

# ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS SAINSTEK UNIVERSITAS SARI MULIA TERHADAP FASILITAS FAKULTAS SAINSTEK DENGAN METODE SERVQUAL

Yazid Setiawan<sup>1</sup>, Yassyir Maulana<sup>2</sup>, Ice Trianiza<sup>3</sup>

Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari  
Jl. Adhyaksa No. 2 Banjarmasin  
yazid.setiawan27@gmail.com

## Abstrak

Perguruan tinggi termasuk salah satu dari lembaga penyedia jasa pendidikan, yang mana harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat menghadapi persaingan internasional antar lembaga pendidikan. Dalam hal Fakultas Sainstek Univerasitas Sari mulia dituntut untuk mampu memberikan mutu pendidikan yang berkualitas dengan berupaya meningkatkan layanan pendidikannya. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan pada program studi pendidikan matematika, didapatkan beberapa keluhan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang kurang baik, diantaranya berupa sarana ataupun prasarana. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan dengan metode *servqual*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan keseluruhan sampel berjumlah 47 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *sampling slovin* dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis pengolahan data dilakukan dengan metode *servqual* dan *Importance Performance Analysis*, metode *servqual* ini digunakan untuk menganalisis sumber masalah kualitas dan cara-cara memperbaiki kualitas jasa, sedangkan metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk menentukan faktor kinerja yang dianggap penting sehingga dapat digunakan sebagai saran perbaikan untuk jurusan pendidikan matematika. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa belum puas terhadap pelayanan yang telah diterimanya, hal ini ditunjukkan dari adanya nilai *gap* negatif (-) atau  $< 0$ . Diperoleh dua nilai *gap* terendah yaitu sebesar  $-0,17021$  mahasiswa mudah untuk menyampaikan keluhan dan masalah kuliah kepada dosen dan sebesar  $-0,10638$  tentang kesediaan dosen Pembimbing Akademik (PA) dalam membantu mahasiswa yang mengalami masalah akademik. Sedangkan pada analisis IPA terdapat 1 layanan yang termasuk dalam prioritas utama yaitu ruang kelas yang digunakan lengkap dan nyaman untuk proses belajar mengajar.

**Kata kunci:** Persepsi, Kualitas Pelayanan, *Servqual*

## Abstract

Higher education is one of the institutions that provide educational services, which must be able to provide the best service in order to face international competition between educational institutions. In the case of the Faculty of Science and Technology, Sari Mulia University, it is required to be able to provide quality education by trying to improve its educational services. The purpose of this study was to determine the level of student satisfaction with the quality of educational services with the *servqual* method. The research method used in this research is descriptive qualitative with a total sample of 47 respondents. The sampling technique was carried out using the *slovin* sampling method and data collection using a questionnaire. Analysis of data processing is carried out using the *servqual* method and *Importance Performance Analysis*, the *servqual* method is used to analyze the sources of quality problems and ways to improve service quality, while the *Importance Performance Analysis* method is used to determine performance factors that are considered important so that they can be used as suggestions for improvement for majors. mathematics education. The results show that

students are not satisfied with the services they have received, this is indicated by the existence of a negative gap value (-) or  $< 0$ . The two lowest gap values obtained are -0.17021 students are easy to submit complaints and lecture problems to lecturers and of -0.10638 regarding the willingness of the Academic Supervisor (PA) to help students who have academic problems. While in the science analysis, there is 1 service that is included in the main priority, namely the class room used is complete and comfortable for the teaching and learning process.

**Keywords: Perception, Service Quality, Servqual**

## I. PENDAHULUAN

Dalam upaya Universitas Sari Mulia agar tetap bertahan dan semakin berkembang serta mempunyai berbagai keunggulan, maka yang perlu dilakukan adalah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa. (Selnes, 1993) menyatakan loyalitas mahasiswa mencerminkan niat berperilaku (intended behavior) berkenaan dengan suatu layanan jasa pendidikan. Niat berperilaku di sini mencakup seberapa mungkin mahasiswa tidak akan beralih ke penyedia layanan jasa pendidikan lainnya. Untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Sainstek Universitas Sari Mulia Terhadap Fasilitas Fakultas Dengan Metode *Servqual*” sebagai khususnya mahasiswa kelas internasional upaya untuk memperoleh umpan balik dari mahasiswa berkaitan dengan penyelenggaraan program kelas internasional dan diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan, penentuan program dan penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pendukung lainnya demi peningkatan penyelenggaraan di masa mendatang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan

faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan.

