
Analisis Kepuasan Administrasi Akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Loyalitas Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan

Alfi Nura¹⁾, Sapriani Nur Adilah Lubis²⁾, Melinda Natasya³⁾, Dewi Amanda Nasution⁴⁾, Dwi Aulia Anggraini⁵⁾, Riski Daulay⁶⁾

^{1,2,3,4,5,6)}Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan

*Sapriani Nur Adilah Lubis

Email : alfinura303@gmail.com

adilalubis5@gmail.com

melindanatasya2003@mail.com

amandadewi1203@gmail.com

dwiauliaanggraini91@gmail.com

riskidaulay093@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan layanan administrasi akademik dan kinerja dosen serta dampaknya terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan melibatkan 20 mahasiswa sebagai responden. Setiap mahasiswa mengisi formulir yang berisi pertanyaan terbuka berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap layanan administrasi akademik, khususnya pada kemudahan akses informasi dan sikap profesional staf administrasi. Kinerja dosen juga dinilai positif, terutama dalam penguasaan materi, metode pembelajaran yang menarik, serta keterbukaan dalam berdiskusi. Loyalitas mahasiswa tercermin dari keinginan menyelesaikan studi di fakultas, rasa bangga, dan kesediaan untuk merekomendasikan fakultas kepada orang lain. Meski begitu, aspek kecepatan layanan administrasi dan respons dosen terhadap pertanyaan mahasiswa masih perlu ditingkatkan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan terhadap layanan administrasi akademik dan kinerja dosen berkontribusi positif terhadap tingkat loyalitas mahasiswa terhadap institusi.

Kata kunci: Pelayanan Administrasi, Kinerja Dosen, Loyalitas, Mahasiswa

Abstract

This study aims to analyze the satisfaction with academic administrative services and lecturer performance, as well as their impact on student loyalty at the Faculty of Economics, Universitas Negeri Medan. The research employed a qualitative method involving 20 students as respondents. Each student completed a form containing open-ended questions based on indicators of each research variable. The results showed that most students were satisfied with academic administrative services, particularly in terms of ease of information access and the professional attitude of administrative staff. Lecturer performance was also rated positively, especially in mastering the subject matter, using engaging teaching methods, and openness to discussion. Student loyalty was reflected in their desire to complete their studies at the faculty, a sense of pride, and willingness to recommend the faculty to others. However, the speed of administrative services and lecturers' responsiveness to student inquiries still need improvement. These findings indicate that satisfaction with academic administrative services and lecturer performance contributes positively to the level of student loyalty toward the institution.

Keywords: Academic Services, Lecturer Performance, Loyalty, Students

PENDAHULUAN

Layanan administrasi akademik dan kinerja dosen merupakan dua pilar utama dalam menunjang proses pendidikan di perguruan tinggi, termasuk di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Dalam era persaingan global dan tuntutan mutu pendidikan yang semakin tinggi, perguruan tinggi dituntut untuk tidak hanya menyediakan fasilitas fisik dan kurikulum yang relevan, tetapi juga memastikan kualitas layanan administrasi serta kinerja dosen yang prima. Kedua aspek ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, yang pada akhirnya akan berdampak pada memastikan kualitas layanan administrasi serta kinerja dosen yang prima. Kedua

aspek ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas mereka terhadap institusi.

Kepuasan administrasi akademik adalah tingkat perasaan puas mahasiswa terhadap pelayanan administrasi yang berkaitan dengan proses akademik di perguruan tinggi, yang mencakup kemudahan akses informasi, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, sikap petugas, serta fasilitas pendukung administrasi (Lutvianingsih, 2025).

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas produk atau layanan, ekspektasi individu, pengalaman masa lalu, dan persepsi tentang nilai atau manfaat yang diterima. Keandalan (*Reliability*): Menilai konsistensi dan ketepatan dalam pemberian layanan akademik. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Seberapa cepat dan efektif petugas administrasi dalam merespons kebutuhan mahasiswa. Jaminan (*Assurance*): Tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap kemampuan dan integritas staf administrasi. Empati (*Empathy*): Kemampuan staf untuk memahami dan memperhatikan kebutuhan individu mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik menjadi indikator utama dalam menilai sejauh mana kebijakan, sistem, dan prosedur yang diterapkan mampu memenuhi harapan mereka. Faktor-faktor seperti kecepatan layanan, kualitas komunikasi, kompetensi staf administrasi, fasilitas berbasis teknologi, serta sikap empati dan kepedulian staf sangat menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Layanan administrasi yang responsif dan efisien tidak hanya memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi dan layanan, tetapi juga menciptakan pengalaman positif yang mendukung kelancaran studi mereka. Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan layanan administrasi akademik, namun masih terdapat sebagian kecil yang kurang puas, menandakan perlunya perbaikan pada aspek-aspek tertentu agar kualitas layanan semakin optimal.

