

PENGARUH KUALITAS LAYANAN MANAJEMEN TERHADAP PRESTASI BELAJAR MELALUI KEPUASAN MAHASISWA DI INSTITUT ISLAM MAMBA'UL 'ULUM SURAKARTA

¹Muhammad Fathurrahman, ²Ida Aryati DPW, ³Bambang Mursito

¹Institut Islam Mamba'ul 'Ulum Surakarta, ^{2,3}Universitas Islam Batik Surakarta

fathurfriend@gmail.com

Abstract: The purpose of the study is to examine the indirect effect of management service quality on learning achievement through student satisfaction. Management services include lecturer performance, academic services and infrastructure facilities. Testing the direct effect of management services on student achievement and on student satisfaction. Research data were taken from the population of active students of IIM Surakarta. The sample used was 342 students with Purposive sampling technique based on active students with a minimum GPA of 3.5. Data collection was by using questionnaires with structural equation model (SEM) analysis techniques. The results of the study based on the Direct Effect (path coefficient) table of direct hypothesis influence, show that lecturer performance and infrastructure have a positive and significant effect on student achievement and academic services have no significant effect on student achievement, management services have a positive and significant effect on student satisfaction. The result of the indirect hypothesis influence is that student satisfaction plays a role in mediating the effect of management services on student achievement. Meanwhile, H1, H2, H4, H5, H6, H7, H8, H9 and H10 are accepted and H3 is rejected.

Keywords: Management Service Quality, Learning Achievement, Students' Satisfaction

PENDAHULUAN

Layanan Manajemen dalam suatu perguruan tinggi sangatlah penting, khususnya layanan manajemen terhadap mahasiswa. Layanan manajemen terhadap mahasiswa dilihat dari kepuasan terhadap dosen, kepuasan terhadap pelayanan akademik (tenaga kependidikan) dan kepuasan terhadap sarana, prasarana. Salah satu tujuan dari layanan manajemen kepuasan mahasiswa adalah untuk menjamin terwujudnya hak dan kepentingan mahasiswa dengan baik sehingga kepuasan dan prestasi mahasiswa meningkat. Pengukuran layanan berkualitas terdapat lima pengukuran layanan (*service quality*) yaitu bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*)¹.

Pengaruh kualitas kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa merupakan pencapaian hasil kerja yang diperoleh seorang dosen pada periode waktu yang telah ditentukan dengan

¹ Santoso, Fuji, "Analisis Mediasi Prestasi Belajar pada Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Universitas Islam Malang)," *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)* 5, no. 1: 31–48, 2020.

membandingkan dengan standar, kriteria, ataupun aturan-aturan tertentu yang telah disepakati sebelumnya untuk dapat menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya². Indikator kinerja dosen dalam mengukur kepuasan mahasiswa adalah dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan tepat, dosen mengembangkan materi perkuliahan sesuai dengan kemampuan mahasiswa dan dosen mampu menguasai materi secara luas³. Jadi kinerja dosen salah satunya dapat dilihat dari proses belajar mengajar dimana pengembangan materi sesuai dengan mahasiswa.

Layanan akademik yang kami maksud adalah layanan akademik dari tenaga kependidikan. Layanan akademik adalah upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan⁴. Dari pengertian tersebut layanan akademik fasilitator peserta didik dengan proses pembelajaran.

Sarana dan prasarana dalam menentukan kepuasan layanan mahasiswa sangatlah penting dan masuk dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Standar sarana dan prasarana adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi, serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu saran prasarana yang saat ini penting adalah teknologi informasi, dimana teknologi informasi guna pengelolaan data, sistem pembelajaran ataupun olah informasi.

