

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA PADA KINERJA DOSEN STATISTIK PRODI ADMINISTRASI NEGARA UNIVERSITAS TIDAR: PERSPEKTIF EVALUASI

Amelia Faizatul Uma¹, Andra Erryana², Annisa Azalia³, Danica Petrovski⁴, Vivi Anggraeni⁵, Joko Tri Nugraha⁶

Universitas Tidar, Jalan Kapten Suparman 39 Potrobangsari, Magelang Utara,
Jawa Tengah, 561126, Telp. (0293) 364113, Fax. (0293) 362438

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIPOL UNTIDAR, Magelang

e-mail: [1ameliafaiza294@gmail.com](mailto:ameliafaiza294@gmail.com); [2andrahandono2812@gmail.com](mailto:andrahandono2812@gmail.com);

[3annisaazalia2301@gmail.com](mailto:annisaazalia2301@gmail.com); [4danica.petrovski11@gmail.com](mailto:danica.petrovski11@gmail.com); [5vivianggraeni24@gmail.com](mailto:vivianggraeni24@gmail.com);

[6jokotrinugraha@untidar.ac.id](mailto:jokotrinugraha@untidar.ac.id)

ABSTRACT

Peningkatan persaingan pendidikan tinggi menuntut Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar untuk mempertahankan kualitas pendidikan, salah satunya lewat kinerja dosen. Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada matakuliah pengantar statistik sosial. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survey dengan alat pengumpul data utamanya kuesioner, observasi dan wawancara secara tidak terstruktur. Sampel penelitian ini adalah 50 mahasiswa dari angkatan 2023 yang sedang menempuh matakuliah pengantar statistik. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan mahasiswa secara umum baik. Pada dimensi tangible (penampilan dosen) tercermin dari penguasaan materi dosen dan suasana belajar di kelas mendapat nilai tertinggi. Namun, pada dimensi responsiveness (kemudahan komunikasi dan bantuan belajar serta diskusi di luar jam kuliah) mendapat nilai terendah. Peningkatan kinerja dosen pada dimensi responsiveness menjadi dimensi penting untuk mencapai pembelajaran mahasiswa yang lebih optimal. Upaya yang bisa dilakukan adalah memperkuat peran ketua kelas dalam berkomunikasi dengan dosen sehingga memberikan ruang diskusi di luar jam matakuliah. Evaluasi kinerja dosen secara berkala dengan umpan balik yang membangun juga diperlukan. Penelitian ini memberikan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen di Universitas Tidar. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk evaluasi kinerja pengajaran dosen dan menjadi rekomendasi bagi peningkatan kualitas pembelajaran di program studi.

Keywords: kepuasan mahasiswa, kualitas mengajar, kinerja dosen

1. PENDAHULUAN

Peningkatan persaingan di pasar kerja dan biaya pendidikan yang tinggi mendorong calon mahasiswa untuk menjadi lebih selektif dalam memilih perguruan tinggi. Di tengah persaingan yang semakin ketat antara institusi pendidikan, FISIPOL, terutama Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar dihadapkan pada tuntutan untuk mempertahankan kualitas pendidikan. Kualitas pendidikan tersebut sangat

bergantung pada kinerja dosen dalam proses pembelajaran.

Untuk dapat bersaing dengan perguruan tinggi lain, salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah kepuasan belajar mahasiswa terhadap institusi mereka. Kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kualitas dosennya, yang merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam menyampaikan jasa pendidikan kepada

mahasiswa. Kualitas dosen dapat dinilai berdasarkan kinerja mereka selama proses pendidikan dan pembelajaran, seperti yang dirasakan oleh mahasiswa.

Kinerja bisa dilihat sebagai kesediaan dan kapabilitas individu atau kelompok untuk menyelesaikan suatu tugas sesuai dengan kewajibannya dan mencapai hasil yang diharapkan.

Pada dunia pendidikan, keunggulan kualitas pendidikan dapat dilihat ketika dosen melaksanakan tugas mengajar mereka dengan penuh tanggung jawab dan berhasil mencapai hasil yang diinginkan oleh para mahasiswa.

Mahasiswa sebagai penerima layanan pendidikan berharap agar kinerja dosen sebagai penyedia layanan pendidikan dapat mencapai standar yang maksimal. Ini termasuk penggunaan metode pembelajaran yang menarik, kehadiran dosen yang konsisten dan tepat waktu, penyelenggaraan ujian sesuai jadwal, dan pengembalian hasil ujian kepada mahasiswa.

