

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY, & TANGIBLE*)
DAN PERSEPSI BIAYA TERHADAP KEPUASAN DAN
POSITIVE WORD OF MOUTH MAHASISWA FAKULTAS
KEDOKTERAN UKDW**

TESIS



Disusun Oleh :

Renny Puspita Hardini

13230127

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY, & TANGIBLE*)
DAN PERSEPSI BIAYA TERHADAP KEPUASAN DAN
POSITIVE WORD OF MOUTH MAHASISWA FAKULTAS
KEDOKTERAN UKDW**

TESIS



Disusun Oleh :

Renny Puspita Hardini

13230127

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2025

PERNYATAAN PENYERAHAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Renny Puspita Hardini
NIM/NIP/NIDN : 13230127
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, & Tangible*) dan Persepsi Biaya Terhadap Kepuasan dan *Positive Word of Mouth* Mahasiswa Fakultas Kedokteran UKDW

dengan ini menyatakan:

- a. bahwa karya yang saya serahkan ini merupakan revisi terakhir yang telah disetujui pembimbing/promotor/reviewer.
- b. bahwa karya saya dengan judul di atas adalah asli dan belum pernah diajukan oleh siapa pun untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Kristen Duta Wacana maupun di universitas/institusi lain.
- c. bahwa karya saya dengan judul di atas sepenuhnya adalah hasil karya tulis saya sendiri dan bebas dari plagiasi. Karya atau pendapat pihak lain yang digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini telah dikutip sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.
- d. bahwa saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku berupa pencabutan gelar akademik jika di kemudian hari didapati bahwa saya melakukan tindakan plagiasi dalam karya saya ini.
- e. bahwa Universitas Kristen Duta Wacana tidak dapat diberi sanksi atau tuntutan hukum atas pelanggaran hak kekayaan intelektual atau jika terjadi pelanggaran lain dalam karya saya ini. Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran dalam karya saya ini akan menjadi tanggung jawab saya pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Duta Wacana.
- f. menyerahkan hak bebas royalti noneksklusif kepada Universitas Kristen Duta Wacana, untuk menyimpan, melestarikan, mengalihkan dalam media/format lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), dan mengunggahnya di Repositori UKDW tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik hak cipta atas karya saya di atas, untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan.

- g. bahwa saya bertanggung jawab menyampaikan secara tertulis kepada Universitas Kristen Duta Wacana jika di kemudian hari terdapat perubahan hak cipta atas karya saya ini.
- h. bahwa meskipun telah dilakukan pelestarian sebaik-baiknya, Universitas Kristen Duta Wacana tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan karya atau metadata selama disimpan di Repositori UKDW.
- i. mengajukan agar karya saya ini: *(pilih salah satu)*

- ☒ Dapat diakses tanpa embargo.
- ☐ Dapat diakses setelah 2 tahun.*
- ☐ Embargo permanen.*

Embargo: penutupan sementara akses karya ilmiah.

*Halaman judul, abstrak, dan daftar pustaka tetap wajib dibuka.

Alasan embargo *(bisa lebih dari satu)*:

- ☐ dalam proses pengajuan paten.
- ☐ akan dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional.**
- ☒ akan diterbitkan dalam jurnal nasional/internasional.**
- ☐ telah dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional ... dan diterbitkan dalam prosiding pada bulan ... tahun ... dengan DOI/URL ... ***
- ☐ telah diterbitkan dalam jurnal ... dengan DOI/URL artikel ... atau vol./no. ... ***
- ☐ berisi topik sensitif, data perusahaan/pribadi atau informasi yang membahayakan keamanan nasional.
- ☐ berisi materi yang mengandung hak cipta atau hak kekayaan intelektual pihak lain.
- ☐ terikat perjanjian kerahasiaan dengan perusahaan/organisasi lain di luar Universitas Kristen Duta Wacana selama periode tertentu.
- ☐ Lainnya (mohon dijelaskan)

**Setelah diterbitkan, mohon informasikan keterangan publikasinya ke repository@staff.ukdw.ac.id.

***Tuliskan informasi kegiatan atau publikasinya dengan lengkap.

Mengetahui,


Dr. Singgih Santoso, S.E., M.M.

