

IDENTIFIKASI KEPUASAN MAHASISWA S1 KEPERAWATAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KAMPUS STIKES NANI HASANUDDIN MAKASSAR

Nurdalilah¹, Muzakkir², Fitri A Sabil³

^{1,2,3} STIKES Nani Hasanuddin, Jl. Perintis Kemerdekaan VIII, Kota Makassar, Indonesia, 90245

*e-mail: penulis-korespondensi: (nurdalilalila361@gmail.com/082339141846)

(Received: 01.05.2024; Reviewed: 06.05.2024; Accepted: 06.06.2024)

ABSTRACT

Satisfaction is the level of a person's feelings after making a comparison between perceived reality and expectations (Bhakri & Rahmawati, 2018). Students can experience one of the general levels of satisfaction, namely: (1) If performance in service quality is below expectations, students will be dissatisfied, (2) If performance in service quality meets expectations, students will be satisfied, (3) If performance exceeds expectations, Students will feel very satisfied, happy or happy. This feeling of dissatisfaction or very satisfaction will influence the next action. The aim is to find out a picture of the satisfaction of Bachelor of Nursing students with the quality of service at the STIKES Nani Hasanuddin Makassar campus, a research method to describe the current situation of the research method which has the aim of revealing facts and descriptions of known phenomena. , systematic factual and accurate depiction. General characteristics include gender, age, respondents and research variables, namely: Quality of service. Univariate analysis was carried out to see variables with a significance level of 95% ($\alpha=0.05$). The data obtained was then processed and analyzed. using SPSS and presented in table form. Based on the results of research that has been carried out, it is known that the picture of student satisfaction is more dominant than dissatisfaction with the quality of service, while the picture of service quality is more dominant in the lack of quality of service in the Responsive to students section.

Keywords: *identification of student satisfaction*

ABSTRAK

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang dirasakan dengan harapannya (Bhakri & Rahmawati, 2018). Mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) Jika kinerja dalam kualitas pelayanan dibawah harapan mahasiswa akan tidak puas, (2) Jika kinerja dalam kualitas pelayanan sesuai harapan, mahasiswa akan puas, (3) Apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangan puas, senang atau Bahagia. Perasaan tidak puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindak selanjutnya.tujuan untuk di ketahui gambaran kepuasan mahasiswa S1 Keperawatan terhadap kualitas pelayanan dikampus STIKES Nani Hasanuddin Makassar, metode penelitian untuk menggambarkan keadaan saat penelitian metode yang memiliki tujuan untuk menggukapkan fakta gambaran antara fenomena yang diketahui pendeskripsian, penggambaran secara sistematis faktual dan akurat.karakteristik umum meliputi jenis kelamin umur,responden dan variabel penelitian yaitu: Kualitas pelayanan analisis univariat dilakukan untuk melihat antara varariabel dengan tingkat kemaknaan 95%($\alpha=0,05$).data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan SPSS dan disajikan dalam bentuk table. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan di ketahui bahwa gambaran kepuasan mahasiswa lebih dominan tidak puas terhadap kealitas pelayanan, sedangkan pada gambaran kualitas pelayanan lebih dominan pada kurang nya kualitas pelayanan di bagian Responsive kepada mahasiswa.

Kata Kunci: Identifikasi kepuasan mahasiswa.

Pendahuluan

Perguruan tinggi merupakan kelanjutan pendidikan menengah yang diselenggarakan untuk mempersiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademis dan profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian (UU 2 tahun 1989, pasal 16, ayat (1)). Pendidikan tinggi adalah pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi dari pada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah (PP 30 Tahun 1990, pasal 1 Ayat 1) (Made Martini et al., 2021).

