

18

PENGARUH SARANA PRASARANA AKADEMIK, KUALITAS MENGAJAR DOSEN DAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DENGAN KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA UNIVERSITAS NUKU

Rusna Abdullatif

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nuku

(Naskah diterima: 20 November 2021, disetujui: 28 Desember 2021)

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of Academic Facilities, Lecturer Teaching Quality and Administrative Service Quality on Student Loyalty with Student Satisfaction as Intervening Variable at Nuku University. The population in this study were all active students of Nuku University in the 2020/2021 academic year as many as 1065 students. The type of research carried out is quantitative with a sample of 135 students taken using the Cluster Random Sampling technique. This research uses validity test, reliability test, path analysis and Sobel test for hypothesis testing. The results showed that academic facilities had no effect on student satisfaction. Lecturer teaching quality has a positive and significant effect on student satisfaction. The quality of administrative services has a positive and significant effect on student satisfaction. Academic facilities, quality of teaching lecturers and quality of administrative services have a positive and significant effect on student loyalty. Academic facilities has no effect on student loyalty through student satisfaction. Lecturer teaching quality has no effect on student loyalty through student satisfaction. The quality of administrative services has no effect on student loyalty through student satisfaction.

Keywords : *Academic Facilities, Lecturer Teaching Quality, Administrative Service Quality, Student Satisfaction, Student Loyalty.*

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Sarana Prasarana Akademik, Kualitas Mengajar Dosen dan Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening pada Universitas Nuku. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas Nuku tahun akademik 2020/2021 sebanyak 1065 mahasiswa. Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif dengan sampel sebanyak 135 mahasiswa yang diambil dengan teknik *Cluster Random Sampling*. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis jalur (Path Analysis) dan Uji Sobel (Sobel Test) untuk pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan sarana prasarana akademik tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas mengajar Dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sarana prasarana akademik, kualitas mengajar Dosen dan kualitas layanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Sarana prasarana akademik tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui

kepuasan mahasiswa. Kualitas mengajar Dosen tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan administrasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: sarana prasarana akademik, kualitas mengajar Dosen, kualitas layanan administrasi, kepuasan mahasiswa, loyalitas mahasiswa

I. PENDAHULUAN

Mutu pendidikan terus menjadi perbincangan yang menarik di berbagai Negara termasuk Indo-nesia. Meningkatkan mutu pendidikan pada perguruan tinggi menjadi efektif jika setiap pengambil kebijakan ikut berperan aktif me-ngarahkan perbaikan tersebut. Karena pendid-dikan yang bermutu dapat memberikan kepu-san kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah unsur yang krusial, harus menjadi per-hatian utama, baik bagi perguruan tinggi ne-geri dan swasta karena mahasiswa merupakan subjek yang paling berperan dalam eksistensi perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa dalam hal ini dapat diartikan bahwa apabila semua keinginan dan kebutuhan mahasiswa terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi terpenuhi dengan baik.

Salah satu perguruan tinggi yang ikut berkontribusi dalam memberikan kepuasan kepada mahasiswa dengan melaksanakan pendidikan tinggi yang bermutu yaitu Universitas Nuku. Dalam upaya pelaksanaannya tak terle-

pas dari dukungan sarana dan prasarana akademik yang memadai. Selain dari dukungan sarana dan prasarana yang memadai, kualitas Dosen atau sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting didalam meningkatkan mutu pendidikan. Selain sarana prasarana akademik dan kualitas mengajar Dosen, kualitas layanan administrasi juga dapat mempe-ngaruhi kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan administrasi dalam hal ini tenaga kependidikan atau Staf BAAK (Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan) yang ada di Universitas Nuku.

Dari uraian diatas, dapat digambarkan bahwa kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada ketersediaan sarana prasarana akademik yang memadai untuk meningkatkan interaksi dalam proses pembelajaran di antara Dosen dan mahasiswa, sehingga Dosen dapat meningkatkan kualitasnya dalam pengajaran. Selain itu, kepuasan mahasiswa juga akan tercapai apabila pelayanan yang diterimanya di bagian administrasi sesuai atau bahkan melebihi harapannya. Apabila kepuasan mahasiswa tercapai maka akan timbul yang namanya lo-

yalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan yang dimaksud pada perguruan tinggi adalah loyalitas mahasiswa. Loyalitas mahasiswa menjadi salah satu aset penting yang dimiliki perguruan tinggi. Melalui loyalitas tersebut, mahasiswa akan memberikan rekomendasi yang positif dan mendorong teman, saudara maupun masyarakat lain untuk masuk pada perguruan tinggi yang dimaksud.

Berdasarkan observasi, peneliti mendapatkan beberapa saran dan keluhan dari mahasiswa Universitas Nuku diantaranya tentang sarana prasarana akademik kampus yang masih kurang memadai, kehadiran Dosen yang belum tepat waktu, kualitas mengajar Dosen yang belum maksimal, dan pemberitahuan hasil pembelajaran (nilai) yang tidak tepat waktu dan belum sesuai dengan usaha mahasiswa selama proses perkuliahan masih banyak dipertanyakan. Dan juga pelayanan di bagian administrasi yang masih kurang disiplin, hal ini dilihat dari staf biro administrasi yang sering tidak berada di tempat saat dibutuhkan pada jam kerja. Selain itu, mahasiswa juga mengeluhkan keterlambatan keluarnya Kartu Hasil Studi (KHS) di setiap akhir semester. Hal tersebut perlu mendapat perhatian, jawaban dan perbaikan-perbaikan yang lebih serius, sehingga pelaksanaan kegiatan akademik

Universitas Nuku dapat berjalan lebih baik dan kepuasan mahasiswa tercapai, serta timbulnya loyalitas mahasiswa.

