



Penguatan Citra Akademik Institusi melalui Evaluasi Layanan Berbasis ServQual

Reffi Melati^{1✉}, Yetri², Iqbal³

¹⁻³Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

✉Korespondensi Penulis
Reffi Melati

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia
reffimelati00@gmail.com

doi: 10.56972/jikm.v5i1.229

Submit: 5 Maret 2025 | Revisi: 21 April 2025 | Diterima: 23 April 2025

Dipublikasikan: 29 April 2025 | Periode Terbit: April 2025

Abstrak

Pelayanan akademik menjadi faktor krusial dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menilai mutu pelayanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung dengan menggunakan pendekatan ServQual yang mencakup lima dimensi utama: bukti fisik, daya tanggap, jaminan, keandalan, dan empati. Metode penelitian yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa secara umum mutu layanan akademik di fakultas ini cukup baik, dengan indeks kepuasan mahasiswa yang tinggi. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan fasilitas ruang tunggu, kendala sistem administrasi online, serta kurangnya pemahaman mahasiswa terhadap prosedur layanan akademik. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan berkelanjutan dalam infrastruktur, peningkatan keterampilan staf akademik, serta optimalisasi sistem layanan berbasis teknologi untuk menambah kenyamanan mahasiswa secara keseluruhan.

Kata Kunci: efisiensi dan efektivitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, kualitas layanan akademik, servqual, pendidikan tinggi

1. Pendahuluan

Secara global, kualitas layanan akademik merupakan salah satu indikator utama dalam membentuk repuasi dan daya saing perguruan tinggi (Ali, Zhou, Hussain, Nair, & Ragavan, 2016). Mahasiswa, sebagai penerima layanan utama, memiliki ekspektasi tinggi terhadap sis-

tem pelayanan yang diberikan oleh instansi pendidikan (Iskandar, Widiyastuti, Rista, & Amalia, 2021; Wijana & Dwi Rusiawati, 2021). Pandangan mahasiswa terhadap layanan akademik secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan mereka selama proses pembelajaran (Ot-

to, Martinez, & Barnhill, 2019; Sohail & Hasan, 2021).

Kualitas layanan akademik sendiri didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang dicapai institusi pendidikan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa (Dwinanto Priyo Susetyo et al., 2022). Merujuk pada teori Parasuman, penilaian kualitas dapat dilakukan melalui lima dimensi ServQual (*Service Quality*), yaitu: Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Empati (*empathy*) (Bruhn & Georgi, 2000). Dimensi-dimensi ini menjadi tolok ukur utama dalam mengevaluasi kualitas layanan akademik yang ditawarkan oleh institusi pendidikan (Gulo, Pamulang, Info, & History, 2023).

Layanan akademik yang berkualitas memberikan manfaat, di antaranya: meningkatkan loyalitas mahasiswa, membantu membangun citra institusi yang positif di masyarakat, mendukung proses pembelajaran yang lebih efektif, dan menciptakan pengalaman belajar yang memuaskan (D P Susetyo, Pranajaya, & ..., 2022; Sulistyanto et al., 2022). Pengalaman belajar yang memuaskan mendorong mahasiswa untuk lebih aktif, merasa puas, dan semakin loyal terhadap institusi pendidikan (Setiawardani, 2018). Kepuasan ini juga berkontribusi pada peningkatan prestasi akademik mereka. (Noordia, Yuliastrid, Pramono, Yuhantini, & Sudarso, 2022).

Kepuasan mahasiswa menjadi salah satu tujuan strategis perguruan tinggi (Aliami & Hakimah, 2020). Penelitian oleh Sonali Singh dan Sumeet Singh Jasial

menunjukkan bahwa kepuasan mencakup berbagai aspek pengalaman yang dialami mahasiswa selama studi mereka (Singh, 2021). Kepuasan ini berfungsi sebagai keunggulan kompetitif bagi perguruan tinggi, mendorong komunikasi positif dari mulut ke mulut, meningkatkan retensi mahasiswa, serta memperkuat loyalitas mereka (Tawas, Mananeke, & Tuerah, 2015).

