



Studi Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Jurusan Teknologi Pertanian (TP) Universitas Bengkulu

Ela Sri Lestari ¹⁾, Ulfah Anis ²⁾, Arina Fatharani ³⁾, Trio P Setiawan ⁴⁾, Iman Darmatama ⁵⁾

¹⁾ Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

^{2,3,4,5)} Universitas Bengkulu, Indonesia

Email: ¹⁾ ellaslestari26@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [28 Oktober 2024]

Revised [29 November 2024]

Accepted [03 Desember 2024]

KEYWORDS

Academics, Satisfaction, Services, Student.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Organisasi dinilai berdasarkan pelayanan akademik, terutama kepada mahasiswa. Suatu perguruan tinggi beroperasi berdasarkan kepuasan mahasiswanya. Bidang akademik harus mampu memberikan layanan terbaik. Keberhasilan bisnis sangat bergantung pada pelayanan prima, terutama bagi organisasi dan institusi yang bergerak dalam bidang jasa. Tingkat kepuasan mahasiswa dengan layanan administrasi di Jurusan Teknologi Pertanian Universitas Bengkulu adalah tujuan dari penelitian ini dan melibatkan semua mahasiswa aktif. Metode penelitian deskriptif dan kuantitatif digunakan sampling acak sederhana digunakan untuk penelitian ini. melalui persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan akademik. Sampel penelitian diolah menggunakan Software SPSS dengan metode teknik simple random sampling. Dengan melihat kualitas bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati, siswa dapat mengukur tingkat kepuasan mereka dengan layanan akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komponen fisik (tangible) kepuasan sebesar 86%, keandalan (reliability) sebesar 84%, daya tanggap (responsiveness) sebesar 86%, jaminan (assurance) sebesar 68%, dan empati sebesar 92%.

ABSTRACT

Organizations are assessed based on academic services, especially to students. A college operates based on student satisfaction. The best services must be offered by the academic sector. Providing exceptional customer service is crucial for business success, particularly for companies and establishments in the service industry. The purpose of this study is to determine how satisfied students are with the administrative services provided by Bengkulu University's Department of Agricultural Technology. In this study, all enrolled students majoring in Agricultural Technology at the Faculty of Agriculture, Bengkulu University. Descriptive and quantitative research methods used simple random sampling were used for this research. through their perceptions of the quality of academic services. Using a straightforward random sampling method, SPSS software was used to handle the research sample. By examining the quality from the tangible aspect of the physical evidence, the aspect of reliability, the element of responsiveness, the aspect of assurance, and the aspect of empathy, students can gauge how satisfied they are with academic services. According to the study's findings, the evaluation of satisfaction comprises the following elements: physical aspects (tangible) at 86%, aspects of reliability (84%), aspects of responsiveness (86%), aspects of assurance (68%), and aspects of empathy (92%).

PENDAHULUAN

Setiap perguruan tinggi harus beradaptasi dengan perkembangan dan persaingan pendidikan tinggi yang semakin meningkat saat ini (Ghani et al., 2019). Pelayanan akademik, khususnya kepada mahasiswa, merupakan tolak ukur bahwa organisasi dapat diterima; kepuasan mahasiswa dengan pelayanan akademik dapat diukur dengan melakukan survei secara berkala (Williams et al., 2022). Di era modern, siswa yang berkualitas dan kompetitif dihasilkan dari pendidikan yang baik. Perguruan tinggi harus mempertimbangkan kepuasan mahasiswa sebagai ukuran seberapa baik mereka melayani mahasiswa. Perguruan tinggi harus berusaha memberikan layanan terbaik kepada mahasiswa dalam semua aspek kehidupan mereka (Boky, 2016).

Keberhasilan bisnis bergantung pada pelayanan prima, terutama bagi organisasi dan lembaga yang bergerak dalam bidang jasa. Ini adalah ujung tombak dalam menangkap peluang dan menentukan apakah calon pelanggan adalah pelanggan atau tidak. tidak puas dengan layanan, mereka tidak akan menggunakannya lagi (Yusa et al., 2021).