Selain layanan administrasi, kinerja dosen juga memegang peranan krusial dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Kinerja dosen merupakan aspek penting dalam kegiatan akademik yang mencakup tugas utama seperti mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi mahasiswa. Penilaian terhadap kinerja dosen diperlukan untuk meningkatkan mutu perguruan tinggi secara berkelanjutan dan meliputi bidang pendidikan, penelitian dan pengembangan ilmu, serta pengabdian kepada masyarakat. Sebelum penilaian dilakukan, instrumen yang digunakan harus melalui pengujian validitas dan reliabilitas agar hasilnya akurat dan dapat dipercaya. (Utami, 2023).

Menurut Adhan et al. (2019), kinerja dosen adalah kemampuan kerja yang dimiliki dosen untuk melaksanakan tugas yang diemban dan menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan baik. Kinerja dosen juga merupakan hasil kerja yang dicapai berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu yang digunakan.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik dan kinerja dosen tidak hanya berdampak pada pengalaman belajar mereka, tetapi juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Loyalitas mahasiswa adalah komitmen positif yang ditunjukkan oleh mahasiswa terhadap institusi pendidikan yang mereka ikuti. Hal ini mencerminkan kesetiaan, kepercayaan, dan pengabdian mahasiswa terhadap perguruan tinggi, yang tercermin dalam berbagai perilaku.

Loyalitas mahasiswa tercermin dari keinginan mereka untuk tetap melanjutkan studi di perguruan tinggi yang sama, merekomendasikan institusi kepada calon mahasiswa lain, serta berkontribusi positif terhadap citra kampus di masyarakat. Studi empiris menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan mahasiswa dengan loyalitas mereka. Semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi dan kinerja dosen, semakin besar pula kemungkinan mereka untuk tetap setia dan mendukung institusi. Namun, beberapa penelitian juga menemukan bahwa meskipun kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas, pengaruhnya tidak selalu sangat besar, karena loyalitas juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti citra perguruan tinggi dan pengalaman individu mahasiswa. (Zulkarnaini & Fatmasari, 2021) Loyalitas mahasiswa juga dapat didefinisikan sebagai komitmen positif mahasiswa terhadap perguruan tinggi yang ditunjukkan dengan kesetiaan dan keikutsertaan dalam proses pendidikan.

Dalam konteks Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, penting untuk terus melakukan

evaluasi dan peningkatan kualitas layanan administrasi akademik serta kinerja dosen sebagai upaya strategis untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Dengan demikian, fakultas dapat menciptakan lingkungan akademik yang kondusif, kompetitif, dan mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas serta memiliki rasa bangga dan keterikatan yang kuat terhadap almamaternya. Analisis kepuasan administrasi akademik dan kinerja dosen terhadap loyalitas mahasiswa menjadi sangat relevan untuk memberikan gambaran empiris sekaligus rekomendasi kebijakan bagi pengelola perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan dan daya saing institusi di masa depan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan subjek penelitian sebanyak 20 orang mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan (FE UNIMED). Setiap responden diberikan selembar formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang disusun berdasarkan indikator dari variabel penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan cara menghitung jumlah mahasiswa yang memberikan jawaban pada masing-masing pertanyaan, lalu dipresentasikan dalam bentuk deskriptif untuk menggambarkan kecenderungan atau pola jawaban yang muncul.

Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data yang bersifat deskriptif dan dianalisis secara induktif. Dalam konteks ini, data yang diperoleh dari mahasiswa diolah melalui pendekatan tematik, yang memungkinkan peneliti menangkap pola-pola makna dan kecenderungan tertentu yang muncul dari respon peserta. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis bagaimana Kepuasan Administrasi Akademik Dan Kinerja Dosen dan dampaknya Terhadap Loyalitas Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan administrasi akademik merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan di lingkungan perguruan tinggi. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan ini mencerminkan efektivitas, efisiensi, serta responsivitas institusi dalam memenuhi kebutuhan akademik civitas akademika. Oleh karena itu, penting untuk mengukur dan memahami persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik guna meningkatkan mutu pelayanan dan mendukung pencapaian tujuan institusi pendidikan tinggi secara keseluruhan.