Kepuasan mahasiswa dapat diukur dari lima indikator adalah *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *empathy* (empati), dan *assurance* (jaminan). Kepuasan menjadi ukuran dimana mahasiswa merasa adanya layanan yang baik. Dari layanan yang baik menimbulkan kepuasan sehingga dapat meningkatkan prestasi mahasiswa. Prestasi belajar mahasiswa mempunyai tiga dimensi yaitu Aspek kognitif, efektif dan

² Cahyani, Galuh Herlina Novia, “Pengaruh Kinerja Dosen Dan Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya”, *Inspirasi Manajemen Pendidikan* 8, no. 1, 2020.

³ Auriza, Mohammad Zeylo, Citra Antasari, Tovan Tovan, Armawati Armawati, and Ivan Ilham, “Pengaruh Kinerja Dosen Terhadap Kualitas Layanan Dan Kepuasan Mahasiswa Psdku Universitas Tadulako Kampus Kabupaten Morowali.” *Media Bina Ilmiah* 16, no. 4: 6741–50, 2021.

⁴ Susetyo, Dwinanto Priyo, Eka Pranajaya, Teddy Setiawan, and Asep Suryana, “Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa.” *Formosa Journal of Applied Sciences* 1, no. 4: 473–92, 2022.

psikomotorik dan untuk indikatornya pengetahuan, pemahaman, penerapan, *receiving, responding, valuing, organizing*, meniru, menyusun, melakukan dengan prosedur dan baik serta tepat⁵.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Institut Islam Mamba'ul 'Ulum Surakarta. Alamat Jl. Sadewa No. 14 Serengan Surakarta 57155. Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini selama 3 bulan mulai dari teori hipotesis, riset bentuk penelitian, mengumpulkan data dan menuliskan kesimpulan. Populasi dalam penelitian adalah mahasiswa IIM Surakarta sejumlah 2350 mahasiswa dari Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Fakultas Tarbiyah dan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

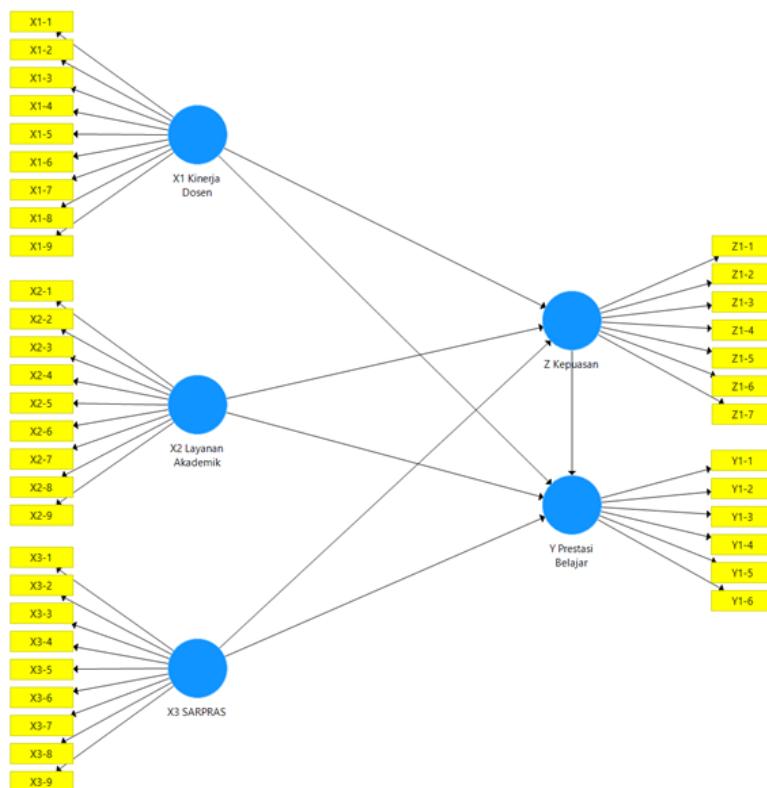
Pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan *non probability sampling* peneliti memilih anggota untuk penelitian secara acak, dengan jumlah sampel 342 mahasiswa. Terdapat dua jenis dan sumber data yang digunakan. Pertama, data primer yang diperoleh langsung di lapangan melalui hasil pengisian kuesioner, wawancara, atau observasi. Kedua, menggunakan data sekunder yang diperoleh dari sumber kedua. Data sekunder didapat melalui telaah pustaka, hasil laporan, catatan, dan data-data pendukung lain. Pengumpulan data dilakukan langsung ke lokasi penelitian melalui observasi serta instrumen penelitian berupa kuesioner yang diberikan kepada responden. Skala yang digunakan adalah skala likert dengan nilai interval dari 1 (satu) sampai dengan 6 (enam). Skala menggunakan pernyataan bipolar, angka 1 (satu) menunjukkan Sangat Tidak Puas sampai dengan angka 6 (enam) yang menunjukkan Sangat Puas terhadap pernyataan. Teknik Analisis Data menggunakan smartPLS 3 (*Partial Least Square*), yaitu alat analisis persamaan struktural (*structural equation model/SEM*) berbasis varian yang secara simultan dapat dilakukan dengan pengujian model pengukuran (*outer model*) sekaligus model struktural (*inner model*).