Penelitian terdahulu mengenai sarana prasarana akademik menunjukkan sarana prasarana akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Hanifa, 2018). Namun penelitian Afsari (2019) menunjukkan bahwa sarana prasarana akademik tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian terdahulu mengenai kualitas mengajar Dosen menunjukkan kualitas mengajar Dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Afsari (2019). Namun berbeda dengan penelitian Martirosyan (2015) menunjukkan bahwa kualitas mengajar Dosen tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian terdahulu Tajibu (2019) mengenai kualitas layanan administrasi menunjukkan kualitas layanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Namun berbeda dengan penelitian Tuerah et.al (2016) menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Selain perbedaan hasil penelitian pada variabel sarana prasarana akademik, kualitas mengajar Dosen dan kualitas layanan administrasi peneliti juga menemukan penelitian yang mengungkapkan pengaruh kepuasan mahasis-

wa terhadap loyalitas mahasiswa. Penelitian Hanafiah (2015) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian Herudiansyah dan Candra (2019) menunjukkan kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Berdasarkan beberapa hasil penelitian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti peran kepuasan mahasiswa untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa sehingga peneliti menetapkan kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening variabel sarana prasarana akademik, kualitas mengajar Dosen, kualitas layanan administrasi terhadap loyalitas mahasiswa.

II. KAJIAN TEORI

Sarana Prasarana Akademik

Daryanto (2008:45) Secara etimologis sarana berarti alat langsung yang digunakan untuk mencapai tujuan pendidikan, misalnya ruang, buku, perpustakaan, laboratorium dan sebagainya. Sedangkan prasarana berarti alat tidak langsung untuk mencapai sebuah tujuan. Contoh prasarana dalam pendidikan misalnya lokasi/tempat, bangunan sekolah, lapangan olahraga, uang dan sebagainya. Ketersediaan sarana prasarana pada sebuah lembaga pendidikan merupakan salah satu fasilitas yang pa-

ling mendasar dalam penyelenggaraan pendidikan bahkan sangat menentukan kualitas lulusan lembaga pendidikan tersebut.

Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, sebagaimana disebutkan pada Paragraf 5 Sumber Belajar, Sarana, dan Prasarana Pasal 41 (1) Sumber belajar pada lingkungan pendidikan tinggi wajib disediakan, difasilitasi, atau dimiliki oleh Perguruan Tinggi sesuai dengan Program Studi yang dikembangkan. (2) Sumber belajar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat digunakan secara bersama oleh beberapa Perguruan Tinggi. (3) Perguruan Tinggi menyediakan sarana dan prasarana untuk memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, potensi, dan kecerdasan Mahasiswa.

Kualitas Mengajar Dosen

Di dalam Undang-Undang (UU) Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen pasal 1 angka 2 didefinisikan bahwa Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Jadi kinerja mengajar Dosen adalah kemampuan seorang pendidik profesional dan ilmuwan dalam kegiatan penyampaian ilmu

atau memberikan pelajaran kepada peserta didik (Listyaningrum *et al.*, 2016).

Dafroyati (2016:1135) Kualitas Dosen dapat dinilai berdasarkan kinerja Dosen yang dirasakan mahasiswa selama menjalankan proses pendidikan dan pembelajaran. Kualitas mengajar Dosen merupakan perbandingan antara pelayanan mengajar yang dirasakan pelanggan, dengan kualitas pelayanan mengajar yang diharapkan pelanggan. Apabila kualitas pelayanan mengajar yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan mengajar yang diharapkan maka pelayanan mengajar dikatakan berkualitas. Pelanggan dalam hal ini mahasiswa akan mengatakan kualitas pelayanan mengajar Dosen itu berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka.

Kualitas Layanan Administrasi

Lovelock dalam Tjiptono (2004:63) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Sedangkan pengertian administrasi menurut The Liag Gie dalam Tuerah (2016) merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan suatu kelompok berkenaan dengan hubungan kerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari

kinerja/pelayanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan pelayanan administrasi.

