

JURNAL MATEMAR: Manajemen dan Teknologi Maritim

<http://e-jurnal.amanjaya.ac.id/index.php/matemar>



PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN KOMPETENSI DOSEN SERTA CITRA INSTITUSI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA AKADEMI MARITIM NASIONAL JAKARTA RAYA

Bangun Husodo ^{1*}

¹ Akademi Maritim Nasional Jakarta Raya (AMAN JAYA)

*e-mail koresponden: bangun1961@amanjaya.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik, kompetensi dosen dan citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa pada Akademi Maritim Nasional Jakarta Raya. Desain penelitian menggunakan desain *explanative research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang menjelaskan hubungan antar variabel. Objek penelitian adalah mahasiswa Akademi Maritim Nasional Jakarta Raya, jumlah *sample* 135 mahasiswa. Seleksi *sample* secara *purposive sampling*. Data primer dari pengisian kuesioner oleh responden. Analisis Statistik menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0 dan Aplikasi Lisrel 8.80 untuk mengolah data *Structural Equation Modeling (SEM)*. Hasil penelitian, menyatakan bahwa variabel Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan mahasiswa, Sedangkan variabel Kompetensi Dosen pengaruhnya tidak signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa begitu juga variabel Citra Institusi berpengaruh negatif terhadap Kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: *Kualitas layanan, Kompetensi Dosen, Citra Institusi, Kepuasan mahasiswa.*

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of academic service quality, lecturer competence and institutional image on student satisfaction at the National Maritime Academy, Greater Jakarta. The research design used an explanative research design using a quantitative approach that explains the relationship between variables. The research object is the students of the National Maritime Academy, Jakarta Raya, with a sample size of 135 students. Sample selection by purposive sampling. Primary data from filling out questionnaires by respondents. Statistical analysis used SPSS version 25.0 and Lisrel 8.80 applications to process Structural Equation Modeling (SEM) data. The results of the study, stated that the variable service quality has a positive effect on student satisfaction, while the variable Lecturer competence has no significant effect on student satisfaction as well as the institutional image variable has a negative effect on student satisfaction.

Keywords: *Service quality, Lecturer Competence, Institutional Image, Student Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Salah satu Nawacita Pemerintah Republik Indonesia adalah mewujudkan Indonesia sebagai Poros Maritim Dunia. Dalam mewujudkan Indonesia sebagai Poros Maritim Dunia, maka perlu menjadikan pelaut-pelaut Indonesia yang handal, berkualitas Internasional dan mampu mengikuti perkembangan teknologi di era Revolusi Industri 4.0 sehingga mampu bersaing dalam pasar dunia. Semakin pesatnya teknologi informasi mendorong pemerintah semakin fokus untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan menitik beratkan pada 3 (tiga) hal, yaitu pembangunan karakter positif, peningkatan akses dan kualitas pendidikan, serta mendorong *link and match* antara industri dengan pendidikan vokasi.

Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi mengharapkan lembaga pendidikan dan pelatihan kepelautan selalu berinovasi untuk memenuhi kebutuhan pelaut dunia yang setiap tahun mencapai 65.748 orang. Perlu ada *link and match* antara pendidikan dengan perkembangan kebutuhan tenaga kerja di berbagai industri pada masa depan. penambahan kebutuhan pelaut global per tahun berkisar 65.748 orang, sedangkan kebutuhan pelaut domestik per tahun berkisar 4.498 orang. SDM Indonesia, khususnya SDM transportasi, harus mampu unggul dalam segala bidang sehingga dapat bersaing secara global, terlebih ketika memasuki era revolusi industri 4.0,” akan semakin membuka tantangan dan peluang baru untuk melakukan pengembangan pendidikan dan pelatihan baru dalam menjawab kebutuhan industri pelayaran ke depan. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190905/>

Akademi Maritim Nasional Jakarta Raya (Amanjaya) salah satu perguruan tinggi maritim swasta yang berdiri sejak tahun 1967, dioperasikan oleh badan penyelenggara Yayasan Nala dan dibawah pembinaan TNI AL. Amanjaya sebagai perguruan tinggi swasta dibawah pengawasan dan pembinaan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDikti) wilayah III Jakarta, telah terakreditasi BAN PT baik institusinya maupun program studinya. Amanjaya sebagai lembaga pendidikan dan latihan kedinasan perhubungan laut telah mendapat approval dari Dirjan Perhubungan Laut. Sehingga dalam penyelenggaraan pendidikan dan latihan selain berdasarkan standar pendidikan nasional juga berdasarkan standar IMO (*International Maritime Organization*)

