

**Tingkat Kepuasan Mahasiswa DIV Terapi Gigi Terhadap Kualitas Mengajar Para Dosen di  
Jurusan Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Makassar**

**Asriawal<sup>1</sup>, Syamsuddin AB<sup>2</sup>, Baharuddin<sup>3</sup>, Monika Sari<sup>4</sup>**

<sup>1,2,4</sup> Program Studi D-IV Terapi Gigi, Jurusan Kesehatan Gigi

<sup>3</sup> Program Studi D-III Keperawatan, Jurusan Keperawatan

Poltekkes Kemenkes Makassar

E-mail : [asriawal@poltekkes-mks](mailto:asriawal@poltekkes-mks)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan akademik di Jurusan Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Makassar yang mencakup lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sampel penelitian terdiri dari 58 mahasiswa. Data dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dan kualitas pengajaran dosen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) mahasiswa cukup puas dengan layanan akademik di Jurusan Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Makassar, dan (2) kualitas layanan akademik di Jurusan Kesehatan tersebut sudah cukup baik. Tingkat kepuasan mahasiswa dibagi ke dalam lima dimensi, yang hasilnya menunjukkan bahwa pada dimensi tangible, mahasiswa cukup puas, sementara pada dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, mahasiswa merasa puas. Berdasarkan kualitas layanan akademik Jurusan Kesehatan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Makassar, untuk kelima dimensi kualitas layanan, dimensi tangible tergolong cukup baik, dimensi reliability baik, dan dimensi responsiveness, assurance, serta empathy berada pada kategori cukup baik.

Kata-kata kunci : kepuasan mahasiswa, kualitas mengajar dosen

***Level of Satisfaction of Dental Therapy Students with the Teaching Quality of Health  
Polytechnic Lecturers, Ministry of Health, Makassar***

**ABSTRACT**

*This study aims to measure the level of student satisfaction and the quality of academic services at the Health Department of the Health Polytechnic of the Ministry of Health Makassar, covering five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The sample of the study consisted of 58 students. The data were analyzed using descriptive analysis to assess student satisfaction and the quality of teaching provided by lecturers. The results of the study show that (1) students are moderately satisfied with the academic services at the Health Department of the Health Polytechnic of the Ministry of Health Makassar, and (2) the quality of academic services at the Health Department is considered good. The student satisfaction level is divided into five dimensions, with the results indicating that in the tangible dimension, students are moderately satisfied, while in the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and empathy, students are satisfied. Based on the quality of academic services at the Health Department of the Health Polytechnic of the Ministry of Health Makassar, the tangible dimension is categorized as fairly good, the reliability dimension as good, and the responsiveness, assurance, and empathy dimensions as moderately good.*

*Key words: student satisfaction, teaching quality of lecturers*

## PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan institusi pendidikan yang memberikan layanan yang tak terpisahkan dari pelayanan kepada mahasiswa sebagai konsumen. Agar dapat bersaing dengan perguruan tinggi lainnya, sebuah perguruan tinggi harus memiliki keunggulan kompetitif. Salah satu keunggulan tersebut adalah kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Layanan yang baik adalah layanan yang memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa serta berusaha memberikan nilai tambah bagi mereka (Fuji Santoso, 2017).

Di era globalisasi saat ini, pendidikan dipandang sebagai kebutuhan penting dalam masyarakat, menjadikan pendidikan tinggi sebagai komoditas pasar yang menyediakan jasa di bidang pendidikan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sebagai organisasi jasa, perguruan tinggi menghadapi peningkatan tuntutan dari masyarakat. Tuntutan tersebut tidak hanya terbatas pada penilaian dengan pendekatan akreditasi dan penilaian langsung seperti tingkat kelulusan (DO), lama studi, dan lainnya. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu pendidikan (Febriani dkk, 2022).

Mahasiswa sebagai konsumen yang menikmati jasa pendidikan di perguruan tinggi perlu mendapatkan perhatian. Setiap interaksi yang terjadi selama proses pendidikan akan meninggalkan kesan yang sulit dilupakan. Kesan yang baik akan membuat mahasiswa menceritakan hal positif kepada orang lain, sementara kesan buruk akan membuat mereka menyebarkan hal negatif. Kepuasan mahasiswa harus menjadi dasar keputusan

manajerial, sehingga perguruan tinggi harus menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai tujuan utama (Fuji Santoso, 2020).