Kinerja dosen dianggap baik jika mereka mengikuti standar mutu perkuliahan, yang meliputi: kontrak perkuliahan, menyediakan materi perkuliahan, menggunakan media pembelajaran yang sesuai, serta memiliki arsip soal kuis, UTS, UAS, tugas dalam bentuk cetak, dan lain lain.

Untuk memastikan kepuasan mahasiswa sebagai konsumen, Program Studi

Ilmu Administrasi Negara perlu menegakkan standar mutu perkuliahan dalam kinerja dosen mereka, sehingga kebutuhan mahasiswa dapat terpenuhi dengan baik.

2. METODE PENELITIAN

- **Populasi dan sampel**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik survey dengan tujuan mendeskripsikan (Nugraha, 2022) kepuasan mahasiswa K1 pada kinerja dosen statistika Universitas Tidar. Penelitian kuantitatif memiliki karakteristik menggunakan data kuantitatif yang dapat dihitung dan diukur secara numerik. Data ini berupa angka seperti frekuensi jawaban survei.

Studi ini menggunakan kuesioner untuk membandingkan kepuasan siswa K1 dengan efektivitas Dosen statistik Universitas Tidar, Ini mengukur kepuasan siswa menggunakan empat (4) dimensi untuk menyederhanakan pengumpulan data dan mencegah kesalahpahaman. Hasilnya dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja dosen dan meningkatkan subjek studi.

Sampel penelitian ini adalah mahasiswa K1 Program studi Administrasi Negara Angkatan 2023 yang satu kelas terdiri dari 49 orang kemudian 1 orang asisten dosen sehingga genap 50 orang responden, semua

responden berkontribusi dalam mengisi kuesioner yang telah diberikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan informasi yang dikumpulkan tentang kepuasan siswa dengan kinerja Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas Tidar maka hasil penelitian sebagai berikut:

- *Tangible* (bukti langsung)

Bukti langsung, juga dikenal sebagai bukti bentuk fisik yang sebenarnya dari dosen seperti yang dialami dan diamati oleh siswa. Di antara indikator penilaian adalah sebagai berikut : menguasai materi mata kuliah sesuai RPS, dosen komunikatif dan mampu menciptakan suasana pembelajaran yang menyenangkan, memberikan materi dengan metode pembelajaran efektif, mengamati mahasiswa dan memotivasi mahasiswa dalam proses pembelajaran, menyediakan waktu untuk diskusi materi pembelajaran di luar kelas, isi RPS jelas dan tidak membingungkan, serta dapat membantu dalam mata kuliah, materi tugas dan ujian sesuai isi RPS, materi pembelajaran mudah dipahami, tugas yang diberikan dosen relevan sesuai yang diajarkan, dosen tepat waktu saat datang perkuliahan. Dosen menggunakan strategi mengajar pembelajaran yang menarik.

Bukti langsung tentang kualitas seorang dosen dapat dilihat dari beberapa aspek yang dapat diamati dan dialami

langsung oleh mahasiswa. Menurut penelitian yang kami lakukan, beberapa indikator kami jadikan sebagai bukti langsung antara lain:

- **Penguasaan Materi**

Dosen mampu menguasai materi mata kuliah sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS), yang tercermin dalam kemampuannya menjelaskan konsep-konsep dengan jelas dan mendalam.

- **Komunikatif / Komunikasi yang efektif**

Dosen memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan mampu menciptakan suasana pembelajaran yang menyenangkan, sehingga memudahkan mahasiswa untuk memahami materi yang diajarkan.

- **Penerapan Metode Belajar yang Efektif**

Dosen menggunakan metode pembelajaran yang efektif sesuai dengan kebutuhan dan gaya belajar mahasiswa, sehingga proses pembelajaran menjadi lebih menarik dan interaktif.

- **Memotivasi Mahasiswa dalam Proses Pembelajaran**

Memotivasi mahasiswa merupakan tugas penting bagi dosen. Dengan menerapkan strategi yang tepat dan

efektif, dosen dapat membangkitkan semangat belajar, meningkatkan prestasi, dan membantu mahasiswa mencapai tujuan mereka.

• **Ketersediaan Waktu Diskusi**

Dosen menyediakan waktu untuk diskusi materi pembelajaran di luar jam perkuliahan, sehingga mahasiswa memiliki kesempatan untuk mendiskusikan konsep-konsep yang sulit dipahami secara lebih mendalam.