Kepuasan Mahasiswa

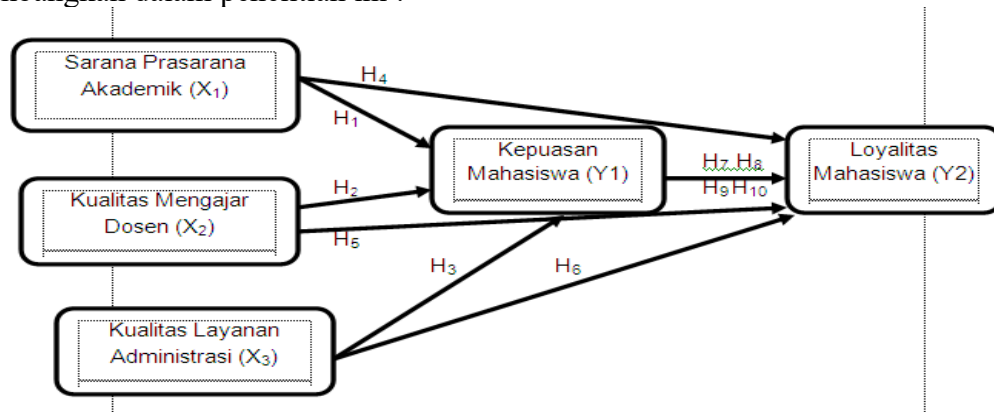
Musanto dalam Hanifa, et al (2018:837) Kepuasan adalah faktor utama yang bisa membuat konsumen tetap bertahan dan tidak berpindah kepada perusahaan lain. Kepuasan konsumen menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan. Berangkat dari konsep dasar kepuasan pelanggan, perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa kependidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa). Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dengan harapan mahasiswa.

Loyalitas Mahasiswa

Setiadi dalam Fadlilah (2019:22) mendefinisikan loyalitas sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif menyukai terhadap suatu merk dan mempresentasikannya dalam pembelian yang konsisten terhadap merk tersebut. Loyalitas konsumen merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak institusi, serta tetap menjadi konsumen dari institusi tersebut.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori-teori yang dibahas diatas, berikut ini adalah kerangka konseptual yang dikembangkan dalam penelitian ini :



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

Hipotesis

Dari model kerangka konseptual diatas, maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

- H1: Sarana prasarana akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nuku.
- H2: Kualitas mengajar Dosen berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nuku.
- H3: Kualitas layanan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nuku.
- H4: Sarana prasarana akademik berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Nuku.

H5: Kualitas mengajar Dosen berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Nuku.

H6: Kualitas layanan administrasi berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Nuku.

H7: Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Nuku

H8: Sarana Prasarana Akademik berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa melalui variabel intervening kepuasan mahasiswa di Universitas Nuku.

H9: Kualitas Mengajar Dosen berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa me-

lalui variabel intervening kepuasan mahasiswa di Universitas Nuku.

H10: Kualitas Layanan Administrasi berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa melalui variabel intervening kepuasan mahasiswa di Universitas Nuku.

III. METODE PENELITIAN

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam menjelaskan hipotesis penelitian. Penelitian ini memiliki 3 (tiga) variabel independen yaitu sarana prasarana akademik, kualitas mengajar Dosen dan kualitas layanan administrasi, dengan variabel intervening yaitu kepuasan mahasiswa Universitas Nuku dan variabel dependen yaitu Loyalitas Mahasiswa Universitas Nuku. Sumber data dari penelitian ini adalah data primer, dimana data primer diperoleh dari penyebaran angket atau kuesioner kepada para responden yaitu mahasiswa aktif Universitas Nuku sebagai sampel.

Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Nuku tahun akademik 2020/2021, dari 6 (enam) fakultas dan 9 (Sembilan) program studi dengan jumlah 1065 mahasiswa, dimana masing-masing program studi diambil 15 (lima belas) responden sebagai sampel penelitian. Jumlah keselu-

ruhan data sebagai sampel adalah sebanyak 135 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Cluster Random Sampling* yaitu metode pengambilan sampel dengan kriteria random atau acak. Alasan menggunakan teknik *Cluster Random Sampling* karena peneliti merandom dari jumlah populasi yang besar. Sehingga sampel dipilih berdasarkan program studi.

Definisi Operasional Variabel

Variabel Bebas (Independen Variabel) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah sarana prasarana akademik (X1), kualitas Mengajar Dosen (X2) dan kualitas layanan administrasi (X3).

Variabel Intervening adalah variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa (Y1).

Variabel Terikat (Dependen Variabel) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas mahasiswa (Y2).

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan analisis jalur (Path Analysis) dan Uji Sobel (Sobel Test) untuk pengujian hipotesis. Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model kausal) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Sobel test merupakan uji untuk mengetahui apakah hubungan yang melalui sebuah variabel mediasi signifikan mampu sebagai mediator dalam hubungan tersebut. Alat analisis yang digunakan adalah dengan melakukan uji kualitas data yaitu melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji validitas. Penelitian ini menggunakan uji korelasi Pearson pada taraf signifikansi 0,05 dalam menguji validitas data penelitian. Instrumen dikatakan valid apabila $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ atau hasil korelasi dari semua variabel positif dan sebaliknya jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ atau hasil korelasi semua variabel negatif maka instrumen dinyatakan tidak valid.