Pendidikan adalah hal penting bagi kemajuan suatu budaya dan negara. Perkembangan mahasiswa sangat bergantung pada seberapa baik mereka dididik dan bagaimana mereka mengaplikasikan pengetahuan serta keterampilan yang diperoleh (Sukmanasa dkk, 2017). Pendidikan mencakup proses pembiasaan dan pemahaman yang menghasilkan masukan dan keluaran. Masukan mencakup mahasiswa, fasilitas, infrastruktur, dan lingkungan, sementara keluaran mencakup layanan pendidikan, alumni, dan lulusan. Pemahaman tentang kualitas perguruan tinggi tidak bisa dipisahkan dari produk yang dihasilkan, seperti kurikulum, riset, pelayanan kepada masyarakat, administrasi, kegiatan ekstrakurikuler, dan hasil parsial berupa lulusan.

Meskipun disebut hasil parsial, lulusan perguruan tinggi adalah hasil yang sangat penting, karena sifatnya yang generatif dan aplikatif. Generatif berarti melalui lulusan, layanan perguruan tinggi akan disebarluaskan dan dikembangkan, sedangkan aplikatif mengacu pada penerapan layanan yang diterima di dunia kerja oleh lulusan (Nugroho dkk, 2018).

Dengan mempertimbangkan pentingnya kualitas dalam lembaga pendidikan, evaluasi terhadap mutu layanan akademik menjadi sangat diperlukan. Kualitas layanan akademik adalah perbandingan antara pelayanan yang dirasakan mahasiswa dengan yang diharapkan oleh mereka. Mutu layanan ini memiliki dampak

besar terhadap kepuasan mahasiswa dalam berbagai aspek. Kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kualitas pengajaran dan lingkungan belajar di perguruan tinggi, sesuai dengan harapan mahasiswa yang memenuhi kriteria yang baik, serta pengalaman fakultas untuk pengembangan akademik dan profesional mereka (Lussianda, 2019).

## METODE

Metode penelitian ini dilakukan di lingkup Poltekkes kemenkes makassar yang terdiri dari DIV Tingkat Akhir Terap Gigi dan Mulut. Waktu penelitian ini dilakukan pada

bulan Desember 2023. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa DIV Tingkat Akhir Terapi Gigi dan Mulut di lingkup Poltekkes Kemenkes Makassar menggunakan quota sampling (59 Mahasiswa ). Adapun data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penelitian di lapangan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada responden. Penelitian ini menganalisis satu variable yaitu kepuasan mahasiswa yang di ukur dengan lima dimensi untuk mengukur kepuasana yang menjadi penentu untuk kualitas mengajar para dosen. Variabel penelitian dan defines operasioanl Dengan menggunakan kerangka konsep.

Tabel 1

Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Skala Ukur	Indicator Penilaian
<b>Variabel Bebas</b>			
Tangible (bukti langsung)	Bentuk fisik yang ada pada dosen saat melaksanakan proses perkuliahan yang bisa dirasakan serta dapat di lihat langsung oleh mahasiswa.	Likert	Dosen berpenampilan menarik dan meyakinkan, fasilitas fisik, dansarana komunikasi.
Reability (keandalan)	kemampuan dosen untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan akurat kepada mahasiswa.	Likert	Ketepatan waktu kuliah, kesesuaian pelaksanaan jadwal kuliah, ketepatan materi dalam proses belajar mengajar.
Responsiveness (daya tanggap)	Respon atau ketepatan tindakan dari dosen dalam membantu mahasiswa sebagai pemakai jasa.	Likert	Kesediaan dosen membantu mahasiswa dalam mengatasi kesulitannya, kesediaan dosen menyediakan waktu untuk berkonsultasi di luar jam mengajar.
Assurance (jaminan)	bukti tanggung jawab dari dosen kepada mahasiswa dari segipelayanannya.	Likert	pemahaman dan wawasan dosen dalam melakukan proses belajar dan mengajar.
Empathy (empati)	sikap dan perilaku dosen selama berinteraksi dengan mahasiswanya.	Likert	keramahan dan perhatian dosen dalam berinteraksi dengan mahasiswanya.

