

## Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Madani Yogyakarta (Confirmatory Factor Analysis (CFA))

Eko Ngabdul Shodikin <sup>a,1,\*</sup>, Ibrahim <sup>b,2</sup>, Setia Murningsih <sup>c,3</sup>

<sup>a</sup> UIN Sunan Kalijaga, Indonesia;

<sup>b</sup> UIN Sunan Kalijaga, Indonesia;

<sup>c</sup> Intitut Pertanian Bogor, Indonesia.

<sup>1</sup> Pejuangc92@gmail.com; <sup>2</sup> Ibrahim@uin-suka.ac.id; <sup>3</sup> Setiamurningsih@gmail.com

\*Correspondent Author

### KATAKUNCI

Kepuasan Mahasiswa  
STITMA Yogyakarta  
Confirmatory Factor Analysis  
(CFA)

### KEYWORDS

student satisfaction  
STITMA Yogyakarta  
Confirmatory Factor Analysis  
(CFA)

### ABSTRAK

Kualitas layanan menjadi perhatian utama dalam pengelolaan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan kualitas perguruan tinggi dapat diukur dari kualitas layanan kepada mahasiswa. Selain itu, pemerintah juga menekankan untuk meningkatkan pelayanan publik salah satunya pelayanan administrasi dan akademik di instansi pendidikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mendominasi kepuasan mahasiswa. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa di STIT Madani Yogyakarta dengan jumlah sampel sebanyak 95 mahasiswa. Analisis ini menggunakan Confirmatory Factor Analysis (CFA). Faktor yang mendominasi dari konstruk kepuasan mahasiswa adalah assurance dan faktor yang paling lemah adalah reliability. Indikator yang mendominasi dimensi assurance adalah kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan administrasi dan akademik. Kecepatan dan kesigapan diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan akademik di STIT Madani Yogyakarta..

***Analysis of student satisfaction with academic services at the Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Madani Yogyakarta (Confirmatory Factor Analysis (CFA))***

Service quality is a major concern in the management of higher education institutions. This is because the quality of higher education can be measured by the quality of service to students. In addition, the government also emphasizes to improve public services, one of which is administrative and academic services in educational institutions. The purpose of this study was to determine the factors that dominate student satisfaction. The population of this study were students at STIT Madani Yogyakarta with a total sample of 95 students. This analysis uses Confirmatory Factor Analysis (CFA). The dominant factor in the construct of student satisfaction is assurance and the weakest factor is reliability. The indicator that dominates the assurance dimension is the clarity of information about administrative and academic service procedures. Speed and alertness are needed to improve the quality of administrative and academic services at STIT Madani Yogyakarta.

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



## Pendahuluan

Keberadaan perguruan tinggi di era globalisasi dalam perwujudan Tri Dharma perguruan tinggi dituntut untuk mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkompeten, dan siap terjun di dunia kerja. Tuntutan yang demikian itu menuntut perguruan tinggi melakukan pembenahan diri agar bisa bersaing secara profesional dan memperoleh pengakuan dari masyarakat. Perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat berupa jasa pendidikan. Apabila masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan suatu perguruan tinggi maka akan semakin banyak hal-hal positif yang akan meningkat.(Msc., 2012) Semakin tingginya animo persaingan perguruan tinggi mendorong perguruan tinggi untuk saling berlomba-lomba memberikan kualitas layanan yang semaksimal mungkin.(Kurbani, 2016)

Kualitas layanan menjadi perhatian utama dalam pengelolaan perguruan tinggi baik dalam kancah nasional maupun internasional. Hal ini dapat dibuktikan dengan semakin banyaknya metode dan alat yang digunakan sebagai pengukur kualitas perguruan tinggi. Salah satu alat yang dapat digunakan sebagai pengukur kualitas perguruan tinggi adalah kualitas pelayanan yang diberikan perguruan tinggi terhadap mahasiswa.(Lusi Rakasiwi, 2015). Apabila pelayanan terhadap mahasiswa baik maka daya saing perguruan tinggi akan menguat dan semakin berkembang. Begitu juga sebaliknya apabila pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa kurang baik dan kurang memuaskan, maka cepat atau lambat akan mempengaruhi kuatnya daya saing perguruan tinggi dan akan membuat perguruan tinggi yang bersangkutan menjadi melemah. Namun demikian untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bukanlah pekerjaan yang mudah dan dibutuhkan kerja yang ekstra. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik harus diprioritaskan. Kepuasan yang dimaksud adalah kualitas layanan mahasiswa yang diterima selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi terkait baik dalam ranah akademik maupun non akademik.

