



Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pembelajaran Online dalam Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19

Quality of Online Services and Online Learning Facilities in Influencing Student Satisfaction during the Covid-19 Pandemic

Submit: 05 Jan 2022

Review: 09 Jan 2022

Accepted: 01 Jan 2023

Publish: 30 Aug 2023

Juliya Susanti^{1*}); Mundiyanto²

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Online dan Fasilitas Pembelajaran online Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Penelitian dilakukan di Gunung Puteri, Bogor selama masa pandemi covid-19 dengan jalan menyebarkan kuesioner kepada 83 mahasiswa dari total populasi 465. Data penelitian merupakan hasil kuesioner online yang kemudian diolah menggunakan SPSS versi 16 dengan metode analisis regresi linier ganda. Penelitian menghasilkan temuan bahwa pelayanan online dan fasilitas pembelajaran online berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Online, Fasilitas Pembelajaran Online, Kepuasan.*

Abstract

This study is to determine the Effect of Online Services and Online Learning Facilities on Student Satisfaction. The study was conducted in Gunung Puteri, Bogor during the COVID-19 pandemic by distributing questionnaires to 83 students from a total population of 465. The research data was the result of an online questionnaire which was then processed using SPSS version 16 with multiple regression analysis methods. This research resulted in findings that online services and online learning facilities have a significant effect on student satisfaction.

Keywords : *Online Services Quality, Online Learning Facilities, Satisfaction*

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta; juliyasusanti@gmail.com

² Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta; mdyant919@gmail.com

*) Correspondence

1. Pendahuluan

Coronavirus merupakan virus baru yang menyebabkan banyak dampak mulai dari perekonomian, sosial hingga pendidikan. Covid-19 menjadi sebuah pandemi yang terjadi di banyak negara di seluruh dunia termasuk di negara Indonesia. Masuk pertama di Indonesia per bulan Maret 2020 menutup seluruh akses tatap muka di tiadakan dan di alihkan melalui online. Hal ini membuat lembaga pendidikan harus memperhatikan keberlangsungan serta kepuasan mahasiswa meskipun harus melakukan adaptasi pembelajaran yang baru.

Di Indonesia perguruan tinggi baik negeri maupun swasta sudah cukup banyak dengan keunggulan kampus masing-masing, semua perguruan tinggi berlomba-lomba memberikan yang terbaik, salah satunya tercermin dari pelayanan dan fasilitas yang di berikan kepada mahasiswa. Terdapat mahasiswa pada beberapa perguruan tinggi mengeluhkan pelayanan yang didapatkan sangat kurang dimasa pandemi. Penilaian negatif itu muncul dikarenakan pelayanan yang kurang baik dan daya tanggap lemah terhadap keluhan mahasiswa.

Pelayanan selama pandemi covid-19 dinilai kurang baik karena pandemi covid-19 menyebabkan seluruh akses tatap muka dialihkan via online. Semua yang berkaitan dengan tatap muka harus di dilaksanakan melalui sosial media atau alat penghubung lainnya. Selama Covid-19 seluruh bagian pelayanan mahasiswa hanya diwajibkan 1-2 orang yang masuk, sehingga menyebabkan keterlambatan membalas pesan serta penyampaian informasi kepada mahasiswa. Selain itu, fasilitas yang berkaitan dengan keberlangsungan kegiatan pembelajaran seperti Materi E-Learning, Daftar Hadir, Pengisian KRS, Pembayaran Virtual Account lainnya sangat diperlukan. Dengan terpenuhinya keinginan mahasiswa maka akan muncul adanya persepsi positif terhadap perguruan tinggi. Baik buruknya kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dari penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Faktor terpenting yang akan mempengaruhi objek peneliti dimasa pandemi ini yaitu salah satunya kualitas pelayanan dan fasilitas kampus.

