

Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa Politeknik Bumi Akpelni Semarang)

Fauziah Fatimah Azzahro¹⁾, Tini Utami²⁾, M Aji Luhur Pambudi³⁾

¹⁾Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Jl. Pemuda No. 70, Pandansari, Kec. Semarang Tengah

²⁾Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Politeknik Bumi Akpelni

Jl. Pawiyatan Luhur II No. 17, Bendan Duwur, Kec. Gajahmungkur, Semarang

³⁾Program Studi Transportasi Laut, Politeknik Bumi Akpelni

Jl. Pawiyatan Luhur II No. 17, Bendan Duwur, Kec. Gajahmungkur, Semarang.

email: tiniutami@akpelni.ac.id

Abstrak

Populasi penelitian ini terdiri dari 1.263 mahasiswa Politeknik Bumi Akpelni Semarang yang aktif pada tahun akademik 2020-2021, dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan secara bersamaan (simultan) dan parsial yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Besar sampel yang diambil terdiri dari 95 orang yang menjawab, yang diambil dengan metode random sampling sederhana. Untuk pengumpulan data, angket skala likert, yang dibangun berdasarkan teori dan diubah menjadi variabel instrumental, digunakan. Analisis regresi berganda juga digunakan untuk menguji instrumen penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) variabel kualitas layanan akademik (X1) mempengaruhi kepuasan siswa (Y), dengan nilai t hitung 2,917 lebih besar dari t Tabel 1.986; (2) variabel "lembaga pendidikan" (X2) mempengaruhi kepuasan siswa (Y), dengan nilai t hitung 4,192 lebih besar dari t Tabel 1,986; dan (3) variabel kualitas layanan akademik (X1) dan aspek institusi pendidikan (X2) mempengaruhi kepuasan siswa (Y).

Kata Kunci: Fasilitas Pendidikan, Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Layanan Akademik

Abstract

The population of this study consists of 1,263 active Politeknik Bumi Akperni Semarang students in the academic year 2020-2021, and the purpose of this study is to determine the quality of academic services and educational facilities simultaneously and partially affect student satisfaction. The sample comprised 95 respondents, selected using a simple random sampling method. A Likert scale questionnaire, built on theory and transformed into instrumental variables, is used for data collection. Multiple regression analysis is also used to test the research instrument. The research results indicate that (1) the variable of academic service quality (X1) affects student satisfaction (Y), with a t-value of 2.917 greater than the t-table value of 1.986; (2) the variable of "educational institution" (X2) affects student satisfaction (Y), with a t-value of 4.192 greater than the t-table value of 1.986; and (3) the variable of academic service quality (X1) and the aspect of the educational institution (X2) affect student satisfaction. (Y).

Keywords: Academic Service Quality, Education Facilities, Student Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Institusi pendidikan tinggi di Indonesia memberikan berbagai layanan, salah satunya adalah layanan akademik. Sebagai pelanggan institusi pendidikan tinggi, penting bagi mahasiswa untuk merasa puas dengan layanan akademik dan proses belajar mereka. Untuk mengantisipasi persaingan yang semakin ketat, salah satu cara adalah dengan memperluas dan meningkatkan semua layanan perguruan tinggi. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau institusi akan mencerminkan kualitasnya. Jika pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau institusi tersebut baik, tetapi pengalaman pelanggan berbanding terbalik, organisasi atau institusi tersebut akan dinilai dengan buruk (Arifah Alfiani, 2016).

Seringkali, fasilitas yang mendukung proses akademik di perguruan tinggi tidak tersedia dengan baik. Fasilitas pendidikan yang dimiliki oleh lembaga atau institusi seperti perguruan tinggi seharusnya membantu proses belajar mengajar sehingga berlangsung dengan baik dan menghasilkan hasil yang optimal. Perpustakaan, laboratorium, program pendidikan bahasa, kantor layanan alumni, dan pusat komputer dan internet adalah beberapa jenis fasilitas tersebut (Adie Kurbani, 2017). Kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan sangat penting untuk perguruan tinggi karena kepuasan mahasiswa ditentukan olehnya. Amir Rosidi menyatakan bahwa