Banyaknya perguruan tinggi saat ini khususnya dalam bidang Kesehatan, menjadi tantangan bagi sivitas akademik perguruan tinggi, sehingga kepuasan mahasiswa harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi untuk menarik mahasiswa baru dan mempertahankan mahasiswa yang sudah ada. Oleh karena itu, perguruan tinggi dituntut untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa, seperti meningkatkan kualitas melalui evaluasi internal perguruan tinggi. Mutu ini berlaku untuk semua bidang pelayanan baik dalam seleksi mahasiswa baru, administrasi, pengajaran, kemahasiswaan, perpustakaan, laboratorium, dosen, sampai dengan sarana dan prasarana, sehingga semua sivitas akademik kampus berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan mahasiswa yang notabene merupakan konsumen utama. tingkat perasaan seseorang atau masyarakat setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila hasil yang dirasakannya sama atau melebihi harapannya, akan timbul perasaan puas, sebaliknya akan timbul perasaan kecewa atau ketidakpuasan apabila hasil yang dirasakannya tidak sesuai dengan harapannya (Mahmudah & Nuryuniarti, 2019).

Kepuasan akan muncul jika kebutuhan dan keinginan pelanggan atau pelanggan sesuai dengan kualitas barang atau jasa. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ditentukan oleh perilaku penerimaan yang muncul setelah menggunakan produk atau jasa tersebut. Dalam lingkup perguruan tinggi pelanggannya adalah mahasiswa karena mereka membayar biaya pendidikan untuk setiap semester studi mereka dan sebagai imbalannya mereka berharap mendapatkan kualitas layanan yang lebih baik yang diberikan oleh perguruan tinggi, seperti layanan, fasilitas, fakultas dan kualitas kepemimpinan dan setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda satu sama lain selalu meningkatkan pelayanan kepada mahasiswanya dari waktu ke waktu dengan memberikan kuesioner secara berkala untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini.

Menurut Petruzzellis (2006), terdapat beberapa indikator kepuasan mahasiswa yaitu, (1) Reliability, perbandingan antara harapan dengan persepsi pelanggan terhadap kemampuan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara cepat dan tepat. Meliputi kecepatan penyampaian layanan, kualitas orang yang memberikan layanan dan ketepatan waktu penyampaian layanan; (2) Informasi terkait produk, meliputi sarana dan prasarana, saran dan penjelasan yang akurat, dan (3) fasilitas untuk memperoleh informasi, (4) Kepastian, pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan dan (5) Empati, kepedulian dan perhatian perusahaan secara individu kepada pelanggan, meliputi layanan perhotelan dan fasilitas untuk memperoleh informasi (Kardoyo et al., 2020).

Di perguruan tinggi, kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh tenaga pengajar System informasi manajemen, kualitas pelayanan, (song & Liu, 2017; Ung & Nong, 2017). Menyimpulkan bahwa kemampuan pedagogic, system informasi manajemen dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa, kepuasan merupakan tolak ukur bagi keberhasilan sebuah perguruan tinggi, sedangkan kemampuan mengajar mentranfer ilmunya, teknologi informasi dan komunikasi, dan kualitas pelayanan menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sehingga menghasilkan lulusan yang berkualitas sesuai harapan pengampuh kepentingannya, inti dari faktor tersebut adalah kualitas pelayanan yang merupakan kunci utama jaminan mutu. Sementara itu kualitas mutu layanan yang bergantung kepada mutu kinerja dari sumber daya manusia dari Lembaga bersangkutan (Bahrani, 2022).

Menurut penelitian yang dikemukakan oleh kok & McDonald (2017). Terkait dengan kepuasan mahasiswa. Sehubungan dengan hal tersebut, kompetensi dosen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, menyebutkan bahwa staf mengajar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, Hal senada juga dikemukakan oleh kok & McDonald (2017) bahwa pentingnya kesamaan antara kepuasan pengajar dan siswa sehingga kompetensi mengajar dan pembelajaran yang bagus sangat di perlukan. Aspek kompetensi pedagogic (sebuah keterampilan mengajar yang harus dimiliki oleh setiap pengajar) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Sebagai tambahan, kemampuan dosen dalam mentranfer ilmunya mencakup pengetahuan, keterampilan dalam hubungan antar pribadi, sikap santun dan menyenangkan, bersahabat dan toleransi. pentingnya toleransi fungsional dalam peran-peran spesifik dalam kemampuan negosiasi. Namun komitmen dosen berpengaruh terhadap persepsi kualitas pengajaran dan kepuasan mahasiswa namun aspek sosial perlu didiskusikan lebih lanjut. dengan demikian, dosen yang memiliki kompetensi yang baik sesuai dengan bidang tugas dan keahliannya, akan mengakibatkan kualitas pelayanan mengalami peningkatan. Oleh sebab itu penyelenggara Pendidikan harus mampu meyakinkan pelanggan bahwa penyelenggaraan Pendidikan yang berkualitas. (Bahrani, 2022).