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dari penelitian ini yaitu “Bagaimana Pengaruh Kualitas Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Sainstek Universitas Sari Mulia”.

Tujuan dari penelitian ini yaitu menentukan berapa pengaruh kualitas fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Sainstek Universitas Sari Mulia.

## II. METODOLOGI

### • Waktu dan Tempat Penelitian

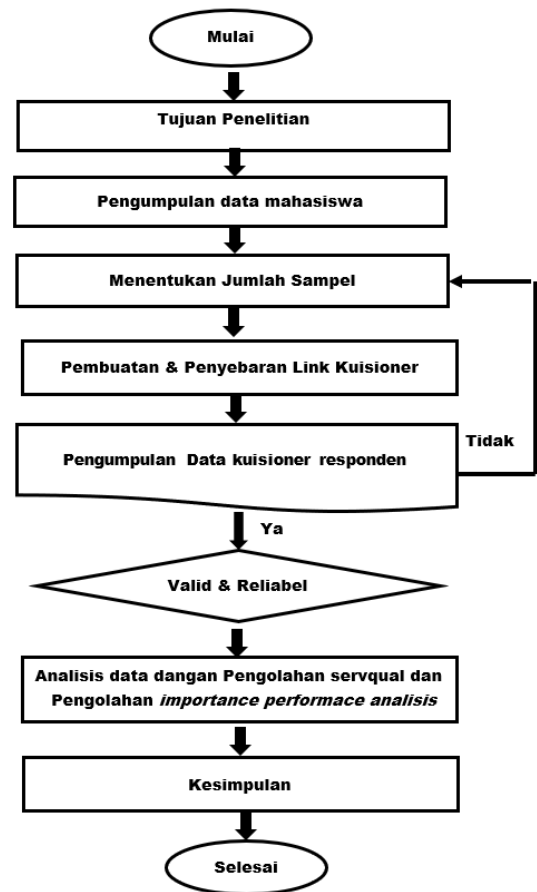
Dilakukan di Kampus Universitas Sari Mulia Fakultas Sainstek. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah mahasiswa Fakultas Sainstek Angkatan 2019 & 2020 yang sedang menempuh pendidikan S1. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2021 - selesai.

### • Tahapan-tahapan Penelitian

1. Tujuan Penelitian, Menentukan tujuan dari penelitian yang dilakukan.
2. Pengumpulan data mahasiswa, Untuk mendapatkan data mahasiswa Fakultas

Sainstek peneliti mengajukan permohonan ke BAAK.

3. Menentukan Jumlah Sampel, Setelah didapatkan data mahasiswa, langkah selanjutnya yaitu menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin.
4. Pembuatan Dan Penyebaran Link Kuisisioner, Setelah diketahui banyak sampel, selanjutnya dilakukan pembuatan kuisisioner dengan google form yang dibagikan kepada responden dalam bentuk link.
5. Pengumpulan Data, Setelah link kuisisioner dibagikan dan diisi responden, langkah selanjutnya yaitu pengumpulan data berupa pengumpulan hasil jawaban responden yang diolah kedalam bentuk microsoft excell.
6. Valid dan Reliabel, Hasil kuisisioner data akan dianggap reliabel jika nilai cronbach alphanya  $> 0,06$  dan data dianggap valid jika  $R \text{ tabel} < R \text{ hitung}$ .
7. Analisis Data, Apabila data telah valid dan reliabel maka langkah selanjutnya penghitungan menggunakan *Importance-Performance Analysis*.
8. Pengolahan servqual, Pengukuran kualitas jasa dalam metode SERVQUAL didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa.