Salah satu cara yang dapat digunakan perguruan tinggi untuk dapat unggul bersaing adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar memperoleh pengakuan dari masyarakat (UIN Medan, 2016). Kualitas terhadap suatu layanan dapat diukur melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini pengguna jasa layanan akademik adalah mahasiswa. Mahasiswa adalah pelanggan perguruan tinggi yang memiliki karakteristik yang beragam dan kompleks dengan kriteria kepuasan yang berbeda-beda.(Marthalina, 2018) Pengukuran kepuasan yang berhasil tentu harus diukur dengan kualitas yang dapat dirincikan. Kualitas pelayanan menurut Philip Kotler didasarkan pada pengaruh bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), kepastian (*assurance*), dan keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa (Ali Mulyawan, 2016). Kelima dimensi dalam memberikan

pelayanan terhadap mahasiswa hendaknya benar-benar diterapkan untuk mencapai pelayanan yang memuaskan terhadap mahasiswa.

Kepuasan bersifat individu hal ini dikarenakan kepuasan satu individu dengan individu yang lain tidaklah sama hal ini dilatarbelakangi oleh kinerja kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan yang berbanding lurus dengan harapan pada masing-masing individu. Meskipun tingkat kepuasan satu individu dengan individu yang lainnya berbeda pengukuran tingkat kepuasan secara umum perlu dilakukan guna memperoleh data yang nantinya digunakan sebagai acuan dalam perbaikan dan peningkatan layanan secara terus menerus.

Pengukuran mutu yang dilaksanakan di Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Madani Yogyakarta dalam peningkatan mutunya perlu mengadakan pengukuran mutu pelayanan yang bukan hanya di bidang akademis namun juga di bidang non akademis. Pelayanan non akademis disini termasuk didalamnya tentang administrasi perkuliahan, sarana prasarana, sikap pelayanan dari pegawai kepada para mahasiswa sebagai pelanggan internalnya (Ayu et al., n.d.).

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui mengetahui faktor apa yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan Mahasiswa STIT Madani Yogyakarta terhadap layanan yang dirikan oleh STIT Madani Yogyakarta.

## Metode

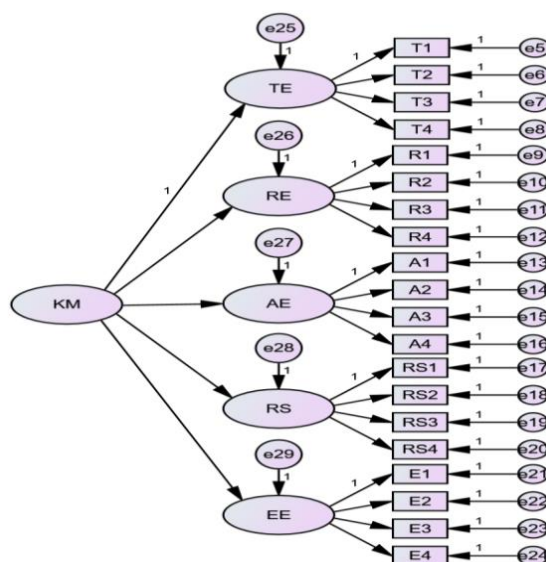
Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif untuk memperoleh faktor yang mendominasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan STIT Madani Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar kepada mahasiswa STIT Madani Yogyakarta. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala likert dengan skor penilaian interval 1-4, dengan rincian 1 = kurang, 2= sedang, 3 = baik dan 4 = baik sekali (Nempung et al., 2015). Adapun isi dari angket dibuat sedemikian rupa sehingga mampu mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan administrasi.

### 1. Variabel yang digunakan

Ada berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa (KM) terhadap layanan akademik. Parasuraman menyatakan bahwa terdapat lima faktor yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (TE), *reliability* (RE), *assurance* (AE), *responsiveness* (RS), dan *empathy* (EE)(Parasuraman et al., 1988). Setiap faktor terdiri dari empat indikator (Gambar 1).