Tanda tangan & nama terang pembimbing
NIDN/NIDK 0510046401



Renny Puspita Hardini

Tanda tangan & nama terang pemilik karya/penulis
NIM 13230127

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY, & TANGIBLE*) DAN PERSEPSI BIAYA TERHADAP KEPUASAN DAN *POSITIVE WORD OF MOUTH* MAHASISWA FAKULTAS KEDOKTERAN UKDW

RENNY PUSPITA HARDINI

13230127

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis
Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Bisnis,
Universitas Kristen Duta Wacana, Yogyakarta
Tanggal : 26 Juni 2025

Dewan Penguji

Dr. Perminas Pangeran, S.E., M.Si.

(Ketua Penguji)

Dr. Heru Kristanto, S.E., M.T.

(Penguji)

Dr. Singgih Santoso, S.E., M.M.

(Pembimbing / Penguji)

Yogyakarta, 01 Juli 2025

Dekan Fakultas Bisnis,
Universitas Kristen Duta Wacana, Yogyakarta



Dr. Perminas Pangeran, S.E., M.Si.

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*RELIABILITY*,
RESPONSIVENESS, *ASSURANCE*, *EMPATHY*, & *TANGIBLE*) DAN
PERSEPSI BIAYA TERHADAP KEPUASAN DAN *POSITIVE WORD OF*
MOUTH MAHASISWA FAKULTAS KEDOKTERAN UKDW**

RENNY PUSPITA HARDINI

13230127

Tesis ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar
Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen

Menyetujui
Pembimbing,



Dr. Singgih Santoso, S.E., M.M.

Mengetahui

Kepala Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Bisnis,
Universitas Kristen Duta Wacana

Yogyakarta,



Dr. Singgih Santoso, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Renny Puspita Hardini
NIM : 13230127
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Bisnis
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, & Tangible*) dan Persepsi Biaya Terhadap Kepuasan dan *Positive Word of Mouth* Mahasiswa Fakultas Kedokteran UKDW

menyatakan yang sebenarnya bahwa karya ilmiah ini sepenuhnya adalah hasil karya tulis saya sendiri dan sesuai dengan arahan dari pembimbing. Karya atau pendapat pihak lain yang digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini telah dikutip sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Apabila di kemudian hari didapati penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini, serta sanksi lain sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Duta Wacana.

Yogyakarta, 26 Juni 2025

Yang menyatakan,



Renny Puspita Hardini
NIM 13230127

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia, berkat dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana adalah menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, & Tangible*) dan Persepsi Biaya Terhadap Kepuasan dan *Positive Word of Mouth* Mahasiswa Fakultas Kedokteran UKDW”. Proses belajar, mengamati, dan menganalisis isu-isu strategis dalam manajemen layanan pendidikan tinggi menghasilkan tesis ini. Penulis menyadari bahwa bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak sangat penting dalam keberhasilan penyusunan tesis ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada dosen pembimbing, responden, dan pihak-pihak lain yang telah berkontribusi dan mendukung penelitian ini. Baik secara akademis maupun praktis, penulis berharap bahwa temuan penelitian ini akan bermanfaat. Secara khusus, diharapkan bahwa hasil tesis ini akan berkontribusi pada pengembangan strategi komunikasi dan layanan yang lebih efisien dalam lingkungan akademis. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi mereka yang tertarik untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan mahasiswa. Penulis menyadari bahwa masih terdapat sejumlah keterbatasan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan karya ini di masa mendatang.