Banyak temuan yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut terjadi pada penelitian Kurbani (2019) bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian lainnya juga terjadi pada Santoso Dkk (2017) dimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Namun terdapat penelitian yang menyakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut terjadi pada penelitian Andalusi (2018) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Komala dkk (2021) menyatakan bahwa secara persial kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini kualitas layanan tetap meneliti tentang pelayanan namun lebih spesifik terkait dengan model pelayanan saat ini yaitu kualitas pelayanan online. Hal ini ditandai dengan kedekatan dengan mahasiswa, kemampuan untuk membantu mahasiswa, cepat tanggap dan lainnya di masa pandemi. Setiap mahasiswa menuntut supaya pelayanan yang berlangsung online tetap memberikan kepuasan bagi mahasiswa.

Selain kualitas pelayanan online, fasilitas pembelajaran online merupakan faktor lain yang penting dalam suatu perguruan tinggi untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2017). Fasilitas pembelajaran yang dapat disediakan oleh pihak kampus secara baik akan membuat kepuasan mahasiswa dapat terpenuhi. Fasilitas yang lengkap akan memudahkan serta akan melancarkan segala kegiatan (Sulistiyono, 2009). Beberapa temuan mengemukakan bahwa fasilitas kampus berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Nurfauziyah, 2021; Pasaribu, 2016; Fikriy, 2021). Fasilitas yang di maksud dalam penelitian ini adalah jenis fasilitas berupa materi e-learning, pengisian krs online, ujian online, pembayaran virtual account, daftar hadir e-learning.

2. Metodologi

2.1. Pengembangan Model

Kualitas Pelayanan Online terhadap kepuasan mahasiswa di masa pandemi covid-19.

Pelayanan adalah proses yang dapat terdiri dari layanan yang menimbulkan kesan keandalan, bukti fisik, kepekaan, jaminan dan empati, yang menghasilkan output kualitas pelayanan dan memberi efek kepada kepuasan pelanggan (Kotler dan Keller 2016:442). Berdasarkan penelitian terdahulu Adi Kurbani(2019) kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian lainnya juga terjadi pada Fuji Santosodkk (2017) bahwa kualitas pelayanan (sebelum di alihkan online) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Secara umum, pada masa pandemi bahwa pelayanan selama Covid-19 dinilai kurang baik, kurang kepekaan terhadap apa yang diinginkan mahasiswa, hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu diduga terdapat pengaruh pelayanan online terhadap kepuasan mahasiswa di masa pandemi covid-19.

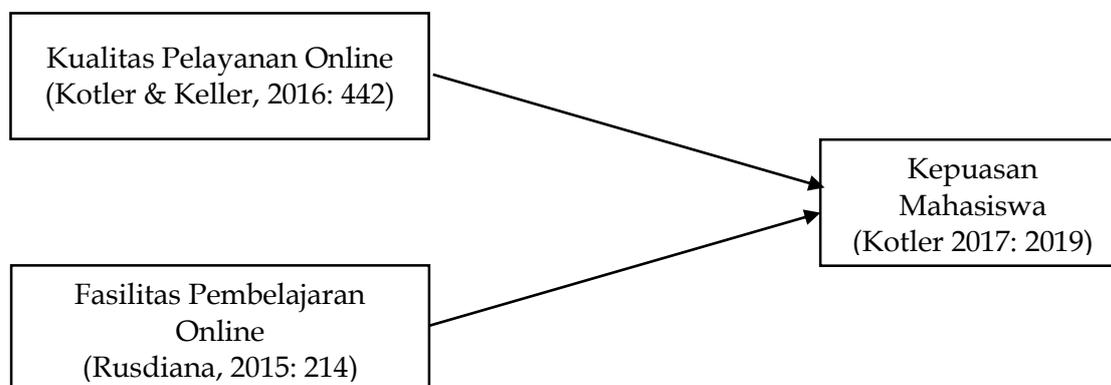
H1. Kualitas pelayanan online terhadap kepuasan mahasiswa di masa pandemi covid-19

Fasilitas Pembelajaran Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa dimasa pandemi covid-19