## Variable Terikat

Tingkat kepuasan mahasiswa DIV Tingkat Akhir Terapi Gigi terhadap kualitas mengajar para

dosen. Untuk itu penulis melakukan Langkah-langkah sebagai berikut : Skoring yaitu memebrikan skor terhadap butir-butir pertanyaan yang terdapat butir-butir

pertanyaan yang terdapat dalam angket. Tabulasi data analisis yaitu perhitungan data yang sudah diberikan skor berdasarkan jenis data kualitatif yang kemudian diubah menjadi kuantitatif, maka teknik yang digunakan adalah analisis statistic yaitu dengan menggunakan rumus statistic (persentase) yang digunakan untuk mendeskripsikan hasil penelitian dengan menggunakan kriteria sebagai berikut :

$\Sigma$  Skor Perolehan, Nilai =  $X \cdot 100$ , Skor Maksimal. Kriteria Nilai A = 5 Baik Sekali, B = 4 Baik, C = 3 Cukup dan D = 2 Kurang

Dalam penelitian ini menggunakan skala 4 tingkat (likert) yang terdiri dari: Baik Sekali,

Baik, Cukup dan Kurang. Ke-empat penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut:

Jawaban Baik Sekali (BS) diberi bobot 5, Jawaban Baik (B) diberi bobot 4, Jawaban C (C) diberi bobot 3 dan Jawaban Kurang (K) diberi bobot 2

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuisisioner disebarakan secara langsung kepada para sampel penelitian yang berada di Politeknik Kesehatan Kemenkes Makassar. Total kuisisioner yang dibagikan berjumlah 65 lembar, sedangkan kuisisioner yang dikembalikan sebanyak 58 lembar.

Tabel 2  
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

NO	Usia (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1	17	18	32
2	18	30	51
3	19-20	10	17
	Jumlah	58	100

Berdasarkan table 4.1 diatas, maka dapat dilihat bahwa komposisi tingkat usia responden yang terbanyak adalah berada pada tingkat usia 18 tahun sebanyak 30 orang responden dengan presentase sebesar 51%, usia 17 tahun sebanyak 18 orang responden atau sebesar 32% dan usia 19-20 tahun sebanyak 10 orang responden atau sebesar 17%. Hal ini

dapat dikatakan bahwa mahasiswa yang dijadikan sebagai responden dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap kualitas mengajar para dosen di Jurusan Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Makassar di dominasi oleh mahasiswa yang berusia 18 tahun sebanyak 30 orang (total 51% dari jumlah responden).

Tabel 3  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1	SMA	38	66
2	SMK	20	34
	Jumlah	58	100

Berdasarkan table 4.2 diatas, maka dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah SMA yakni sebanyak 39

orang responden dengan presentase sebanyak 66% dan yang berpendidikan SMK sebanyak 20 orang responden dengan presentase

sebanyak 34%. Hal ini dapat dikatakan bahwa mahasiswa yang dijadikan sebagai responden dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap kualitas mengajar para dosen di Jurusan

Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Makassar di dominasi oleh mahasiswa yang berasal dari SMA sebanyak 38 orang sorang (total 66% dari jumlah responden).

Tabel 4  
Hasil Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std deviation
Kualitas	58	54.00	100.00	84.8103	10.16091
Kepuasan	58	28.00	49.00	40.5345	5.19519
Valid	58				

Dari hasil tabel 4.3 uji statistik deskriptif pada tabel di atas, didapatkan informasi sebagai berikut:

Variabel independen yaitu kualitas, hasilnya memiliki nilai minimum sebesar 54 dan nilai tertinggi sebesar 100. Rata-rata yang dimiliki adalah sebesar 84,810 dengan standar deviasi sebesar 10,160. Hal ini menunjukkan tingkat sebaran data kualitas mempunyai tingkat variasi sebesar 10,16%. Dikarenakan tingkat variasi <100%, maka dapat disimpulkan bahwa data bersifat homogen.

Variabel dependen yaitu kepuasan, hasilnya memiliki nilai minimum sebesar 28 dan nilai tertinggi sebesar 49. Rata-rata yang dimiliki adalah sebesar 40,534 dengan standar deviasi sebesar 5,195. Hal ini menunjukkan tingkat sebaran data kepuasan mempunyai tingkat variasi sebesar 5,19%. Dikarenakan tingkat variasi <100%, maka dapat disimpulkan bahwa data bersifat homogen.

Hasil pengujian validitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan menghitung korelasi antar skor masing-masing butir pernyataan skor total yang dapat dilihat pada nilai pearson correlation, apabila koefisien korelasi positif dan lebih besar dari 0,3 maka indikator tersebut dikatakan valid. Adapun hasil uji validitas akan disajikan pada tabel berikut

Berdasarkan tabel 4.4 diatas hasil uji validitas diatas, diketahui bahwa dari 30 pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur variabel kualitas terhadap kepuasan dengan dikatakan valid dikarenakan nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dimana nilai r tabel yang digunakan dalam uji validitas ini yaitu sebesar 0,259 sedangkan r hitung di dapat dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 25.