Yogyakarta, 26 Juni 2025

Penulis,

Renny Puspita Hardini

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini merupakan ungkapan terima kasih yang tulus dan rendah hati atas semua cinta, dukungan, dan doa yang telah penulis terima selama masa studi. Tesis ini merupakan hasil nyata dari perjalanan panjang yang tidak mungkin dapat penulis selesaikan tanpa bantuan dan keterlibatan orang-orang penting dalam hidup penulis. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tesis dengan baik dan lancar.
2. Bapak Dr. Singgih Santoso, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penulisan karya tulis ini.
3. Seluruh Dosen di Prodi Magister Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana yang telah memberikan wawasan, ilmu pengetahuan, serta inspirasi yang sangat berharga selama proses perkuliahan. Terima kasih atas dedikasi, bimbingan, dan semangat belajar yang telah membentuk cara berpikir kritis dan integratif dalam menyelesaikan karya tulis ini.
4. Mba Esther Yovita Prastya, S.E. selaku Admin Prodi Magister Manajemen dan Bapak Edy Nugroho Widihantoro, S.E., M.Sc selaku pembimbing data statistik penelitian, atas bantuan, bimbingan, serta dukungan administratif yang sangat berarti selama proses Tesis ini berlangsung.
5. Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana (FK UKDW) yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas dalam pelaksanaan penelitian Tesis.
6. Tim Komisi Etik Penelitian Kesehatan FK UKDW yang telah memberikan izin penelitian di Fakultas Kedokteran UKDW.
7. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan data secara jujur serta objektif dalam penelitian ini. Partisipasi Anda semua sangat berharga dan menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran serta validitas hasil penelitian ini.
8. Teruntuk suami tercinta, Andi Bayu Prabowo, terima kasih atas cinta kasih, kesabaran, dan dukungan tanpa henti yang selalu diberikan. Setiap motivasi dan doa selalu menjadi penyemangat dalam menyelesaikan karya tulis ini.

9. Teruntuk buah hati tercinta, Binar Lentera, selalu menjadi cahaya dalam setiap perjuangan. Senyuman dan pelukanmu menjadi kekuatan terbesar untuk terus melangkah maju.
10. Teruntuk kedua orang tua saya tercinta, Kakek, Nenek, Kakung, dan Utu, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, serta nasihat yang tak pernah putus diberikan.
11. Keluarga besar yang terkasih, yang selalu memberikan doa, dukungan moral, serta semangat yang tiada henti dalam setiap langkah yang penulis tempuh.
12. Rekan-rekan sekelas di kelas weekend angkatan 2023 (Hutdi, Mbak Vita, Mbak Maya, Ayu, Zera, Mbak Ria, dan Sondang) atas kebersamaan, semangat, dan dukungan selama menjalani perjalanan studi ini. Terima kasih atas tawa, diskusi, dan saling menyemangati di tengah padatnya aktivitas, kebersamaan kalian telah menjadi bagian penting dari proses yang penuh makna ini.
13. Rekan-rekan kerja di unit Bagian Administrasi Akademik (BAA) FK UKDW — Sherly, Gretha, dan Yeni — atas dukungan, pengertian, serta kerja sama yang luar biasa selama menjalani studi. Terima kasih telah memberikan ruang, semangat, dan bantuan yang begitu berarti di tengah kesibukan pekerjaan sehari-hari.
14. Rekan-rekan dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta masukan selama proses penelitian dan penyusunan laporan ini.

Semoga setiap dukungan dan kebaikan yang telah diberikan menjadi amal yang tak ternilai dan membawa berkat bagi semua yang terlibat. Tesis ini bukan hanya hasil dari proses akademik, tetapi juga bukti nyata dari kekuatan kolaborasi, kasih, dan ketulusan hati. Segala kebaikan yang telah diterima penulis, kiranya Tuhan membalas dengan limpahan rahmat dan kasih yang berkelanjutan.

