



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



Analisis Review Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Medan

¹Erna Juwita, ²Jesslyn Wijaya, ³Ihdina Gustina, S.E., M.M.

^{1,2,3} Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Sumatera Utara, Indonesia
e-mail: ernajuwitakho86@gmail.com

ABSTRACT

Prior or relevant research plays a crucial role in a study, as it serves to reinforce theory and explain the relationships between variables. This article reviews the factors influencing student satisfaction-specifically service quality and higher education institution image through a literature review. The objective of this article is to analyze previous research and formulate hypotheses for future studies. The method employed is a literature review involving the examination of relevant journals. The study results indicate that: 1) service quality influences student satisfaction; 2) the image of the higher education institution influences student satisfaction; 3) service quality influences the image of the higher education institution; and 4) service quality and the image of the higher education institution simultaneously influence student satisfaction.

Keywords: Service Quality, Higher Education Institution Image, Student Satisfaction

ABSTRAK

Riset terdahulu atau riset yang relevan memiliki peranan penting dalam suatu penelitian karena berfungsi memperkuat teori serta menjelaskan hubungan antar variabel. Artikel ini mereview faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yaitu kualitas layanan dan citra perguruan tinggi dalam suatu studi literatur. Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis penelitian terdahulu serta membangun hipotesis untuk penelitian selanjutnya. Metode yang digunakan adalah studi kepustakaan (*library research*) dengan mengkaji jurnal-jurnal yang relevan. Hasil studi menunjukkan bahwa: 1) kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; 2) citra perguruan tinggi berpengaruh terhadap kepuasan



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



mahasiswa; 3) kualitas layanan berpengaruh terhadap citra perguruan tinggi; dan 4) kualitas layanan dan citra perguruan tinggi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Citra Perguruan Tinggi, Kepuasan Mahasiswa

A. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dalam menjalankan fungsinya, perguruan tinggi tidak hanya berfokus pada proses pembelajaran, tetapi juga pada kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pengguna jasa. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa.

Perguruan tinggi adalah institusi pendidikan yang memberikan layanan pembelajaran bagi masyarakat untuk penguasaan ilmu tingkat tinggi. Perguruan tinggi memiliki fungsi sebagai penghasil agen-agen perubahan yang mampu mendorong dan memelopori perubahan dalam berbagai aspek menuju masyarakat modern. Sejalan dengan tuntutan perubahan tersebut, perguruan tinggi harus membenahi diri dengan berorientasi pada mutu (Mislani Sihite, 2019).

Kualitas layanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi mahasiswa sehingga dapat meningkatkan kepuasan mereka. Hal ini didukung oleh penelitian (Sulastri T., 2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa serta berdampak pada citra perguruan tinggi. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa.

Selain kualitas layanan, citra perguruan tinggi juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Citra yang baik akan membentuk persepsi positif di benak mahasiswa terhadap institusi pendidikan. Penelitian menunjukkan bahwa citra perguruan tinggi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan juga berdampak pada niat untuk merekomendasikan institusi kepada orang lain (Meta Dwi Pramesti, 2022).

Hubungan antara kualitas layanan, citra perguruan tinggi, kepuasan mahasiswa menunjukkan adanya keterkaitan yang saling mempengaruhi. Kualitas layanan tidak



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



hanya berdampak langsung terhadap kepuasan mahasiswa, tetapi juga dapat membentuk citra perguruan tinggi yang pada akhirnya turut meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Seiring dengan meningkatnya jumlah perguruan tinggi swasta, khususnya di Kota Medan, persaingan antar institusi pendidikan menjadi semakin ketat. Oleh karena itu, setiap perguruan tinggi dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas layanan serta mampu membangun citra yang positif guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan kajian lebih lanjut untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan citra perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa, khususnya pada perguruan tinggi swasta di Kota Medan melalui pendekatan studi literatur.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Apakah citra perguruan tinggi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap citra perguruan tinggi?
4. Apakah kualitas layanan dan citra perguruan tinggi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?

Tujuan dari penulisan artikel literature review manajemen pemasaran ini adalah untuk membangun hipotesis yang dapat digunakan untuk riset selanjutnya.

C. KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan. Dalam konteks perguruan tinggi, kualitas layanan mencakup berbagai aspek, seperti pelayanan akademik, fasilitas, sistem informasi serta interaksi antara pihak institusi dengan mahasiswa.

Kualitas layanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi mahasiswa sehingga dapat meningkatkan kepuasan mereka. Hal ini didukung oleh penelitian yang



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Wahib Assyahri, 2023).

Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas layanan selama proses pembelajaran juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, bahkan dalam kondisi khusus seperti masa pandemi (Rapmaida Megawaty Pangaribuan, 2021).

Lebih lanjut, kualitas layanan yang diberikan oleh bagian layanan mahasiswa maupun sistem digital seperti portal mahasiswa juga terbukti berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Krisnasari, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya terbatas pada interaksi langsung, tetapi juga mencakup kualitas sistem dan teknologi yang digunakan oleh perguruan tinggi.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu terus meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh guna menciptakan kepuasan mahasiswa yang optimal.

Citra Perguruan Tinggi

Citra perguruan tinggi merupakan persepsi atau pandangan yang dimiliki oleh masyarakat maupun mahasiswa terhadap suatu institusi pendidikan. Citra ini terbentuk berdasarkan pengalaman, informasi, serta kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Citra yang baik akan memberikan Kesan positif sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa.

Citra perguruan tinggi tidak dapat dipisahkan dari kualitas layanan yang diberikan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan, dan citra perguruan tinggi memiliki hubungan yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi satu sama lain (Fanggidae, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa citra perguruan tinggi dapat terbentuk dari pengalaman mahasiswa terhadap layanan yang diterima.

Selain itu, citra perguruan tinggi juga dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan dalam berbagai aspek, termasuk pelayanan fasilitas dan sistem informasi. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam sistem informasi akademik



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, yang secara tidak langsung juga berdampak pada pembentukan citra institusi (Aidah Hami, 2022). Lebih lanjut, kualitas

layanan yang baik dalam berbagai unit pelayanan, seperti perpustakaan, juga turut berkontribusi dalam membentuk citra positif institusi di mata

pengguna layanan (Sopa Rosa Lubis, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa setiap aspek layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi memiliki peran dalam membangun citra institusi secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa citra perguruan tinggi merupakan hasil dari akumulasi pengalaman mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan secara konsisten akan membantu membangun citra perguruan tinggi yang positif serta meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa yang dirasakan mahasiswa setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima dari perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu institusi pendidikan dalam memberikan layanan yang berkualitas.

Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Wahib Assyahri, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Selain itu, dalam kondisi tertentu seperti masa pandemi, kualitas layanan tetap menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan selama proses pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Rapmaida Megawaty Pangaribuan, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



Selain itu, dalam kondisi tertentu seperti masa pandemi, kualitas layanan tetap menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Penelitian oleh

(Rapmaida Megawaty Pangaribuan, 2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan selama proses pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Hal

ini menegaskan bahwa konsistensi dalam memberikan layanan yang baik sangat diperlukan untuk menjaga kepuasan mahasiswa.

Lebih lanjut, faktor lain seperti komunikasi interpersonal juga turut mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik serta kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Mediana Handayani, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa interaksi antara pihak perguruan tinggi dengan mahasiswa juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas layanan, komunikasi, serta pengalaman yang dirasakan selama proses pendidikan. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu memperhatikan berbagai aspek tersebut untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa secara optimal.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Author, Tahun	Hasil Riset	Persamaan Dengan Riset ini	Perbedaan Dengan Riset ini
1	(Sulastri T. , 2017)	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan citra perguruan tinggi	Sama-sama memiliki pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa	Penelitian ini menambahkan variabel persepsi harga
2	(Meta Dwi Pramesti, 2022)	Kualitas layanan dan citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa	Sama-sama menggunakan variabel kualitas layanan, citra perguruan tinggi, dan kepuasan mahasiswa	Penelitian ini menambahkan variabel niat untuk merekomendasikan