Lulusan Akademi Maritim Jakarta Raya selama ini menghasilkan lulusan 70 % mendapatkan pekerjaan kurang dari 4 bulan, dengan perbandingan 20% menjadi wirausaha baru dan 80% menjadi profesional yang dibutuhkan secara nasional maupun internasional tersebar diberbagai profesi pelaut, bidang kerja pelabuhan, Instansi maritime pemerintah, BUMN maupun swasta diberbagai bidang antara lain: freight forwarding, ekspor dan impor, perusahaan bongkar muat, perusahaan crewing, manajemen pergudangan, pemasaran, logistik, sumber daya manusia, manufakturing, keuangan. Namun bila dilihat dari input animo penerimaan mahasiswa baru selama ini relatif sangat rendah dibanding perguruan tinggi maritim swasta lainnya. Penerimaan Mahasiswa baru pertahun rata-rata hanya 100 orang untuk tiga prodi. Bahkan pada penerimaan T.A.2018/2019 mengalami penurunan cukup drastis yaitu hanya 58 orang untuk tiga prodi. Fenomena seperti ini yang membuat sebagai alasan bagi penulis untuk mengadakan penelitian. Adapun penelitian yang dilakukan untuk

mengetahui kepuasan mahasiswa melalui tinjauan kualitas layanan, kompetensi dosen, dan citra institusi

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik[2]. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas jasa yang baik mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan. Kualitas institusi dipandang baik jika kinerja sumber daya manusia baik, yaitu sesuai yang diharapkan. Tenaga pendidik pada institusi pendidikan yaitu dosen memiliki kedudukan yang sangat penting dalam kinerja institusi sebagai penyedia layanan pendidikan. Kinerja institusi dapat berjalan dengan baik apabila dosen memiliki kompetensi-kompetensi yang telah ditetapkan dalam UU Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen yang meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi sosial, kompetensi profesional dan kompetensi kepribadian.

Corporate Image (Citra Perusahaan) adalah kesan yang muncul dalam pemikiran seseorang ketika mendengar nama dari sebuah hotel, restoran, atau institusi bisnis lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan adalah hasil dari sebuah proses dimana pelanggan telah membandingkan berbagai atribut yang dimiliki perusahaan. Selain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut penelitian Ridho menyatakan bahwa Citra Merek suatu perusahaan berpengaruh terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan. Sehingga untuk mendapatkan mahasiswa diperlukan citra institusi pendidikan serta memberikan pelayanan prima terhadap mahasiswa

Kepuasan pelanggan merupakan persepsi, kesan, sikap serta perbandingan seseorang terhadap barang atau jasa yang telah digunakan atau dirasakan dengan harapan yang diinginkan terhadap barang atau jasa tersebut. Perbandingan ini untuk melihat seberapa besar rasa atau tidak puas yang dimiliki pelanggan. Apabila kinerja produk atau jasa yang dirasakan oleh pelanggan melebihi atau sama dengan harapan pelanggan, maka pelanggan merasa puas. Begitu juga sebaliknya, apabila kinerja produk atau jasa dibawah harapan pelanggan maka pelanggan merasa tidak puas.

Dengan latar belakang tersebut diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sampai sejauhmana pengaruh kualitas layanan akademik dan kompetensi dosen serta citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, salah satu cara untuk mengetahui pentingnya meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah perlu dilakukan penelitian dengan cara mengukur tingkat

kepuasan Mahasiswa Amanjaya dengan menggunakan variabel kualitas layanan akademik dan kompetensi dosen serta citra institusi.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini adalah mahasiswa Akademi Maritim Nasional Jakarta Raya dan bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas layanan akademik, kompetensi dosen, citra institusi, dan kepuasan mahasiswa.