Yogyakarta, 26 Juni 2025

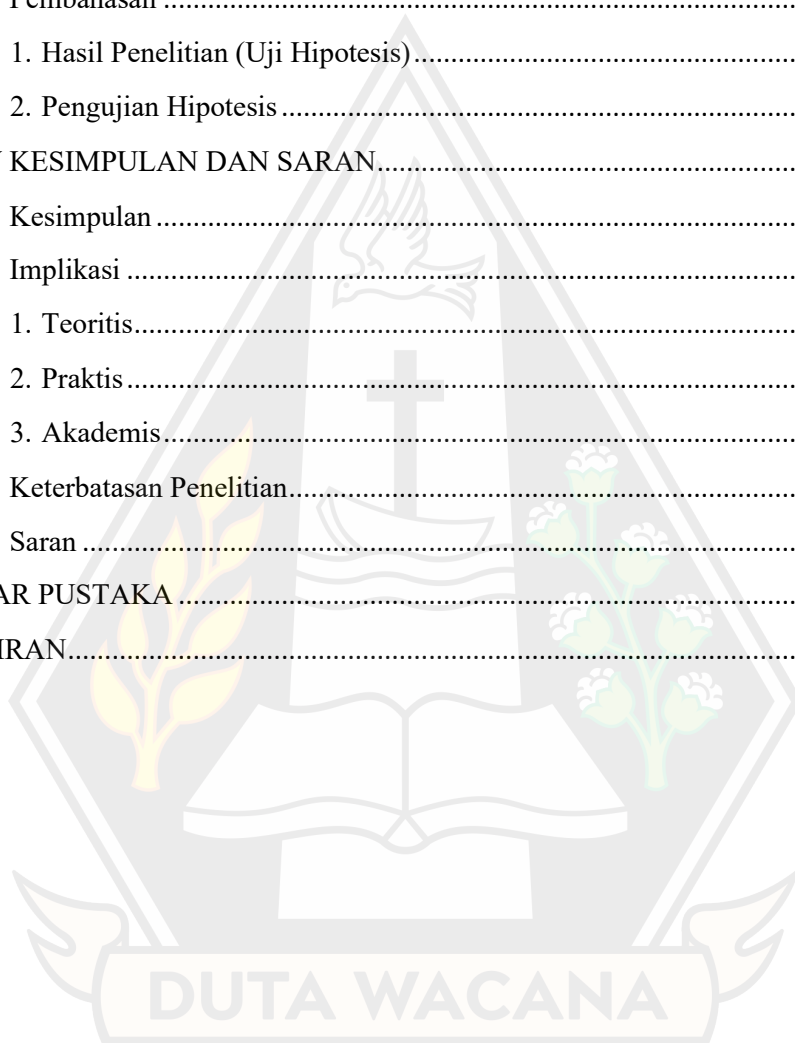
Renny Puspita Hardini

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	13
C. Pembatasan Masalah.....	15
1. Pembatasan Masalah.....	15
2. Fokus Penelitian	19
D. Rumusan Masalah.....	21
E. Tujuan Penelitian	22
F. Manfaat Penelitian	23
1. Manfaat untuk Peneliti.....	24
2. Manfaat untuk Institusi.....	26
3. Manfaat untuk Masyarakat	28
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	31
A. Kajian Teori	31
1. Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)	31
2. Persepsi Biaya	56
3. Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>)	72

4. <i>Positive Word of Mouth</i> (WOM)	90
B. Kajian Penelitian yang Relevan	111
C. Kerangka Pikir	116
D. Hipotesis Penelitian	117
BAB III METODE PENELITIAN	125
A. Jenis atau Desain Penelitian	125
B. Tempat dan Waktu Penelitian	127
1. Tempat Penelitian	127
2. Waktu Penelitian	127
C. Populasi dan Sampel Penelitian	128
1. Populasi Penelitian	128
2. Sampel Penelitian	129
D. Variabel Penelitian	133
1. Variabel Independen (X)	134
2. Variabel Mediasi (Y1)	140
3. Variabel Dependen (Y2)	140
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	141
1. Teknik Pengumpulan Data	142
2. Instrumen Pengumpulan Data	145
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	155
1. Uji Validitas	155
2. Uji Reliabilitas	156
G. Teknik Analisis Data	157
1. Pendekatan Analisis	157
2. Pengolahan Data	157
3. <i>Measurement Model</i>	158
4. <i>Structural Model</i>	158
5. Interpretasi Hasil Analisis	159
6. Penggunaan Perangkat Lunak AMOS 24	160
BAB IV HASIL PENELITIAN	161
A. Deskripsi Data	161