#### Hasil Uji Reabilitas

Uji reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha dimana suatu instrumen dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan reabilitas sebesar 0,60 atau lebih. Hasil pengujian reliabilitas data dapat dilihat pada tabel berikut Berdasarkan penjelasan pada tabel 4.5 uji reliabilitas diatas, dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan reliabel. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Jadi hasil koefisien reliabilitas instrument variabel kualitas dan kepuasan adalah sebesar 0,953 dan 0,852 ternyata memiliki nilai "Alpha Cronbach" lebih besar dari 0,600, yang berarti kualitas dan kepuasan dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan

Tabel 5  
Hasil Uji t

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	5.905	3.512		.098
Kualitas	0.408	.041	.799	.000

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji t diatas, maka dapat ditentukan bahwa variabel kualitas (X) ≤ 0,05 yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kualitas mengajar para dosen. Pengujian hipotesisnya sebagai berikut :  $Y = 5,905 + 0,408 + e$ . Angka-angka tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut : Nilai konstanta (α) sebesar 5,905 artinya jika variabel kualitas diasumsikan bernilai nol, maka variabel kepuasan akan bernilai positif sebesar 5,905. Nilai koefisien regresi variabel kualitas (X) bernilai positif sebesar 0,408; artinya setiap kenaikan 1 satuan nilai variabel kualitas maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,408

Tabel 6  
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Variabel	Nilai R Square
Kualitas & Kepuasan	,638

Hasil uji Tabel 4.7 koefisien determinasi dari tabel diatas, nilai R Square sebesar 0,638 atau 63,8%. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan mampu dijelaskan oleh variabel kualitas sebesar 63,8% sedangkan sisanya sebesar 36,2% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 7  
Hasil Uji F Anova

Model	Sum of Square	Mean	sig
Regression	981.124	981.124	.000 <sup>b</sup>
Residual	557.307	9.952	

Berdasarkan hasil uji F pada tabel diatas, didapatkan nilai sig. sebesar 0,000 (p < 0,05) yang artinya model regresi dalam penelitian ini layak digunakan untuk memprediksi variabel kepuasan.

## PEMBAHASAN

Kepuasan mahasiswa mengacu pada persepsi positif mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan tinggi, yang didasarkan pada kesesuaian antara harapan mereka dan kenyataan yang diterima. Kepuasan pelajar adalah pandangan positif pelajar terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, yang disebabkan oleh kesesuaian antara harapan mereka terhadap layanan tersebut dengan kenyataan yang diperoleh (Lussianda, 2019). (Sukmanasa dkk, 2017) menjelaskan bahwa kepuasan merujuk pada tingkat perasaan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja dengan harapannya. Definisi kepuasan adalah penilaian yang menggambarkan rasa senang atau tidak senang. Kepuasan



konsumen merupakan perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang timbul dari perbandingan antara kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapannya.

Berdasarkan harapan tersebut, tentu setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda. Ada yang memiliki harapan tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang memiliki harapan sedang, dan ada juga yang memiliki harapan rendah.

Brook dan Howard dalam buku *High Expectation* menyatakan bahwa perguruan tinggi yang memberikan harapan tinggi kepada semua mahasiswa dan mendorong mereka untuk mencapainya akan mencapai tingkat kesuksesan akademik yang tinggi. Harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama mencakup unsur non-manusia (hardware), unsur manusia (software), kualitas hardware dan software, serta nilai tambah dari proses pembelajaran yang diperoleh. Pengaruh harapan terhadap kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh (Widawati and Siswohadi, 2021).

Kualitas mengajar dosen memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, melampaui sekadar transfer pengetahuan. Penelitian terkini menunjukkan bahwa metode pengajaran yang inovatif dan interaktif mampu meningkatkan pemahaman konsep akademik, motivasi belajar, dan keterampilan berpikir kritis mahasiswa.

Studi dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia mengungkapkan bahwa dosen dengan kualitas mengajar tinggi mampu menciptakan pengalaman belajar yang mendalam. Pendekatan berbasis teknologi, problem-based learning, dan komunikasi yang

efektif terbukti meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam proses pembelajaran. Hal ini berdampak langsung pada prestasi akademik, tingkat kehadiran, dan komitmen mahasiswa terhadap program studi.