Namun, banyak institusi pendidikan masih kesulitan menjaga konsistensi layanan dan memenuhi harapan mahasiswa. Beberapa studi, seperti yang dilakukan oleh (Falmon, 2020; Gloriano & Nugraha, 2022; Iskandar et al., 2021) mengungkapkan adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa dan realitas layanan akademik. Kesenjangan ini, sering kali berdampak negatif pada tingkat kepuasan.

UIN Raden Intan Lampung melalui Fakultas Tarbiyah dan Keguruan menawarkan 10 program studi, meliputi Pendidikan Agama Islam, Pendidikan Bahasa Arab, Manajemen Pendidikan Islam, Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Biologi, Pendidikan Fisika, Bimbingan Konseling Pendidikan Islam, Pendidikan Matematika, serta Pendidikan Islam Anak Usia Dini, dan Biologi Murni. Sebagai fakultas dengan jumlah program studi terbanyak, Fakultas Tarbiyah juga menjadi penyumbang mahasiswa terbanyak di UIN Raden Intan Lampung.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Subbagian Akademik, Fakultas Tarbiyah menerapkan sistem pelayanan berbasis program studi, di mana setiap

program studi dilayani oleh satu staf akademik khusus. Sistem ini diterapkan untuk meningkatkan efisiensi layanan akademik, mengingat banyaknya program studi yang dikelola oleh fakultas. Dengan terus mengoptimalkan efisiensi dan kualitas layanan, Fakultas Tarbiyah berhasil mencapai indeks kepuasan layanan akademik yang cukup tinggi, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Indeks Kepuasan Mahasiswa Layanan Akademik 2024

Pada gambar diatas , terlihat bahwa fakultas Tarbiyah menduduki peringkat kedua setelah Fakultas Syariah. Hal ini, mencerminkan bahwa Fakultas Tarbiyah memilki kualitas layanan yang baik, yang secara keseluruhan menunjukkan mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik yang mereka terima.

Meskipun kualitas layanan akademik tergolong baik, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Menurut Kepala Subbagian Akademik, tantangan tersebut mencakup keterbatasan kompetensi tenaga pendidik dalam mengikuti perkembangan teknologi, yang

berdampak pada optimalisasi pelayanan, serta kurangnya pemahaman mahasiswa terhadap aturan akademik, yang sering kali memicu keluhan. Keluhan tersebut umumnya berkaitan dengan kecepatan layanan dan keramahan tenaga pendidik. Walaupun demikian, upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan terus dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan.

Berbagai studi sebelumnya telah membahas kualitas layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa, namun se-bagaiman besar menggunakan pendekatan kuantitatif dan belum menggambarkan kondisi nyata difakultas yang memiliki banyak tantangan. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi gap tersebut dengan pendekatan deskriptif kualitatif berdasarkan lima dimensi ServQual, guna memberikan pemahaman yang lebih jelas serta rekomendasi aplikatif untuk meningkatkan kualitas layanan akademik di perguruan tinggi Indonesia.

2. Metode

Studi ini menerapkan pendekatan Deskriptif Kualitatif untuk menggali pemahaman kualitas layanan akademik dalam menciptakan kepuasan mahasiswa. Studi ini dilakukan di Dekanat Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung selama tiga bulan, dimulai pada 3 Desember 2024. Teknik pengumpulan data meliputi: 1. Wawancara dengan Kepala Subbagian Akademik, Staf Akademik, dan Mahasiswa untuk memperoleh prefektif yang beragam. 2. Observasi langsung terhadap proses pela-

yanan akademik. 3. Dokumentasi dengan mengumpulkan dokumen dan laporan terkait layanan akademik. Data dianalisis melalui tiga langkah utama, yaitu: penyaringan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin validitas data, penelitian ini mengaplikasikan teknik triangulasi sumber dan metode.

3. Hasil dan Pembahasan

Kualitas layanan akademik memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan dan pengalaman belajar yang positif bagi mahasiswa. Sebagai pemangku kepentingan utama, mahasiswa mengharapkan layanan yang responsif, andal, dan didampingi oleh pengajar yang berkualitas serta berpengalaman dalam memberikan layanan (Hamzah, Lee, & Moghavvemi, 2017).

Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Kualitas layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung masih menghadapi berbagai hambatan yang signifikan. Oleh karena itu, diperlukan strategi solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut guna meningkatkan efektivitas layanan akademik. Untuk mengevaluasi tingkat kualitas layanan tersebut, analisis dilakukan menggunakan lima dimensi ServQual (*Service Quality*), yaitu bukti fisik, daya tanggap, jaminan, keandalan, dan empati (Hamzah et al., 2017; Ma, Harvey, & Hu, 2007). Setiap dimensi memainkan peran yang berbeda dalam membentuk pengalaman mahasiswa serta tingkat kepu-

san mereka terhadap layanan akademik yang diberikan (Rahmawati et al., 2022).

a. Bukti Fisik

Bukti fisik (*tangible*) merupakan elemen yang dapat dilihat, dirasakan dan dievaluasi oleh pelanggan saat mendapatkan layanan (Mochamad Ridwan, Panca Radono, Titin Susanti, & Endra Widiyanto, 2024). Menurut par-asuraman bukti fisik mencakup semua aset fisik seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan staf akademik yang memberikan pelayanan (Saputri, Oetari, & Wijayanti, 2022).

Fasilitas layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung sudah sesuai dengan standar yang memadai, mencakup ruang pelayanan, meja administrasi, komputer, serta sistem administrasi yang telah terdigitalisasi. Namun, masih terdapat kekurangan pada ruang tunggu, di mana beberapa kursi rusak dan belum mendapatkan perbaikan. Kebersihan dan kerapian ruang layanan akademik dijaga dengan baik oleh petugas kebersihan, sehingga mahasiswa merasa nyaman saat mengakses layanan akademik. Selain itu, staf akademik mengenakan seragam yang rapi dan sopan, mencerminkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan.

Dalam hal peralatan kerja, perangkat seperti komputer dan printer berfungsi dengan baik. Namun, sistem administrasi online masih mengalami gangguan, terutama akibat kendala jaringan internet dan pemadaman listrik. Gangguan ini berdampak pada layanan

akademik berbasis digital, seperti pendaftaran wisuda dan input nilai, yang terkadang mengalami keterlambatan.



Gambar 2. Ruang Tunggu Pelayanan

b. Daya Tanggap

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan penyedia layanan dalam merespons pertanyaan, permintaan dan keluhan secara cepat dan efisien (Djumar, Sadar, & Asril, 2020). Di Fakultas tarbiyah dan keguruan UIN Raden Intan Lampung dinilai cukup cepat dalam merespons pertanyaan dan permintaan mahasiswa, baik secara langsung maupun melalui media online. Namun, masih ada kendala dalam komunikasi online, seperti kurangnya kesadaran mahasiswa terhadap etika berkomunikasi dan waktu yang tepat untuk bertanya.

Pada periode-periode sibuk seperti masa registrasi dan wisuda, staf akademik tetap berupaya memberikan pelayanan secara maksimal. Namun demikian, mahasiswa masih menyampaikan sejumlah keluhan, terutama terkait keterlambatan dalam pemrosesan layanan. Gangguan jaringan yang kerap

terjadi saat mengakses barcode menjadi salah satu hambatan utama. Selain itu, proses administrasi yang melibatkan banyak pihak membuat mahasiswa merasa bingung dan tidak efisien. Informasi penting, seperti jadwal masuk perkuliahan, sering kali disampaikan secara mendadak, yang sangat menyulitkan bagi mahasiswa perantauan. Di sisi lain, meskipun evaluasi layanan akademik dilakukan setiap tahun, hingga kini belum tersedia sistem pengaduan resmi yang dapat menampung keluhan mahasiswa secara efektif.



Gambar 3. Interaksi Mahasiswa dan Staf Akademik dalam Proses Pelayanan

c. Jaminan

Jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan keyakinan dan rasa aman kepada pelanggan (Raluca, Consuela-m, & Lorin, 2018; Fuadi et al., 2023). Di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung, informasi akademik yang disampaikan kepada mahasiswa dinilai cukup jelas dan mudah dipahami. Untuk menjamin keakuratan dan validitas informasi, fakultas menyediakan layanan informasi tertulis yang

dapat diakses langsung di meja pelayanan. Selain itu, prosedur pelayanan juga dijelaskan melalui media visual seperti barcode yang dipasang di area pelayanan, sehingga memudahkan mahasiswa dalam memperoleh informasi secara cepat dan efisien.