Gambar 1. Bagan Alir

9. Pengolahan importens-performance analisis, Pada teknik ini responden diminta untuk menilai tingkat atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan yang akan dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, matrik ini bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik, dimana perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan
10. Kesimpulan, Langkah selanjutnya yaitu menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan beberapa saran untuk perusahaan maupun bagi penelitian selanjutnya.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Populasi Mahasiswa Fakultas Sainstek

Fakultas	Populasi
Teknik Industri 2019	8
Teknik Industri 2020	5
Sistem Informasi 2019	4
Sistem Informasi 2020	21
Teknologi Informasi 2019	10
Teknologi Informasi 2020	40
<b>Total</b>	<b>88</b>

Teknik sampling yang dilakukan dalam penelitian menggunakan metode Probability Sampling, Proportionate Stratified *Random Sampling*.

$$N = 88$$

$$E = 10\% / 0,1$$

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{88}{1+88(0,1)^2} \\
 &= \frac{88}{1+0,88} \\
 &= \frac{88}{1,88} \\
 &= 46,8
 \end{aligned}$$

Mahasiswa Fakultas sainstek yang dijadikan sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 88 responden, yang terdiri dari tahun angkatan 2019 dan 2020.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Program Studi Dan Tahun Angkatan	Jumlah Responden
Teknik Industri, 2019	4
Teknik Industri, 2020	3
Sistem Informasi, 2019	2
Sistem Informasi, 2020	11

Teknologi Informasi, 2019	5
Teknologi Informasi, 2020	22
<b>Total</b>	<b>47</b>

Sampel acak alokasi sebanding

$$N_1 = (8/88) \times 47 = 4$$

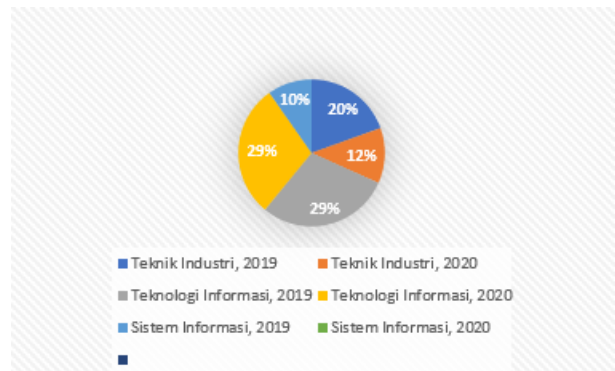
$$N_2 = (5/88) \times 47 = 3$$

$$N_3 = (4/88) \times 47 = 2$$

$$N_4 = (21/88) \times 47 = 11$$

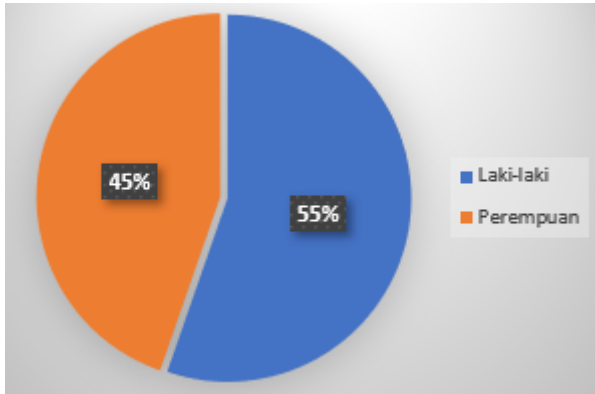
$$N_5 = (10/88) \times 47 = 5$$

$$N_6 = (40/88) \times 47 = 22$$

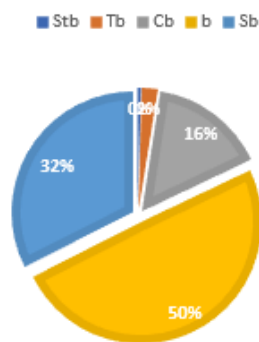


Gambar Persentase tahun angkatan responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada diagram pie berikut. Berdasarkan data yang diperoleh sebanyak 47 mahasiswa jurusan pendidikan matematika yang terpilih sebagai responden, diperoleh data melalui penyebaran kuesioner secara *online* menunjukan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 26 orang atau dengan persentase 55% dan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 21 orang atau dengan persentase 45%, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih dominan.



