

**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
(Suatu Studi pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh)**

DRAF SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Oleh,

ROSYITA WIDIASTUTI

3402180287



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNVIERSITAS GALUH**

2022

ABSTRAK

Rosyita Widiastuti, NIM 3402180287. “Pengaruh Mutu Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh)”. Dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Oyon Saryono, M.M. (Pembimbing I) dan Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M. (Pembimbing II).

Kepuasan mahasiswa berawal dari pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Salah satu hal yang sangat dibutuhkan oleh mahasiswa adalah pelayanan yang baik, mulai dari registrasi, perkuliahan, sampai mahasiswa menyelesaikan kuliah. Untuk mendukung hal tersebut, diperlukan perencanaan yang matang, sarana prasarana yang memadai, dan sumber daya manusia yang mendukung. Kepuasan mahasiswa merupakan elemen yang sangat penting dalam dunia jasa khususnya dunia pendidikan karena akan berdampak pada pencitraan dari perguruan tinggi tersebut. Maka rumusan masalahnya adalah bagaimana pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pertanian Universitas Galuh; bagaimana pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pertanian Universitas Galuh; bagaimana pengaruh Mutu Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pertanian Universitas Galuh. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Galuh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan metode kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi Berganda, Analisis Koefisien Determinasi, Analisis regresi Linier Berganda, dan Uji Hipotesis menggunakan Uji F. Dengan analisis koefisien korelasi berganda diperoleh angka sebesar 0,89 dimana berdasarkan pedoman interpretasi koefisien korelasi termasuk ke dalam kategori sangat kuat dan mempunyai arah yang positif antara Mutu Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa. Untuk analisis koefisien determinasi sebesar 79,21% dan sisanya 20,79% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Berdasarkan uji statistic regresi linier berganda memperoleh hasil $Y = -9,26 + 0,23X_1 + 0,45X_2$. dan yang terakhir berdasarkan uji F F_{hitung} diperoleh 195 dan F_{tabel} diperoleh 3,11 dimana hal tersebut menunjukkan bahwa $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} ($195 > 3,11$) maka hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh secara simultan pada Mutu Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa. Diharapkan Fakultas Pertanian Universitas Galuh mempertahankan dan memperhatikan mutu pelayanan dan sarana prasarana pada mahasiswa sehingga akan meningkatkan kepuasan mahasiswa

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Sarana Prasarana dan Kepuasan Mahasiswa

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
Abstrak.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	13
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	13
1.2.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.3.2 Manfaat Teoritis	14
1.3.3 Manfaat Praktis.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	16
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen.....	16
2.1.1.1 Pengertian Manajemen	16
2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen	18
2.1.1.3 Unsur-Unsur Manajemen	19
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	21
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	21

2.1.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran.....	21
2.1.2.3 Lingkup Pemasaran.....	22
2.1.2.4 Bauran Pemasaran.....	23
2.1.3 Mutu Pelayanan.....	25
2.1.3.1 Pengertian Mutu Pelayanan.....	25
2.1.3.2 Dimensi Mutu Pelayanan.....	27
2.1.3.3 Indikator Mutu Pelayanan.....	27
2.1.3.4 Faktor-Faktor Meningkatkan Mutu Pelayanan.....	28
2.1.4 Sarana Prasarana.....	29
2.1.4.1 Pengertian Sarana Prasarana.....	29
2.1.4.2 Indikator Sarana Prasarana Pendidikan.....	30
2.1.4.3 Manfaat Sarana Prasarana Pendidikan.....	30
2.1.4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sarana Prasarana Pendidikan.....	31
2.1.5 Kepuasan Mahasiswa.....	31
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Mahasiswa.....	31
2.1.5.2 Indikator Kepuasan Mahasiswa.....	32
2.1.5.3 Manfaat Kepuasan Mahasiswa.....	33
2.1.5.4 Pengukuran Kepuasan Mahasiswa.....	33
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	34
2.2 Kerangka Pemikiran.....	39
2.2.1 Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	41
2.2.2 Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	42
2.2.3 Pengaruh Mutu Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	42