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



3	(Fanggidae, 2023)	Kualitas pelayanan, kepuasan, dan citra memiliki hubungan yang saling berkaitan	Sama-sama membahas hubungan antara kualitas layanan, citra, dan kepuasan mahasiswa	Menggunakan metode studi literatur, bukan objek penelitian spesifik
4	(Sopa Rosa Lubis, 2024)	kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan	sama-sama meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan	Objek penelitian pada perpustakaan, bukan perguruan tinggi
5	(Aidah Hami, 2022)	Kualitas layanan sistem informasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa	Sama-sama membahas kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa	Fokus pada layanan sistem informasi akademik (SIKAD)
6	(Krisnasari, 2017)	Kualitas layanan dan portal mahasiswa berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa	Sama-sama meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa	Menambahkan variabel kualitas portal mahasiswa
7	(Rapmaida Megawaty Pangaribuan, 2021)	kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa selama pandemi	Sama-sama meneliti kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa	Dilakukan pada kondisi khusus pada masa pandemi COVID-19
8	(Wahib Assyahri, 2023)	Kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa	Sama-sama meneliti kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa	Objek penelitian dilakukan pada perguruan tinggi negeri
9	(Yuliawan, 2017)	Kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa	Sama-sama membahas hubungan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa	Tidak menggunakan objek dan metode penelitian yang spesifik



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



10	(Mediana Handayani, 2021)	Komunikasi interpersonal dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa	Sama-sama meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa.	Menambahkan variabel komunikasi interpersonal
----	---------------------------	---	---	---

D. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi literatur (*library research*) yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi mengenai pengaruh kualitas layanan dan citra perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran berbagai jurnal ilmiah yang relevan dengan topik penelitian yang bersumber dari Google Scholar serta referensi lain yang mendukung. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara deksriptif untuk mengetahui hubungan antar variabel yang diteliti.

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam konteks perguruan tinggi, kualitas layanan mencakup pelayanan akademik, fasilitas, serta sistem informasi yang diberikan kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikaji, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa (Wahib Assyahri, 2023). Selain itu, penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas layanan selama proses

pembelajaran, termasuk dalam kondisi tertentu seperti masa pandemi, tetap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Rapmaida Megawaty Pangaribuan, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan harus tetap dijaga dalam berbagai kondisi untuk mempertahankan kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam konteks perguruan tinggi, kualitas layanan mencakup



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



pelayanan akademik, fasilitas, serta sistem informasi yang diberikan kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikaji, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa (Wahib Assyahri, 2023). Selain itu, penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas layanan selama proses pembelajaran, termasuk dalam kondisi tertentu seperti masa pandemi, tetap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Rapmaida Megawaty Pangaribuan, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan harus tetap dijaga dalam berbagai kondisi untuk mempertahankan kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Citra Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa

Citra perguruan tinggi merupakan persepsi yang terbentuk di benak mahasiswa terhadap institusi pendidikan. Citra yang baik akan memberikan Kesan positif sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil kajian literatur, citra perguruan tinggi memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik citra yang dimiliki suatu perguruan tinggi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa terhadap institusi tersebut (Meta Dwi Pramesti, 2022). Selain itu, citra perguruan tinggi juga terbentuk dari pengalaman mahasiswa terhadap kualitas layanan yang memiliki hubungan yang saling berkaitan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Citra Perguruan Tinggi

kualitas layanan tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, tetapi juga berperan dalam membentuk citra perguruan tinggi. Layanan yang baik akan memberikan pengalaman positif kepada mahasiswa sehingga dapat menciptakan persepsi yang baik terhadap institusi. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh terhadap citra perguruan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan akan berdampak pada peningkatan citra institusi di mata mahasiswa (Sulastri T. , 2017).