Menurut Rusdiana (2015:214) fasilitas pendidikan adalah salah satu penunjang keberlangsungan proses belajar mengajar, baik dilihat dari jenisnya atau fungsinya. Artinya dengan adanya fasilitas yang cukup membentuk suatu karakter persepsi mahasiswa dengan menimbulkan adanya kepuasan. Berdasarkan penelitian terdahulu Ninik Srijani, Achmad Sukma Hidayat (2017) fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di aston hotel dan conference center. Penelitian lainnya juga terjadi pada Adhitomo Wirawan dan Risfandi (2018) pengaruh Fasilitas perpustakaan secara persial menunjukkan bahwa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Fenomena yang terjadi khususnya di masa pandemi covid-19 menunjukkan bahwa jumlah fasilitas yang ada di kampus berbanding dengan jumlah mahasiswa contohnya fasilitas buku yang ada di perpustakaan sering habis ataupun tidak ada. hal tersebut

berdampak terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu diduga terdapat pengaruh fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa di masa pandemi covid-19.

H2. Fasilitas pembelajaran online berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di masa pandemi covid-19.



Gambar 1. Konsep Penelitian

2.2. Pengumpulan Data

Populasi (Sugiyono, 2019: 126) pada penelitian ini adalah mahasiswa yang bertempat tinggal atau kuliah di daerah Gunung Puteri, Kabupaten Bogor yang berjumlah 465 mahasiswa. Sampel pada penelitian ditentukan dengan rumus slovin (Mulyanto & Wulandari, 2010: 103) dengan margin error 10% sehingga diperoleh 83 mahasiswa. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam rangka melakukan analisis terhadap pembuktian jawaban sementara atau hipotesis dari permasalahan yang dikemukakan, maka metode pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah observasi dan kuesioner.

2.3. Metode Analisis

Analisis data diawali dengan pengujian instrumen yaitu validitas dan reliabilitas. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018:51). Uji validitas dihitung dengan menggunakan korelasi pearson, dimana kuesioner dikatakan valid apabila r hitung (Corrected Item Total Correlation) $>$ r tabel atau 0,3. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara One Shot (Ghozali, 2018:45). Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Cronbach Alpha (α) Suatu instrument dinyatakan reliabel bila koefisien reabilitas koefisien Cronbach's Alpha minimal 0,6.

Analisis dilanjutkan dengan analisis deskriptif dan regresi linier ganda berganda. Untuk analisis regresi linier ganda dilakukan dengan tahapan yaitu uji persyaratan analisis, uji model dan uji hipotesis. Pengujian dilakukan pada taraf uji 5%.

3. Hasil

3.1. Responden

penelitian ini yang menjadi subjek atau responden terdiri dari laki-laki 24.1% sebanyak 20 orang dan perempuan 75.9% sebanyak 63 orang, atau dengan kata lain mayoritas responden berjenis kelamin perempuan. Data lain tentang responden bahwa sebagian besar adalah mahasiswa reguler dan ada di semester lima.

3.2. Uji Instrumen

Instrumen penelitian seluruhnya valid dimana r-hitung pada indikator masing-masing variabel telah lebih dari 0,220. Tiap variabel sudah reliabel karena nilai cronbach's alpha pada masing-masing variabel telah lebih dari 0,5.