⁵ Hariroh, Fiqih Maria Rabiatul, and Erin Soleha, "Analisis Mediasi Kepuasan Mahasiswa Pada Pengaruh Kompetensi Dosen Terhadap Hasil Belajar." *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan* 2, no. 2: 201–14, 2022.

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat lima varibel dengan masing masing terdapat indikator yang berbeda. Berikut gambar hubungan antar variabel dengan masing masing indikatornya.



Gambar 1 Hubungan Antar Variabel

Evaluasi dalam *Structural Equation Model* (SEM) dengan *variance based* atau *Partial Least Square* (PLS) terdiri dari tiga tahap yaitu analisis model pengukuran atau outer model, analisis model struktural atau inner model, dan pengujian hipotesis. yaitu analisis model pengukuran atau outer model, terdiri dari uji validitas dan reabilitas. Dengan hasil outer model sebagai berikut:

Table 1
Outer Loadings

	X1 Kinerja Dosen	X2 Layanan Akademik	X3 SARPRAS	Y Prestasi Belajar	Z Kepuasan
X1-1	0,886				
X1-2	0,872				

X1-3	0,891				
X1-4	0,913				
X1-5	0,850				
X1-6	0,894				
X1-7	0,855				
X1-8	0,908				
X1-9	0,893				
X2-1		0,805			
X2-2		0,876			
X2-3		0,897			
X2-4		0,849			
X2-5		0,882			
X2-6		0,918			
X2-7		0,908			
X2-8		0,929			
X2-9		0,900			
X3-1			0,823		
X3-2			0,868		
X3-3			0,912		
X3-4			0,898		
X3-5			0,893		
X3-6			0,788		
X3-7			0,876		
X3-8			0,861		
X3-9			0,912		
Y1-1				0,830	
Y1-2				0,863	
Y1-3				0,917	
Y1-4				0,900	
Y1-5				0,863	
Y1-6				0,893	
Z1-1					0,859
Z1-2					0,880
Z1-3					0,905
Z1-4					0,921
Z1-5					0,883
Z1-6					0,918
Z1-7					0,855

Tabel Outer Loadings menunjukkan bahwa terdapat 40 indikator dengan nilai loading diatas 0,7. Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa 40 indikator tersebut memenuhi kriteria. Selanjutnya melihat nilai Average Variance Extracted (AVE)

Table 2
Average Variance Extracted (AVE)

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
X1 Kinerja Dosen	0,783
X2 Layanan Akademik	0,784
X3 SARPRAS	0,758
Y Prestasi Belajar	0,771
Z Kepuasan	0,791

Dari data tabel di atas, seluruh nilai AVE lebih besar dari 0,5 yang artinya setiap variabel telah menyerap *variance* dari tiap indikatornya. Dari uji validitas menunjukkan variabel dan indikator menunjukkan valid memenuhi kriteria. Selanjut uji reliabilitas menggunakan parameter *cross loading* dan *Fornell-Larcker Criterion*.