1. Deskripsi Responden	161
2. Deskripsi Variabel Penelitian	166
B. Analisis Data.....	175
1. Uji Validitas.....	175
2. Uji Reliabilitas.....	177
C. Pembahasan	178
1. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	178
2. Pengujian Hipotesis	197
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	204
A. Kesimpulan	204
B. Implikasi	206
1. Teoritis.....	206
2. Praktis	208
3. Akademis.....	210
C. Keterbatasan Penelitian.....	211
D. Saran	215
DAFTAR PUSTAKA	218
LAMPIRAN.....	243



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. <i>Gantt Chart</i> Kegiatan Penelitian	17
Tabel 1. 2. Fokus Penelitian	20
Tabel 1. 3. Fokus Penelitian (sambungan)	21
Tabel 2. 1. Kajian Penelitian Terdahulu	111
Tabel 3. 1. Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	128
Tabel 3. 2. Tabel Jumlah Indikator Tiap Variabel.....	131
Tabel 3. 3. Tabel Jumlah Indikator Tiap Variabel (sambungan).....	132
Tabel 3. 4. Kisi – Kisi Pertanyaan dalam Kuesioner Instrumen Penelitian	146
Tabel 3. 5. Operasionalisasi Variabel <i>Reliability</i> (X1).....	147
Tabel 3. 6. Operasionalisasi Variabel <i>Responsiveness</i> (X2)	148
Tabel 3. 7. Operasionalisasi Variabel <i>Assurance</i> (X3).....	149
Tabel 3. 8. Operasionalisasi Variabel <i>Empathy</i> (X4)	150
Tabel 3. 9. Operasionalisasi Variabel <i>Tangible</i> (X5)	151
Tabel 3. 10. Operasionalisasi Variabel Persepsi Biaya (X6).....	152
Tabel 3. 11. Operasionalisasi Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y1)	153
Tabel 3. 12. Operasionalisasi Variabel <i>Positive Word of Mouth</i> (Y2).....	154
Tabel 4. 1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	162
Tabel 4. 2. Profil Responden Berdasarkan Asal Daerah	163
Tabel 4. 3. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	164
Tabel 4. 4. Profil Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	165
Tabel 4. 5. Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan.....	166
Tabel 4. 6. Interpretasi Kelas Interval	167
Tabel 4. 7. Deskriptif Variabel <i>Reliability</i> (X1).....	167
Tabel 4. 8. Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i> (X2).....	168
Tabel 4. 9. Deskriptif Variabel <i>Assurance</i> (X3).....	169
Tabel 4. 10. Deskriptif Variabel <i>Empathy</i> (X4)	170
Tabel 4. 11. Deskriptif Variabel <i>Tangible</i> (X5)	171

Tabel 4. 12. Deskriptif Variabel Persepsi Biaya (X6).....	172
Tabel 4. 13. Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y1).....	173
Tabel 4. 14. Deskriptif Variabel <i>Positive WOM</i> (Y2)	174
Tabel 4. 15. Hasil Uji Validitas	175
Tabel 4. 16. Hasil Uji Validitas (sambungan)	176
Tabel 4. 17. Hasil Uji Reliabilitas	178
Tabel 4. 18. Hasil Uji Normalitas.....	183
Tabel 4. 19. Hasil Uji Normalitas (Sambungan)	184
Tabel 4. 20. Hasil Pengujian <i>Outliers</i>	186
Tabel 4. 21. Hasil Pengujian <i>Outliers</i> (Sambungan).....	187
Tabel 4. 22. Hasil Pengujian <i>Outliers</i> (Sambungan).....	188
Tabel 4. 23. Hasil Pengujian <i>Outliers</i> (Sambungan).....	189
Tabel 4. 24. Hasil Pengujian <i>Outliers</i> (Sambungan).....	190
Tabel 4. 25. Identifikasi Model Struktural	191
Tabel 4. 26. Menilai <i>Goodness of Fit</i>	192
Tabel 4. 27. Hasil RMSEA.....	193
Tabel 4. 28. Hasil GFI.....	193
Tabel 4. 29. Hasil AGFI	194
Tabel 4. 30. Hasil CMIN/DF	195
Tabel 4. 31. Hasil TLI	196
Tabel 4. 32. Hasil CFI	196
Tabel 4. 33. Hasil Pengujian Hipotesis	198