Tabel 1. Instrumentasi Variabel

Variabel Indikator	r-hitung	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pelayanan Online (Kotler & Keller, 2016: 442)		0.908	Reliabel
- Menerima telepon dengan baik	0.780		Valid
- Merespon email dengan cepat	0.781		Valid
- Menjaga kerahasiaan identitas.	0.669		Valid
- Menjaga keamanan data.	0.729		Valid
- Mendengarkan keluhan	0.782		Valid
- Memberi solusi sesuai harapan	0.761		Valid
Fasilitas Pembelajaran (Rusdiana, 2015: 214)		0.963	Reliabel
- Materi di E-Learning lengkap	0.801		Valid
- Materi E-learning mudah diakses	0.815		Valid
- Tersedia pengisian KRS secara online	0.852		Valid
- Pengisian KRS secara online mudah	0.827		Valid
- Ujian online dapat diakses dari manapun	0.859		Valid
- Ujian online tetap dipandu	0.803		Valid
- Tersedia virtual account	0.826		Valid
- Pembayaran virtual Account mudah	0.773		Valid
- Tersedia Daftar hadir online di E-learning	0.929		Valid
- Daftar hadir di E-learning mudah diakses	0.872		Valid
Kepuasan (Kotler 2017: 2019)		0.937	Reliabel
- Senang dengan layanan	0.811		Valid
- Suka dengan informasi yang tersedia	0.820		Valid
- Senang akan kecepatan penanganan keluhan	0.812		Valid
- Gembira mendapat bantuan solusi masalah	0.834		Valid
- Suka dengan kegiatan kampus	0.865		Valid
- Senang mengikuti program kemahasiswaan	0.752		Valid

Sumber: Data penelitian diolah, 2022

3.3. Uji Persyaratan Analisis

Pengujian normalitas secara grafik menghasilkan grafik Normal P-Plot yang memperlihatkan titik-titik nilai residual pada grafik Normal P-Plot menyebar disekitar

dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data variabel yang digunakan untuk analisis regresi ganda berasal dari data yang berdistribusi normal.

Masing-masing variabel independen memiliki nilai tolerance = 0,439 dan VIF 2.276 karena nilai tolerance lebih besar daripada persyaratan minimal ($0,439 > 0,2$) dan nilai VIF lebih rendah dari persyaratan minimal ($2.276 < 10$) maka dapat disimpulkan bahwa analisis linier ganda tidak memiliki masalah multikolinieritas (model yang dikembangkan sudah tepat).

Uji Durbin-Watson hasil pengolahan SPSS digunakan untuk mengetahui terpenuh tidaknya asumsi non autokorelasi. Nilai durbin-watson hasil perhitungan sebesar DW 2.247. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai Tabel Dw dengan dignifikan 5% diketahui jumlah data $N=83$ dan jumlah variabel independen $K=2$ maka di peroleh nilai DU (Batas dasar) sebesar 1,6928. berdasarkan kategori yang telah ada, nilai DW sebesar 2.247 tersebut kurang dari $(4-du) 4 - 1,6928 = 2,3072$ yang artinya tidak terjadi autokorelasi. Oleh karena itu analsis regresi linier ganda dapat di lanjutkan.

Grafik scatter plot memperlihatkan bahwa titik-titik hasil perhitungan menyebar secraa acak diatas dan dibawah titik origin serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini dapat dikatakan bahwa hasil analisis regresi ganda benar-benar linier karena tidak memiliki masalah heteroskidastisitas sehingga analisis regresi linier ganda dapat dilanjutkan.

3.4. Uji Model

Nilai R Square regresi linier ganda kualitas layanan dan fasilitas pembelajaran online sebesar 0,813 yang menunjukkan bahwa 81,3% variasi kepuasan mahasiswa pada model penelitian ditentukan oleh variabel Pelayanan Online dan variabel Fasilitas pembelajran online. Nilai F hitung hasil analisis lebih besar daripada Ftabel ($174.22 > 3,11$) tingkat signifikan lebih rendah dari taraf uji penelitian ($0,000 < 0,05$) sehingga kemampuan model sebesar 81,3% signifikan. Karena nilainya yang cukup tinggi maka model persamaan regresi linier ganda hasil penelitian layak digunakan untuk menguji hipotesis.

Tabel 2. Hasil Analisis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.630	1.415		-.446	.657
1 Kualitas Layanan Online	.815	.077	.774	10.625	.000
Fasilitas Pembelajaran Online	.106	.048	.162	2.216	.030

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Hasil Output SPSS, Data diolah Penulis, 2022.