2.3 Hipotesis Penelitian.....	44
-------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....	45
3.2 Definisi dan Operasional Variabel	46
3.2.1 Definisi Variabel	46
3.2.2 Operasional Variabel.....	47
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	49
3.3.1 Populasi	49
3.3.2 Sampel.....	50
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan	52
3.4.1 Sumber Data.....	52
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	52
3.5 Teknik Analisis Data.....	54
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	65
3.6.1 Tempat Penelitian.....	65
3.6.2 Waktu Penelitian	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	64
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	64
4.1.1.1 Profil Universitas Galuh.....	64
4.1.1.2 Profil Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	65

4.1.1.3	Visi Dan Misi Fakultas Pertanian Universitas Galuh Ciamis.....	65
4.1.1.4	Tujuan Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	66
4.1.1.5	Struktur Organisasi Universitas Galuh Ciamis.....	67
4.1.2	Karakteristik Responden.....	73
4.1.3	Deskripsi Variabel Yang Diteliti.....	75
4.1.3.1	Hasil Penelitian Mengenai Mutu Pelayanan Pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	75
4.1.3.2	Hasil Penelitian Mengenai Sarana Prasarana pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh Ciamis.....	84
4.1.3.3	hasil Penelitian Mengenai Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh Ciamis.....	95
4.1.4	hasil Pengujian Hipotesis	111
4.1.4.1	Uji Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	111
4.1.4.2	Uji Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	116
4.1.4.3	Uji Pengaruh Mutu Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	121
4.2	Pembahasan.....	131

4.2.1 Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	131
4.2.2 Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	133
4.2.3 Pengaruh Mutu Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	135

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	137
5.2 Saran.....	137

DAFTAR PUSTAKA.....	139
----------------------------	------------

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	6
Tabel 1.2 Sarana Prasarana Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	9
Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	11
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	48
Tabel 3.2 Populasi Penelitian.....	50
Tabel 3.3 Jumlah sampel berdasarkan ukuran.....	52
Tabel 3.4 Teknik Alternative Responden.....	55
Tabel 3.5 Tingkat Koefisien Korelasi.....	56
Tabel 3.6 Tingkat Koefisien Korelasi.....	58
Tabel 3.7 Tingkat Koefisien Korelasi.....	61
Tabel 3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	66
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	75
Tabel 4.4 Interpretasi Jawaban Responden Variabel Mutu Pelayanan.....	76
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Mahasiswa Merasakan Kenyamanan Setelah Kebutuhan Terpenuhi.....	76

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Selalu Memberikan Kenyamanan Kepada Mahasiswa Dalam Menangani Permasalahan Pelayanan.....	77
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Informasi Yang Disampaikan Tepat Waktu.....	78
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Mahasiswa Mendapatkan Pelayanan Dengan Tepat Waktu.....	79
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Mahasiswa Mendapatkan Tanggapan Tentang Masalah Pelayanan Yang Baik Dari Pegawai.....	80
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Pegawai Yang Cepat Tanggap Tentang Masalah Pelayanan.....	81
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Mutu Pelayanan	82
Tabel 4.12 Interpretasi Tentang Mutu Pelayanan.....	83
Tabel 4.13 Interpretasi Jawaban Responden Variabel Sarana Prasarana.....	84
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai kuantitas jumlah ruang kelas yang memadai.....	85
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai ruang kelas memiliki kualitas yang baik.....	86
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai jumlah koleksi referensi yang dimiliki perpustakaan Fakultas Pertanian Universitas Galuh sudah lengkap.....	87
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai buku/koleksi yang dimiliki perpustakaan Fakultas Pertanian Universitas Galuh membantu menyelesaikan tugas perkuliahan.....	88

Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai seluruh ruang kelas sudah dilengkapi dengan fasilitas pendingin ruangan (AC).....	89
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai keberfungsian laboratorium sudah dilengkapi dengan kuantitas dan kualitas yang memadai.....	90
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai ketersediaan buku-buku pelajaran sebagai media pembelajaran telah memenuhi kebutuhan mahasiswa.....	91
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai buku-buku pelajaran yang tersedia di perpustakaan sudah lengkap.....	92
Tabel 4.22 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Sarana Prasarana.....	93
Tabel 4.23 Interpretasi Tentang Sarana Prasarana.....	95
Tabel 4.24 Interpretasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	96
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai merasa senang terpenuhinya keinginan dari suatu jasa.....	96
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai mahasiswa merasa puas karena pelayanan yang diberikan fakultas pertanian sesuai dengan keinginan.....	97
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai merasa puas terhadap sarana prasarana yang disediakan oleh fakultas pertanian.....	98
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Mengenai senang terhadap sikap pegawai yang selalu mengutamakan mahasiswa.....	99
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai mahasiswa merasa puas dan akan berbagi informasi tentang keunggulan fakultas pertanian kepada kerabat dekat, keluarga, dan masyarakat lingkungan.....	100