Populasi untuk penelitian ini adalah mahasiswa Akademi Maritim Nasional Jakarta Raya di Indonesia sebanyak 300 Mahasiswa. Jumlah sampel yang digunakan adalah 135 responden. Teknik pengambilan sample menggunakan *Purposive Sampling*, yaitu mahasiswa semester III sampai VI. Sedangkan jenis penelitian ini menggunakan *explanative research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. tujuannya memberikan atau menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual. Sumber data primer diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner dan wawancara mahasiswa Akademi Maritim Nasional Jakarta Raya dari semestes genap 2018/ 2019 sampai dengan semester ganjil 2019/2019. Sedangkan data sekunder berupa studi literatur, websites, internet dan jurnal membahas tentang hubungan kualitas layanan akademik, kompetensi dosen, citra institusi, dan kepuasan mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Alat uji validitas menggunakan koefisien produk momen dari Karl Pearson dengan level signifikan 5% dengan nilai Kritisnya. Diketahui $r_{tabel} = 0,361$ dengan $\alpha = 5\%$ dan sampel n sebesar 30. Apabila nilai Korelasi r hitung lebih kecil daripada nilai korelasi berdasarkan r_{tabel} , maka pertanyaan tersebut tidak valid dan harus dihilangkan, sampai seluruh indikator pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid, maka tahap berikutnya dilakukan uji reliabilitas. (Sekaran dan Bougie, 2013). Hasilnya sebagai berikut;

Tabel.1 Hasil Uji Validitas

No.	Varibel -Dimensi	Korelasi r -Hitung	Korelasi r -Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan				
	<i>Reliability</i>	0,74	0,361	Valid
	<i>Responsiveness</i>	0,70	0,361	Valid
	<i>Assurance</i>	0,72	0,361	Valid
	<i>Empathy</i>	0,63	0,361	Valid
	<i>Tangible</i>	0,75	0,361	Valid
Kompetensi Dosen				
	Kepribadian.	0,65	0,361	Valid
	Paedagogik	0,65	0,361	Valid
	Profesional	0,60	0,361	Valid
	Sosial	0,66	0,361	Valid

CitCCitra Institusi				
	Reputasi	0,76	0,361	Valid
	Kehidupan Mahasiswa	0,75	0,361	Valid
	Kelas	0,78	0,361	Valid
	Biaya Rasio Kualitas	0,64	0,361	Valid
Kepuasan Mahasiswa				
	Sistem keluhan dan saran	0,72	0,361	Valid
	<i>Ghost shopping</i>	0,66	0,361	Valid
	<i>Lost customer analysis</i>	0,84	0,361	Valid
	<i>Survei kepuasan konsumen</i>	0,64	0,361	Valid

Sumber : Data di olah 2019

Berdasar tabel diatas, Semua variabel hasil korelasi r - hitung diatas r -tabel, dapat disimpulkan semua item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas.

Alat uji reliabilitas menggunakan uji Cronbach's Alpha, apabila nilai R uji Cronbach diatas 0.6 dengan demikian seluruh variabel dinyatakan reliabel (Sekarang, 2003).

TABEL 2. Hasi Uji Relianilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas layanan	0.850	Reliabel
Kompetensi Dosen	0.906	Reliabel
Citra Institusi	0.846	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa	0.882	Reliabel

Sumber: Diolah dari data peneliti, 2019.

Berdasar tabel diatas, Semua variabel hasil perhitungan Croncach's Alpha diatas Croncach's Alpha Tabel, dapat disimpulkan seluruh pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Struktur Model

Tabel .3. Goodness of Fit Statistics

	Ukuran	Kriteria fit	Hasil Hitung	Kesimpulan
Absolute fit indices	χ^2	$\geq 0,05$	553672,85	Fit
	GFI	$> 0,90$	0,27	Tidak Fit
	RMSEA	$\leq 0,08$	0,29	Tidak Fit
	p	$\geq 0,05$	0,00	
Incremental fit indices	RMR	$\leq 0,05$	0,14	Tidak Fit
	AGFI.	$\geq 0,90$	0,80	Marginal Fit
	NFI	$\geq 0,90$	0,82	Marginal Fit