Bidang pendidikan juga menjadi sangat bersaing karena semakin Banyak perguruan tinggi sekarang menawarkan layanan yang baik kepada mahasiswa dan calon mahasiswa (Rahareng & Relawan, 2017). Karena persaingan yang semakin ketat dan kebutuhan masyarakat akan kualitas yang berfokus pada nilai pengguna (*value of customer*), organisasi dipaksa untuk bertindak. Perguruan tinggi harus memprioritaskan kepuasan mahasiswa saat menghadapi situasi seperti ini. Setiap perguruan tinggi harus mengutamakan jaminan kualitas, yang sekarang menjadi ukuran daya saingnya, karena kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang diinginkan mahasiswa (Sudodo, 2017).

Sebagai penyedia jasa, perguruan tinggi harus memberikan mahasiswa pelayanan berkualitas tinggi. Tjiptono (2008) mengatakan bahwa pelanggan biasanya melihat atribut berikut saat menilai jasa yang bersifat intangible: (1) aspek langsung (tangibles), yang mencakup aspek fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) aspek keandalan (reliability), yang berarti bahwa mereka dapat memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan; (3) daya tanggap (*responsibility*), yang berarti bahwa karyawan dan staf ingin membantu klien melakukan apa yang mereka bisa lakukan untuk mereka. Perguruan Tinggi harus memiliki kemampuan untuk mengelola sistem administrasi dan layanan berkualitas tinggi selama operasinya. Ini akan menghasilkan sistem layanan yang transparan, tepat waktu, tepat jumlah, dan tepat mutu. Jika komponen ini dilaksanakan dengan baik, persepsi keterpercayaan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) akan muncul. Persepsi ini termasuk kepercayaan terhadap penyelenggaraan, keyakinan bahwa pendidikan berjalan dengan baik, dan ketepatan waktu pendidikan (Lupiyoadi, 2008). Ketiga komponen tersebut akan menentukan kualitas layanan dan manajemen Universitas tersebut.

Jurusan Teknologi Pertanian (TP), salah satu jurusan di Fakultas Pertanian Universitas Bengkulu, memiliki tujuan untuk menjadi program studi yang kompeten dalam ilmu dan teknologi agroindustri yang kompetitif di tingkat nasional dan internasional pada tahun 2025. Untuk mencapai tujuan ini, jurusan memiliki misi untuk menyelenggarakan Program Pendidikan Agroindustri yang kompetitif. Misi ini dimaksudkan untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan mahasiswa yang memenuhi syarat untuk menjadi mahasiswa yang kompetitif. Untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan Mahasiswa dalam bidang agroindustri serta meningkatkan daya saing di tingkat nasional dan internasional, mendukung penelitian untuk menemukan IPTEK baru dalam bidang agroindustri khususnya terkait dengan pemanfaatan sumber daya dan produk dari wilayah hutan pesisir dan tropis, menyebarkan hasil penelitian terbaru dalam bidang agroindustri untuk meningkatkan pengetahuan dan kesejahteraan masyarakat sekitar, dan menjalankan program studi sesuai dengan standar-standar yang ditetapkan. Konsumen yang puas atau tidak puas dengan suatu bisnis atau lembaga penyedia jasa didefinisikan sebagai ketidaksesuaian antara hasil yang diharapkan dan yang terjadi. Kottler (2008) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari melihat bagaimana kinerja organisasi memenuhi harapan mereka. Untuk mencapai kepuasan yang tinggi, organisasi harus memahami apa yang diinginkan pelanggan dan membuat semua karyawan berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Penelitian Supriyatna & Maria (2017) menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi dapat dicapai sebagian besar melalui penggunaan sistem informasi. Penelitian tersebut menggunakan PIECES (*Performance, Information & Data, Economy, Control, Efficiency, and Service*) untuk melakukan analisis. Dalam penelitian mereka yang dilakukan pada tahun 2018 oleh Hayati, Palilati, dan Sukotjo, ditemukan bahwa kepuasan mahasiswa di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Halu Oleo didukung oleh kualitas sistem yang ditunjukkan oleh Sistem Informasi Akademik (SIKAD).