Persentase jawaban yang dipilih dari keseluruhan responden adalah sebagai berikut:



Gambar Persentase Jawaban Kuisisioner berdasarkan persepsi mahasiswa memilih jawaban sangat tidak baik sebanyak 0%, tidak baik sebanyak 4%, cukup baik sebanyak 16%, baik sebanyak 50%, dan sangat baik sebanyak 32%, persentase tertinggi dalam pengisian kuisisioner yaitu sebesar 50% hal ini menandakan sebagian besar mahasiswa memilih jawaban baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa cukup puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak jurusan.

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketetapan suatu item dalam kuisisioner yang akan peneliti gunakan.

tabel 4. 1 Uji Validitas Data Persepsi

Item pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	keterangan
1	0,55604	0,372	valid
2	0,56827	0,372	valid
3	0,71996	0,372	valid
4	0,69899	0,372	valid
5	0,65146	0,372	valid
6	0,65855	0,372	valid
7	0,48834	0,372	valid
8	0,64431	0,372	valid
9	0,62905	0,372	valid
10	0,5117	0,372	valid
11	0,70366	0,372	valid
12	0,56636	0,372	valid
13	0,72866	0,372	valid
14	0,77435	0,372	valid
15	0,82808	0,372	valid
16	0,72559	0,372	valid
17	0,72258	0,372	valid
18	0,52863	0,372	valid
19	0,74682	0,372	valid
20	0,74972	0,372	valid
21	0,529	0,372	valid
22	0,79731	0,372	valid

Untuk menentukan valid atau tidaknya suatu item pernyataan pada kuisisioner digunakan perbandingan antara rhitung dan rtabel dengan taraf signifikan 10%, dimana  $n = 45$  maka diperoleh rtabel sebesar 0,380, apabila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka instrumen tersebut dinyatakan valid atau memenuhi syarat sebagai alat ukur yang baik selanjutnya peneliti melakukan uji coba instrumen, untuk menghitung validitas tiap butir pernyataan peneliti menggunakan bantuan program *Microsoft Office Excel*, adapun hasil uji coba instrumen telah diuraikan dalam tabel berikut. Berdasarkan hasil perhitungan yang ada pada tabel 4.1 dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Tabel Uji validitas data harapan

Item pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	keterangan
1	0,48689	0,372	valid
2	0,62347	0,372	valid
3	0,69084	0,372	valid
4	0,61807	0,372	valid
5	0,6498	0,372	valid
6	0,50566	0,372	valid
7	0,62097	0,372	valid
8	0,5633	0,372	valid
9	0,62933	0,372	valid
10	0,68297	0,372	valid
11	0,53422	0,372	valid
12	0,72866	0,372	valid
13	0,77435	0,372	valid
14	0,72559	0,372	valid
15	0,74858	0,372	valid
16	0,73591	0,372	valid
17	0,5714	0,372	valid
18	0,69205	0,372	valid
19	0,77042	0,372	valid
20	0,61425	0,372	valid
21	0,65436	0,372	valid
22	0,79731	0,372	valid

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen sebagai alat ukur, serta konsisten apabila alat ukur tersebut digunakan kembali. Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas instrumen diperoleh nilai varian total sebesar 455,8029 sedangkan pada data jumlah varians 24,5438, Suatu instrumen dikatakan reliabil apabila  $r_{11} > r_{tabel}$  Maka dapat disimpulkan bahwa data persepsi dan data harapan reliabil, hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut konsistensi dan stabilitas.