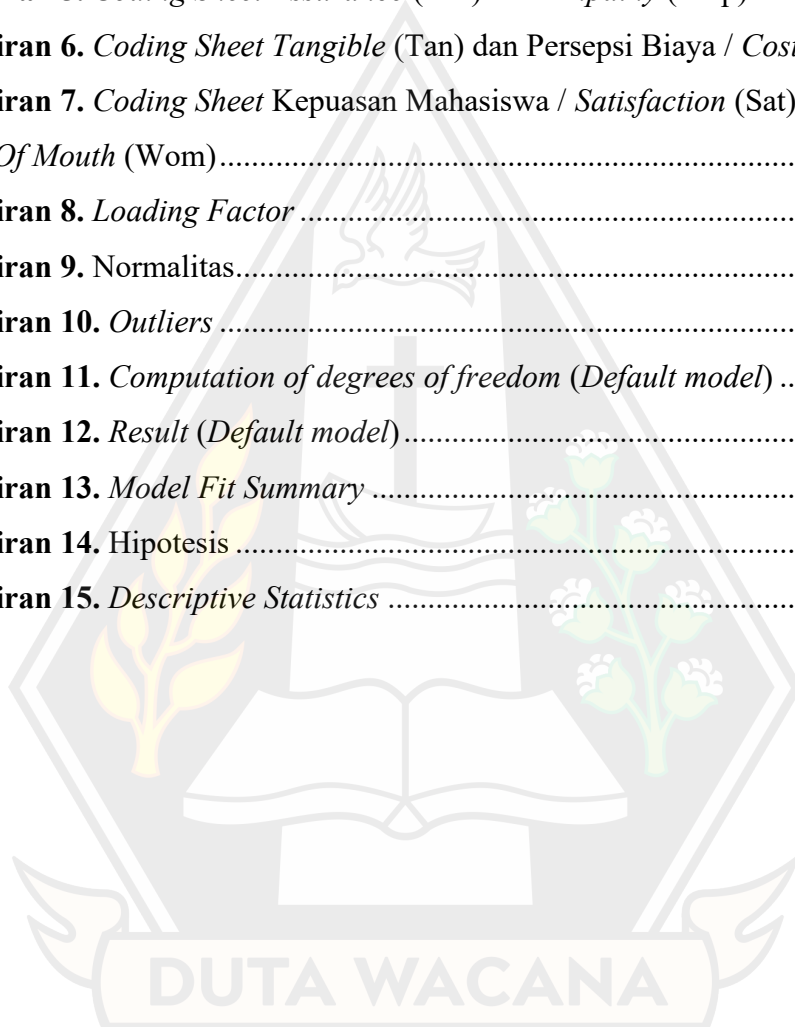
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pikir Penelitian	117
Gambar 4. 1. Diagram Alur (Path Diagram)	180
Gambar 4. 2. Persamaan Struktural	181
Gambar 4. 3. Nilai Batas Mahalonobis <i>Distance</i>	186



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian (Identitas Responden)	244
Lampiran 2. Instrumen Penelitian (Kuesioner)	246
Lampiran 3. <i>Coding Book</i>	251
Lampiran 4. <i>Coding Sheet Reliability</i> (Rel) dan <i>Responsiveness</i> (Res).....	265
Lampiran 5. <i>Coding Sheet Assurance</i> (Ass) dan <i>Empathy</i> (Emp)	273
Lampiran 6. <i>Coding Sheet Tangible</i> (Tan) dan Persepsi Biaya / <i>Cost</i> (Cos)	281
Lampiran 7. <i>Coding Sheet Kepuasan Mahasiswa / Satisfaction</i> (Sat) dan <i>Positive Word Of Mouth</i> (Wom).....	289
Lampiran 8. <i>Loading Factor</i>	297
Lampiran 9. Normalitas.....	298
Lampiran 10. <i>Outliers</i>	299
Lampiran 11. <i>Computation of degrees of freedom (Default model)</i>	301
Lampiran 12. <i>Result (Default model)</i>	301
Lampiran 13. <i>Model Fit Summary</i>	301
Lampiran 14. Hipotesis	303
Lampiran 15. <i>Descriptive Statistics</i>	304



ABSTRAK

RENNY PUSPITA HARDINI: Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, & Tangible*) dan Persepsi Biaya Terhadap Kepuasan dan *Positive Word of Mouth* Mahasiswa Fakultas Kedokteran UKDW. Tesis. Yogyakarta: Program Magister Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana, 2025.