Penelitian Rahareng & Relawan (2017) menghitung tingkat kepuasan Mahasiswa yaitu *responsiveness* (daya tanggap) dan *tangible* (bukti fisik) berpengaruh terhadap hasil Uji T dua *variable*. Sedangkan penelitian Kristy & Kusuma (2018) menganalisis tingkat kepuasan berpengaruh terhadap pelayanan akademik di Universitas Muhammadiyah Malang. Tingkat kepuasan mahasiswa dapat dijadikan landasan pelayanan dan pemanfaatan sistem informasi akademik Fuad & Harisun (2019).

LANDASAN TEORI

Teori

Kepuasan pelanggan (atau pengguna layanan) didefinisikan sebagai tingkat di mana harapan pelanggan terhadap layanan telah terpenuhi (Kotler & Keller, 2016). Kepuasan yang tinggi pada layanan administrasi dapat berpengaruh pada loyalitas mahasiswa terhadap institusi. Loyalitas mahasiswa, termasuk niat untuk merekomendasikan atau memberikan citra positif terhadap institusi, dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima. Semakin puas mahasiswa dengan pelayanan, semakin besar kemungkinan mereka memiliki ikatan positif dengan institusi (Tjiptono, 2014).

METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif adalah metode penelitian kuantitatif yang meneliti sekelompok orang atau objek tertentu dengan tujuan membuat deskripsi, gambaran sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan hubungan antara fenomena yang diselidiki. Jurusan Teknologi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Bengkulu melakukan penelitian ini. Populasi penelitian ini terdiri dari semua mahasiswa yang aktif di jurusan ini. Untuk penelitian ini, metode sampling acak sederhana digunakan. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan akademik.



Instrumen digunakan mencakup bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan sistem informasi. menggunakan aplikasi Google Form untuk mengumpulkan data dari siswa. Untuk menilai jawaban responden, sebuah skala Likert yang dibedakan atas lima skala digunakan. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 1

Tabel 1 Skala Likert Untuk Pengukuran Di Jurusan TP

Perspektif	
Parameter	Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup	3
Kurang	2
Sangat Rendah	1

Berdasarkan Uji Validasi dan reabilitas setelah data di kumpulkan secara keseluruhan. Data diolah menggunakan Software SPSS dengan menggunakan metode teknik korelasi produk momen untuk mencari masing-masing korelasi setiap data dan skor total. Kriteria untuk setiap pertanyaan dianggap valid jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dengan taraf signifikansi 5%. Sebaliknya, reliabilitas diuji dengan melihat nilai alfa Cronbach. Nilai di bawah 0,6 dianggap buruk, nilai di atas 0,7 dianggap baik, dan nilai di atas 0,8 dianggap baik.

Untuk menilai kualitas pelayanan akademik, tingkat kepuasan siswa dapat diukur dengan menghitung rata-rata tingkat kepuasan siswa untuk masing-masing variabel, yang digambarkan dalam Tabel 2 dengan interval.

Tabel 2 Interval Ratio Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Di Jurusan TP

Kepuasan Mahasiswa Jurusan TP	Interval Ratio
Sangat Puas	4,40 s.d 5,00
Puas	3,60 s.d 4,39
Cukup Puas	2,80 s.d 3,59
Kurang Puas	1,90 s.d 2,79
Tidak Puas	1,00 s.d 1,89

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan diskusi tentang kepuasan karyawan akademik di Jurusan Teknologi Pertanian (TP) Universitas Bengkulu berkisar dari Sangat Puas hingga Tidak Puas. Tabel 3 menunjukkan data kepuasan.

Tabel 3 Data Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Staf Administrasi TIP

Parameter	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Variabel Tangible	32%	54%	10%	2%	2%
Variabel Reliability	34%	50%	12%	2%	2%
Variabel Responsiveness	40%	46%	10%	4%	-
Variabel Empathy	32%	36%	24%	6%	2%
Variabel Sistem Informasi	56%	36%	8%	-	-

Tabel 3. menyatakan bahwa hasil evaluasi kepuasan Mahasiswa dari pelayanan akademik di Jurusan Teknologi Pertanian (TP) Universitas Bengkulu, ditunjukkan oleh lima indikator. Dengan

persentase 86%, 84%, 86%, 68%, dan 92%, Kepuasan mahasiswa terhadap bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*response*), empati (*empathy*), dan sistem informasi.