455,8029602	varians total
24,5438894	jumlah varians
0,99120729	nilai cronbach alpha
0,6	nilai yang di tetapkan
<b>RELIABEL</b>	<b>kesimpulan</b>

Gambar Uji reliabilitas

Tabel Skor servqual per-item pernyataan

Item Pernyataan	Dimansi	Rata-rata Persepsi	rata-rata harapan	Gap
1		4,14893617	4,255319149	-0,10638
2		4,021276596	4,085106383	-0,06383
3	Releabilitas	4,127659574	4,14893617	-0,02128
4		4,042553191	4,14893617	-0,10638
5		4,340425532	4,404255319	-0,06383
6		4,063829787	4,106382979	-0,04255
7		4,191489362	4,255319149	-0,06383
8	Daya Tangkap	4,127659574	4,234042553	-0,10638
9		4,14893617	4,319148936	-0,17021
10		4,14893617	4,255319149	-0,10638
11		4,085106383	4,106382979	-0,02128
12	Jaminan	4,021276596	4,127659574	-0,10638
13		4,085106383	4,085106383	0
14		4,127659574	4,127659574	0
15		4,063829787	4,085106383	-0,02128
16		3,744680851	3,744680851	0
17	Empati	4,191489362	4,234042553	-0,04255
18		4,255319149	4,319148936	-0,06383
19		3,765957447	3,872340426	-0,10638
20		4,021276596	4	0,02128
21	Bukti Fisik	4,255319149	4,29787234	-0,04255
22		4,319148936	4,234042553	0,08511

Diperoleh tiga urutan nilai *gap* positif tertinggi yaitu pada item pada item 13 diperoleh nilai *gap* sebesar 0 pada item 12 diperoleh nilai *gap* sebesar 16 dan pada item 22 diperoleh nilai *gap* sebesar 0,8511 Diperoleh pula tiga urutan nilai *gap* negatif tertinggi yaitu pada item 9 diperoleh nilai *gap* sebesar -0,17021, pada item 1 diperoleh nilai *gap* sebesar -0,10638, dan pada item 4 diperoleh nilai *gap* sebesar -0,10638. Nilai *gap* terkecil inilah menandakan bahwa mahasiswa sangat tidak puas.

Tabel Skor Servqual Per-Item Dimensi

Item Pernyataan	Dimansi	Rata-rata Persepsi	rata-rata harapan	Gap
1		4,14893617	4,255319149	-0,10638
2		4,021276596	4,085106383	-0,06383
3	Releabilitas	4,127659574	4,14893617	-0,02128
4		4,042553191	4,14893617	-0,10638
5		4,340425532	4,404255319	-0,06383
Jumlah Rata-rata		20,68085106	21,04255319	-0,3617
6		4,063829787	4,106382979	-0,04255
7		4,191489362	4,255319149	-0,06383
8	Daya Tangkap	4,127659574	4,234042553	-0,10638
9		4,14893617	4,319148936	-0,17021
10		4,14893617	4,255319149	-0,10638
Jumlah Rata-rata		20,68085106	21,17021277	-0,48936
11		4,085106383	4,106382979	-0,02128
12	Jaminan	4,021276596	4,127659574	-0,10638
13		4,085106383	4,085106383	0
14		4,127659574	4,127659574	0
Jumlah Rata-rata		16,31914894	16,44680851	-0,12766
15		4,063829787	4,085106383	-0,02128
16		3,744680851	3,744680851	0
17	Empati	4,191489362	4,234042553	-0,04255
18		4,255319149	4,319148936	-0,06383
19		3,765957447	3,872340426	-0,10638
Jumlah Rata-rata		20,0212766	20,25531915	-0,23404
20		4,021276596	4	0,02128
21	Bukti Fisik	4,255319149	4,29787234	-0,04255
22		4,319148936	4,234042553	0,08511
Jumlah Rata-rata		12,59574468	12,53191489	0,06383