Pentingnya meningkatkan standar layanan pendidikan tinggi, khususnya di Fakultas Kedokteran UKDW, mendorong dilakukannya penelitian ini. Kepuasan mahasiswa melahirkan loyalitas dan promosi *positive word of mouth*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana persepsi biaya dan karakteristik kualitas layanan, seperti *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*, mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Dampak dari kepuasan mahasiswa terhadap promosi *positive word of mouth* sebagai tanda loyalitas dan promosi institusi secara tidak langsung juga dikaji dalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian eksplanatori dan metodologi kuantitatif. Penelitian dilakukan di Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW). Kuesioner yang mengukur kepuasan mahasiswa, persepsi biaya, promosi *positive word of mouth*, dan kualitas layanan didistribusikan kepada mahasiswa yang aktif dan telah menempuh minimal 1 semester. Dengan menggunakan perangkat lunak statistik, regresi linier berganda dan analisis jalur digunakan sebagai teknik analisis data untuk menguji hubungan sebab akibat antar variabel.

Tingkat kepuasan mahasiswa dipengaruhi secara signifikan oleh persepsi terhadap kualitas layanan, yang mencakup dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*. Selain itu, telah terbukti bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi secara signifikan oleh persepsi terhadap biaya pendidikan. Melalui rekomendasi *positive word of mouth*, kepuasan mahasiswa berperan sebagai variabel mediasi yang kuat dalam mempengaruhi loyalitas, menurut analisis yang menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil ini menunjukkan betapa pentingnya strategi perbaikan layanan yang berorientasi pada mahasiswa dalam meningkatkan reputasi institusi. Oleh karena itu, dalam konteks pendidikan tinggi kedokteran, mengendalikan persepsi biaya dan meningkatkan kualitas layanan merupakan hal yang esensial untuk menumbuhkan loyalitas dan kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Biaya, Kepuasan Mahasiswa, *Positive Word of Mouth*, SERVQUAL

ABSTRACT

RENNY PUSPITA HARDINI: The Effect of Service Quality (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, & Tangible) and Cost Perception on Satisfaction and Positive Word of Mouth of UKDW Faculty of Medicine Students. **Thesis. Yogyakarta: Master of Management Program, Faculty of Business, Universitas Kristen Duta Wacana, 2025.**

The importance of improving higher education service standards, especially at the UKDW Faculty of Medicine, prompted this research. Student satisfaction creates loyalty and positive word of mouth promotion. The purpose of this study is to examine how perceived costs and service quality characteristics, such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility, affect student satisfaction. The impact of student satisfaction on positive word of mouth promotion as a sign of loyalty and indirect promotion of the institution is also examined in this study.

This study uses explanatory research design and quantitative methodology. The research was conducted at the Faculty of Medicine, Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW). Questionnaires measuring student satisfaction, perceived cost, positive word of mouth promotion, and service quality were distributed to active students who had taken at least 1 semester. Using statistical software, multiple linear regression and path analysis were used as data analysis techniques to test the causal relationship between variables.

Student satisfaction levels are significantly influenced by perceptions of service quality, which includes the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. In addition, it has been proven that student satisfaction is significantly influenced by perceptions of educational costs. Through positive word of mouth recommendations, student satisfaction acts as a strong mediating variable in influencing loyalty, according to an analysis using Structural Equation Modeling (SEM). These findings highlight the importance of student-centered service improvement strategies in enhancing institutional reputation. Therefore, in the context of medical higher education, controlling perceptions of costs and improving service quality are essential for fostering student loyalty and satisfaction.