Selain itu, keamanan dan kerahasiaan data akademik mahasiswa dijaga dengan ketat. Hanya pegawai tertentu yang memiliki akses ke sistem informasi akademik, dan hingga saat ini, tidak ada laporan terkait kebocoran data.

Untuk terus meningkatkan kualitas layanan, staf akademik secara rutin mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis (bimtek), khususnya dalam pengelolaan layanan, surat menyurat, pelatihan sistem informasi akademik (Siakad), serta manajemen kepegawaian. Langkah ini ditujukan untuk memperbaiki efisiensi dan profesionalisme dalam pelayanan akademik.



Gambar 4. Papan Informasi

d. Keandalan

Keandalan (*Reliability*) merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan tepat waktu (Ha-

nitha, Angreni, Hendra, Listens, & Hidayat, 2024). Pada fakultas tarbiyah dan keguruan UIN Raden Intan Lampung, layanan akademik diberikan secara konsisten sesuai dengan prosedur yang berlaku, di mana seluruh proses administrasi perlu mematuhi prosedur operasional pekerja (SOP) yang telah ditentukan. Namun, salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah minimnya pemahaman dari mahasiswa terhadap prosedur pelayanan, meskipun informasi terkait layanan telah disediakan di area administrasi.

Dari segi ketepatan waktu, layanan akademik dinilai cukup akurat, dengan staf akademik yang sigap dalam menangani berbagai keperluan administrasi, seperti pembuatan surat penelitian dan dokumen lainnya. Namun, kendala masih sering terjadi, terutama akibat kurangnya pemahaman mahasiswa terhadap prosedur yang berlaku, yang mengakibatkan keterlambatan dalam proses pelayanan.

e. Empati

Dimensi empati (*empathy*) terkait dengan perhatian dan pendekatan pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Ini termasuk pemahaman terhadap kebutuhan individu pelanggan dan kemampuan untuk menjalin hubungan baik dengan mereka (Hamzah et al., 2017; Raluca et al., 2018). Dalam fakultas tarbiyah dan keguruan UIN Raden Intan Lampung terus berupaya meningkatkan aksesibilitas layanan akademik bagi mahasiswa, salah satunya melalui penerapan

sistem barcode untuk mempercepat antrian. Namun, sistem ini masih menghadapi kendala teknis, terutama gangguan jaringan yang belum memiliki solusi efektif.

Dalam membangun hubungan yang baik dengan mahasiswa, staf akademik berkomitmen memberikan pelayanan yang ramah dan informatif. Dalam setiap proses pelayanan, staf akademik berkomitmen untuk bersikap adil tanpa membedakan status sosial mahasiswa (Prayitno et al., 2019). Namun, dalam kondisi tertentu, seperti bagi mahasiswa hamil atau berkebutuhan khusus, mereka diberikan prioritas layanan guna memastikan kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses fasilitas akademik. Apabila terjadi kesalahan dalam berkas administrasi, mahasiswa diberikan arahan dengan jelas dan sopan untuk melakukan perbaikan, sehingga proses layanan tetap berjalan dengan lancar.

Untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan mahasiswa yang beragam, fakultas terus mengembangkan dan menyesuaikan SOP. Upaya ini dilakukan melalui pelatihan berkala bagi staf akademik, studi banding ke perguruan tinggi dengan sistem administrasi yang lebih baik, serta penerapan teknologi guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan akademik.