Metode

Penelitian ini dilakukan di kampus stikes nani hasanuddin, Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kualitatif Nol Eksperimen, dengan rancangan korelasional yang menggunakan pendekatan cross-sectional. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa S1 Keperawatan terhadap kualitas pelayanan di kampus STIKES Nani Hasanuddin Makassar dan dapat juga menjadi metode penelitian deskriptif merupakan metode penelitian untuk menggambarkan keadaan saat penelitian metode yang memiliki tujuan untuk menggukapkan fakta gambaran antara fenomena yang diketahui pendeskripsian, penggambaran secara sistematis faktual dan akurat. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa stikes nani jurusan S1 keperawatan angkata 2022 kampus STIKES Nani Hasanuddin Makassar dengan jumlah populasi keseluruhan adalah 116 responden. Instrument pada penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu kuesioner kepuasan mahasiswa dan kuesioner kualitas layanan. Pengolahan Data, Data yang didapatkan melalui kuesioner, selanjutnya dilakukan pengolahan data Adapun kriteria sampel pada penelitian ini yaitu:

- a. kriteria Inklusi
 - 1) Responden yang bersedia diteliti sampai penelitian ini berakhir.
 - 2) Mahasiswa STIKES Nani Jurusan S1 Keperawatan semua Angkatan 2022.
 - 3) Mahasiswa yang aktif mengikuti perkuliahan yang sedang berlangsung.
- b. Kriteria Eksklusi
 - 1) Responden yang tidak aktif melakukan perkuliahan dari pada semester berjalan
 - 2) Responden yang menolak untuk dilanjutkan penelitian
 - 3) Responden yang memiliki alfa lebih dari 4.

Hasil

1. Analisis Univariat

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di Kampus STIKES Nani Hasanuddin Juli 2023 (n=90)

Kriteria	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	8	8.9
Perempuan	82	91.1
Umur:		
19 Tahun	30	33.3
20 Tahun	39	43.3
21 Tahun	21	23.3
Total	90	100.0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa responden dominan pada penelitian ini adalah Perempuan 91,1%, dan rata-rata berumur 19-21 tahun. Sedangkan untuk umur, pada kategori umur 19 tahun sebanyak 30 responden (33,3%), tertinggi pada kategori umur 20 tahun sebanyak 39 responden (43,3%) dan terakhir kategori umur 21 tahun sebanyak 21 responden dengan persentase (23,3%).

Tabel 2 Gambaran kualitas pelayanan di STIKES Nani Hasanuddin (n=90)

Kualitas pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	43	47.8
Kurang	47	52,2
Total	90	100.0

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 90 responden didapatkan kategori baik sebanyak 43 responden (47,8%), dan kategori tidak puas sebanyak 47 responden (52,2%).

Tabel 3 Gambaran 5 Indikator kualitas pelayanan di STIKES Nani Hasanuddin (n=90)

Indikator Kualitas pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Keandalan	15	16.7
Daya tanggap	52	57.8
Jaminan keamanan	13	14.4
Kepedulian	5	5.6
Bukti fisik	5	5.6
Total	90	100.0

Berdasarkan tabel 3, di dapatkan kategori keandalan sebanyak 15 responden (16,7%), untuk kategori terbanyak yaitu daya tanggap sebanyak 52 responden (57,8%), sedangkan untuk kategori jaminan keamanan sebanyak 13 responden (14,4%) dan terakhir paling sedikit yaitu kategori kepedulian sebanyak 5 responden (5,6%).

