian ini berisi sub-bahasan utmaa ditulis dengan fontsPalatino Linotype ukuran 12. Sub-bahasan ditulis secara sistematis. Diharapkan penomoran dalam sub-bahasan jangan ditulis terlalu banyak.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan paparan hasil penelitian, maka penelitian ini menyimpulkan sebagai berikut: *Pertama*, tingkat perkembangan variabel kepuasan mahasiswa pada saat ini 58,7% atau berada pada *kategori cukup baik*, skor rata-rata manajemen akademik ( $X_1$ ) adalah 118,51 atau sama dengan 67,9%. *kategori cukup baik* dan skor rata-rata sistem layanan administrasi ( $X_2$ ) 118,53 atau sama dengan 32,7%, *kategori kurang baik*. *Kedua*, manajemen akademik memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 92,4% dan sisanya 7,6% lainnya Faktor ditentukan. *Ketiga*, sistem layanan administrasi mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 92,4% dan sisanya sebesar 7,6% disebabkan oleh faktor lain. *Keempat*, manajemen akademik ( $X_1$ ) dan sistem pelayanan administrasi ( $X_2$ ) secara bersama-sama atau simultan memiliki tingkat kepuasan siswa sebesar 92,7% dan sisanya 7,3% ditentukan oleh faktor lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gaspers, Vincent, (2008), *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia.
- Harbani, Pasolong, (2013), *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta.
- Hartono, Bambang, (2013), *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Huda, Miftahul, dkk, Studi Kasus Sistem Informasi dan Pelayanan Administrasi Kependudukan, *Jurnal Sistem Komputer*, Vol. 9, No. 1, 2020.
- Irawan, Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: Rosdakarya, 2000.
- Jasfar, Farida, (2009), *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Lestari, Ami dkk. Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dengan Metode Importance Performance Analisis (Studi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya), *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 2019, 79-80.
- Maramis, Freekley Steyfli, Pengaruh Kualitas Produk, Harga, & Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado, *Jurnal Emba : Jurnal Riset, Manajemen, Bisnis & Akutansi*, Vol. 6, No. 3, 2018.
- Mesiono, (2012), *Manajemen Organisasi*, Bandung: Cita Pustaka.
- Mills, Geoffrey, (1991), *Manajemen Perkantoran Modern*, Jakarta: Binapura Aksara.
- Mulyana, Mumuh, dkk, (2018), Membangun Kepuasan Mahasiswa Melalui Penggunaan Laboratorium Komputer, *Jurnal Analisis Pendidikan Tinggi*, Vol. 1 No. 2.
- Puji Lestari, Nurlaela Eva, dkk. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Unibless Indo Multi Jakarta Selatan, *Jurnal Ilmiah MEA Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi*, Vol. 5 , No. 1, 2021, 100-102.
- Rabiah, Sitti. Manajemen Pendidikan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, *Jurnal Sinar Manajemen*, Vol. 6, No. 1, 2019.
- Rianto, dkk, (2019), Pelatihan Penerapan Sistem Layanan Administrasi Penduduk Desa Berbasis Teknologi Informasi, *Jurnal Pengabdian Siliwangi*, Vol. 5, No. 1.
- Islami, Edukasi, and *Jurnal Pendidikan Islam*. "Creating Community Based On Religion ... Creating Community Based On Religion ...," 2021, 219–46.
- Saihu, Made. "Betawi Ethnic Parents' Perceptions of Girls' Higher Education." *Randwick International of Education and Linguistics Science Journal* 3, no. 3 (2022): 545–53.
- Saihu, Made, and Athoillah Islamy. "Mainstreaming Religious Moderation in Male Tradition of the Balinese Muslim Community." *Walisongo: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* 30, no. 1 (2022): 21–38.
- Saihu, Kidup Supriyadi, Karmawan, and Fatkhul Mubin. "RELIGIOUS PLURALISM EDUCATION IN BALI INDONESIA: STUDY ON CULTURAL AND RELIGIOUS INTEGRATION IN." *International Journal of Advanced Science and Technology* 29, no. 7 (2020): 3761–70. <http://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article/view/23141%0A>.

- Setiawati, Linda, (2012), Efektivitas Pengembangan Manajemen Pendidikan Tinggi, *Jurnal Universitas Pendidikan Indonesia*, Vol. 13 No. 2.
- Siwantara, I Wayan, dkk, Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan Pada Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali, *Jurnal Social and Humanities*, Vol. 6, No. 2, 2020.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2016.
- Tampubolon, Daulat P, *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21)*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Usmara, A, (2003), *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Cet. I, Jogjakarta: Amara Books.
- W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT. Balai Pustaka, 1995.
- Wasito, Budi, Perancangan Sistem Layanan Administrasi Warga Tingkat R Studi Kasus: Kelurahan Warakas, Tanjung Priok, *Jurnal Informatika dan Bisnis*, Vol. 10 No. 2, 2021.
- Yuliawan, Rahmat. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 2017, Vol. 2, No. 2.
- Zeithaml, Valarie A, (2000), & Bitner. *Service Marketing Edition 1*, New York : McGraw.