Table 3
Cross Loading

	X1 Kinerja Dosen	X2 Layanan Akademik	X3 SARPRAS	Y Prestasi Belajar	Z Kepuasan
X1-1	0,886	0,719	0,647	0,702	0,680
X1-2	0,872	0,672	0,648	0,688	0,633
X1-3	0,891	0,742	0,662	0,683	0,628
X1-4	0,913	0,728	0,706	0,711	0,675
X1-5	0,850	0,631	0,602	0,592	0,605
X1-6	0,894	0,727	0,686	0,713	0,707
X1-7	0,855	0,693	0,666	0,666	0,661
X1-8	0,908	0,743	0,697	0,714	0,714
X1-9	0,893	0,720	0,662	0,713	0,706
X2-1	0,635	0,805	0,731	0,583	0,612
X2-2	0,757	0,876	0,653	0,689	0,701
X2-3	0,680	0,897	0,679	0,610	0,612
X2-4	0,689	0,849	0,632	0,642	0,643
X2-5	0,714	0,882	0,663	0,708	0,703
X2-6	0,729	0,918	0,699	0,679	0,674
X2-7	0,738	0,908	0,697	0,685	0,704
X2-8	0,742	0,929	0,723	0,670	0,685
X2-9	0,687	0,900	0,693	0,605	0,625
X3-1	0,574	0,572	0,823	0,512	0,489
X3-2	0,605	0,662	0,868	0,580	0,604
X3-3	0,717	0,769	0,912	0,744	0,726
X3-4	0,672	0,701	0,898	0,659	0,667

X3-5	0,701	0,730	0,893	0,695	0,692
X3-6	0,509	0,592	0,788	0,476	0,511
X3-7	0,701	0,654	0,876	0,666	0,653
X3-8	0,686	0,630	0,861	0,615	0,602
X3-9	0,678	0,710	0,912	0,720	0,714
Y1-1	0,644	0,627	0,605	0,830	0,688
Y1-2	0,643	0,643	0,597	0,863	0,690
Y1-3	0,733	0,682	0,699	0,917	0,750
Y1-4	0,672	0,659	0,650	0,900	0,761
Y1-5	0,657	0,607	0,613	0,863	0,679
Y1-6	0,742	0,674	0,690	0,893	0,700
Z1-1	0,649	0,636	0,612	0,767	0,859
Z1-2	0,666	0,713	0,678	0,687	0,880
Z1-3	0,686	0,646	0,650	0,717	0,905
Z1-4	0,721	0,676	0,667	0,743	0,921
Z1-5	0,651	0,650	0,574	0,694	0,883
Z1-6	0,701	0,708	0,709	0,739	0,918
Z1-7	0,626	0,635	0,652	0,695	0,855

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai cross loadings setiap indikator yang mengukur konstruknya mempunyai korelasi lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi terhadap konstruknya dan tidak boleh kurang dari 0,7.

Table 4
Fornell-Larcker Criterion (Akar AVE)

	X1 Kinerja Dosen	X2 Layanan Akademik	X3 SARPRAS	Y Prestasi Belajar	Z Kepuasan
X1	0,885				
X2	0,801	0,886			
X3	0,751	0,773	0,871		
Y	0,777	0,739	0,733	0,878	
Z	0,756	0,750	0,730	0,811	0,889

Tabel di atas memperlihatkan bahwa nilai akar AVE atau *square AVE* lebih besar dari korelasi antar konstruk. Dilihat dari hasil nilai *Cross Loadings* dan *Fornell-Larcker Criterion* menunjukkan nilai variabel mempunyai *discriminant validity* yang baik. Selanjutnya melihat outer model dengan Uji reliabilitas diukur dengan *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari tiap indikator yang mengukur konstruk dengan nilai lebih dari 0,7. Berikut adalah tabel nilai *Cronbach's Alpha* pada tiap variabel.