Pembahasan

1. Gambaran kepuasan mahasiswa di STIKES Nani Hasanuddin.

Hal ini disebabkan karena ada kesenjangan antara apa yang diharapkan mahasiswa dari pengalaman/pemberian layanan kampus seperti pemberian tugas yang menumpuk dan pengurusan nilai yang dianggap terlalu lama, dan Ketepatan dalam melak-sanakan janji, seperti meminta waktu untuk bertemu di waktu yang ditentukan tetapi di undur kembali dikarenakan tidak ketersediaan waktu yang di tentukan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Analisi kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa di IPDN kampus Jakarta. Kepuasan suatu Mahasiswa adalah bentuk seseorang yang mendapatkan pengalaman kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi harapannya, yang meliputi: 1) Waktu yang digunakan untuk menunggu dilayani, 2) Kecepatan dan ketepatan dalam pelayan kepada mahasiswa, 3) Ketepatan dalam melak-sanakan janji, 4) Keramahan dan kesopanan pimpinan, dosen dan dalam karyawan dalam bersikap dan berbicara, 5) Pengetahuan dosen dan karyawan dalam pelayanan, 6) Prosedur dalam pelayanan dan penyesuaian layanan, 7) Kemudahan pimpinan, dosen dan karyawan dalam dihubungi, 8) Tempat pelayanan nyaman, bersih bagi mahasiswa, 9) Menciptakan kelancaran dalam pelayanan, 10) Keramahan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa." (Marthalina, 2018). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widawati (2020) tentang "analisis kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan Akademik dan pelayanan administrasi" dengan hasil diperoleh presentasi Pelaksanaan Pelayanan Akademik di IKIP Widya Darma Surabaya sebesar 87,15%. Maka diketahui pelaksanaan Pelayanan Akademik di IKIP Widya Darma menurut mahasiswa dikategorikan baik. (Widawati, 2020).

Mahasiswa yang merasa puas akan menyampaikan secara positif tentang jasa yang ia gunakan/konsumsi, sedangkan mahasiswa yang tidak puas akan bereaksi secara berlawanan/berlawanan. Menurut Philip Kotler (2005) dalam (Bhakri & Rahmawati, 2018) yang mengatakan bahwa ketidakpuasan itu muncul karena adanya kesenjangan antara: harapan konsumen dan persepsi manajemen, persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa, spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, dan jasa yang dialami oleh pelanggan dan jasa yang diharapkan.

Harapan mahasiswa dibentuk oleh komentar teman, informasi, manajemen dan janji suatu Lembaga. Apabila Lembaga menaikan harapan mahasiswa terlalu tinggi, mahasiswa mungkin akan kecewa jika Lembaga gagal dalam memenuhinya, dilain hal jika Lembaga menetapkan harapan mahasiswa terlalu rendah, maka Lembaga tidak dapat menarik cukup banyak calon mahasiswa meskipun mahasiswa akan puas. Tingkat kepuasan atau kesenangan yang tinggi akan menciptakan ikatan emosional yang tinggi. lembaga perlu membentik budayannya sedemikian rupa sehingga orang dalam Lembaga bertujuan menyennangkan mahasiswa.

2. Gambaran kualitas pelayanan di STIKES Nani Hasanuddin

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan, Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hanadya et al., 2022) yang meneliti tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dengan hasil uji *deskriptif* di peroleh nilai maka Ho diterima berarti dapat di ketahui ada gambaran antara kepuasan mahasiswa terhadap kulaitas pelayanan. nilai diperoleh (100,0%). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pseudocode et al., 2019) yang mengatakan variable bahwa kepuasan konsumen dalam hal ini mahasiswa berawal dari pemahaman tentang apa yang di inginkan oleh mahasiswa. salah satu hal yang sangat diperlukan oleh mahasiswa adalah pelayanan yang baik, mulai dari proses registrasi, perkuliahan, ujian sampai dengan mahasiswa menyelesaikan kuliah. Untuk menunjang hal tersebut, diperlukan perencanaan yang matang, fasilitas yang memadai, dan subur daya manusia yang mendukung. Hal ini sesuai dengan teori "Quality" yang dikemukakan oleh Marcel bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan (Bhakri & Rahmawati, 2018).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh (Her Wahyutomo, 2021) yang mengatakan bahwa Untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa, perlu diketahui faktor apa yang dominan menentukan tingkat kepuasan. (Her Wahyutomo, 2021).

