

Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Teknik Industri di Universitas Xyz Berdasarkan Metode Service Quality

Analysis of Student Satisfaction in the Industrial Engineering Undergraduate Program at Xyz University Based on the Service Quality Method

Ulfa Meidianti¹, Rahmat Saputra²

^{1,2}. Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah A.R. Fachruddin

¹ulfaameiii19@gmail.com, ²rahmatsaputra@unimar.ac.id.

ABSTRACT

This research aims to analyze the level of satisfaction of students in the Industrial Engineering Undergraduate Study Program at XYZ University with the services they receive, using the Service Quality (ServQual) framework. Student satisfaction is measured based on five dimensions of service quality, (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy). The research method used is a qualitative study with a descriptive approach. Data was collected through questionnaires distributed to students. The results of the analysis show that students consider the aspect of reliability in academic services important, followed by responsibility, assurance, empathy, and physical evidence. This research provides input for university management to improve the quality of academic services, so that it can increase student satisfaction and support the smooth teaching and learning process in the campus environment.

Keywords: *Analysis of student satisfaction, service quality, expectations*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Teknik Industri di Universitas XYZ terhadap pelayanan yang diterima, dengan menggunakan kerangka kerja Service Quality (ServQual). Kepuasan mahasiswa diukur berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarikan kepada mahasiswa. Hasil analisis menunjukkan bahwa mahasiswa menganggap penting aspek keandalan dalam layanan akademik, diikuti oleh responsibilitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penelitian ini memberikan masukan bagi manajemen universitas untuk meningkatkan mutu pelayanan akademik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan mendukung kelancaran proses belajar-mengajar di lingkungan kampus.

Kata kunci : Analisis Kepuasan mahasiswa, Service Quality, Harapan

1. PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi semakin penting karena meningkatkan minat masyarakat dan dianggap sebagai sumber daya manusia berkualitas. Perguruan tinggi tidak hanya berperan sebagai pusat ilmu pengetahuan dan penelitian, tetapi juga sebagai entitas korporat yang harus bersaing dalam layanan, harga, dan promosi. Kepuasan mahasiswa menjadi fokus utama dengan persaingan yang ketat dalam mempertahankan kualitas layanan. Paradigma baru dalam manajemen pendidikan tinggi menekankan lima pilar utama: kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi, dan evaluasi. Sistem manajemen mutu baik internal maupun eksternal diimplementasikan untuk memastikan layanan yang berkualitas dan memuaskan pelanggan, dengan keterlibatan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) dan standar ISO. Peningkatan kualitas pelayanan akademik dievaluasi melalui monitoring dan evaluasi

yang melibatkan berbagai stakeholder seperti biro administrasi akademik, dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola pelayanan akademik.

2. METODOLOGI

Pengumpulan Data, merupakan proses untuk memperoleh data untuk memberikan penilaian analisa tingkat kepuasan mahasiswa.(Rahmiati et al., 2019) Pertanyaan aspek Ketersediaan/Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa, melalui pertanyaan mengenai pengawalan bimbingan konseling mahasiswa oleh universitas, ketersediaan dosen membantu permasalahan akademik mahasiswa, ketersediaan tenaga akademik/TU/Pelayanan Program Studi membantu permasalahan akademik mahasiswa, penanganan permasalahan/keluhan Aspek Penilaian Mahasiswa Terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana, pertanyaan meliputi keberadaan sarana prasarana yang meliputi: ruang kuliah baik, laboratorium, perpustakaan dengan referensi memadai, jaringan internet, fasilitas ibadah dan toilet, serta ruangan atau fasilitas diskusi mahasiswa melalui link ; https://bit.ly/survey_kepuasan_Teknik_Industri

Uji validitas sebagai mengukur apakah valid atau tidaknya indikator kuesioner penelitian.(Hendriyadi & Musnaini, 2021) Uji validitas dalam evaluasi pelayanan akademik S1 Teknik Industri Universitas Xyz tahun akademik 2023/2024 kepada mahasiswa ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Instrumen dikatakan valid apabila nilai r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) > r tabel. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah jawaban yang diperoleh dari pertanyaan yang ditanyakan reliabel atau tidak.(Azzahra & Hadiono, 2022) Reliabilitas dalam evaluasi pelayanan akademik kepada mahasiswa menggunakan koefisien cronbach alpha. Dikatakan reliabel apabila koefisien cronbach alpha > alpha (0,60).

Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas pelayanan yang dilakukan oleh S1 Teknik Industri Universitas Xyz dengan menggunakan Skala Likert yang ditunjukkan pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

| Nilai/Bobot | Keterangan |
|-------------|-------------|
| 1 | Kurang Baik |
| 2 | Cukup Baik |
| 3 | Baik |
| 4 | Sangat Baik |

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan sebagai berikut ;

$$\frac{\sum \text{Data} \times \text{Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing-masing aspek pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang ingin diketahui. Rerata (*mean*) dari masing-masing komponen pertanyaan dinilai dengan rentang skor (*range*) berikut ;

Tabel 2. Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan Mahasiswa

| Rentang Skor | Keterangan |
|--------------|-------------|
| 1,00-1,50 | Kurang Puas |
| 1,51-2,50 | Cukup Puas |
| 2,51-3,55 | Puas |
| 3,56-4,00 | Sangat Puas |

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (*bar chart*). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan.