4. Simpulan

Menurut hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung

secara umum sudah cukup baik dan berdampak positif. Evaluasi berdasarkan dimensi SerQual menunjukkan bahwa:

- a. Bukti Fisik memadai, namun terdapat kekurangan pada fasilitas ruangan tunggu dan gangguan sistem digital akibat masalah jaringan.
- b. Daya Tanggap staf akademik cukup baik tetapi belum tersedia sistem pengaduan secara resmi dan informasi layanan disampaikan mendadak.
- c. Jaminan diberikan melalui informasi yang jelas dan keamanan data yang terjaga, dan pelatihan rutin bagi staf akademik guna meningkatkan kompetensi layanan.
- d. Keandalan layanan konsisten, tetapi terhambat oleh minim pemahaman mahasiswa terhadap prosedur.
- e. Empati diwujudkan melalui pelayanan ramah dan perhatian khusus bagi mahasiswa dengan kebutuhan tertentu, meskipun sistem antrian berbasis masih perlu perbaikan karena kendala teknis.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik secara langsung mempengaruhi tingkat kenyamanan, kepercayaan dan loyalitas mahasiswa. Dimensi pelayanan seperti empati dan jaminan mendorong kepuasan emosional, sedangkan dimensi keandalan seperti daya tanggap berdampak pada kepuasan fungsional. Jika kendala-kendala yang ada dapat diatasi secara menyeluruh seperti peningkatan sistem digital, penambahan fasilitas fisik serta edukasi prosedur kepada mahasiswa maka

kepuasan mahasiswa tidak hanya akan meningkat tetapi juga berpotensi memperkuat loyalitas, meningkatkan citra institusi dan mendorong prestasi akademik mahasiswa secara konsisten.

5. Daftar Pustaka

- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? *Quality Assurance in Education*, 24(1), 70-94. <https://doi.org/10.1108/QAE-02-2014-0008>
- Aliami, S., & Hakimah, E. N. (2020). Bauran Pemasaran Jasa, Citra, dan Kepuasan Mahasiswa: Sebuah Kajian Perguruan Tinggi Swasta di Kediri. *Efektor*, 7(2), 98-108. <https://doi.org/10.29407/e.v7i2.14473>
- Bruhn, M., & Georgi, D. (2000). Information-based analysis of service quality gaps-managing service quality by internal marketing. *Journal of Professional Services Marketing*, 21(2), 105-124. https://doi.org/10.1300/J090v21n02_08
- Buditjahjanto, I. G. P. A. (2020). Customer Satisfaction Analysis Based On SERVQUAL Method to Determine Service Level of Academic Information Systems on Higher Education. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 6(2), 103-108. <https://doi.org/10.23917/khif.v6i2.10690>
- Djugar, S., Sadar, M., & Asril, E. (2020). Analisa Kualitas Layanan Sistem Smart Unilak Menggunakan Servqual Method. *Digital Zone: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 11(2), 278-290. <https://doi.org/10.31849/digitalzone.v11i2.5331>
- Falmon, F. (2020). Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Matematika Universitas Nusa Cendana. *Fraktal: Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 1(1), 68-78. <https://doi.org/10.35508/fractal.v1i1.3060>
- Fuadi, D., Widyasari, C., Prayitno, H. J., Pristi, E. D., Syaadah, H., Muliadi, M., ... & Elhawwa, T. (2023). Pemberdayaan Guru dan Fasilitator dalam Pembelajaran Berdeferensiasi dengan Pendekatan Pendidikan Berpihak pada Anak di Sanggar Belajar Permai Penang Malaysia. *Buletin KKN Pendidikan*, 5(2), 117-124.
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi* Diambil dari <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/18494>
- Gulo, F., Pamulang, U., Info, A., & History, A. (2023). Evaluasi Kinerja Layanan Melalui Pendekatan Servqual-Six Sigma (Studi Kasus : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok), 6(November), 9644-9649.
- Hamzah, Z. L., Lee, S. P., & Moghavvemi, S. (2017). Elucidating perceived overall service quality in retail