Parsimony fit indices	IFI	$\geq 0,90$	0,84	Marginal Fit
	RFI	$\geq 0,90$	0,81	Marginal Fit
	CFI	$\geq 0,90$	0,84	Fit
	PNFI	Semakin tinggi semakin baik	0,76	Tidak Fit
	PGFI	Semakin tinggi Semakin baik	0,24	Tidak fit
	AIC	Nilai AIC < Nilai Independence AIC	AIC (5713,85) < Independence AIC (28660,89)	Fit
	CAIC	Nilai CAIC < Nilai independence CAIC	CAIC (5997,29) < Independence (28785,13)	Fit

Hasil analisis *Goodness-of-fit* menyimpulkan model penelitian bahwa penggunaan minimal 4 (empat) ukuran yang memadai asalkan masing-masing dari kriteria *Goodness-of-fit*, yaitu: *Absolute fit indices*, *incremental fit indices* dan *parsimony fit indices* sudah terwakili.

Hasil Uji Pengaruh antar variabel

TABEL 4. BESAR PENGARUH ANTAR VARIABEL ($t_{\text{tabel}} 1.96$)

Pengaruh antar Variabel	Simbol	Besar Pengaruh	Nilai Statistik t	Pengaruh
KL $\rightarrow$ KM	γ_{11}	1,36	7.79	Signifikan
KD $\rightarrow$ KM	γ_{12}	0,21	0.86	Tidak Signifikan
CI $\rightarrow$ KM	γ_{13}	-0,69	-2.29	Signifikan

Sumber: Di olah Peneliti, 2019.

Berdasarkan Tabel 1.2. pengaruh langsung antar variabel dari hasil analisis model struktural yang menunjukkan hubungan kausal atau pengaruh satu variabel laten terhadap laten lainnya, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Hipotesis 1.

Ho : $\gamma_{11} = 0$ adalah kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa

Ha : $\gamma_{11} = 0$ adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Uji Statistik : Besarnya pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa, yaitu: 1.36 nilai statistik t hitung 7,79 dibawah statistik t tabel (untuk α 5% dan uji 2 arah nilainya 1,96), oleh karena itu nilai $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka hipotesis nol ditolak, sehingga disimpulkan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa

2) Hipotesis 2.

Ho : $\gamma_{12} = 0$ adalah Kompetensi Dosen tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa

Ha : $\gamma_{12} \neq 0$ adalah Kompetensi Dosen berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Uji Statistik : Besarnya pengaruh Kompetensi Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa, yaitu: 0,12 nilai statistik t hitung 0,86 dibawah statistik t tabel (untuk α 5% dan uji 2 arah nilainya 1,96), oleh karena itu nilai $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka hipotesis nol diterima, sehingga disimpulkan Kompetensi Dosen tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa

3). Hipotesis 3.

$H_0 : \gamma_{13} = 0$, Citra Institusi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

$H_a : \beta_{23} \neq 0$, Citra Institusi berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Uji Statistik : Besarnya pengaruh Citra Institusi terhadap Kepuasan Mahasiswa. , yaitu: -0,69 nilai statistik t_{hitung} -2,29 di atas statistik t_{tabel} (untuk α 5% dan uji 2 arah nilainya 1,96), oleh karena itu nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis nol ditolak, sehingga disimpulkan Citra Institusi berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Prediksi dan Deteminasi (r^2).

1). Prediksi Kepuasan Mahasiswa

$$KM = 1.36 \times KL + 0.21 \times KD - 0.69 \times CI .$$

Dimana nilai determinan $R^2 = 0,85$.

- a) Prediksi nilai Kepuasan mahasiswa (KD), jika diketahui nilai Kualitas Layanan (KL), dan Kompetensi Dosen (KD) adalah 5, maka nilai Kepuasan Dosen adalah $1.36 \times 5 + 0.21 \times 5 = 7.8$
- b) Prediksi nilai Kepuasan mahasiswa (KD), jika diketahui nilai Kualitas Layanan (KL), dan Citra Institusi (CI) adalah 5, maka nilai Kepuasan Dosen adalah $1.36 \times 5 - 0.69 \times 5 = 3.35$
- c) Prediksi nilai Kepuasan mahasiswa (KD), jika diketahui nilai Kompetensi Dosen (KD) dan Citra Institusi (CI) adalah 5, maka nilai Kepuasan Dosen adalah $0.21 \times 5 - 0.69 \times 5 = -2.4$
- d) Prediksi nilai Kepuasan mahasiswa (KD), jika diketahui nilai Kualitas Layanan (KL), Kompetensi Dosen (KD) dan Citra Institusi (CI) adalah 5, maka nilai Kepuasan Dosen adalah $1.36 \times 5 + 0.21 \times 5 - 0.69 \times 5 = 4.4$

2) Determinasi (r^2).