Menurut Sunarti (2018), kepuasan siswa adalah perasaan yang muncul setelah siswa membandingkan prestasi mereka dengan harapan mereka. Politeknik Bumi Akpelni Semarang, sebuah lembaga pendidikan tinggi swasta, menghadapi banyak tantangan dalam upayanya untuk menyediakan layanan akademik dan fasilitas pendidikan yang unggul. Kepuasan mahasiswa dalam pendidikan di Politeknik Bumi Akpelni Semarang sangat penting untuk perencanaan strategi dan kebijakan perguruan tinggi. Untuk memberikan layanan terbaik bagi mahasiswa, Politeknik Bumi Akpelni Semarang menawarkan asrama, poliklinik, bengkel permesinan, dan laboratorium. Selain fasilitas umum tersebut, ada beberapa fasilitas yang erat kaitannya dengan pelayanan dan sangat mendukung proses pembelajaran. Beberapa di antaranya adalah simulator navigasi, simulator layar elektronik dan sistem informasi, simulator ruang mesin penuh misi, simulator deteksi radio dan ranging/bantu plot radar otomatis. Selain beberapa fasilitas tersebut, mahasiswa juga dapat memperoleh layanan penting lainnya, seperti pelatihan dan diklat pendidikan. Sertifikat ini dikeluarkan oleh Dirjen Perhubungan Laut dan disahkan oleh lembaga pendidikan, dan dapat digunakan oleh lulusan saat bekerja. Salah satu sertifikat yang dapat diperoleh adalah Manajemen Sumber Daya Ruang Pintu, Sistem Keselamatan Pesisir Global, dan Manajemen Sumber Daya Ruang Mesin.

2. METODE PENELITIAN

Data penelitian ini berasal dari angket (kuesioner) yang dibagikan kepada responden (mahasiswa Politeknik Bumi Akpelni Semarang). Penelitian ini berkonsentrasi pada kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan, serta bagaimana hal-hal ini memengaruhi kepuasan siswa. Dalam penelitian ini, beberapa variabel dapat digunakan, termasuk kualitas layanan akademik, fasilitas pendidikan, dan kepuasan siswa. Ini ditetapkan berdasarkan dasar teori yang ada. Sebelum digunakan sebagai alat penelitian, kuisisioner diuji secara akurat dan valid. Peneliti menggunakan metode pengumpulan data kuisisioner tertutup untuk mengumpulkan informasi untuk penelitian. Peserta diminta untuk memberikan tanda checklist (✓) untuk menunjukkan salah satu pilihan yang paling tepat. Studi ini mencakup 95 kuisisioner yang dibagikan kepada peserta. Analisis kuantitatif dilakukan pada data yang dikumpulkan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas dan Reliabilitas: Penelitian ini melakukan uji validitas dan reliabilitas prototipe kuisisioner dengan 95 responden. Hasil menunjukkan bahwa prototipe itu valid dan dapat diandalkan, sehingga dapat digunakan sebagai alat penelitian.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Akademik
Politeknik Bumi Akpelni Semarang

Indikator	Rhitung	Rtabel 5% (30)	Sig.	Kriteria
X _{1.1}	0,813	0,361	0,000	Valid
X _{1.2}	0,889	0,361	0,000	Valid
X _{1.3}	0,898	0,361	0,000	Valid
X _{1.4}	0,739	0,361	0,000	Valid
X _{1.5}	0,723	0,361	0,000	Valid

Sumber : Data Diolah, 2024

Instrumen penelitian (X1), yang terdiri dari lima pertanyaan atau pernyataan tentang kualitas layanan akademik, dinyatakan valid, karena nilai rhitung lebih besar daripada rtabel (rhitung > rtabel 0,361).