• **Konsistensi dalam RPS**

Isi RPS yang disusun oleh dosen jelas dan tidak membingungkan,serta sesuai dengan materi yang diajarkan dalam perkuliahan.

• **Relevansi Materi Ujian dan Tugas**

Tugas yang diberikan oleh dosen sesuai dengan materi yang diajarkan, sehingga membantu siswa dalam menerapkan konsep-konsep yang telah dipelajari dalam situasi nyata.

• **Keterpahaman Materi Pembelajaran**

Materi pembelajaran yang disampaikan mudah dipahami oleh mahasiswa, sehingga memudahkan proses belajar dan memperoleh pemahaman yang mendalam.

• **Ketepatan Waktu**

Dosen hadir tepat waktu dalam setiap sesi perkuliahan, menunjukkan profesionalisme dan menghargai waktu mahasiswa.

Dengan adanya bukti langsung mengenai kualitas dosen melalui indikator-indikator tersebut, mahasiswa dapat menilai dan mengapresiasi kinerja dosen dalam menyampaikan materi pembelajaran dengan baik dan efektif.

Hasil penelitian pada mahasiswa pendidikan ilmu administrasi negara angkatan 2023 menunjukkan distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara terhadap kinerja dosen pada dimensi tangible.

Tabel 1 di bawah ini menunjukkan penilaian dosen dalam menguasai mata kuliah.

Dosen menguasai mata kuliah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SS	32	64.0	64.0	64.0
S	9	18.0	18.0	82.0
KS	3	6.0	6.0	88.0
TS	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Diolah (2024)

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

Berdasarkan informasi di atas dapat diketahui persentase terbesar adalah sebanyak 64 % menyatakan bahwa mereka **sangat setuju** jika dosen menguasai mata kuliah yang diampu, sedangkan persentase terkecil adalah sebanyak 12 % menyatakan bahwa mereka **kurang setuju** dengan pernyataan tersebut.

Tabel 2 Menunjukkan penilaian dosen komunikatif dan mampu menciptakan suasana pembelajaran yang menyenangkan.

Dosen komunikatif dan mampu menciptakan suasana pembelajaran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SS	18	36.0	36.0	36.0
S	22	44.0	44.0	80.0
KS	8	16.0	16.0	96.0
TS	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan informasi di atas dapat diketahui bahwa persentase terbesar adalah sebanyak 44 % menyatakan bahwa mereka **setuju** jika dosen komunikatif dan mampu membuat suasana pembelajaran yang inovatif dan menyenangkan, sedangkan persentase terkecil adalah sebanyak 4 % menyatakan bahwa mereka **tidak setuju** dengan pernyataan tersebut.

Tabel 3 menunjukkan penilaian dosen memberikan materi dengan metode pembelajaran yang efektif dengan memberikan contoh yang konkrit.

Dosen memberikan materi dengan metode pembelajaran yang efektif dengan memberikan contoh yang konkrit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SS	22	44.0	44.0	44.0
S	18	36.0	36.0	80.0
KS	4	8.0	8.0	88.0
TS	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan informasi di atas diketahui bahwa persentase terbesar adalah sebanyak 44 % menyatakan bahwa mereka **sangat setuju** jika memberikan materi dengan metode pembelajaran yang efektif dengan memberikan contoh yang konkrit sedangkan persentase terkecil adalah sebanyak 8 % menyatakan bahwa mereka **kurang setuju** dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4 menunjukkan penilaian terhadap dosen menghormati mahasiswa dan memotivasi mahasiswa dalam proses pembelajaran.

Dosen menghormati mahasiswa dan memotivasi mahasiswa dalam proses pembelajaran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SS	22	44.0	44.0	44.0
S	18	36.0	36.0	80.0
KS	6	12.0	12.0	92.0
TS	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan informasi di atas dapat diketahui bahwa persentase terbesar adalah sebanyak 44% menyatakan bahwa mereka sangat setuju jika dosen menghormati mahasiswa dan memotivasi mahasiswa dalam proses pembelajaran sedangkan persentase terkecil adalah sebanyak 8% menyatakan bahwa mereka **tidak setuju** dengan pernyataan tersebut.