Uji reliabilitas. Penelitian ini menggunakan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60 dalam menguji keterandalan data penelitian, dimana suatu kuesioner disebut andal jika

jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu

IV. HASIL PENELITIAN

Tabel 1 menunjukkan hasil uji validitas item sarana prasarana akademik (X1), kualitas mengajar Dosen (X2), kualitas layanan administrasi (X3), kepuasan mahasiswa (Y1) dan loyalitas mahasiswa (Y2). Uji validitas item dapat terlihat pada koefisien korelasi antara tiap item dengan skor total dan kemudian dibandingkan dengan r-tabel dari Pearson Product Moment pada tingkat signifikansi 0,05 sehingga diperoleh nilai r-tabel sebesar 0.1678 dan dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan adalah valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Pearson Correlation (r hitung)	r tabel	Ket
Sarana Prasarana Akademik (X1)	1	0.568	0.1678	Valid
	2	0.654	0.1678	Valid
	3	0.631	0.1678	Valid
	4	0.568	0.1678	Valid
	5	0.518	0.1678	Valid
	6	0.649	0.1678	Valid
	7	0.599	0.1678	Valid
	8	0.436	0.1678	Valid
	9	0.541	0.1678	Valid
	10	0.549	0.1678	Valid
Kualitas Mengajar Dosen (X2)	1	0.846	0.1678	Valid
	2	0.799	0.1678	Valid
	3	0.811	0.1678	Valid
	4	0.823	0.1678	Valid
	5	0.847	0.1678	Valid
	6	0.850	0.1678	Valid
	7	0.686	0.1678	Valid
	8	0.839	0.1678	Valid
	9	0.825	0.1678	Valid
	10	0.799	0.1678	Valid
	1	0.776	0.1678	Valid
	2	0.807	0.1678	Valid

Kualitas	3	0.795	0.1678
Layanan	4	0.832	0.1678
Administrasi	5	0.783	0.1678
(X3)	6	0.839	0.1678
	7	0.884	0.1678
	8	0.886	0.1678
	9	0.854	0.1678
	10	0.842	0.1678
Kepuasan	1	0.864	0.1678
Mahasiswa	2	0.873	0.1678
(Y1)	3	0.911	0.1678
	4	0.858	0.1678
	5	0.883	0.1678
	6	0.881	0.1678
	7	0.894	0.1678
	8	0.879	0.1678
	1	0.637	0.1678
	2	0.689	0.1678
	3	0.625	0.1678
Loyalitas	4	0.675	0.1678
Mahasiswa	5	0.668	0.1678
(Y2)	6	0.683	0.1678
	7	0.548	0.1678
	8	0.265	0.1678

Tabel 2 menunjukkan bahwa sarana prasarana akademik (X1), kualitas mengajar Dosen (X2), kualitas layanan administrasi (X3), kepuasan mahasiswa (Y1) dan loyalitas mahasiswa (Y2) masing-masing memiliki nilai Cronbach's Alpha secara berurutan sebesar 0,767, 0,943, 0,949, 0,958 dan 0,747 sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi pernyataan adalah reliabel atau berada pada kategori baik.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas	Ket.
Sarana Prasarana Akademik (X1)	0.767	0.60	Reliabel
Kualitas Mengajar Dosen (X2)	0.943	0.60	Reliabel
Kualitas Layanan Administrasi (X3)	0.949	0.60	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y1)	0.958	0.60	Reliabel

Valid Loyalitas	0.747	0.60	Reliabel
Valid Mahasiswa (Y2)			

Tabel 3 menunjukkan hasil analisis jalur model pertama variabel X1, X2 dan X3 terhadap Y1. Hasil analisis menunjukkan bahwa sarana prasarana akademik (X1) memiliki nilai t sebesar -0,772 dengan tingkat signifikansi 0,442 sehingga H1 ditolak dalam arti sarana prasarana akademik tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas mengajar Dosen (X2) memiliki nilai t sebesar 2,622 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05 sehingga

H2 dapat diterima dalam arti kualitas mengajar Dosen berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi (X3) memiliki nilai t sebesar 2,840 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05 sehingga H3 dapat diterima dalam arti kualitas layanan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 3. Hasil Analisis Jalur Model

Pertama

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	28.468	6.600		4.313	.000
Sarana Prasarana Akademik (X1)	-.140	.182	-.073	-.772	.442

Kualitas Mengajar Dosen (X2)	.270	.117	.248	2.316	.002
Kualitas Layanan Administrasi (X3)	.364	.128	.327	2.840	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y1)

Tabel 4 menunjukkan hasil analisis jalur model kedua variabel X1, X2, X3 dan Y1 terhadap Y2. Hasil analisis menunjukkan bahwa sarana prasarana akademik (X1) memiliki nilai t sebesar 2,689 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05 sehingga H4 dapat diterima dalam arti sarana prasarana akademik berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas mengajar Dosen (X2) memiliki nilai t sebesar 2,622 dengan tingkat signifikansi kurang

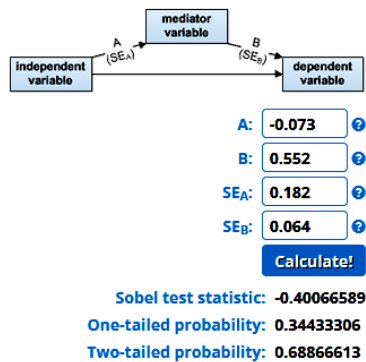
dari 0,05 sehingga H5 dapat diterima dalam arti kualitas mengajar Dosen berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi (X3) memiliki nilai t sebesar 2,761 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05 sehingga H6 dapat diterima dalam arti kualitas layanan administrasi berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa (Y1) memiliki nilai t sebesar 8,552 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05 sehingga H7 dapat diterima dalam arti kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa.