Tabel 4 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap variabel *tangible*: 86% responden puas dengan kelengkapan, kebersihan, dan kenyamanan infrastruktur di Jurusan Teknologi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Bengkulu.

Tabel 4 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Variabel *Tangible*

Pilihan Pertanyaan	Rata-rata	Rata-Rata mVariabel	Keterangan
1	3,93	4,01	puas
2	4,06		puas
3	3,8		puas
4	4,13		puas
5	3,86		puas
6	4,0		puas
7	4,46		Sangat Puas
8	3,86		puas

Tabel 5. kepuasan mahasiswa terhadap variabel reliabilitas menunjukkan bahwa mahasiswa di Jurusan Teknologi Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Bengkulu puas dengan staf akademik dan dosen.

Tabel 5 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Variabel Reliability

Pilihan Pertanyaan	Rata-rata	Rata-Rata Variabel	Keterangan
1	4,26	4,21	Sangat Puas
2	4,33		Sangat Puas
3	4,2		Puas
4	4,4		Sangat Puas
5	4,13		Sangat Puas
6	4,06		Puas
7	4,53		Sangat Puas
8	4,06		Puas
9	4,04		Puas

Tabel 6. Kepuasan siswa terhadap variabel responsivitas bahwa siswa yang disurvei puas dengan ketersediaan bimbingan konseling dan beasiswa di Jurusan Teknologi Pertanian (TP) Universitas Bengkulu.

Tabel 6 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Variabel *Responsiveness*

Pilihan Pertanyaan	Rata-rata	Rata-Rata Variabel	Keterangan
1	4,06	4,09	Sangat Puas
2	4,13		Sangat Puas
3	3,93		Puas
4	4,0		Puas
5	4,13		Sangat Puas
6	4,33		Sangat Puas

Tabel 7 menunjukkan kepuasan responden terhadap variabel keyakinan. bahwa responden puas dengan keyakinan bahwa masalah yang dihadapi mahasiswa Jurusan Teknologi Pertanian (TP) Universitas Bengkulu akan diselesaikan.



Tabel 7 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Variabel Assurance

Pilihan Pertanyaan	Rata-rata	Rata-Rata Variabel	Keterangan
1	3,93	3,89	Puas
2	4,06		Puas
3	3,86		Puas
4	3,86		Puas
5	3,8		Puas
6	3,86		Puas

Tabel 8 menunjukkan kepuasan siswa melalui variabel empati di Jurusan Teknologi Pertanian (TP) Universitas Bengkulu. bahwa responden puas dengan kepedulian jurusan terhadap minat dan bakat mereka dan bahwa jurusan akan membantu mereka jika mereka mengalami kesulitan administrasi.

Tabel 8 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Variabel Empathy

Pilihan Pertanyaan	Rata-rata	Rata-Rata Variabel	Keterangan
1	3,8	3,82	Puas
2	3,93		Puas
3	3,73		Puas
4	3,8		Puas
5	3,86		Puas

Tabel 9 menunjukkan bahwa mahasiswa di Jurusan Teknologi Pertanian (TP) Universitas Bengkulu sangat puas dengan layanan informasi akademik dan non akademik.

Tabel 9 Kepuasan Mahasiswa TP terhadap Variabel Sistem Informasi

Pilihan Pertanyaan	Rata-rata	Rata-Rata Variabel	Keterangan
1	4,66	4,53	Sangat Puas
2	4,4		Sangat Puas
3	4,46		Sangat Puas
4	4,53		Sangat Puas
5	4,6		Sangat Puas

Tingkat kepuasan rata-rata siswa terhadap bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*response*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan sistem informasi adalah 4,01, 4,21, 3,89, 3,82, dan 4,53. Ini menunjukkan bahwa respons terhadap bukti fisik sistem informasi memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik Jurusan Teknologi Pertanian di Fakultas Pertanian Universitas Bengkulu secara keseluruhan.