Berikut ini tabel kepuasan administrasi akademik mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

Tabel 1. Kepuasan Administrasi Akademik

Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Informasi akademik seperti jadwal kuliah dan kalender akademik mudah diakses.	-	-	20%	50%	30%
Proses pengisian KRS berjalan lancar dan tanpa kendala	-	10%	10%	40%	40%
Pengurusan transkrip nilai dan dokumen akademik lainnya cepat dan jelas	-	10%	30%	50%	10%
Staf administrasi bersikap ramah dan profesional saat melayani mahasiswa	-	-	30%	60%	10%
Fasilitas layanan administrasi (ruangan, sistem online, dsb.) memadai	-	-	30%	70%	-

Keluhan saya terhadap layanan akademik ditanggapi dengan cepat	-	10%	40%	40%	10%
Proses administrasi akademik dilakukan secara transparan dan terbuka	-	-	30%	60%	10%

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap layanan administrasi akademik. Hal ini ditunjukkan dengan 80% mahasiswa yang menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa informasi akademik seperti jadwal kuliah dan kalender akademik mudah diakses. Selain itu, proses pengisian KRS juga dinilai lancar oleh 80% mahasiswa.

Staf administrasi dinilai ramah dan profesional oleh 70% mahasiswa, yang mencerminkan adanya hubungan interpersonal yang baik antara petugas administrasi dan mahasiswa. Namun demikian, dalam hal kecepatan pengurusan dokumen akademik seperti transkrip nilai, masih terdapat ketidakpuasan dari sekitar 10% mahasiswa. Selain itu, respons terhadap keluhan layanan akademik juga perlu diperbaiki, mengingat hanya 50% mahasiswa yang merasa keluhan mereka ditanggapi dengan cepat. Layanan administrasi akademik di Fakultas Ekonomi UNIMED dinilai cukup memuaskan. Kelebihan utama terletak pada akses informasi yang mudah dan keramahan staf.

Hasil ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa aspek *responsiveness* dan *reliability* merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan layanan administrasi akademik. *Responsiveness* merupakan keinginan staf atau karyawan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang responsif. Staf atau karyawan harus memiliki keterampilan dan kesiapan untuk memberikan pelayanan yang cepat tanggap. Mereka harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa, sehingga setiap staf diharapkan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan (Sujianto et al., 2023).

Hubungan antara penyelesaian masalah mahasiswa dan responsivitas staf mencakup kemampuan memberikan informasi yang jelas, mudah dipahami, serta tindakan yang cepat dan tepat saat mahasiswa mengalami kendala administrasi akademik. Untuk memastikan kelancaran proses penyelesaian, staf perlu terus meningkatkan kompetensinya dan mendapatkan pendampingan melalui pengawasan rutin. Pelayanan ini harus dilakukan secara berkelanjutan, menyeluruh, terintegrasi, proaktif, serta fokus pada penanganan dan tanggung jawab terhadap keluhan mahasiswa.

Rudini 2015 (Lutvianingsih, 2025), *reliability* menyangkut tentang konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Organisasi mampu memberikan jasanya secara tepat, segera, dan memuaskan. Dalam hal ini, universitas perlu memberikan layanan secara akurat dan memenuhi janji sesuai dengan karakteristik jasa yang ditawarkan. Mahasiswa menilai bahwa aspek kendala sangat penting. Mereka mengharapkan adanya keandalan dalam menyelesaikan masalah yang mereka hadapi serta tindakan nyata dalam menanganinya. Dengan kompetensi yang tinggi dari setiap staf layanan, khususnya di bidang administrasi akademik, berbagai permasalahan mahasiswa dapat segera diselesaikan dan kebutuhan mereka dapat terpenuhi.