Tabel 4 Hasil Analisis Jalur Model Kedua

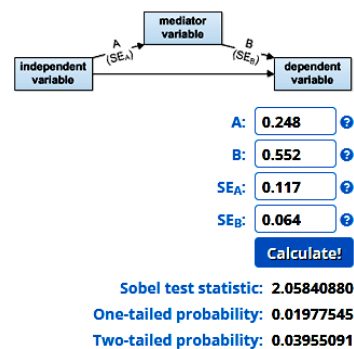
Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4.833	2.545		1.899
	Sarana Prasarana Akademik (X1)	.241	.090	.250	2.689
	Kualitas Mengajar Dosen (X2)	.253	.096	.303	2.622
	Kualitas Layanan Administrasi (X3)	.309	.112	.352	2.761
	Kepuasan Mahasiswa (Y1)	.549	.064	.552	8.552

a. Dependent Variable: Loyalitas Mahasiswa (Y2)

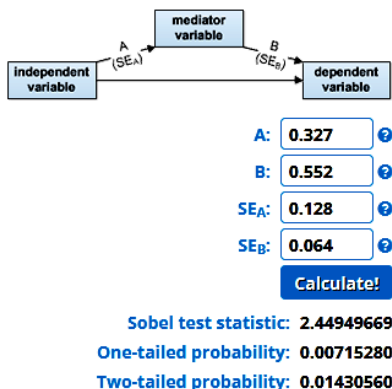
Untuk membuktikan apakah kepuasan mahasiswa adalah variabel intervening berikut hasil uji sobel test dengan kalkulator online untuk sobel test.



Gambar 1. Pengaruh X1 terhadap Y2 melalui Y1



Gambar 2. Pengaruh X2 terhadap Y2 melalui Y1



Gambar 3. Pengaruh X3 terhadap Y2 melalui Y1

Dari hasil analisis dengan sobel test diatas pada gambar 1 menunjukkan nilai t sebesar -0,400 dengan tingkat signifikan 0,688 sehingga H8 ditolak dalam arti Sarana Prasarana Akademik tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui variabel intervening kepuasan mahasiswa. Hasil analisis gambar 2 menunjukkan nilai t sebesar 2,058 dengan tingkat signifikan 0,03 sehingga H9 ditolak dalam arti Kualitas Mengajar Dosen tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui variabel intervening kepuasan mahasiswa. Hasil analisis gambar 3 menunjukkan nilai t sebesar 2,449 dengan tingkat signifikan 0,01 sehingga H10 ditolak dalam arti Kualitas Layanan Administrasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui variabel intervening kepuasan mahasiswa.

Pembahasan

Pengaruh Sarana Prasarana Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Nuku

Hasil pengujian dilihat dari sisi parsial mendapatkan nilai t-hitung $-0,772 < t$ tabel 1,65647. Untuk itu peneliti menggambarkan bahwa Sarana Prasarana Akademik (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y1). Hal ini juga dapat dibuktikan dengan tingkat signifikan bahwa nilai signifikan varia-

bel Sarana Prasarana Akademik (X1) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y1) sebesar $0,442 > 0,05$. Oleh karena itu dalam penelitian ini membuktikan bahwa Sarana Prasarana Akademik tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nuku. Ini berarti sarana prasarana akademik yang ada di Universitas Nuku tidak berpengaruh karena ketersediaan contohnya ruang kelas tidak berpengaruh karena *pandemik covid-19* telah menyebabkan segala hal bisa dilakukan melalui virtual. Contoh lainnya buku-buku di ruang perpustakaan perannya sudah tergantikan oleh buku-buku online yang banyak disediakan oleh mesin pencari (google).

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Afsari (2019) yang meneliti tentang Pengaruh Biaya Pendidikan, Sarana Prasarana, Kualitas Pengajaran Dosen Dan *Good University Governance* Terhadap Kepuasan Mahasiswa, yang menunjukkan bahwa sarana prasarana tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Akan tetapi Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian Awe (2017) yang meneliti tentang Kontribusi Sarana Prasarana, Pelayanan Administrasi Akademik dan Kinerja Dosen dengan Kepuasan Mahasiswa Dalam Layanan Akademik (Studi Tentang Persepsi Mahasiswa STKIP Citra

Bakti), yang menunjukkan bahwa sarana prasarana berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Kualitas Mengajar Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Nuku

Hasil pengujian dilihat dari sisi parsial mendapatkan nilai $t\text{-hitung } 2,316 > t\text{ tabel } 1,65647$. Untuk itu peneliti menggambarkan bahwa Kualitas Mengajar Dosen (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y1). Hal ini juga dapat dibuktikan dengan tingkat signifikan bahwa nilai signifikan variabel Kualitas Mengajar Dosen (X2) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y1) sebesar $0,002 < 0,05$. Oleh karena itu dalam penelitian ini membuktikan bahwa kualitas mengajar Dosen berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nuku. Ini berarti kualitas mengajar Dosen yang diberikan sudah memenuhi harapan mahasiswa sehingga mahasiswa merasa puas. Dan berarti bahwa jika kualitas mengajar Dosen meningkat maka kepuasan mahasiswa juga meningkat.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Afsari (2019) yang meneliti tentang Pengaruh Biaya Pendidikan, Sarana Prasarana, Kualitas Pengajaran Dosen dan *Good University Governance* Terhadap Kepuasan Mahasis-

wa, yang menunjukkan bahwa kualitas pengajaran Dosen berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa. Akan tetapi Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian Martirosyan (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas mengajar Dosen tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Nuku