Table 5
Construct Reliability and Validity

	<i>Cronbach's Alpha</i>	rho_A	Composite Reliability	AVE
X1	0,965	0,966	0,970	0,783
X2	0,965	0,967	0,970	0,784
X3	0,960	0,966	0,966	0,758
Y	0,940	0,942	0,953	0,771
Z	0,956	0,956	0,963	0,791

Nilai Cronbach's *Alpha* dan *Composite Reliability* pada tabel di atas menunjukan bahwa pada tiap variabel/konstruk mempunyai nilai lebih dari 0,7 dimana nilai tersebut menunjukan nilai yang diharapkan. Selanjutnya pengukuran inner model dengan melihat nilai R-Square dan F-Square.

	R Square	R Square Adjusted
Y Prestasi Belajar	0,733	0,730
Z Kepuasan	0,654	0,651

	X1 Kinerja Dosen	X2 Layanan Akademik	X3 SARPRAS	Y Prestasi Belajar	Z Kepuasan
X1				0,080	0,103
X2				0,006	0,064
X3				0,027	0,072
Y					
Z				0,249	

Melihat tabel diatas hanya nilai X2 terhadap Y dengan nilai kecil dan yang lain dengan nilai sedang. Langkah terakhir adalah menentukan hipotesis, pada penelitian ini terdapat sepuluh hipotesis. Untuk menentukan hasil hipotesis melihat tabel Path Coefficients pada nilai original sample, T Statistics dan P Value.

Table 8
Path Coefficients

	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics	P Values
X1 -> Y	0,273	0,270	0,084	3,239	0,001
X1 -> Z	0,336	0,355	0,110	3,050	0,002
X2 -> Y	0,078	0,083	0,077	1,014	0,311
X2 -> Z	0,275	0,259	0,103	2,668	0,008
X3 -> Y	0,147	0,136	0,073	2,003	0,046
X3 -> Z	0,265	0,263	0,077	3,427	0,001
Z -> Y	0,438	0,445	0,103	4,262	0,000

Tabel di atas menunjukkan *Direct Effect (path coefficient)* berguna untuk menguji hipotesis pengaruh lansung. Hipotesis 1, Kinerja Dosen (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Belajar (Y). Hal tersebut dibuktikan dengan nilai Original Sample 0,273; nilai T Statistics lebih besar dari T-Table ($3,239 > 1,97$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Hipotesis 2, Kinerja Dosen (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Z). Hal tersebut dibuktikan dengan nilai Original Sample 0,336; nilai T Statistics lebih besar dari T-Table ($3,050 > 1,97$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Hipotesis 3, Layanan Akademik (X2) berpengaruh tidak signifikan terhadap Prestasi Belajar (Y). Hal tersebut dibuktikan dengan nilai Original Sample 0,078; nilai T Statistics lebih besar dari T-Table ($1,014 < 1,97$) dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

Hipotesis 4, Layanan Akademik (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Z). Hal tersebut dibuktikan dengan nilai Original Sample 0,275; nilai T Statistics lebih besar dari T-Table ($2,668 > 1,97$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Hipotesis 5, SARPRAS (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Belajar (Y). Hal tersebut dibuktikan dengan nilai Original Sample 0,147; nilai T Statistics lebih besar dari T-Table ($2,003 > 1,97$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Hipotesis 6, SARPRAS (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Z). Hal tersebut dibuktikan dengan nilai Original Sample 0,265; nilai T Statistics lebih besar dari T-Table ($3,427 > 1,97$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Hipotesis 7, Kepuasan (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Belajar (Y). Hal tersebut dibuktikan dengan nilai Original Sample 0,438; nilai T Statistics lebih besar dari T-Table ($4,262 > 1,97$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Selanjutnya Direct Effect untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung menggunakan Specific Indirect Effects. Pengaruh variabel tidak langsung dianggap signifikan jika, nilai P Value < 0,05.