3.5. Uji Hipotesis

Persamaan regresi yang dapat dibentuk dari tabel 2 adalah $Y = -0,630 + 0,815X_1 + 0,106X_2$. Kualitas pelayanan online terhadap kepuasan mahasiswa ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi $b_1 = 0,815$ dimana t -hitung lebih besar dari t -tabel ($10,625 > 1,990$) dan nilai sig lebih kecil dari taraf uji penelitian ($0,000 < 0,05$), sehingga kualitas pelayanan online positif signifikan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Fasilitas pembelajaran online terhadap kepuasan mahasiswa ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi $b_2 = 0,106$ dimana t -hitung lebih besar dari t -tabel ($2,216 > 1,990$) dan nilai sig lebih kecil dari taraf uji penelitian ($0,030 < 0,05$), sehingga fasilitas pembelajaran online positif signifikan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

4. Pembahasan

4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil analisis regresi menunjukkan tingkat signifikan sebesar 0,000 yang berada dibawah batas maksimum toleransi kesalahan yaitu 0,05 atau $t_{hitung} (10.625) > t_{tabel} (1.990)$. Sehingga dari hasil diatas menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Online Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu oleh Johan (2021) bahwa kualitas Layanan Online berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah, Lubis dan Handayani (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan Malikhah (2019) bahwa mutu pelayanan pemahaman SOP, sarana pendukung berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maka hal ini bisa disamakan dalam hal kepuasan mahasiswa. Pelayanan online merupakan kemampuan pelayanan yang dilakukan dengan media elektronik untuk memudahkan proses interaksi antara satu dengan yang lainnya. Layanan online yang dimaksud adalah kemampuan petugas pelayanan dalam merespon cepat tanggap pertanyaan dari mahasiswa.

Perguruan tinggi hendaknya mampu bersaing dengan perguruan tinggi lain dimasa covid-19 dengan jalan meningkatkan Kualitas Layanan khususnya yang berkaitan langsung dengan mahasiswa. Petugas pelayanan online hendaknya meningkatkan Responsiveness (daya tanggap), Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati).

4.2. Pengaruh Fasilitas Pembelajaran Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil analisis yang dilakukan bahwa fasilitas kampus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis regresi yang menunjukkan tingkat signifikan sebesar 0,030 berada dibawah batas maksimum yaitu 0,05 atau 5% dan $t_{hitung} (2.216) > t_{tabel} (1.990)$ Artinya semakin bagus fasilitas yang diterapkan maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu. Srijani dkk (2017) pada penelitiannya menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara fasilitas dengan kepuasan pelanggan. Firmansyah (2016) menyatakan bahwa fasilitas dan kualitas

pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Lumentut dan Palendang (2014) menemukan bahwa fasilitas, servicescape dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Fasilitas pembelajaran online yang dimiliki kampus mampu memberikan semaksimal mungkin fasilitas yang bisa membantu mahasiswa dimasa pandemi covid-19, sama halnya pada penelitian ini, bahwa fasilitas kampus khususnya dimasa pandemi covid-19 merupakan hal yang sangat penting. Karena fasilitas inilah yang mampu memudahkan mahasiswa mengikuti perkuliahan selama online. Hasil ini juga menggambarkan bahwa semakin bagus fasilitas pembelajaran yang diberikan kepada mahasiswa maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa kepada kampus itu sendiri.

Hal yang perlu dilakukan pihak kampus yaitu dengan meningkatkan fasilitas pembelajaran online. Tampilan dan sistem pembelajran online hendaknya lebih ditingkatkan lagi. Sistem perkuliahan hendaknya dilengkapi dengan Materi E-learning, Pengisian KRS Online, Pembayaran VA,Ujian Online dan Daftar Hadir Online.

5. Kesimpulan

Model persamaan regresi linier ganda hasil penelitian $Y = -0,630 + 0,815X_1 + 0,106X_2$ layak untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pembelajaran online terhadap kepuasan mahasiswa ($R^2 = 0,813$). Kualitas pelayanan online memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan arah positif sebesar $b_1 = 0,815$. Fasilitas pembelajaran online memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan arah positif sebesar $b_2 = 0,106$.