Hasil pengujian dilihat dari sisi parsial mendapatkan nilai $t\text{-hitung}$ $2,840 > t\text{ tabel}$ $1,65647$. Untuk itu peneliti menggambarkan bahwa Kualitas Layanan Administrasi (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y1). Hal ini juga dapat dibuktikan dengan tingkat signifikan bahwa nilai signifikan variabel Kualitas Layanan Administrasi (X3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y1) sebesar $0,005 < 0,05$. Oleh karena itu dalam penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Layanan Administrasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa. Ini berarti bahwa kualitas layanan administrasi yang diberikan Universitas Nuku melalui tenaga kependidikan (Staf Biro) sudah dapat memenuhi harapan mahasiswa. Mahasiswa yang merasa puas dengan kualitas layanan administrasi yang

diberikan akan dengan senang hati mempromosikan/merekomendasikan Universitas Nuku kepada masyarakat dan calon mahasiswa baru yang memberi dampak baik atau positif terhadap Universitas Nuku. Dalam hasil penelitian ini peneliti dapat mengatakan bahwa jika kualitas layanan administrasi ditingkatkan maka mahasiswa lebih merasa puas dan bagian dari apresiasi mahasiswa terhadap layanan administrasi yang diberikan dari Universitas Nuku.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Yuliawan (2017) yang meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa, dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai administrasi akademik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa. Akan tetapi hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian Tuerah et.al (2016) yang meneliti tentang Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Sarana Prasarana Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Nuku

Hasil pengujian dilihat dari sisi parsial mendapatkan nilai $t\text{-hitung}$ $2,689 > t$ tabel $1,65647$. Untuk itu peneliti menggambarkan bahwa Sarana Prasarana Akademik (X1) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y2). Hal ini juga dapat dibuktikan dengan tingkat signifikan bahwa nilai signifikan variabel Sarana Prasarana Akademik (X1) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y2) sebesar $0,008 < 0,05$. Oleh karena itu dalam penelitian ini membuktikan bahwa Sarana Prasarana Akademik berpengaruh positif terhadap Loyalitas Mahasiswa.

Ini berarti bahwa apabila sarana prasarana akademik meningkat maka loyalitas mahasiswa juga meningkat. Oleh karena itu, Universitas Nuku harus meningkatkan sarana prasarana akademiknya agar loyalitas mahasiswa nya meningkat.

Pengaruh Kualitas Mengajar Dosen Terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Nuku

Hasil pengujian dilihat dari sisi parsial mendapatkan nilai $t\text{-hitung}$ $2,622 > t$ tabel $1,65647$. Untuk itu peneliti menggambarkan bahwa Kualitas Mengajar Dosen (X2) berpe-

ngaruh positif terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y2). Hal ini juga dapat dibuktikan dengan tingkat signifikan bahwa nilai signifikan variabel Kualitas Mengajar Dosen (X2) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y2) sebesar $0,001 < 0,05$. Oleh karena itu dalam penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Mengajar Dosen berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Nuku.

Ini berarti bahwa kualitas mengajar Dosen yang diberikan Universitas Nuku sudah memenuhi harapan mahasiswa sehingga mahasiswa loyal terhadap Universitas. Dan berarti bahwa jika kualitas mengajar Dosen meningkat maka loyalitas mahasiswa juga meningkat. Oleh karena itu untuk menjaga agar mahasiswa tetap loyal, maka Universitas Nuku harus meningkatkan kualitas mengajar Dosen nya.

Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Nuku

Hasil pengujian dilihat dari sisi parsial mendapatkan nilai $t\text{-hitung}$ $2,761 > t$ tabel $1,65647$. Untuk itu peneliti menggambarkan bahwa Kualitas Layanan Administrasi (X3) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y2). Hal ini juga dapat dibuktikan dengan tingkat signifikan bahwa nilai signifi-

kan variabel Kualitas Layanan Administrasi (X3) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y2) sebesar $0,007 < 0,05$. Oleh karena itu dalam penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Layanan Administrasi berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Nuku.

Ini berarti bahwa apabila kualitas layanan administrasi meningkat maka loyalitas mahasiswa juga meningkat. Oleh karena itu, Universitas Nuku harus meningkatkan kualitas layanan administrasinya melalui tenaga kependidikan (Staf Biro) agar loyalitas mahasiswa juga meningkat.

Pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Nuku

Hasil pengujian dilihat dari sisi parsial mendapatkan nilai t -hitung $8,552 > t$ tabel $1,65647$. Untuk itu peneliti menggambarkan bahwa Kepuasan Mahasiswa (Y1) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y2). Hal ini juga dapat dibuktikan dengan tingkat signifikan bahwa nilai signifikan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y1) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y2) sebesar $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu dalam penelitian ini membuktikan bahwa Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Nuku.