Tabel 5 menunjukkan penilaian terhadap dosen menyediakan waktu untuk diskusi tentang materi pembelajaran diluar kelas

Dosen menyediakan waktu untuk diskusi tentang materi pembelajaran diluar kelas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SS	17	34.0	34.0	34.0
S	26	52.0	52.0	86.0
KS	1	2.0	2.0	88.0
TS	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan informasi tersebut dapat diketahui bahwa persentase terbesar adalah sebanyak 52 % menyatakan bahwa mereka **setuju** jika dosen menyediakan waktu untuk diskusi tentang materi pembelajaran di luar kelas sedangkan persentase terkecil adalah sebanyak 2 % menyatakan bahwa mereka **kurang setuju** dengan pernyataan tersebut.

Tabel 6 menunjukkan penilaian terhadap isi RPS jelas dan tidak membingungkan serta dapat membantu dalam mata kuliah.

Isi RPS jelas dan tidak membingungkan serta dapat membantu dalam mata kuliah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SS	16	32.0	32.0	32.0
S	23	46.0	46.0	78.0
KS	6	12.0	12.0	90.0
TS	5	10.0	10.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persentase terbesar adalah sebanyak 46 % menyatakan bahwa mereka **setuju** jika isi RPS jelas dan tidak membingungkan serta dapat membantu dalam mata kuliah sedangkan persentase terkecil adalah sebanyak 10 % menyatakan bahwa mereka **tidak setuju** dengan pernyataan tersebut.

Tabel 7 menunjukkan penilaian terhadap materi untuk tugas dan ujian sesuai dengan isi RPS.

Materi untuk tugas dan ujian sesuai dengan isi RPS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SS	21	42.0	42.0	42.0
S	20	40.0	40.0	82.0
KS	3	6.0	6.0	88.0
TS	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan informasi di atas dapat diketahui bahwa persentase terbesar adalah sebanyak 42 % menyatakan bahwa mereka

sangat setuju jika materi untuk tugas dan ujian sesuai dengan isi RPS sedangkan persentase terkecil adalah sebanyak 6 % menyatakan bahwa mereka **kurang setuju** dengan pernyataan tersebut.

Tabel 8 menunjukkan penilaian terhadap materi pembelajaran untuk mudah dipahami.

Materi pembelajaran mudah dipahami

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SS	16	32.0	32.0	32.0
S	22	44.0	44.0	76.0
KS	8	16.0	16.0	92.0
TS	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan informasi tersebut dapat diketahui bahwa persentase terbesar adalah sebanyak 44 % menyatakan bahwa mereka **setuju** jika materi pembelajaran untuk mudah dipahami, sedangkan persentase terkecil adalah sebanyak 8 % menyatakan bahwa mereka **tidak setuju** dengan pernyataan tersebut.

Tabel 9 menunjukkan penilaian terhadap tugas yang diberikan dosen apakah relevan dengan materi yang diajarkan.

Tugas yang diberikan dosen relevan dengan materi yang diajarkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SS	21	42.0	42.0	42.0
S	20	40.0	40.0	82.0
KS	4	8.0	8.0	90.0
TS	5	10.0	10.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan informasi tersebut dapat diketahui bahwa persentase terbesar adalah sebanyak 42 % menyatakan bahwa mereka **sangat setuju** jika tugas yang diberikan dosen apakah relevan dengan materi yang diajarkan, sedangkan persentase terkecil adalah sebanyak 8 % menyatakan bahwa mereka **kurang setuju** dengan pernyataan tersebut.

Tabel 10 menunjukkan penilaian dosen apakah selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan.

Dosen selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SS	31	62.0	62.0	62.0
S	10	20.0	20.0	82.0
KS	4	8.0	8.0	90.0
TS	5	10.0	10.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan informasi tersebut dapat diketahui bahwa persentase terbesar adalah sebanyak 62 % menyatakan bahwa mereka **sangat setuju** jika Dosen selalu hadir tepat

waktu dalam perkuliahan, sedangkan persentase terkecil adalah sebanyak 8 % menyatakan bahwa mereka **kurang setuju** dengan pernyataan tersebut.

Selain itu, pengalaman sebelumnya dan lingkungan belajar merupakan dua contoh unsur eksternal yang patut menjadi pertimbangan karena dapat berdampak pada hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap dosen. Pengalaman sebelumnya dapat mempengaruhi penilaian mahasiswa mengenai kualitas pengajaran dosen berdasarkan pengalaman yang telah dilalui, serta lingkungan belajar yang mendukung dapat meningkatkan kenyamanan dan motivasi mahasiswa dalam proses pembelajaran.