Pihak kampus hendaknya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa terutama fasilitas kampus, memberikan tanggapan atau respon yang cepat kepada mahasiswa, melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan khususnya yang berkaitan langsung dengan mahasiswa. Organisasi Pendidikan lainnya diharapkan menjadikan penelitian ini menjadi masukan agar lebih meningkatkan empati kepada mahasiswa, dan mulai lebih mengutamakan kepentingan mahasiswa. Penelitian selanjutnya diharapkan melakukan penelitian lebih lanjut terhadap faktor-faktor selain Pelayanan Online dan Fasilitas Kampus terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta memperluas ruang lingkup sehingga sampel yang diambil dapat lebih banyak.

Daftar Pustaka

- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Humaniora*, 1(2), 305-322.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis pengaruh ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di stasiun Purwosari. *MAGISTRA*, 29(99).
- Assauri, S. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers

- Atmaja, J. 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomica* Vol2, No. 1.
- Deville, A. & Konda, B. (2016). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in indira universities : Deploiment of hieduqai. *Jurnal of modelling in management*.
- Diky, P. J. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pasar Modal Syariah (Studi Pada Nasabah Mandiri Sekuritas Bandar Lampung). *Doctoral Dissertation*, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).
- Djaslim, S. 2012. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Edisi Ketiga. Bandung : Cv. Linda Karya
- Efendi, P.J. & Lili Y.A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung, Bandung. *Derema Jurnal Manajemen*.
- Firmansyah, A. & Mahardhika, B.W. (2018). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Penertbit Deepublish.
- Firmansyah, A., & Murwanti, S. (2016). Pengaruh Lokasi, Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Soto Seger Mbok Giyem Cabang Sukoharjo). *Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivarite dengan program SPSS 25*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponorogo
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Komala, R., & Selvi, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Manajemen*, 13(3).
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). *Principle Of Marketing*, 15th Edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Alih Bahasa: Bob Sabran, Mm. 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).
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232-243.
- Lumentut, F. L., & Palandeng, I. D. (2014). Fasilitas, Servicescape, Dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonald's Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(3).
- Malikhah, I. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi. *Jumant*, 11(1), 67-80.

- Manullang, M. Esterlina Hutabarat, 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Indomedia Pustaka.
- Mualimin, A. (2016). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Alauddin Makassar. Makasar : UIN Alauddin Makassar. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/>
- Mulyanto, Wulandari, (2010). *Penelitian: Metode & Analisis*. Semarang : CV Agung
- Panday, R. (2012). Evaluasi Kualitas Layanan Hotel “X” Untuk meningkatkan kualitas layanan menggunakan analisis important performance. *Jurnal pengembangan bisnis manajemen*. Vol. XII No.20
- Pertiwi, D. C. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Coffee Corner Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 2(2).
- Rusdiana, (2015). *Kebijakan Pendidikan (Dari Filosofi Ke Implementasi)*, Bandung: Pustaka Setia
- Santoso, F., Arifin, R., & Slamet, A. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 6(08).
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. Wiga: *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31-38.
- Subagiyo, R., & Adlan, M. A. (2017). Pengaruh service quality, marketing mix dan kepuasan mahasiswa terhadap customer loyalty. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 13(1), 1-15.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyono A, (2019). *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2011). *Service, Quality And Satisfaction*, Ed. 3. Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur :Penerbit Banyumedia Publishing
- Wirawan, A., & Risfandi, R. (2018). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 20-28.
- Yugiswara, A., Sukidin, S., & Kartini, T. (2019). Pengaruh Fasilitas Belajar Terhadap Motivasi Belajar Siswa Kelas Xi Ips Sma Negeri 1 Kraksaan Probolinggo Tahun 2018. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(1), 101-108.