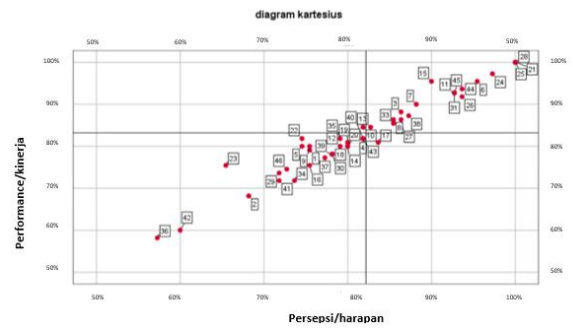
Diperoleh data nilai dari masing-masing dimensi *servqual*, pada dimensi reliabilitas diperoleh nilai *gap* sebesar -0,3617, pada dimensi daya tangkap diperoleh nilai *gap*

sebesar -0,448936, pada dimensi jaminan diperoleh nilai *gap* sebesar -0,12766, pada dimensi empati diperoleh nilai *gap* sebesar -0,23404, dan pada dimensi bukti fisik diperoleh nilai *gap* sebesar -0,06383. Sehingga terlihat pada tabel tersebut bahwa dimensi daya tangkap memiliki nilai *gap* terbesar diantara dimensi lainnya, hal ini menandakan mahasiswa sangat tidak puas pada pelayanan fasilitas yang telah disediakan oleh pihak jurusan.

Tabel Skor Servqual Keseluruhan

Item Pernyataan	Dimansi	Rata-rata Presepsi	rata-rata harapan	Gap
1	Releabilitas	4,14893617	4,255319149	-0,106383
2		4,021276596	4,085106383	-0,06383
3		4,127659574	4,14893617	-0,021277
4		4,042553191	4,14893617	-0,106383
5	Daya Tangkap	4,340425532	4,404255319	-0,06383
6		4,063829787	4,106382979	-0,042553
7		4,191489362	4,255319149	-0,06383
8		4,127659574	4,234042553	-0,106383
9	Jaminan	4,14893617	4,319148936	-0,170213
10		4,14893617	4,255319149	-0,106383
11		4,085106383	4,106382979	-0,021277
12		4,021276596	4,127659574	-0,106383
13	Empati	4,085106383	4,085106383	0
14		4,127659574	4,127659574	0
15		4,063829787	4,085106383	-0,021277
16		3,744680851	3,744680851	0
17	Bukti Fisik	4,191489362	4,234042553	-0,042553
18		4,255319149	4,319148936	-0,06383
19		3,765957447	3,872340426	-0,106383
20		4,021276596	4	0,0212766
21	Bukti Fisik	4,255319149	4,29787234	-0,042553
22		4,319148936	4,234042553	0,0851064
Total		90,29787234	91,44680851	-1,148936

Diperoleh nilai *gap* yaitu keseluruhan item pernyataan yaitu -1,148936 hal ini menandakan bahwa mahasiswa tidak puas terhadap fasilitas yang telah diberikan oleh pihak jurusan, dalam hal ini berarti pihak Fakultas harus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan agar lebih baik lagi kedepannya



Gambar diagram kartesius persepsi dan harapan

Tabel Jumlah Item Kuadran I, II, III, dan IV

Kuadran	Nomor Item	Kategori	Jumlah
I	10	Prioritas utama	1 item
II	3, 6, 7, 8, 11, 13, 15, 21, 24, 26, 27, 28, 31, 33, 38, 44,	Pertahankan prestasi	17 item
III	1, 2, 4, 5, 9, 10, 12, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25, 29, 30, 32, 34, 35, 36, 37, 39, 39, 40, 41, 42, 43,	Prioritas rendah	25 item
IV	17	Berlebihan	1 item

sPada kuadran I terdapat 1 layanan yang termasuk dalam kategori prioritas utama, pada kuadran II terdapat 17 layanan yang termasuk dalam kategori pertahankan prestasi, pada kuadran III terdapat 25 layanan yang termasuk dalam kategori prioritas rendah, dan terdapat 1 layanan yang termasuk dalam kategori berlebihan, berikut tabel pemetaan tiap item butir pernyataan yang termasuk dalam kuadran I, II, III, dan IV.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya diperoleh kesimpulan yaitu pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas fasilitas yang telah diberikan oleh pihak