Ini berarti bahwa jika tingkat kepuasan mahasiswa meningkat maka loyalitas mahasiswa juga meningkat. Mahasiswa akan loyal terhadap Universitas apabila mahasiswa mendapatkan kepuasan dari Universitas. Akan tetapi apabila mahasiswa merasa kurang puas atau bahkan tidak puas terhadap Universitas, maka mahasiswa pasti akan berpindah ke Universitas lain yang lebih bisa memberikan kepuasan kepada mahasiswa yang berarti mahasiswa tidak loyal. Mahasiswa akan mencoba beberapa macam jasa pendidikan yang ditawarkan untuk kemudian dievaluasi apakah jasa pendidikan tersebut telah melampaui kriteria kepuasan atau tidak. Bila setelah mencoba dan kemudian responnya baik, maka berarti para mahasiswa tersebut puas sehingga memutuskan untuk tetap menggunakan jasa pendidikan tersebut secara konsisten sepanjang waktu kepada kerabat, teman dan lainnya.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Hanafiah (2015) yang meneliti tentang Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu-Buana Jakarta), dari hasil penelitiannya menunjukkan

bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Akan tetapi hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian Saragih (2018) yang meneliti tentang Analisis Determinan Loyalitas Mahasiswa Universitas Swasta di Kota Medan, yang menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Pengaruh Sarana Prasarana Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui variabel intervening Kepuasan Mahasiswa

Hasil pengujian dengan menggunakan variabel intervening atau mediasi memperlihatkan bahwa pengaruh langsung sarana prasarana akademik (X1) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y2) sebesar 0,250. Sementara pengaruh tidak langsung sarana prasarana akademik (X1) melalui kepuasan mahasiswa (Y1) terhadap loyalitas mahasiswa (Y2) adalah perkalian antara nilai beta X1 terhadap Y1 dengan nilai beta Y1 terhadap Y2 sebesar $-0,073 \times 0,552 = -0,040$. Dari hasil perhitungan yang didapat menunjukkan bahwa nilai pengaruh tidak langsung melalui kepuasan mahasiswa lebih kecil daripada nilai pengaruh langsung.

Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan mahasiswa tidak mampu menjadi variabel yang memediasi pe-

ngaruh antara sarana prasarana akademik terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini juga dapat dibuktikan pada hasil uji *sobel test* dimana diperoleh nilai t -hitung $-0,400 < t$ tabel $1,65647$ serta nilai signifikan $0,688 > 0,05$. Oleh karena itu dalam penelitian ini membuktikan bahwa Sarana Prasarana Akademik tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui variabel intervening kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Kualitas Mengajar Dosen terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui variabel intervening Kepuasan Mahasiswa

Hasil pengujian dengan menggunakan variabel intervening atau mediasi memperlihatkan bahwa pengaruh langsung kualitas mengajar Dosen (X2) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y2) sebesar $-0,303$. Sementara pengaruh tidak langsung kualitas mengajar Dosen (X2) melalui kepuasan mahasiswa (Y1) terhadap loyalitas mahasiswa (Y2) adalah perkalian antara nilai beta X2 terhadap Y1 dengan nilai beta Y1 terhadap Y2 sebesar $0,248 \times 0,552 = 0,137$. Dari hasil perhitungan yang didapat menunjukkan bahwa nilai pengaruh tidak langsung melalui kepuasan mahasiswa lebih kecil daripada nilai pengaruh langsung.

Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan mahasiswa tidak

mampu menjadi variabel yang memediasi pengaruh antara kualitas mengajar Dosen terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini juga dapat dibuktikan pada hasil uji *sobel test* dimana diperoleh nilai $t\text{-hitung}$ $2,058 > t$ tabel $1,65647$ serta nilai signifikan $0,039 > 0,05$. Oleh karena itu dalam penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Mengajar Dosen tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui variabel intervening kepuasan mahasiswa.

Kualitas Layanan Administrasi berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui variabel intervening kepuasan mahasiswa

Hasil pengujian dengan menggunakan variabel intervening atau mediasi memperlihatkan bahwa pengaruh langsung kualitas layanan administrasi (X3) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y2) sebesar 0,352. Sementara pengaruh tidak langsung kualitas layanan administrasi (X3) melalui kepuasan mahasiswa (Y1) terhadap loyalitas mahasiswa (Y2) adalah perkalian antara nilai beta X3 terhadap Y1 dengan nilai beta Y1 terhadap Y2 sebesar $0,327 \times 0,552 = 0,181$. Dari hasil perhitungan yang didapat menunjukkan bahwa nilai pengaruh tidak langsung melalui kepuasan maha-

siswa lebih kecil daripada nilai pengaruh langsung.

Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan mahasiswa tidak mampu menjadi variabel yang memediasi pengaruh antara kualitas layanan administrasi terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini juga dapat dibuktikan pada hasil uji *sobel test* dimana diperoleh nilai $t\text{-hitung}$ $2,449 > t$ tabel $1,65647$ serta nilai signifikan $0,014 > 0,05$. Oleh karena itu dalam penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Layanan Administrasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui variabel intervening kepuasan mahasiswa.