### 2. Teknik Pengambilan Data

Pengumpulan data dari survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik STIT Madani Yogyakarta dilakukan dengan menyebarkan angket kepada mahasiswa sebagai responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *convenience sampling* yaitu salah satu teknik dari *non-probability sampling* (Emerson, 2015). Penggunaan teknik ini karena ketersediaan dan kemudahan untuk mendapatkan responden.



Gambar 1 Model CFA *Second Order*

### 3. Metode Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Langkah dari CFA adalah a. melakukan pengujian validitas dan reliabilitas b. menguji asumsi normalitas, c. pengujian *Goodness of Fits* (Sari & Komarudin, 2021). Kemudian dilanjutkan dengan menginterpretasikan hasil kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik STIT Madani Yogyakarta.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Karakteristik Responden

Hasil kategorisasi karakteristik mahasiswa yang menjadi responden dari angket kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik berdasarkan karakteristik gender dapat dilihat bahwa 50 orang mahasiswa atau 52.63 persen bergender ikhwan. Sebanyak 45 orang mahasiswa atau 47.37 persen bergender akhwat. Berdasarkan karakteristik semester mahasiswa dapat dilihat bahwa 29 orang atau 30.53 persen adalah mahasiswa semester 1. Sebanyak 44 orang atau 46.32 persen adalah mahasiswa semester 3. Sebanyak 9 orang atau

9.47 persen adalah mahasiswa semester 5. Sebanyak 13 orang atau 13.68 persen adalah mahasiswa semester 7. Adapun klasifikasi mahasiswa berdasarkan Progam Studi yang ditempuh dapat dilihat bahwa sebanyak 54 orang atau 56.84 persen adalah mahasiswa PAI dan sebanyak 41 orang atau 43.16 persen adalah mahasiswa PBA (Tabel 1).

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
Gender		
Ikhwan	50	52.63
Akhwat	45	47.37
Semester		
1	29	30.53
3	44	46.32
5	9	9.47
7	13	13.68
Progam Studi		
PAI	54	56.84
PBA	41	43.16

## 2. Confirmatory Factor Analysis

Hasil pengujian model SEM dapat diketahui nilai kriteria kebaikan model atau *Goodness of Fit*. Jika nilai *Goodness of Fit* (GoF) telah terpenuhi maka dapat dilanjutkan interpretasi. Namun, jika nilai dari GoF belum terpenuhi maka indikator yang ada dapat dikeluarkan dari model. Nilai GoF sebelum (Model 1) dan setelah (Model 2) dikeluarkannya indikator dapat dilihat pada Tabel 2. Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa model 2 merupakan model yang sudah baik karena telah memenuhi kriteria kelayakan model.

Tabel 2. *Goodness of Fit* dari Model

Kriteria	Cut-off value	Hasil Model	Evaluasi Model
Model 1			
Chi-square	≤195.97	339.405	Tidak Fit
<i>P value</i>	≥0.05	0	Tidak Fit
GFI	≥0.90	0.752	Tidak Fit
RMR	<0.05	0.045	Fit
AGFI	≥0.90	0.684	Tidak Fit
RMSEA	≤0.08	0.106	Tidak Fit

Model 2			
Chi-square	≤92.81	88.056	Fit
<i>P value</i>	≥0.05	0.096	Fit
GFI	≥0.90	0.893	Marginal Fit
RMR	<0.05	0.034	Fit
AGFI	≥0.90	0.843	Marginal Fit
RMSEA	≤0.08	0.049	Fit

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut valid atau tidak. Indikator akan dinyatakan valid apabila nilai *loading factor* dari indikator lebih besar daripada 0.5. Jika nilai *loading factor* dari indikator kurang dari 0.5 maka indikator tersebut kurang valid dan dapat dikeluarkan dari model. Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui bahwa nilai *loading factor* dari masing-masing indikator lebih besar dari 0.5 (Tabel 2). Untuk selanjutnya dapat dilakukan perhitungan hasil *reliability* model.