Tabel 4.30 Tanggapan Responden Mengenai berbagi informasi di media sosial tentang fakultas pertanian.....	101
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Mengenai menyampaikan informasi kepada orang lain sesuai dengan sarana prasarana yang ada di fakultas pertanian.....	102
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Mengenai sering merekomendasikan fakultas pertanian ke orang lain atau kerabatnya.....	103
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Mengenai tidak ada keluhan terhadap pelayanan yang diberikan.....	104
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Mengenai tidak mengeluh tentang pelayanan yang diberikan karena telah memenuhi keinginan.....	105
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Mengenai mahasiswa tidak mengalami keluhan terhadap sarana prasarana yang ada di fakultas pertanian.....	106
Tabel 4.36 Tanggapan Responden Mengenai jika ada keluhan dari mahasiswa maka pegawai menangani secara cepat.....	107
Tabel 4.37 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	108
Tabel 4.38 Interpretasi Tentang Kepuasan Mahasiswa.....	110
Tabel 4.39 Data Mutu Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Mahasiswa (Y).....	111
Tabel 4.40 Data Sarana Prasarana (X_2) dan Kepuasan Mahasiswa (Y).....	116
Tabel 4.41 Data Mutu Pelayanan (X_1), Sarana Prasarana (X_2) dan Kepuasan Mahasiswa (Y).....	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Fakultas Pertanian Universitas Galuh.....	67
Gambar 4.2 Hubungan Kasual Antara Variabel X_1 , X_2 , Dengan Variabel Y.....	130

DAFTAR PUSTAKA

- Arianty, N. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung*. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 16(2) ISSN: 1693-7619
- Astuti, M. dan Amanda A. R. 2020. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Sleman : CV. Budi Utama
- Budianto, A. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Ombak
- [Dewi, M. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Jurnal Manajemen dan Keuangan, 5\(2\)](#)
- [Elfachmi, A. K. dan Amida, F. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Studi Pada Man Insan Cendekia Serpong Tangerang Selatan. Eduka Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis, 1\(1\), 12-32](#)
- [Ferdinan, Andrias 2020. Analisis Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Terhadap Fasilitas Belajar Di Fkip Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Jurnal Economic Edu, 1\(1\)](#)
- Fitriani, T. S. et. al. 2021. *Administrasi Pembelajaran (Studi Praktis Mahasiswa Di Lembaga Pendidikan*. Medan : UMSU PRESS
- Frisdiantara, C. & Graha, A. N. 2013. *Pengaruh dimensi pelayanan dan dimensi fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa*. Jurnal ekonomi modernisasi, 9(2), 106-119
- Ghofiroh, N. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), 4(3)
- Harahap, Y. et. al. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*

(FKIP) Universitas Riau. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 7(1), 116-128

Hery. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Grasindo

Hidayati, R. dan Muslikh. 2020. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Perilaku Loyalitas (Studi Empirik Pada Pelayanan Non Akademik Di Universitas Yarsi*. *Jurnal Orientasi Bisnis dan Entrepreneurship (JOBS)*, 1(1), 38-56.

<https://faperta.unigal.ac.id> (Diakses tanggal 10 Juli 2022)

<http://unigalciamis.wordpress.com> (Diakses tanggal 10 Juli 2022)

[Jannah, S. A. dan Sontani U. T. 2018. *Sarana dan Prasarana Pembelajaran Sebagai Faktor Determinan Terhadap Motivasi Belajar Siswa*. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 3\(1\)](#)

[Juhana, Dudung et. al. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 9\(1\), 1-15](#)

[Kamal, F. et. al. 2020. *Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Akademik \(Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafi'iyah Jakarta*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajeme*, 16\(1\)](#)

[Kartika, S. et. al. 2019. *Pengaruh Kualitas Sarana Dan Prasarana Terhadap pendidikan Agama Islam*. *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 7\(1\), 113-126](#)

Kotler, dan Amstrong. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : Prehalindo

Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga

Kurbani, A. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas PGRI Palembang*. *Jurnal media wahana ekonomika*, 13(4).