Peranan mahasiswa pada saat merasakan kualitas pelayanan di kampus sangat memungkinkan mereka untuk bisa menilai atas dasar puas dan tidak puas dalam kualitas pelayanan yang ada di pihak kampus seperti, respon dosen yang lama dengan kepuasan mahasiswa S1 keperawatan terhadap kualitas pelayanan yang ada di kampus.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan Adapun gambaran kepuasan mahasiswa dengan kualitas pelayanan di kampus STIKES Nani Hasanuddin. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan di ketahui bahwa gambaran kepuasan mahasiswa lebih dominan tidak puas terhadap kealitas pelayanan, sedangkan pada gambaran kualitas pelayanan lebih dominan pada kurang nya kualitas pelayanan di bagian Responsive kepada mahasiswa.

Ucapan Terima Kasih

Terkhusus penulis persembahkan untuk kedua orang tua serta saudara-saudaraku yang senantiasa mendoakan, memberikn nasehat dan dorongan serta banyak berkorban agar penulis dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik. Ucapan terimakasih juga di berikan kepada seluruh rekan rekan yang telah membantu dalam penelitian ini.

Referensi

- Bahrani. (2022a). *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Komponen Dan Metode* (Ni. U. Hikmah & S. Julaiha (eds.)).
- Dr.sastra Mico, SE., M., S. (2020). *Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Perguruan Tinggi prefektif menejemen pemasaran* (S. Dr.sastra Mico, SE., M. (ed.)). PT Seopindo Media Pustaka.
- Dr.sulaiman, M., & prof.DrH. Warul Walidin ak, Ma.M Yusuf, M. (2020). *Kompotensi Pedagogik Dosen Dan Strategi Peningkatan Kepuasan Belajar Mahasiswa* (A. Press (ed.)).
- Hanadya, D., Auliana, N. U., & Purwanto, M. B. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Di Politeknik Darussalam Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (Jimpa)*, 2(1), 171–182. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i1.61>
- Her Wahyutomo, M. us D. (2021). Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online). *Jurnal Mitra Manajemen*, 5(11), 1558–1572. <http://e-jurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/125/6>
- Kardoyo, Pitaloka, L. K., Rozman, & Hapsoro, B. B. (2020). Analyzing universities service quality to student satisfaction; academic and non-academic analyses. *International Journal of Higher Education*, 19(1), 126–132. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p126>
- Made Martini, Roberta Uron Hurin, Muhammad Hasan, Surianto, Retno Anisa Larasati, Wihel Mus Nongbaba, Nicolaus Noywuli, I Made Indra P, & I Nengah Laba. (2021). *Membangun Pembelajaran Merdeka Belajar Dan Kampus Merdeka Di Pendidikan Tinggi*. CV Media Sains Indonesia.
- Mahmudah, E. N., & Nuryuniarti, R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 1(3), 158–165. <https://doi.org/10.35899/biej.v1i3.68>
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(1), 1–18.
- Muhammad Helmy Reza, M. (2020). *Pelayanan Dalam Dunia Perguruan Tinggi (pengaruhnya trhadap kepuasan dan loyalitas)* (M. pd. . . Dr, Akmad syahri (ed.)). Cv Literasi Nusantara.
- Nabila, A. D. (2020). *Penerapan Algoritma C4.5 Untuk Prediksi Kepuasan Mahasiswa Tahun 2020*. grup penerbit Cv Budi Utama.
- Pseudocode, J., Studi, P., Informasi, S., Teknik, F., Muhammadiyah, U., Studi, P., Informatika, T., Teknik, F., & Muhammadiyah, U. (2019). *Aplikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi fakultas teknik universitas muhammadiyah bengkulu*. VI(September), 172–180.
- Rahmawati1, D., Murwaningsih2, T., & Subarno3, A. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Di Subbagian Akademik Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran Volume 5, No.1, Februari 2021 Online: Htp://Jurnal.Uns.Ac.Id/JIKAP*.
- Veronika, G. L. (2021). Hubungan antara penggunaan gadget dengan kualitas tidur mahasiswa S1 fakultas farmasi universitas sanata dharma yogyakarta angkatan 2017-2019. *Universitas Sanata Dharma*, 1–38.
- Yulianwan, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Rahmat Yulianwan Universitas Airlangga. *Eksis*, 12(2), 126–135.