V. KESIMPULAN

Dalam penelitian ini terdapat 10 hipotesis yang diajukan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sarana prasarana akademik tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nuku. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung $-0,772 < t$ tabel $1,65647$ dengan nilai signifikan $0,442 > 0,05$. Artinya bahwa hipotesis 1 ditolak.
2. Kualitas Mengajar Dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nuku. Hal ini dibukti-

- kan dari nilai t hitung $2,316 < t$ tabel $1,65647$ dengan nilai signifikan $0,002 < 0,05$. Artinya bahwa hipotesis 2 dapat diterima.
3. Kualitas Layanan Administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nuku. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung $2,840 > t$ tabel $1,65647$ dengan nilai signifikan $0,005 < 0,05$. Artinya bahwa hipotesis 3 dapat diterima.
 4. Sarana prasarana akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Nuku. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung $2,689 > t$ tabel $1,65647$ dengan nilai signifikansi $0,008 < 0,05$. Artinya bahwa hipotesis 4 dapat diterima.
 5. Kualitas mengajar dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Nuku. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung $2,622 > t$ tabel $1,65647$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Artinya bahwa hipotesis 5 dapat diterima.
 6. Kualitas layanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Nuku. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung $2,761 > t$ tabel $1,65647$ dengan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$. Artinya bahwa hipotesis 6 dapat diterima.
 7. Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Nuku. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung $8,552 > t$ tabel $1,65647$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya bahwa hipotesis 7 dapat diterima.
 8. Sarana prasarana akademik tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui variabel intervening kepuasan mahasiswa. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung $-0,401 < 1,65647$ dengan nilai signifikansi $0,689 > 0,05$. Artinya bahwa hipotesis 8 ditolak.
 9. Kualitas mengajar Dosen tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui variabel intervening kepuasan mahasiswa. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung $-2,058 > 1,65647$ dengan nilai signifikansi $0,039 < 0,05$. Walaupun nilai t hitung pengaruh tidak langsungnya besar tetapi bila dibandingkan dengan pengaruh langsung kualitas mengajar Dosen terhadap loyalitas mahasiswa nilai pengaruh langsungnya lebih besar. Begitu pula dengan nilai koefisien regresi nya. Sehingga peneliti dapat mengatakan bahwa secara tidak langsung tidak terdapat pengaruh Kualitas mengajar Dosen terhadap loyalitas mahasiswa melalui varia-

bel intervening kepuasan mahasiswa. Artinya bahwa hipotesis 9 ditolak.

10. Kualitas layanan administrasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui variabel intervening kepuasan mahasiswa. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung $2,449 > 1,65647$ dengan nilai signifikansi $0,014 < 0,05$. Walaupun nilai t hitung pengaruh tidak langsungnya besar tetapi bila dibandingkan dengan pengaruh langsung kualitas mengajar Dosen terhadap loyalitas mahasiswa nilai pengaruh langsungnya lebih besar. Begitu pula dengan nilai koefisien regresi nya. Sehingga peneliti dapat mengatakan bahwa secara tidak langsung tidak terdapat pengaruh Kualitas layanan administrasi terhadap loyalitas mahasiswa melalui variabel intervening kepuasan mahasiswa. Artinya bahwa hipotesis 10 ditolak.

DAFTAR PUSTAKA

- Afsari, Neli. 2019. *Pengaruh Biaya Pendidikan, Sarana Prasarana, Kualitas Pengajaran Dosen dan Good University Governance Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Skripsi. UNNES.
- Awe, Ermelinda Yosefa. 2017. *Kontribusi Sarana Prasarana, Pelayanan Administrasi Akademik dan Kinerja Dosen Dengan Kepuasan mahasiswa Dalam Layanan Akademik (Studi Tentang Persepsi Mahasiswa STKIP Citra Bakti)*. ISSN: 2355-510 Vol. 4, No. 1.
- Dafroyati, Yuliana. 2016. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Dalam Pembelajaran Pada Jurusan Dan Program Studi Di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang Tahun 2014*. Jurnal Info Kesehatan, Vol. 14, Nomor 1 Juni 2016.
- Daryanto, H. M. 2008. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fadlilah, Ashomatul. 2019. *Pengaruh Faktor-Faktor Pembentuk Loyalitas Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang*. Skripsi.
- Hanafiah, A. 2015. *Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Mercu Buana, 1(3), 96883.
- Hanifa, G., Sentosa, S. U., & Armianti, A. 2018. *Pengaruh Persepsi Tentang Sarana Prasarana Perkuliahan Dan Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang)*. Jurnal Ecogen, 1(4), 837-846.
- Herudiansyah, G., & Candra, M. 2019. *Kualitas Layanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Tingkat Kepuasan sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, 7(2), 105-115.

- Martirosyan, N. 2015. *An examination of factors contributing to student satisfaction in Armenian higher education*. International Journal of Educational Management, 29(2), 177–191. <https://doi.org/10.1108/IJEM-09-2013-0143>
- Saragih, H. 2018. *Analisis Determinan Loyalitas Mahasiswa Universitas Swasta di Kota Medan*.
- Tajibu, K. 2019. *Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Alauddin Makassar*. Jurnal Jurnalisa: Jurnal Jurusan Jurnalistik, 5(2).
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. ANDI, Yogyakarta.
- Tuerah, F. F. R., Mananeke, L., & Tawas, H. N. 2016. *Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 3(4).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- Yuliawan, R. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan pegawai administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa*. Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, 12(2), 126-134.