F. KERANGKA KONSEPTUAL

Berdasarkan kajian pustaka serta pengaruh antara variable maka mode konseptual artikel ini sebagai berikut:

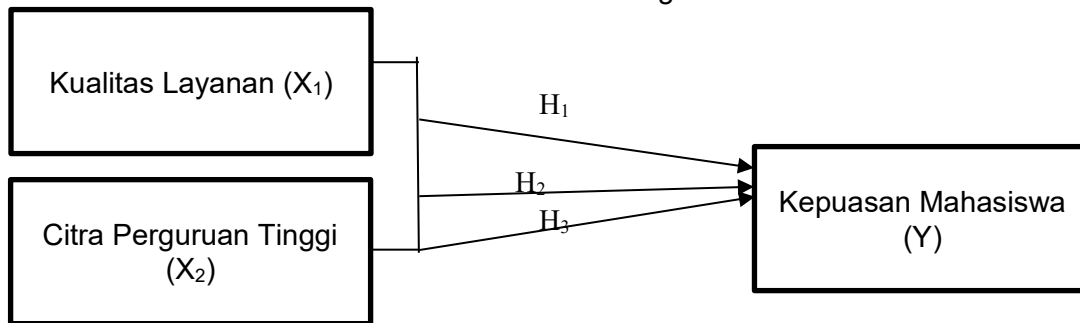


Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



Gambar 1. Kerangka Berfikir



Kualitas Layanan (X₁) dan Citra Perguruan Tinggi (X₂) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Selain dari variabel kualitas layanan dan citra perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa, terdapat beberapa variabel lain yang dapat mempengaruhinya, antara lain:

1. Kualitas layanan: (Rapmaida Megawaty Pangaribuan, 2021), (Mediana Handayani, 2021)
2. Citra Perguruan Tinggi: (Fanggidae, 2023)
3. Sistem Informasi Akademik (SIKAD): (Aidah Hami, 2022)
4. Komunikasi Interpersonal: (Mediana Handayani, 2021)
5. Fasilitas dan Layanan Pendukung: (Aidah Hami, 2022)

G. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan perumusan masalah serta hasil dan pembahasan pada artikel ini, maka dapat dirumuskan Kesimpulan untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Citra Perguruan Tinggi berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Semakin baik citra yang dimiliki perguruan tinggi, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.
3. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Citra Perguruan Tinggi. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka akan semakin positif citra perguruan tinggi di mata mahasiswa.



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



4. Kualitas Layanan dan Citra Perguruan Tinggi berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Kedua variabel tersebut secara bersama-sama dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Saran

Berdasarkan Kesimpulan di atas, maka saran dalam artikel ini adalah bahwa masih terdapat banyak faktor atau variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa selain kualitas layanan dan citra perguruan tinggi. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut dengan menambahkan variabel lain seperti komunikasi, fasilitas, maupun sistem informasi akademik guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aidah Hami, D. A. (2022). Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pengguna. *Jurnal Informasi dan Komputer (JIK)*, Vol.10 No.1.
- Fanggidae, P. Y. (2023). Kajian Tentang Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Citra Perguruan Tinggi. *MEA (Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi)*, Vol.7 No.3.
- Krisnasari, H. R. (2017). Pengaruh Indikator-Indikator Kualitas Layanan dari Bagian Layanan Mahasiswa dan Kualitas Produk Portal Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, Vol.6 No.1.
- Mediana Handayani, E. P. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, Vol. 7 No.1.
- Meta Dwi Pramesti, A. R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Niat Untuk Merekomendasikan. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, Vol.7 No.9.
- Mislan Sihite, A. S. (2019). Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Daya Saing Perguruan Tinggi: Tinjauan Konseptual. *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, Volume 2 No 1.
- Rapmaida Megawaty Pangaribuan, K. B. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran dan Kualitas Layanan Akademik Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Diferensial*, Vol.3 No.2.



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



- Sopa Rosa Lubis, A. A. (2024). Implementasi Service Quality Dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang. *JIKMA (Jurnal Ilmiah dan Karya Mahasiswa)*, Vol.2 No.2.
- Sulastri, T. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Implikasinya Pada Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 1 (1), 41-52.
- Sulastri, T. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SERTA IMPLIKASINYA PADA CITRA PERGURUAN TINGGI. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 1 (1), 41-52.
- Wahib Assyahri, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *JMIAP: Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, Vol.5 No.3.
- Yuliawan, R. (2017). Pengaruh Kualitas pelayanan pegawai administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 12 (2), 126-134.