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Fasilitas Pendidikan
Politeknik Bumi Akpelni Semarang

Indikator	r _{hitung}	R _{tabel 5%} (30)	Sig.	Kriteria
X _{2.1}	0,866	0,361	0,000	Valid
X _{2.2}	0,879	0,361	0,000	Valid
X _{2.3}	0,880	0,361	0,000	Valid
X _{2.4}	0,869	0,361	0,000	Valid

Sumber : Data Diolah, 2024

Instrumen penelitian (X1), yang terdiri dari lima pertanyaan atau pernyataan tentang kualitas layanan akademik, dinyatakan valid, karena nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} (r_{hitung} > r_{tabel} 0,361).

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa
Politeknik Bumi Akpelni Semarang

Indikator	r _{hitung}	R _{tabel 5%} (30)	Sig.	Kriteria
Y.1	0,771	0,361	0,000	Valid
Y.2	0,811	0,361	0,000	Valid
Y.3	0,849	0,361	0,000	Valid
Y.4	0,668	0,361	0,000	Valid

Sumber : Data Diolah, 2024

Kepuasan siswa (Y) instrumen penelitian terdiri dari empat pertanyaan atau pernyataan. Berdasarkan hasil analisis yang ditunjukkan pada tabel 3 di atas, nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} (r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} 0,361). Ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian dapat dianggap valid.

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Akademik
Politeknik Bumi Akpelni Semarang

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,865	,872	5

Sumber : Data Diolah, 2024

Hasil evaluasi keandalan lima item pernyataan atau pertanyaan kuesioner menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,865, lebih tinggi dari 0,70, yang menunjukkan bahwa setiap item kuesioner dapat dianggap dapat diandalkan. Oleh karena itu, setiap pernyataan atau pertanyaan yang terkait dengan variabel X1 kualitas layanan akademik telah diuji kredibilitasnya dan dikomunikasikan dengan benar.

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas Pendidikan
Politeknik Bumi Akpelni Semarang

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,893	,897	4

Sumber : Data Diolah, 2024

Hasil analisis reliabilitas yang dilakukan terhadap empat item pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner menunjukkan nilai alfa Cronbach sebesar 0,893, lebih tinggi dari 0,70, yang menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan dapat dianggap dapat diandalkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan atau pertanyaan yang berkaitan dengan variabel X2, yaitu fasilitas pendidikan, telah diuji dan dikomunikasikan dengan benar.

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa
Politeknik Bumi Akpelni Semarang

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,770	,783	4

Sumber : Data Diolah, 2024

Hasil pengujian reliabilitas empat pernyataan atau pertanyaan kuesioner menunjukkan bahwa setiap pertanyaan dapat dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha 0,770, atau lebih tinggi dari 0,70. Dengan kata lain, semua pernyataan atau pertanyaan dari variabel Y (kepuasan siswa) telah diuji reliabilitasnya, sehingga dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Menurut Singgih Santoso (2001), sebelum memulai analisis regresi linier berganda, beberapa uji asumsi klasik harus dilakukan.

1. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual atau variabel pengganggu dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Sebagaimana diketahui, uji t dan F menganggap nilai residual berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas satu sampel Kolmogorov-Smirnov digunakan. Kriteria menunjukkan hasil uji normalitas: nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan data tidak normal dan nilai signifikansi di atas 0,05 menunjukkan data normal.
2. Uji Multikolinearitas: Menurut Imam Ghozali (2011), tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menentukan apakah ada hubungan antara variabel independen dalam model regresi. Tidak ada bukti korelasi dalam model regresi yang baik; oleh karena itu, jika variabel independen saling berkorelasi, maka tidak dapat dianggap ortogonal. Variabel independen ortogonal adalah variabel independen di mana nilai korelasi antara keduanya sama dengan nol. Menurut Sunyoto (2007), multikolinieritas terjadi jika koefisien korelasi antara variabel bebas lebih besar dari 0,60. Sebaliknya, jika koefisien korelasi sama atau kurang dari 0,60, multikolinieritas tidak terjadi ($r < 0,60$).
3. Uji Heteroskedastisitas
Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menentukan apakah ada perbedaan varians residual antara dua contoh model regresi. Jika variasi antar pengamatan tidak berubah, kondisi tersebut disebut homoskedastisitas. Jika variasi berubah, kondisi tersebut disebut heteroskedastisitas. Oleh karena itu, heteroskedastisitas tidak ada dalam model regresi yang ideal (Ghozali, 2016).