Kurniawati, Endah. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke-1. Jawa Tengah : PT. Nasya Expanding Management

Lestari, Winda Ayu. 2020. *Pengaruh inovasi dan kualitas produk terhadap keunggulan bersaing (studi kasus pada payung geulis mandiri tasikmalaya)*. Skripsi program manajemen FE Unigal. Tidak di Terbitkan

Martasubrata, N. dan Suwatno, S. 2016. *Mutu Layanan Akademik sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal pendidikan manajemen perkantoran (JPManper), 1(1), 136-143

Masyita, S. 2020. *Kepuasan Mahasiswa Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik*. BRAND Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran, 2(1), 89-98

Maulana, A. et. al. 2020. *Manajemen Koperasi*. Bandung : Guepedia

Muhfizar, et. al. 2021. *Pengantar Manajemen (Teori dan Konsep)*. Bandung : CV. Media Sains Indonesia

Mujisuciningtyas, N. 2014. *Pengaruh Kemandirian Belajar dan Sarana Prasarana Pembelajaran Terhadap Hasil Belajar Praktik*. Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan, 2(1), 103-115

Mulyawan, Ali dan Rinawati, R. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa: (Studi Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Computer Di Kota Bandung)*. Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship, 10(2), 119-131

Mulyono, Sri. et. al. 2021. *Pengantar Manajemen*. Bandung : CV Media Sains Indonesia

Nazir, M. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia

Rahareng, V. J., dan Relawan, N. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom)*. Jurnal AdBispreneur, 2(2)

Rizal, A. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran di Era Masyarakat Industri 4.0*. Sleman. CV. Budi Utama

Satriadi, et. al. 2021. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Samudra Biru

Shahbana, E. B. et. al. 2021. *Pengaruh mutu layanan akademik, sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa*. Jurnal pendidikan, 6(5), 772-778

Shaylide, I. S. 2014. *Pengaruh Mutu Layanan Akademik dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Administrasi Pendidikan, 21(2), 1-11

Shinta, A. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang : Universitas Brawijaya Press

Sholikha, S. dan Suprpta I. 2020. *Pengaruh harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis, & Manajemen, 10(1), ISSN 2716-3830

[Sinta, I. M. 2019. *Manajemen Sarana dan Prasarana*. Jurnal Isema : Islamic Educational Management, 4\(1\), 77-92](#)

[Sufiyyah, A. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Ilmiah Aset, 13\(2\), 85-93](#)

[Sugiarti, I., et. al. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Sarana Prasarana Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi Angkatan 2013 di STKIP PGRI Tulungagung*. Jurnal pendidikan ekonomi, 2\(2\)](#)

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian, Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan Pendekatan R&D*. Penerbit: Alfabeta, Bandung

_____. 2015. *Metode Penelitian*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

_____. 2016. *Metode Penelitian, Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan Pendekatan R&D*. Penerbit: Alfabeta, Bandung

_____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

_____. 2018. *Metode Penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.*

Bandung: Alfabeta

Sunoyo, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, Dan Kasus).*

Yogyakarta : Center For Academic Publishing Services

Suranto. 2019. *Inovasi Manajemen Pendidikan di Sekolah Kiat Jitu Mewujudkan Sekolah*

Nyaman Belajar. Cetakan Pertama. Jakarta: CV Oase Grup

Susianti. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada*

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Prabumulih. Jurnal ekonomi, bisnis dan akuntansi, 3(1),

15-26

[Winata, Andri dan Fiqri, I. A. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap System](#)

[Informasi Keuangan Dan Akademik. Jurnal Manajemen Magister Darmajaya, 3\(1\), 1-16](#)

Yustini, T. dan Yuliza. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Malang : CV. Literasi

Nusantara Abadi