fakultas sainstek yaitu pada kategori belum puas, hal ini ditandai dengan adanya nilai gap negatif (-) atau  $< 0$ , pada perhitungan keseluruhan *servqual* yang diperoleh nilai gap sebesar -1,148936, sedangkan tingkat kepuasan pada setiap dimensi diperoleh sebesar -0,3617 pada dimensi reliabilitas, sebesar -0,448936 pada dimensi daya tangkap, sebesar -0,12766 pada dimensi jaminan, sebesar -0,23404 pada dimensi empati, dan sebesar -0,06383 pada dimensi bukti fisik. Selanjutnya berdasarkan analisis terdapat 2 item pelayanan pendidikan yang memiliki gap tertinggi yaitu sebesar -0,17021 pada item 9 tentang mahasiswa mudah untuk menyampaikan keluhan dan masalah kuliah kepada dosen dan sebesar -0,10638 pada item 1 tentang kesediaan dosen Pembimbing Akademik (PA) dalam membantu mahasiswa yang mengalami masalah akademik. Berdasarkan hasil pemetaan yang tersebar dalam diagram kartesius terdapat 1 item yang perlu dilakukan perbaikan yang termasuk dalam kuadran IV atau dalam kategori berlebihan yaitu item 17 tentang Perlunya media pembelajaran berupa LCD disetiap ruang perkuliahan.

## V. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan adalah perlu adanya evaluasi serta perbaikan agar mampu meningkatkan mutu pendidikan supaya dapat memberikan kualitas pelayanan yang sebaik mungkin sehingga dapat memenuhi atau sesuai dengan keinginan mahasiswa, namun

tidak hanya sekedar memuaskan tetapi juga unggul agar dapat menghadapi persaingan dalam dunia pendidikan. Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius adapun saran yang dapat peneliti berikan sebagai solusi yang dapat dilakukan untuk perbaikan pelayanan adalah sebagai berikut, pada fasilitas LCD sebaiknya setiap ruang perkuliahan diberikan LCD agar memudahkan mahasiswa dalam proses pembelajaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ferdinan, A. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Terhadap Fasilitas Belajar Di Fkip Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
- [2] Havid, A. A., Sari, D. P., & W.P., S. N. (2016). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Dan Layanan Karyawan Di Teknik Industri Universitas Diponegoro Dengan Zone Of Tolerance Dan Quality Function Deployment.
- [3] Hussain, A. I. (2015). The Impact Of Service Quality And Its Dimensions On Customer Satisfaction: A Case Of Commercial Banking Sector Of Karachi . *THE INTERNATIONAL JOURNAL OF*, 1-13.
- [4] Isnaini, M. (2015). PENGARUH KOMPETENSI DOSEN DAN FASILITAS BELAJAR TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI FKIP UNS.
- [5] Kotler, P. (2005). The Role Played By The Broadening Of Marketing Movement In History Of Marketing Thought. 114-116.
- [6] Mariana, N., Redjeki, R. S., & Purwatiningtyas. (2020). ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN (SERVICE QUALITY) FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 22-30.
- [7] Martilla, J. D. (1977). Analisis Pentingnya Kinerja. *Jurnal Pemasaran*, 77-79.



- [8] Maulana, Y., Astuti, M., & Surachman. (2012). Analisis Pengaruh Servqual Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas. *Jurnal Rekayasa Mesin*, 258-267.
- [9] Pattiwaellapia, O. S. (2020). Bagaimana Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Belajar Dapat Mempengaruhi Loyalitas Mahasiswa Dengan Mediasi Kepuasan Mahasiswa. 252-262.
- [10] PUSPITANINGTYAS, A. (2018). ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN MATEMATIKA DENGAN METODE SERVQUAL . *Skripsi*.
- [11] Santoso, F., Arifin, H. R., & Slamet, A. R. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI. *E – Jurnal Riset Manajemenprodi MANAJEMEN*, 41-49.
- [12] Sarjono, H., & Natalia. (2014). Servqual Dalam Pelayanan Kelas Pada Laboratorium Manajemen. *BINUS Business Review Vol. 5 No. 1*, 404-417.
- [13] SUWARJIA. (2018). ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN SENI TARI TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK STKIP BANJARMASIN . *Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 84-96.
- [14] Zeithaml, A. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations. 6-94.