Menurut penelitian, mahasiswa di Jurusan Teknologi Pertanian (TP) Universitas Bengkulu secara umum merasa puas dengan layanan akademik yang mereka terima. Kepuasan terhadap layanan sistem informasi yang dimaksud adalah kepuasan terhadap layanan informasi akademik dan non-akademik yang selalu tersedia di media sosial seperti web jurusan, Instagram jurusan, dan grup WhatsApp jurusan, sehingga mereka terbantu dengan kebutuhan mereka pada saat membutuhkan keperluan administrasi. Mahasiswa masih tidak puas dengan ketersediaan layanan kesehatan, bimbingan konseling, dan beasiswa. Kepuasan terkait dengan kualitas (Tjiptono, 2008). Pelayanan yang lebih baik dapat menunjukkan kepuasan yang lebih besar. Pelayanan akademik yang baik akan mendorong siswa untuk membangun hubungan yang lebih kuat dengan sekolah mereka. Hubungan ini memungkinkan sekolah untuk memahami apa yang diinginkan siswa dan apa yang mereka butuhkan, dan memungkinkan sekolah untuk meningkatkan pelayanan akademik untuk memaksimalkan pengalaman mahasiswa (Fikri et al., 2016). Pelayanan mahasiswa sangat penting, dan organisasi dapat menggunakannya sebagai ukuran untuk menilai bagaimana mereka memiliki kemampuan untuk menyediakan layanan yang lebih baik kepada siswanya di masa mendatang. Jika pelanggan merasa tidak puas dengan layanan akademik, mereka mungkin tidak akan kembali lagi dan bahkan mungkin memberi tahu orang lain tentang ketidakpuasannya. Ini akan menjadi masalah baru bagi institusi selama proses penerimaan mahasiswa baru (Giawa, 2021). Menurut penelitian Triana et al., (2017), Ihzah & Sulistyawati, (2021),

serta Ismail & Yusuf, (2021) tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dengan 70% dari kepuasan pelanggan bergantung pada kualitas pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah yang menunjukkan hasil pelayanan yang baik terhadap staf administrasi. Penilaian kepuasan yang paling tinggi, mahasiswa memberikan penilaian kepuasan meliputi aspek fisik (tangible) sebesar 86%, aspek keandalan (reliability) sebesar 84%, aspek daya tanggap (responsiveness) sebesar 86%, aspek jaminan (assurance) sebesar 68%, dan aspek empati (empathy) sebesar 92%.

DAFTAR PUSTAKA

- Boky, Y. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar. *Jurnal Jaffray*, 14(2), 269–290. <https://doi.org/10.25278/jj.v14i2.213.269-290>
- Fikri, S., Wahyu, W., & Agung, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134.
- Fuad, A., & Harisun, E. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (Simak) Di Program Studi Informatika. *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 2(1), 1–5. <https://doi.org/10.33387/jiko.v2i1.1041>
- Ghani, A. D., Salman, N., & Mustikasari. (2019). Algoritma k-Nearest Neighbor Berbasis Backward Elimination Pada Client Telemarketing. *Prosiding Seminar Ilmiah Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 8(2), 141–150.
- Giawa, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD Mawar Desa Tuindrao Kecamatan Amandraya 2021. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 2(1), 1–16.
- Ihzah, M. Y., & Sulistyawati, L. (2021). Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain In Customer Value (PGCV) (Studi Pada Burger Garage Pandaan). *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(5), 380–388. <https://doi.org/10.32493/dr.v4i6.14527>
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 413–423.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education International.
- Kottler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kristy, R. D., & Kusuma, W. A. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Malang. *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 2(1), 17. <https://doi.org/10.51804/tesj.v2i1.223.17-24>
- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur*, 2(2), 125–133. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i2.13164>
- Sudodo, Y. (2017). Pengaruh Manajemen Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 2(1), 39–43. <https://doi.org/10.37673/jebi.v2i1.51>
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi DJP Online Pelaporan SPT Pajak. *Prosiding SNATIF Ke-4*, 147–154.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (Edisi 3). Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi.
- Triannah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 26(1), 105–122. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v14i1.79>
- Williams, A., Bangun, C. S., & Shino, Y. (2022). The Urgency of Digital Literacy in Indonesia on COVID-19 pandemic. *Startuppreneur Business Digital (SABDA Journal)*, 1(2), 183–190. <https://doi.org/10.34306/sabda.v1i2.143>
- Yusa, M., Alqap, A. S. F., Helmizar, & Hidayati, N. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika (JBMI)*, 18(2), 103–118. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v18i2.14104>