- banking. *International Journal of Bank Marketing*, 35(5), 781–804. <https://doi.org/10.1108/IJBM-12-2015-0204>
- Hanitha, V., Angreni, T., Hendra, H., Listens, G., & Hidayat, A. (2024). Cointegration Analysis of Macro Economic Factors, Index FTSE, on the Indonesian Stock Exchange Period 2017-2022. *eCo-Fin*, 6(1), 65–73. <https://doi.org/10.32877/ef.v6i1.1143>
- Iskandar, R., Widiyastuti, A., Rista, N., & Amalia, A. N. (2021). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Layanan Secara Daring Terhadap Loyalitas Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin*, 4(2), 70–78. <https://doi.org/10.37012/jipmht.v4i2.477>
- Ma, J., Harvey, M. E., & Hu, M. (2007). Assessing the multidimensional and hierarchical structure of servqual. *Psychological Reports*, 101(2), 378–391. <https://doi.org/10.2466/PR.101.2.378-391>
- Mochamad Ridwan, Panca Radono, Titin Susanti, & Endra Widiyanto. (2024). Analysis Of Service Quality On Internal Disease Poly Patients' Interest In Returning Patients At Gambiran Hospital, Kediri City. *Journal of Hospital Management and Services*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.30994/jhms.v6i1.61>
- Noordia, A., Yuliasitrid, D., Pramono, B. A., Yuhantini, E. F., & Sudarso, S. (2022). Kebutuhan layanan akademik mahasiswa fakultas ilmu olahraga ditinjau dari perbedaan tingkat prestasi akademik. *Bravo's: Jurnal Program Studi Pendidikan Jasmani dan Kesehatan*, 10(4), 238. <https://doi.org/10.32682/bravos.v10i4.2732>
- Otto, M., Martinez, J. M., & Barnhill, C. (2019). How the Perception of Athletic Academic Services affects the overall College Experience of Freshmen Student-Athletes. *Journal of Athlete Development and Experience*, 1(1). <https://doi.org/10.25035/jade.01.01.05>
- Prayitno, H. J., Kusmanto, H., Nasucha, Y., Rahmawati, L. E., Jamaluddin, N., Samsuddin, S., & Ilma, A. A. (2019). The politeness comments on the Indonesian President Jokowi Instagram official account viewed from politico pragmatics and the character education orientation in the disruption era. *Indonesian Journal on Learning and Advanced Education (IJOLAE)*, 1(2), 52-71.
- Rahmawati, N., Prasetyo, W. H., Wicaksono, R. B., Muthali'in, A., Huda, M., & Atang, A. (2022). Pemanfaatan Sudut Baca dalam Meningkatkan Literasi Kewarganegaraan Siswa di Era Digital. *Buletin KKN Pendidikan*, 4(1), 99-107.
- Raluca, G. I., Consuela-m, G., & Lorin, P. V. (2018). Measuring the perceived quality of ophthalmology services in private organizations . A marketing perspective, 62(1), 54–63. <https://doi.org/10.22336/rjo.2018.8>
- Saputri, C. I., Oetari, R., & Wijayanti, T. (2022). Evaluation of service quality and complaint handling on outpatient satisfaction at the pharmaceutical installation of mokoyurli buol regional public

- hospital. *Media Farmasi: Jurnal Ilmu Farmasi*, 19(1), 37. <https://doi.org/10.12928/mf.v19i1.20460>
- Setiawardani, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 4(1), 40. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v4i1.991>
- Singh, S. (2021). Moderating effect of perceived trust on service quality–student satisfaction relationship: evidence from Indian higher management education institutions. *Journal of Marketing for Higher Education*, 31(2), 280–304. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825029>
- Sohail, M. S., & Hasan, M. (2021). Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives*, 17(1), 54–66. <https://doi.org/10.1108/LTHE-08-2020-0016>
- Sulistiyanto, H., Anif, S., Narimo, S., Sutopo, A., Haq, M. I., & Nasir, G. A. (2022). Education application testing perspective to empower students' higher order thinking skills related to the concept of adaptive learning media. *Indonesian Journal on Learning and Advanced Education (IJOLAE)*, 257–271.
- Susetyo, D P, Pranajaya, E., & ... (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of* Diambil dari <https://journal.formosapublisher.org/index.php/fjas/article/view/1250>
- Susetyo, Dwinanto Priyo, 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. <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>
- Tawas, H., Mananeke, L., & Tuerah, F. F. R. (2015). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(4), 422–432.
- Wijana, I. K., & Dwi Rusiawati, R. T. H. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Mimbar Ilmu*, 26(2), 268. <https://doi.org/10.23887/mi.v26i2.34538>