Table 9
Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics	P Values
X1 -> Z -> Y	0,147	0,160	0,066	2,222	0,027
X2 -> Z -> Y	0,121	0,115	0,052	2,313	0,021
X3 -> Z -> Y	0,116	0,118	0,047	2,462	0,014

Direct Effect Specific Indirect Effects diatas menguji hipotesis pengaruh tidak langsung, dimana Hipotesis 8, Kinerja Dosen (X1) terhadap Kepuasan (Z) terhadap Prestasi Belajar (Y) adalah pengaruh positif dengan nilai Original Sample 0,147 dan P Value 0,027 artinya Kepuasan (Z) berperan dalam memediasi pengaruh Kinerja Dosen (X1) terhadap Prestasi Belajar (Y).

Pengaruh tidak langsung pengujian Hipotesis 9, Layanan Akademik (X2) terhadap Kepuasan (Z) terhadap Prestasi Belajar (Y) adalah pengaruh positif dengan nilai Original Sample 0,121 dan P Value 0,021 artinya Kepuasan (Z) berperan dalam memediasi pengaruh Layanan Akademik (X2) terhadap Prestasi Belajar (Y).

Pengaruh tidak langsung pengujian Hipotesis 10, SARPRAS (X3) terhadap Kepuasan (Z) terhadap Prestasi Belajar (Y) adalah pengaruh positif dengan nilai Original Sample 0,116 dan P Value 0,014 artinya Kepuasan (Z) berperan dalam memediasi pengaruh SARPRAS (X3) terhadap Prestasi Belajar (Y).

Pembahasan

Dari hasil pengujian diatas menghasilkan hipothesis pengaruh langsung dimana kinerja dosen, SARPRAS dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar. Sedangkan layanan akademik berpengaruh tidak signifikan terhadap prestasi belajar. Kinerja dosen, layanan akademik dan SARPRAS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Sedangkan pengaruh tidak langsung, kepuasan berperan dalam memediasi pengaruh kinerja dosen, layanan akademik dan SARPRAS terhadap prestasi belajar.

KESIMPULAN

Kepuasan mahasiswa memediasi kualitas layanan manajemen terhadap prestasi belajar mahasiswa di Institut Islam Mamba'ul 'Ulum Surakarta. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepuasan mahasiswa berperan dalam memediasi pengaruh kualitas layanan manajemen yang teridi dari kinerja dosen, layanan akademik dan sarana dan prasarana terhadap prestasi mahasiswa. Sehingga kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan melalui peningkatan/perbaikan kinerja dosen, layanan akademik oleh tenaga kependidikan dan sarana prasarana guna ketercapain prestasi mahasiswa. IIM Surakarta perlu meningkatkan kinerja dosen dari sisi pendidikan, pengajaran, penelitian, pengembangan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dari sisi pengajaran sehingga dapat terwujudnya prestasi belajar. Selain itu peningkatan layanan menejemen dari layanan akademik dan sarana prasarana sebagai penunjang kegiatan belajar mengajar juga penting dengan adanya peningkatan/perbaikan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sehingga terwujudnya prestasi belajar mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Auriza, M. Z., Antasari, C., Tovan, T., Armawati, A., & Ilham, I. (2021). PENGARUH KINERJA DOSEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN MAHASISWA PSDKU UNIVERSITAS TADULAKO KAMPUS KABUPATEN MOROWALI. *MEDIA BINA ILMIAH*, 16(4), 6741–6750.
- Cahyani, G. H. N. (2020). Pengaruh Kinerja Dosen dan Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 8(1).
- Hariroh, F. M. R., & Soleha, E. (2022). Analisis Mediasi Kepuasan Mahasiswa Pada Pengaruh Kompetensi Dosen Terhadap Hasil Belajar. *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 2(2), 201–214.
- Santoso, F. (2020). ANALISIS MEDIASI PRESTASI BELAJAR PADA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM MALANG). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 5(1), 31–48.
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 473–492.