Era digital saat ini menuntut dosen untuk terus mengembangkan kompetensi pedagogis, menguasai platform digital learning, dan menciptakan materi ajar yang interaktif. Umpan balik berkelanjutan dan keterbukaan terhadap evaluasi menjadi kunci dalam mengoptimalkan kualitas pengajaran.

Pada intinya, kualitas mengajar dosen tidak sekadar memengaruhi pencapaian akademis, tetapi juga membentuk pengalaman pendidikan yang transformatif. Institusi pendidikan perlu secara berkelanjutan mendukung dan mengembangkan kemampuan dosen untuk menghasilkan lulusan yang kompeten, adaptif, dan siap menghadapi tantangan global.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

Mahasiswa DIV Terapi Gigi merasa puas dengan kualitas pengajaran yang diberikan oleh dosen di Jurusan Kesehatan. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pengajaran adalah adanya komunikasi yang baik antara mahasiswa dan dosen selama proses pembelajaran. Kualitas pengajaran dosen memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan mahasiswa, karena mahasiswa cenderung mengikuti proses pembelajaran baik

di dalam kelas maupun di luar kelas dengan penuh perhatian dan kesungguhan.

## SARAN

Berikut adalah beberapa saran setelah dilakukan penelitian ini adalah penelitian berikutnya disarankan untuk memperluas ruang lingkup dengan mengambil sampel dari mahasiswa jurusan lain. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menyertakan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pengajaran, yang belum dibahas dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Boky, Y. (2016) 'Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia, Jaffray Makassar', *Jurnal Jaffray*, 14(2), p. 269. doi:10.25278/jj71.v14i2.213.
- Febriani, N. D., Fathoni, M. Z. and Ismiah, E. (2022) 'Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa XYZ Terhadap Program Permata Sakti Tahun 2020 dengan Metode Hedperf dan Hiedqual', *Jurnal Media Teknik dan Sistem Industri*, 6(1), p. 1. doi:10.35194/jmtsi.v6i1.1457.
- Kanca, I. N. and Jurusan, N. P. D. S. D. (2019) 'Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Jurusan Penjaskesrek', pp.111. Keperawatan, P. S., Kesehatan,
- F. I. and Surakarta, U. M. (2020) 'Gambaran Kepuasan Mahasiswa Program Studi Keperawatan Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta'.
- Lubis, I., Lubis, H. and Mita, F. D. (2020) 'Aplikasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Menggunakan Metode
- Media Kesehatan Gigi :  
Politeknik Kesehatan Makassar  
P-ISSN 2087-0051, E-ISSN 2622-7061  
Vol. 23 No. 2 Tahun 2024  
IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)', *Jurnal Inovasi Informatika*, 5(2), pp. 161–170. doi: 10.51170/jii.v5i2.65.
- Lussianda, E. O. (2019) 'Pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda Pekanbaru The Influence of Student Satisfaction on the Performance of High School Economics Lecturers in Pekanbaru', *Forum Ekonomi*, 21(2), pp. 126–131. Available at: <https://journal.feb.unm.ac.id/index.php/FORUM EKONO MI/article/view/5828>.
- Nugroho, N. E., Eko, C. K. and Suryawirawan, O. A. (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya', *Physics Education*, 23(4), pp. 1–Available at: [https://www.proquest.com/scholarly-journals/discerns-special-education-teachers-about-access/docview/2477168620/se2?accountid=17260%0A2004&rft\\_val\\_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:journal&genre=article&sid=Pro](https://www.proquest.com/scholarly-journals/discerns-special-education-teachers-about-access/docview/2477168620/se2?accountid=17260%0A2004&rft_val_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:journal&genre=article&sid=Pro)
- Sipahutar, D. M. (2022) 'Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik Di Stikes Senior Medan', *MES: Journal of Mathematics Education and Science*, 7(2), pp. 89–97. doi: 10.30743/mes.v7i2.5349.
- Sukmanasa, E., Novita, L. and Sundari, F. S. (2017) 'Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Pakuan', *PEDAGOGICAL Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 1(2), pp. 91–99.
- Widawati, E. and Siswohadi (2021) 'Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi', *Jurnal Mitra Manajemen*, 5(11), pp. 15581572. Available at: <http://jurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/12>
- Yetri (2018), *Jurnal Kependidikan Islam VIII (II)* <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/idaroh>