Untuk mengetahui lebih mendalam mengenai unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap dosen, kedua aspek tersebut yang berpotensi memberikan dampak besar terhadap kepuasan mahasiswa terhadap dosen perlu dikaji lebih lanjut.

Keadaan fisik ruang perkuliahan dan sumber daya pendukung pembelajaran merupakan beberapa contoh unsur lingkungan belajar. Secara bersamaan, unsur-unsur yang berkaitan dengan pengalaman sebelumnya mencakup pengalaman belajar bersama pendidik sebelumnya, prasangka/harapan yang dimiliki mahasiswa berdasarkan

pengalaman belajar yang telah dilalui sebelumnya, dan persepsi mahasiswa terhadap dosen berdasarkan pengaruh lingkungan sosial.

Pemahaman yang lebih komprehensif mengenai unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap dosen dapat diperoleh dengan menganalisis variabel-variabel luar tersebut.

4. KESIMPULAN

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar secara umum merasa puas dengan kinerja dosen. Dimensi *Tangible* (bukti langsung) mendapat nilai tertinggi, menunjukkan dosen menguasai materi dan menciptakan suasana belajar yang menyenangkan. Namun, dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) perlu ditingkatkan, terutama terkait kemudahan komunikasi dan kesediaan dosen membantu mahasiswa di luar jam perkuliahan. Selanjutnya, ada beberapa saran serta masukan yang nantinya akan berdampak positif bagi kinerja dosen.

- Peningkatan kemampuan dosen: Adakan pelatihan untuk dosen agar bisa berkomunikasi dan berinteraksi dengan mahasiswa dengan lebih baik.
- Aksesibilitas dosen: Sediakan ruang dan waktu bagi dosen untuk berinteraksi dengan mahasiswa di luar jam pelajaran,

dan memudahkan akses mahasiswa untuk menghubungi dosen.

- **Evaluasi Berkala:** Lakukan evaluasi kinerja dosen secara berkala dan berikan umpan balik yang membangun untuk peningkatan performa.
- **Kejelasan isi RPS:** Pastikan isi RPS dapat dimengerti, tidak membingungkan, dan dapat digunakan sebagai pedoman dalam memahami mata kuliah.
- **Keteraturan dan Ketepatan Waktu:** Jaga agar kelas tetap teratur dan dimulai dengan tepat waktu. Mahasiswa cenderung memberikan penilaian positif kepada dosen yang datang dan memulai kelas tepat waktu.
- **Ketepatan Metode Belajar:** Menggunakan metode pengajaran yang efektif disertai dengan memberikan contoh pembelajaran yang nyata kepada mahasiswa.
- **Mendorong partisipasi aktif mahasiswa** dalam proses pembelajaran melalui metode yang memotivasi untuk meningkatkan semangat belajar mereka.

Dosen diyakini akan mampu memenuhi kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran dan meningkatkan kualitas pengajarannya dengan menerapkan saran-saran di atas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kotler, Philip, 2000, Marketing Management, Prentice Hall.Inc
- [2] Mardalis , 2006. Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. PT Bumi Aksara : Jakarta
- [3] Nazir, Moh, 2005. Metode Penelitian. Cetakan keenam. Penerbit Ghalia Indonesia : Bogor
- [4] Noermijati, 2010,jurnal.Kajian Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen di Fakultas Ekonomi UNIBRAW
- [5] Rivai, Veithzal, 2005. Performance appraisal (sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan). PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta 9
- [6] Tjiptono, Fandy, 2004. Manajemen Jasa. Edisi ketiga. PT Andi : Yogyakarta
- [7] Arief, M. 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan. Malang: Bayumedia.
- [8] Gie, The Liang, (2002). Cara Belajar yang Efisien.Yogyakarta: Liberty.
- [9] Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). Principles of marketing. Pearson education.
- [10]Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid I. Jakarta: PT Prenhallindo.
- [11]Muin, Rahmawati. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kampus. Jurnal
- [12]Negara, M. P. A. (2004). Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- [13]Setiawan, A.F. (2016), Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen fakultas ekonomi universitas atma jaya yogyakarta (Doctoral dissertation,UAJY).
- [14]Nugraha, J. T., Achmad, T., Warsono, H., & Yuniningsih, T. (2022). Understanding information technology culture in digital-based public services. Journal of Governance & Regulation, 11(2), 62–79. <https://doi.org/10.22495/jgrv11i2art6>