Tabel 3. Aspek yang di ukur

| Aspek | Aspek yang Diukur | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|----------------------|---|----------|---------|------------|
| Dosen | § Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. | 0,841 | 0,201 | Valid |
| | § Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | 0,799 | 0,201 | Valid |
| | § Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan. | 0,842 | 0,201 | Valid |
| | § Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. | 0,848 | 0,201 | Valid |
| Tenaga Pendidikan | § Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. | 0,851 | 0,201 | Valid |
| | § Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | 0,885 | 0,201 | Valid |
| | § Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan. | 0,870 | 0,201 | Valid |
| | § Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. | 0,853 | 0,201 | Valid |
| Pengelola | § Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. | 0,849 | 0,201 | Valid |
| | § Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | 0,920 | 0,201 | Valid |
| | § Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan. | 0,883 | 0,201 | Valid |
| | § Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. | 0,870 | 0,201 | Valid |
| Sarana dan prasarana | § Kecukupan, | 0,826 | 0,201 | Valid |
| | § Aksesibilitas, | 0,851 | 0,201 | Valid |
| | § Kualitas sarana dan prasarana. | 0,791 | 0,201 | Valid |

Jumlah sampel untuk uji validitas sebesar 68 responden. Berikut hasil pengujian reabilitas dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% dengan nilai r Alpha sebesar 0,972 lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel, yaitu sebesar 0,201. Hasil uji validitas terhadap masing-masing pertanyaan dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung masing-masing pertanyaan dengan nilai r tabel yang sudah didapatkan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas

Tabel 4. Aspek yang di ukur

| Aspek | Aspek yang Diukur | Nilai Cronbach Alpha | Nilai Pembanding | Keterangan |
|----------------------|---|----------------------|------------------|------------|
| Dosen | § Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| Tenaga Pendidikan | § Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| Pengelola | § Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| Sarana dan prasarana | § Kecukupan, | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Aksesibilitas, | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kualitas sarana dan prasarana. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |

Jumlah sampel untuk uji validitas sebesar 68 responden. Berikut hasil pengujian reabilitas dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% dengan nilai r Alpha sebesar 0,972 lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel, yaitu sebesar 0,201.

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0,972 | 68 |

Hasil uji validitas terhadap masing-masing pertanyaan dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung masing-masing pertanyaan dengan nilai r tabel yang sudah didapatkan sebesar 0,201.

Tabel 5. Uji Validitas Survey Kepuasan Mahasiswa

| Aspek | Aspek yang Diukur | Nilai Cronbach Alpha | Nilai Pembanding | Keterangan |
|----------------------|---|----------------------|------------------|------------|
| Dosen | § Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| Tenaga Pendidikan | § Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| Pengelola | § Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| Sarana dan prasarana | § Kecukupan, | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Aksesibilitas, | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kualitas sarana dan prasarana. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |

Berdasarkan Tabel 5 di atas, hasil uji validitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan mahasiswa terhadap layanan Mahasiswa di S1 Teknik Industri Universitas XyzTA. 2023/2024 ditunjukkan bahwa nilai r-hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan memiliki nilai yang paling rendah yaitu 0,791 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,920 Jadi nilai r-hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan tersebut lebih besar jika dibandingkan r-tabel (0,201), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan terkait masing-masing aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa bersifat valid.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah seberapa besar derajat tes mengukur secara konsisten sasaran yang diukur. Reliabilitas merujuk pada konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama ketika mereka diuji ulang

dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda, atau dengan seperangkat butir-butir ekuivalen (*equivalent items*) yang berbeda, atau di bawah kondisi pengujian yang berbeda.

Tabel 6. Uji Realibilitas Survey Kepuasan Mahasiswa

| Aspek | Aspek yang Diukur | Nilai Cronbach Alpha | Nilai Pembeding | Keterangan |
|----------------------|---|----------------------|-----------------|------------|
| Dosen | § Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| Tenaga Pendidikan | § Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| Pengelola | § Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| Sarana dan prasarana | § Kecukupan, | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Aksesibilitas, | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| | § Kualitas sarana dan prasarana. | 0,972 | 0,6 | Reliabel |

Berdasarkan Tabel 3.4 di atas, dapat diketahui bahwa semua nilai Cronbach Alpha dari seluruh aspek penilaian pelayanan mahasiswa TA 2023/2024 lebih besar dari alpha (0,60) sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek penilaian yang dipakai dalam evaluasi pelayanan Mahasiswa S1 Teknik Industri Universitas Xyz TA 2023/2024 **bersifat reliabel**.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan

Tingkat kualitas perguruan tinggi ditentukan oleh pelayanan kepada mahasiswa. Kepuasan mereka tercermin dalam loyalitas dan rekomendasi positif terhadap perguruan tinggi. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan harapan mahasiswa dengan pengalaman mereka. Pelayanan akademik harus responsif dan mematuhi peraturan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa. Evaluasi layanan di Prodi S1 Teknik Industri Universitas Xyz meliputi kemampuan pelayanan, kecepatan, keyakinan, perhatian,

serta sarana dan prasarana. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa

| No. | Aspek yang Diukur | Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada TS | | | | Indeks Kumulatif (IK) | Rata-rata IK |
|------------------|---|------------------------------------|--------|--------|--------|-----------------------|--------------|
| | | TS (%) | | | | | |
| | | Sangat Baik | Baik | Cukup | Kurang | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | Dosen : | | | | | | 3,04 |
| | § Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. | 22,1 | 66,2 | 10,3 | 1,5 | 3,09 | |
| | § Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | 19,1 | 66,2 | 13,2 | 1,5 | 3,03 | |
| | § Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan. | 22,1 | 61,8 | 14,7 | 1,5 | 3,04 | |
| | § Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. | 20,6 | 60,3 | 17,6 | 1,5 | 3,00 | |
| 2 | Tenaga Kependidikan : | | | | | | 2,97 |
| | § Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. | 20,6 | 60,3 | 16,2 | 2,9 | 2,99 | |
| | § Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | 19,1 | 61,8 | 19,1 | 0,0 | 3,00 | |
| | § Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan. | 20,6 | 57,4 | 20,6 | 1,5 | 2,97 | |
| | § Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. | 22,1 | 50,0 | 27,9 | 0,0 | 2,94 | |
| 3 | Pengelola : | | | | | | 2,93 |
| | § Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. | 22,1 | 51,5 | 23,5 | 2,9 | 2,9 | |
| | § Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | 20,6 | 51,5 | 26,5 | 1,5 | 2,9 | |
| | § Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan. | 20,6 | 54,4 | 23,5 | 1,5 | 2,9 | |
| | § Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. | 25,0 | 48,5 | 23,5 | 2,9 | 3,0 | |
| 4 | Sarana dan prasarana : | | | | | | 2,7 |
| | § Kecukupan, | 13,2 | 52,9 | 26,5 | 7,4 | 2,7 | |
| | § Aksesibilitas, | 19,1 | 50,0 | 26,5 | 4,4 | 2,8 | |
| | § Kualitas sarana dan prasarana. | 13,2 | 48,5 | 27,9 | 10,3 | 2,6 | |
| Jumlah TS | | 300,00 | 841,18 | 317,65 | 41,18 | | 2,92 |

Dengan melihat tabel 3.5 di atas, diketahui bahwa dari 5 unsur yang terkait dengan aspek kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat TA. 2023/2024, secara keseluruhan menyatakan Puas. Nilai

tertinggi didapat pada kriteria profesionalisme dosen. Namun pada kriteria permasalahan atau keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan baik dan solutif oleh dosen atau tenaga kependidikan mendapat skor terendah. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa mengharapkan dosen dan tenaga kependidikan bersedia membantu penyelesaian permasalahan atau keluhan akademik dengan baik dan solutif lagi. (Kurnia et al., 2021)

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik periode 2023/2024 menunjukkan rata-rata kepuasan 2,97 (Puas). Evaluasi mencakup:

1. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
2. Responsivitas dalam membantu mahasiswa dengan cepat.
3. Pemberian keyakinan kepada mahasiswa tentang pelayanan yang sesuai.
4. Kepedulian dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.
5. Penilaian terhadap sarana dan prasarana.

Peningkatan pelatihan dan kesadaran bagi dosen, staf kependidikan, dan pengelola untuk meningkatkan kualitas layanan, perbaikan responsivitas dalam menangani kebutuhan mahasiswa dan optimalisasi sistem pelayanan, Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana untuk mendukung proses belajar-mengajar, Rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan akademik di S1 Teknik Industri Universitas Xyz ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, R. P., & Hadiono, K. (2022). Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Unisbank Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa dengan Pendekatan ServQual. *AITI*, 19(2), 137–152. <https://doi.org/10.24246/aiti.v19i2.137-152>
- Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2010). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO. 2.
- Hendriyadi, H., & Musnaini, M. (2021). ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PUBLIK DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KOTA JAMBI. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 10(01), 87–98. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>
- Kurnia, I., Fithri, P., & Raja, V. L. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD. 18(2).
- Ndun, L. A. (2019). Analisis Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Layanan Internet Indihome. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 3(1). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i1.4929>
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN. *OPSI*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Rahmiati, Z., Wijaya, I. G. P. S., & Irmawati, B. (2019). Sistem Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Belajar Mengajar pada PSTI Unram dengan Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Teknologi Informasi, Komputer, dan Aplikasinya (JTika)*, 1(1), 31–40. <https://doi.org/10.29303/jtika.v1i1.17>