Tabel 2. Kinerja Dosen

Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Dosen menguasai materi yang diajarkan dengan baik	-	-	20%	60%	20%
Materi perkuliahan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami	-	10%	20%	60%	10%
Dosen menggunakan metode pembelajaran yang menarik dan bervariasi	-	-	20%	70%	10%

Staf administrasi bersikap ramah dan profesional saat melayani mahasiswa	-	-	30%	60%	10%
Dosen mampu memotivasi mahasiswa untuk aktif dalam perkuliahan	-	-	20%	60%	20%
Dosen hadir dan mengajar secara konsisten sesuai jadwal	-	10%	40%	40%	10%
Dosen terbuka terhadap pertanyaan dan berdiskusi dengan mahasiswa	-	-	20%	70%	10%
Penilaian dosen terhadap mahasiswa dilakukan secara adil dan objektif	-	-	20%	80%	-
Dosen mudah dihubungi dan cepat merespon pertanyaan mahasiswa	-	10%	40%	30%	20%

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dijelaskan bahwa penilaian mahasiswa terhadap kinerja dosen menunjukkan hasil yang sangat positif. Sebanyak 80% mahasiswa menilai dosen menguasai materi kuliah dengan baik dan mampu menggunakan metode pembelajaran yang menarik. Selain itu, sebagian besar mahasiswa merasa bahwa dosen memberikan motivasi untuk aktif dalam perkuliahan dan membuka ruang diskusi yang luas. Namun, aspek kehadiran dosen secara konsisten dan responsivitas terhadap pertanyaan mahasiswa masih menjadi perhatian, karena hanya sekitar 50% mahasiswa yang memberikan penilaian positif dalam dua aspek tersebut. Dari hasil penelitian tersebut Kinerja dosen dinilai sangat positif oleh mahasiswa, terutama dalam penguasaan materi, penggunaan metode menarik, dan sikap terbuka.

Kinerja dosen yang kuat dalam penguasaan materi dan pendekatan interaktif terhadap mahasiswa mendukung teori bahwa kompetensi dan kepribadian dosen merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan hasil belajar mahasiswa. Kompetensi kepribadian merupakan kemampuan personal yang mencerminkan kepribadian yang mantap, stabil, arif, dan berwibawa serta dapat menjadi teladan peserta didik. Kompetensi kepribadian yaitu kemampuan kepribadian yang (a) berakhlak mulia; (b) mantap, stabil, dan dewasa; (c) arif dan bijaksana; (d) menjadi teladan; (e) mengevaluasi kinerja sendiri; (f) mengembangkan diri; dan (g) religious (Kadir, 2018).

Kompetensi profesional merujuk pada kemampuan dalam menguasai materi pembelajaran secara mendalam dan menyeluruh. Hal ini mencakup pemahaman terhadap isi kurikulum sekolah serta disiplin ilmu yang mendasarinya, termasuk struktur dan metode ilmiannya. Menurut Musfah, kompetensi profesional mencakup penguasaan terhadap: (a) konsep, struktur, dan metode keilmuan yang mendasari materi ajar; (b) isi materi ajar dalam kurikulum pendidikan; (c) keterkaitan antara konsep-konsep pada mata pelajaran lain yang relevan; (d) penerapan ilmu dalam kehidupan sehari-hari; dan (e) kemampuan bersaing secara profesional di tingkat global sambil tetap menjaga nilai serta budaya nasional. Namun, konsistensi kehadiran dan kecepatan respons dosen terhadap pertanyaan harus ditingkatkan untuk memperkuat pengalaman belajar mahasiswa (Kadir, 2018).

Tabel 3. Loyalitas Mahasiswa

Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Saya ingin menyelesaikan studi saya di Fakultas Ekonomi UNIMED	-	-	-	40%	60%
Saya bangga menjadi mahasiswa Fakultas Ekonomi UNIMED	-	-	-	50%	50%
Saya akan merekomendasikan fakultas ini kepada calon mahasiswa lainnya	-	-	10%	60%	30%

Saya aktif berpartisipasi dalam kegiatan akademik dan non-akademik kampus	-	-	50%	50%	-
Saya berminat melanjutkan studi S2 di universitas ini	-	-	20%	60%	20%
Saya peduli terhadap reputasi dan kemajuan fakultas/universitas	-	-	10%	50%	40%

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dijelaskan bahwa loyalitas mahasiswa terhadap Fakultas Ekonomi UNIMED sangat tinggi. Seluruh responden menyatakan ingin menyelesaikan studi mereka di fakultas tersebut dan merasa bangga menjadi bagian dari institusi. Lebih dari 90% mahasiswa menyatakan kesediaan untuk merekomendasikan fakultas kepada orang lain dan menunjukkan minat melanjutkan studi pascasarjana di UNIMED.

Tingkat loyalitas mahasiswa terhadap Fakultas Ekonomi UNIMED sangat tinggi, tercermin dari keinginan untuk menyelesaikan studi, rasa bangga, dan kemauan untuk merekomendasikan fakultas ke pihak lain.