Tabel 2. Pengujian Validitas

	Variabel	<i>Loading Factor</i>	Validitas	Kesalahan Pengukuran $e_i = 1 - L_i^2$
T2	<--- <i>Tangible</i>	0.711	Valid	0.494
T3	<--- <i>Tangible</i>	0.922	Valid	0.150
T4	<--- <i>Tangible</i>	0.838	Valid	0.298
R1	<--- <i>Reliability</i>	0.596	Valid	0.645
R2	<--- <i>Reliability</i>	0.738	Valid	0.455
R4	<--- <i>Reliability</i>	0.792	Valid	0.373
A1	<--- <i>Assurance</i>	0.908	Valid	0.176
A2	<--- <i>Assurance</i>	0.918	Valid	0.157
A4	<--- <i>Assurance</i>	0.782	Valid	0.388
RS2	<--- <i>Responsiveness</i>	0.845	Valid	0.286
RS3	<--- <i>Responsiveness</i>	0.891	Valid	0.206
RS4	<--- <i>Responsiveness</i>	0.896	Valid	0.197
E1	<--- <i>Empathy</i>	0.673	Valid	0.547
E4	<--- <i>Empathy</i>	0.753	Valid	0.433
	Jumlah	11.263		4.806

Pengujian *reliability* model dapat diketahui dari Persamaan 1. Berdasarkan Persamaan 1 dapat diketahui bahwa nilai reliabilitas model sebesar 0.9635 yang berarti bahwa kepuasan mahasiswa memiliki reliabilitas yang sangat baik.

$$CR = \frac{[\sum_{i=1}^n L_i]^2}{[\sum_{i=1}^n L_i]^2 + \sum_{i=1}^n e_i} = \frac{11.263^2}{11.263^2 + 4.806} = 0.9635 \dots\dots\dots(1)$$

Data yang memenuhi asumsi normalitas adalah data yang memiliki nilai *critical ratio skewness value kurtosis value* di bawah harga mutlak 2.58 dapat dibulatkan menjadi 3. Data pada model ini berdistribusi normal karena nilai c.r. skew dan c.r. kurtosis berada pada selang -3 sampai 3 (Tabel 3).

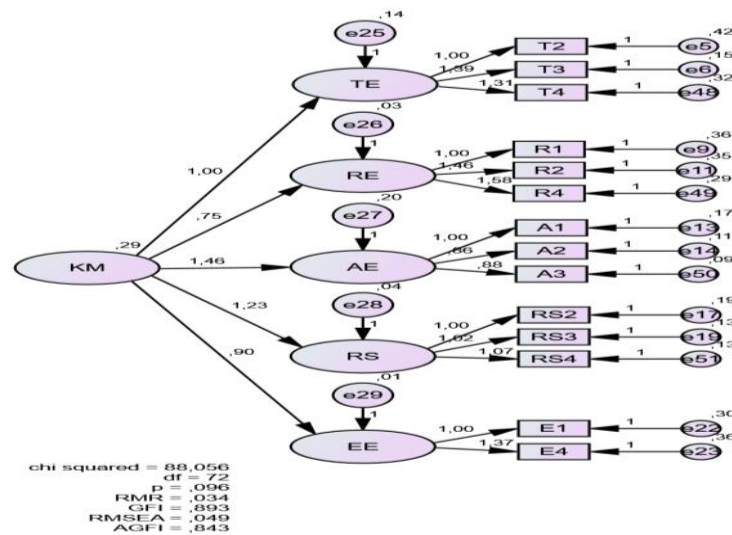
Tabel 3. Pengujian Normalitas

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
RS4	1,000	4,000	-,385	-1,531	-,292	-,581
A3	1,000	4,000	-,591	-2,352	-,184	-,366
R4	1,000	4,000	-,751	-2,989	-,303	-,603
T4	1,000	4,000	,271	1,079	-1,084	-2,157
E4	1,000	4,000	-,421	-1,677	-,636	-1,266
E1	1,000	4,000	-,515	-2,048	-,134	-,267
RS3	1,000	4,000	-,428	-1,704	-,099	-,197
RS2	1,000	4,000	-,273	-1,088	-,557	-1,108
A2	1,000	4,000	-,483	-1,920	-,318	-,633
A1	1,000	4,000	-,411	-1,637	-,863	-1,717
R2	1,000	4,000	-,451	-1,796	-,483	-,961
R1	1,000	4,000	-,515	-2,048	-,134	-,267
T3	1,000	4,000	,186	,742	-1,042	-2,072
T2	1,000	4,000	-,355	-1,414	-,682	-1,357
Multivariate					65,400	15,058

Setelah data lolos uji asumsi dan model pun sudah layak, tahap selanjutnya adalah intepretasi data. Model yang sudah fit tersebut dapat dilihat pada Gambar 2. Berdasarkan Gambar 2 dapat diketahui bahwa di setiap dimensi kehilangan minimal satu indikator dan maksimal 2 indikator. Masing-masing dimensi *tangible, reliability, assurance, dan responsiveness* memiliki 3 indikator dan untuk dimensi *empathy* tersisa 2 indikator.