Analisis Regresi Linier Berganda adalah teknik analisis regresi yang digunakan untuk menilai hubungan dan dampak dari variabel independen, X1 (kualitas layanan akademik) dan X2 (fasilitas pendidikan), terhadap variabel dependen, Y (kepuasan siswa). Sebagai model regresi linier berganda, persamaan regresi yang dianalisis adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e.$$

Pembahasan

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menentukan apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Pelanggaran terhadap asumsi ini dapat menyebabkan uji statistik tidak valid. Untuk melakukan uji normalitas dalam penelitian ini, analisis plot kemungkinan digunakan, yang membandingkan distribusi kumulatif dengan distribusi yang diharapkan. Jika residual berasal dari distribusi normal, nilai sebaran data akan terdistribusi di sekitar garis lurus. Hasil plot P-P mengenai kepuasan siswa menunjukkan bahwa titik-titik plot berada di sekitar garis diagonal, tetapi tidak ada penyebaran yang signifikan dari garis lurus. Ini menunjukkan bahwa kebutuhan normal dapat dipenuhi.

Tabel 7
Tabel Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0277841
	Std. Deviation	1,27240462
Most Extreme Differences	Absolute	,136
	Positive	,136
	Negative	-,058
Test Statistic		,367
Asymp. Sig. (2-tailed)		,319 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,319, yang lebih besar dari 0,05, seperti yang ditunjukkan oleh grafik plot P-P dan hasil uji Kolmogorov Smirnov (tabel 7). Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa distribusi data yang dianalisis normal.

2) Analisis Multikolinearitas

Tabel 8
Tabel Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	4,849	1,133		4,281	,000	
	Kualitas Layanan Akademik	,245	,084	,325	2,917	,004	,382 2,617
	Fasilitas Pendidikan	,402	,096	,467	4,192	,000	,382 2,617

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Tabel 8 di atas menunjukkan bahwa variabel fasilitas pendidikan memiliki nilai VIF sebesar 2,617 dan Tolerance sebesar 0,382. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa baik variabel fasilitas pendidikan maupun variabel kualitas layanan memiliki nilai VIF di bawah 10 dan Tolerance di atas 0,1, yang menunjukkan bahwa keduanya

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Scatterplot diperkuat dengan uji Glejser. Untuk mencapai hal ini, variabel independen harus diregresikan terhadap nilai absolut residual. Hasil analisis heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser disajikan di sini. Tidak ada masalah heteroskedastisitas jika nilai signifikansi (sig) lebih besar dari 0,05.

Tabel 9
Tabel Uji Glejser

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,174	,849		2,559	,012
Kualitas Layanan Akademik	-,033	,057	-,090	-,576	,566
Fasilitas Pendidikan	-,034	,068	-,078	-,499	,619

a. Dependent Variable: ABRESID

Tidak ada masalah heteroskedastisitas dalam model regresi yang ditunjukkan. Output dari tabel uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan akademik (X1) memiliki nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,566 dan variabel fasilitas pendidikan (X2) memiliki nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,619. Kedua nilai signifikansi masing-masing melebihi 0,05. Ini memenuhi standar keputusan uji Glejser.

Analisis Regresi Linier Berganda: Tujuan analisis regresi ini adalah untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen, Kualitas Layanan Akademik (X1) dan Fasilitas Pendidikan (X2), terhadap variabel dependen, Kepuasan Mahasiswa (Y). Untuk mencapai tujuan ini, persamaan regresi digunakan.

Tabel 10
Hasil Pengujian Koefisien Regresi

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,849	1,133		4,281	,000
Kualitas Layanan Akademik	,245	,084	,325	2,917	,004
Fasilitas Pendidikan	,402	,096	,467	4,192	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Nilai konstanta a dan b sangat penting untuk menyelesaikan persamaan regresi linear berganda, yang diwakili dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$. Nilai konstanta ini dapat diperoleh dari tabel koefisien yang dihasilkan dari analisis regresi, yang dapat ditemukan di tabel 4.9, yang menunjukkan persamaan regresi: $Y = 4,849 + 0,245X_1 + 0,402X_2 + e$. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik memberikan dampak positif terhadap kepuasan siswa. Nilai-nilai yang positif ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang searah antara kualitas layanan akademik dan kepuasan siswa. Dengan kata lain, jika kualitas layanan akademik meningkat, kepuasan siswa juga akan meningkat.