Secara kualitatif nilai kepuasan konsumen masuk kategori baik sekali. Nilai determinan R^2 adalah 0,85 berarti variasi Kualitas Layanan (KL), Kompetensi Dosen (KD) dan Citra Institusi (CI), dapat menjelaskan variasi Kepuasan Mahasiswa hanya 85% dan sisanya 15 % disumbangkan oleh variabel lainnya

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut : (i) Kualitas pelayan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Budiarti, Supriyanto dan Sunandar (2018), bahwa terdapat hubungan yang signifikan positif antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa, (ii) Citra Institusi terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Pitaloka (2006) bahwa citra institusi secara partial berpengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa, (iii) Kompetensi dosen tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Mujadin, Zuhriah dan Khoirianingrum (2018) yang menyatakan kompetensi dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Keputusan Menteri Aparatur Negara No 63 tahun 2003 menyusun standar pelayanan minimum pada Perguruan Tinggi.
- [2] Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*, Erlangga, Jakarta.

- [3] Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane. (2012). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ketiga Belas), Cetakan Ketiga: PT. Indeks. Jakarta.
- [4] Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3 Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- [5] Nazir. Moh, 2013., *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- [6] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- [7] Peraturan Menteri Pendidikan Nasional N0. 53 tahun 2008. Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Minimum
- [8] Peraturan Pemerintah No. 30 tahun 1989 tentang Pendidikan Tinggi
- [9] Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 18 tahun 2007 tentang guru
- [10] Schiffman, L.G. & L.L. kanuk. (1987). *Consumer Behaviour*. Prentice Hall Incorporation. New Jersey.
- [11] Sekaran, Uma dan Bougie Roger, (2010). *Research Methods For Business*: buku kedua penerbit Erlangga Jakarta.
- [12] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- [13] Supranto, J dan Nandan Limakrisna. (2013), *Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah untuk menyusun skripsi, tesis, dan disertasi, Indoneisia*, Mitra Wacana Media.
- [14] Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- [15] Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*. Edisi ke 4 Andi Offset, Yogyakarta.
- [16] Undang-undang No 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
- [17] Wijanto, Hari Setyo. (2008). *Structural Equation Modeling dengan LISREL 8.8*, Penerbit. Graha Ilmu, Yogyakarta
- [18] Caitanus Leonardus Balak (2016), *Pengaruh Citra Perguruan Tinggi, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Studi Mahasiswa Tanimbar di Surabaya dan Malang, STIE Perbanan Surabaya*.
- [19] Budiarti, Erika Mei; Achmad Supriyanto dan Asep Sunandar (2018), Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa, *Jurnal manahemen dan Supervisi Pendidikan*, Vol.2 no 3. Hal 169-178
- [20] Hermansyah Andi Wibowo (2016), Peran Penting Kualitas Layanan dan Citra Kampus dalam Membentuk Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa PTS X: Kegagalan Biaya Beralih. *Jurnal Sains Manajemen*, Vol.2 No.2 hal.105-116
- [21] Mujadin, Ali; Fifi Zuhriah, Ifa Khoirianingrum (2018) Pengaruh Citra Perguruan Tinggi dan Kompetensi Dosen terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta (Studi pada IKIP PGRI Bojonegoro), *jurnal Al Tijarah*. Vol 4, No 2 hal 49-66.
- [22] Mutmainnah Isnaini, Dewi Kusuma W dan Leny Noviani (2015), Pengaruh Kompetensi Dosen dan Fasilitas Belajar terhadap kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP UNS, *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*, Vol.1 No.2
- [23] Made Panji Teguh Santoso; Novian Ekawaty (2018). Pengaruh Kompetensi Dosen Terhadap Kinerja Akademik dan Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Kelas Internasional di Program Studi Manajemen dan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Singaperbangsa Karawang. *Buana Ilmu*. Vol.3. No.1 hal 33 -49.
- [24] Rahman, Wahyudin, (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Luwuk. *Jurnal EMOR Vol. 2, No. 2, hal. 95 – 115*