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui hasil dari pengolahan data CFA model 2. Semua dimensi signifikan sebagai kontruk yang membentuk variabel laten kepuasan mahasiswa. Semakin tinggi nilai estimasi maka semakin dominan pula dimensi tersebut membentuk

variabel kepuasan mahasiswa. Dimensi yang paling dominan yang membentuk variabel kepuasan mahasiswa adalah dimensi *assurance* (AE) dengan nilai *estimate* sebesar 1.464. Hasil ini sesuai dengan penelitian Lombone *et al*(Lombone *et al*, 2012). Adapun dimensi yang paling rendah membentuk variabel kepuasan mahasiswa adalah *reliability* (RE) dengan nilai *estimate* sebesar 0.747. Hal ini berarti bahwa mahasiswa puas terhadap perlakuan staf yang diberikan kepada mahasiswa(Boky, 2016) seperti informasi tentang prosedur pelayanan akademik yang jelas, waktu penyelesaian pelayanan administrasi juga jelas, serta staf memiliki kemampuan yang baik dalam melayani mahasiswa. Namun dalam hal pelayanan akademik yang cermat dan administrasi yang tepat (*reliability*) menjadi dimensi yang paling rendah dalam menyusun kepuasan mahasiswa. Dimensi *reliability* tersebut terdiri dari proses pengurusan registrasi dan SPP, surat-menyurat, beasiswa, dan penerbitan KRS/KHS. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Shabri dan Yanti(Shabri & Yanti, 2020), dimana kepuasan mahasiswa didominasi dari dimensi *reliability*. Bhakti dan Rahmawati (Bhakti & Rahmawati, 2018) menyatakan bahwa dimensi *responsiveness* yang paling mendominasi kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa tidak didominasi oleh salah satu faktor namun faktor-faktor yang lain ikut berperan andil dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi dan akademik.



Gambar 2. CFA Model 2

Tabel 4. Regression weight dari CFA model 2

Variabel	Estimate	P Value	Keterangan
TE <--- KM	1.000	***	Signifikan
RE <--- KM	0.747	***	Signifikan

---

AE	<---	KM	1.464	***	Signifikan
RS	<---	KM	1.227	***	Signifikan
EE	<---	KM	0.900	***	Signifikan
T2	<---	TE	1.000	***	Signifikan
T3	<---	TE	1.393	***	Signifikan
T4	<---	TE	1.314	***	Signifikan
R1	<---	RE	1.000	***	Signifikan
R2	<---	RE	1.460	***	Signifikan
R4	<---	RE	1.579	***	Signifikan
A1	<---	AE	1.000	***	Signifikan
A2	<---	AE	0.862	***	Signifikan
A3	<---	AE	0.885	***	Signifikan
RS2	<---	RS	1.000	***	Signifikan
RS3	<---	RS	1.016	***	Signifikan
RS4	<---	RS	1.072	***	Signifikan
E1	<---	EE	1.000	***	Signifikan
E4	<---	EE	1.369	***	Signifikan

---

Dimensi *tangible* memiliki indikator yang paling mendominasi konstruk *tangible* yaitu fasilitas perkuliahan yang lengkap dan keterjaminan kualitasnya (T3) yaitu sebesar 1.393. Mahasiswa lebih puas jika memiliki fasilitas perkuliahan yang lengkap. Fasilitas perkuliahan yang lengkap akan memudahkan sistem pembelajaran yang ada. Interaksi antara dosen dan mahasiswa juga menjadi lebih mudah jika ada fasilitas kampus yang memadai. Kepuasan mahasiswa pada dimensi *reliability* didominasi oleh proses pengisian dan penerbitan KRS/KHS (R4) dengan nilai *estimate* 1.579. Pengisian KRS yang mudah menjadi salah satu indikator yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang kesulitan dalam mengisi KRS atau harus berebutan dalam mengisi KRS dapat membuat mahasiswa menjadi kesal dan akhirnya akan menurunkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Tidak hanya itu, proses penerbitan KHS yang memerlukan waktu lama juga dapat berdampak buruk pada kepuasan mahasiswa. Penggunaan sistem informasi yang semakin baik, dapat membantu kemudahan dalam proses penerbitan KHS karena mahasiswa dapat mencetak KHS secara mandiri.