4. KESIMPULAN

Variabel kualitas layanan akademik (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa (Y), dengan nilai thitung 2,917 lebih besar dari ttabel 1,986 dan tingkat signifikansi 0,004 lebih rendah dari 0,05. Variabel fasilitas pendidikan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa (Y).

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kami ucapkan kepada semua pihak diantaranya Politeknik Bumi Akpelni, Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat, Universitas 17 Agustus 1945, Politeknik Maritim Negeri Indonesia atas saran serta bantuannya dalam penulisan penelitian ini, sehingga dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, Arifah. (2016). "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Disubag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta". Universitas Negeri Yogyakarta.
- Alfiani, Arifah. (2016). "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Disubag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta". Universitas Negeri Yogyakarta.
- Amstrong, Kotler. (2015). "Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition". England: Pearson Education, Inc.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Ketigabelas. Jakarta: Rineka Cipta.
- Augusty, Ferdinand. (2011). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Edisi 3. Semarang: AGF Books Fakultas Ekonomika dan Bisnis Undip.
- Avianti. (2005). *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Bachtiar, Danis Imam. (2011). *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Memilih Politeknik Sawunggali Aji Purworejo*. Jurnal Dinamika Sosial Ekonomi Volume 7 Nomor 1 Edisi Mei 2011.
- Basu Swastha. (2008). *Menejemen Pemasaran Modern*. Edisi 2. Yogyakarta: Yogyakarta: Liberty dan Manajemen Universitas Widyatama). The 4th PPM National Conference on Management Research. ISSN: 2086-0390, Jakarta, 25 November 2010.
- Danang, Sunyoto. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: Center For Akademik Publishing Service.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2011). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. (2011). *Statistik Parametrik: Teori dan Aplikasi dengan Program SPSS*. Semarang: BPFE Undip.
- Goleman. Daniel. (2002). *Emotional Intelegention*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Tama.
- Gusti Ngurah Satria Wijaya & I Wayan Kayun Suwastika. (2017). 'Analisis kepuasan pengguna elearning menggunakan metode end-user computing satisfaction.', E-Proceedings KNS&I STIKOM Bali, 558–562.
- Hadi, Sutrisno. (2015). *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- I Nyoman Rinala, I Made Yudana, Nyoman Natajaya. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata. Nusa Dua Bali. e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan (Volume 4 Tahun 2013)*.
- Irawan, Handi. (2008). *Membedah strategi Kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Jamaluddin Sawaji, Djabir Hamzah, dan Idrus Taba. (2011). *Pengambilan Keputusan mahasiswa Dalam Memilih Perguruan Tinggi Swasta di Sulawesi Selatan*. Skripsi, Makassar: STMIK Handayani.
- Kotler, Gary Amstrong. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 1*, Edisi Kesembilan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philips. (2008). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kurbani, Adie. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas Pgrri Palembang*. Jurnal Media Wahana Ekonomika, 13(4), 22-35.
- Lupiyoadi, Rambat. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 mengenai Standar Sarana dan Prasarana.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.
- Prasetyo, Bambang. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Putro, Eko. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Peneltiian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Samier, A. (2008). *Pengertian Fasilitas Belajar*. Diperoleh 17 Juli 2021, dari <http://sobatbaru.blogspot.com/2008/10/pengertian-fasilitas-belajar.html>.
- Santoso, Singgih. (2001). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.
- Singarimbun, Masri. (1995). *Metode Peneltiian Survai*. Cetakan Kedua. Jakarta: LP3ES.
- Sufiyyah, Arrafiatus. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Aset, ISSN 1693-928X September 2011, hal. 85-93 Vol. 13 No. 2.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.