Walaupun partisipasi mahasiswa dalam kegiatan akademik dan non-akademik kampus masih terbagi seimbang antara netral dan aktif, secara keseluruhan loyalitas emosional terhadap institusi tercatat sangat kuat. Hal ini memperkuat teori bahwa kepuasan terhadap layanan akademik dan kinerja dosen berkontribusi positif terhadap loyalitas mahasiswa, sebagaimana dalam penelitian (Herawati et al., 2020) Kualitas pelayanan dan kompetensi dosen secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan melalui kepuasan tersebut mahasiswa akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap universitasnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 20 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan (FE UNIMED), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik berada pada kategori cukup tinggi. Mahasiswa merasa mudah mengakses informasi akademik, proses administrasi berjalan lancar, dan staf administrasi menunjukkan sikap ramah dan profesional. Namun, terdapat beberapa catatan terkait kecepatan pengurusan dokumen dan penanganan keluhan yang masih perlu ditingkatkan. Kinerja dosen juga dinilai sangat positif oleh mahasiswa, terutama dalam hal penguasaan materi, metode pembelajaran yang menarik, serta kemampuan memotivasi dan berdiskusi dengan mahasiswa. Meskipun demikian, konsistensi kehadiran dosen dan responsivitas terhadap pertanyaan mahasiswa menjadi aspek yang masih perlu diperhatikan. Loyalitas mahasiswa terhadap fakultas tercermin dalam keinginan untuk menyelesaikan studi di FE UNIMED, rasa bangga terhadap institusi, serta kesediaan untuk merekomendasikan fakultas kepada calon mahasiswa lain.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan terhadap layanan administrasi akademik dan kinerja dosen berkontribusi positif terhadap loyalitas mahasiswa. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan administrasi dan penguatan kinerja dosen akan menjadi faktor strategis dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas mahasiswa terhadap institusi.

REFERENSI

- Abdullatif, R. (2021). PENGARUH SARANA PRASARANA AKADEMIK, KUALITAS MENGAJAR DOSEN DAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DENGAN KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA UNIVERSITAS NUKU. *Jurnal AKRAB JUARA*, 210-229.
- Along, A. (2019). *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak*. 4(3), 93–106. <http://repository.ub.ac.id/eprint/177385/>

- Ayuni, D., & Mulyana, A. (2015). Pengaruh Faktor-Faktor Pembentuk Loyalitas Mahasiswa Universitas Terbuka. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 11(2), 155–168. <https://doi.org/10.33830/jom.v11i2.207.2015>
- Dafroyati, Y. (2016). Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen dalam Pembelajaran Pada Jurusan dan Program Studi di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang Tahun 2014. *Jurnal Info Kesehatan*, 14(1), 1135–1148.
- Herawati, S., Hidayah, N., Zainudin, M., Mujahidin, A., Pendidikan, F., Pengetahuan, I., Pendidikan, F., & Pengetahuan, I. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA EKONOMI IKIP PGRI BOJONEGORO. *PENDIDIKAN EDUTAMA*, 1–10.
- Kadir, A. (2018). Pengaruh Kompetensi Dosen Dan Motivasi Belajar Terhadap Kemampuan Analisis Statistika Mahasiswa Ftik Iain Kendari. *Al-Izzah: Jurnal Hasil-Hasil Penelitian*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.31332/ai.v13i1.886>
- Lutvianingsih, U. (2025). *Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Prodi Pendidikan Keagamaan Katolik (PKK) STPKat Santo Fransiskus Asisi Semarang Tahun Akademik 2023 / 2024*. 1.
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM*, 5, 1–18.
- Pokhrel, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Perguruan Tinggi (HESQUAL) Terhadap Loyalitas dan Word of Mouth Pada Mahasiswa di Universitas Islam Indonesia. *Αγανη*, 15(1), 37–48.
- Sujianto, Mujiono, Suardika, I. B., & Indriani, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik tentang Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Flywheel*, 14(1), 29–33. <https://doi.org/10.36040/flywheel.v14i1.6523>
- Utami, Y. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24. <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i2.730>
- Zulkarnaini, Z., & Fatmasari, R. (2021). Pengaruh Layanan Akademik dan Citra Institusi terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Terbuka. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(3), 1285. <https://doi.org/10.37905/aksara.7.3.1285-1294.2021>