Indikator yang paling dominan menyusun konstruk dimensi *assurance* adalah kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan administrasi dan akademik (A1) dengan nilai *estimate*

sebesar 1.000 (Tabel 4). Prosedur yang jelas akan membuat mahasiswa tidak kebingungan jika ingin mengurus administrasi. Kesigapan petugas dalam melakukan pelayanan administrasi dan akademik (RS4) menjadi indikator yang paling dominan dalam menyusun konstruk dimensi *responsiveness* dengan nilai *estimate* 1.072. Petugas administrasi dan akademik yang sigap dalam melayani kebutuhan mahasiswa mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa di STIT Madani Yogyakarta. Kesigapan tersebut juga membuat layanan administrasi dan akademik menjadi lebih cepat. Mahasiswa tidak perlu lama menunggu untuk dilayani di loket pelayanan administrasi dan akademik. Adapun dimensi *empathy* didominasi oleh indikator E4, yaitu petugas/staf selalu membantu ketika ada kesulitan pada saat meminta pelayanan administrasi dan akademik. Bantuan yang diberikan oleh para staf atau petugas tersebut dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Mahasiswa akan merasa terbantu dan tidak kebingungan jika mengalami kesulitan saat berada di pelayanan administrasi dan akademik. Sehingga mahasiswa tersebut dapat mengurus kebutuhannya di pelayanan administrasi dan akademik dengan lancar.

## Simpulan

Kepuasan mahasiswa dapat menjadi indikator bagi peningkatan kualitas pelayanan dari sebuah instansi pendidikan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Di STIT Madani Yogyakarta, faktor yang mendominasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi dan akademik adalah faktor atau dimensi assurance. Adapun indikator yang paling mendominasi di dimensi assurance adalah kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan administrasi dan akademik. Indikator yang lain pun juga ikut berkontribusi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi dan akademik. Untuk itu, STIT Madani Yogyakarta dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi dan akademik terutama dari segi kecepatan dan kesigapan.

## Daftar Pustaka

- Ali Mulyawan, R. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 10(2), 119–131.
- Ayu, I. G., Srinadi, M., & Eka, P. (n.d.). *Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana)*. 217–231.
- Bhakti, Y. B., & Rahmawati, E. Y. (2018). Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 7(3).
- Boky, Y. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar. *Jurnal Jaffray*, 14(2), 269–290.
- Emerson, R. W. (2015). Convenience Sampling, Random Sampling, and Snowball Sampling:

- How Does Sampling Affect the Validity of Research? *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 109(2), 164–168. <https://doi.org/10.1177/0145482X1510900215>
- Kurbani, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Adie Kurbanie)*. 22–35.
- Lombone, I., Paendong, M. S., & Langi, Y. (2012). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunakan Analisis Faktor. *Jurnal MIPA Unstrat*, 1(1), 52–56.
- Marthalina. (2018). *Analisis kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa di IPDN kampus Jakarta*. 5, 1–18.
- Msc., D. A. D. (2012). *Perguruan tinggi yang berkualitas merupakan bagian dari konsep kemandirian*. 1–3.
- Nempung, T., Setyaningsih, T., & Syamsiah, N. (2015). *Otomatisasi Metode Penelitian Skala Likert Berbasis Web*. November, 1–8.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- RAKASIWI, L. (2015). “Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Ketersediaan Sarana Akademik Biro Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta”. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sari, R. P., & Komarudin, A. (2021). Confirmatory Factor Analysis (CFA) Model for Testing Normality with the Weight Least Square (WLS) Estimation Method. *Sainstek : Jurnal Sains Dan Teknologi*, 13(1), 12. <https://doi.org/10.31958/js.v13i1.3169>
- Shabri, I., & Yanti, R. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 2(1), 51–56.
- UIN Medan, L. (2016). *Laporan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik UIN Sumatra Utara Medan*.