Keywords: Service Quality, Cost Perception, Student Satisfaction, Positive Word of Mouth, SERVQUAL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan mampu bersaing di lingkungan global, pendidikan tinggi memainkan peran strategis yang sangat penting. Industri ini telah berkembang secara signifikan di Indonesia dalam beberapa dekade terakhir. Meskipun demikian, masalah pemerataan kualitas dan aksesibilitas pendidikan tinggi masih menjadi isu penting. Menurut data yang diberikan oleh Faradiba dan Nomleni (2024), tingkat partisipasi pendidikan tinggi di Indonesia hanya 16%, jauh lebih rendah dibandingkan dengan tingkat pendidikan dasar (85%) dan menengah (58%). Statistik ini menggambarkan kurangnya minat dan akses terhadap pendidikan tinggi, yang disebabkan oleh sejumlah masalah struktural, sosial, dan ekonomi.

Melalui program Merdeka Belajar - Kampus Merdeka (MBKM), pemerintah Indonesia mengambil kebijakan strategis untuk menjawab permasalahan tersebut. Tujuan dari program ini adalah untuk memberikan kebebasan kepada mahasiswa untuk memilih jalur belajar sesuai dengan minat dan kemampuannya. Dengan tujuan meningkatkan keterampilan transdisipliner dan mempersiapkan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja di era globalisasi, kebijakan ini memberikan fleksibilitas kepada mahasiswa untuk memilih kelas dan kegiatan non-akademik (Tohir, 2020). Program ini

merupakan bagian dari upaya yang lebih besar untuk meningkatkan kualitas dan relevansi pendidikan tinggi sekaligus meningkatkan daya saing lulusan, baik di dalam maupun luar negeri.

Perguruan tinggi di Indonesia harus beradaptasi dengan tren ini dan meningkatkan standar pengajaran secara umum. Dalam hal ini, kepuasan mahasiswa merupakan metrik yang penting untuk menilai kualitas dan keberhasilan proses pendidikan. Menurut sebuah studi oleh Febriyanto dan Husnul (2020) di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV, tingkat kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh aspek-aspek kualitas layanan, seperti *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, dan *assurance*. Temuan penelitian ini menyoroti pentingnya dedikasi institusi pendidikan tinggi untuk menawarkan layanan yang difokuskan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa, yang merupakan konsumen utama layanan pendidikan.

Meningkatkan kemampuan dosen dan mengembangkan kurikulum bukanlah satu-satunya faktor yang memengaruhi kualitas pendidikan tinggi. Aspek-aspek kualitas layanan pendidikan yang memfasilitasi seluruh proses pembelajaran juga sangat penting. Karena mahasiswa adalah konsumen utama layanan pendidikan, pendapat mereka harus diperhitungkan saat menilai kualitas institusi. Oleh karena itu, penelitian tentang persepsi mahasiswa terkait kualitas layanan yang diberikan oleh pendidikan tinggi sangat relevan. Temuan dari penelitian ini dapat berfungsi sebagai landasan

empiris untuk mengembangkan rencana untuk meningkatkan standar pendidikan dan memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan lebih baik.

Salah satu program studi yang memiliki beban biaya pendidikan yang relatif tinggi dibandingkan dengan program studi lainnya adalah Fakultas Kedokteran. Mahasiswa memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas layanan pendidikan yang ditawarkan oleh fakultas sebagai akibat dari keadaan ini. Mahasiswa menilai layanan dari berbagai perspektif non-akademik yang membantu dalam proses pembelajaran selain dari sisi akademis. Dengan demikian, faktor penentu yang signifikan dari tingkat kepuasan mahasiswa adalah bagaimana mereka memandang kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dan kualitas layanan yang diterima. Baik pengalaman belajar mahasiswa maupun pendapat mereka tentang institusi secara keseluruhan dapat dipengaruhi oleh evaluasi tersebut.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah menunjukkan korelasi yang kuat dan positif antara prestasi belajar mahasiswa dan pendapat mereka tentang biaya pendidikan (Permana et al., 2024). Saat ini hanya ada sedikit penelitian, terutama di Fakultas Kedokteran, tentang bagaimana persepsi biaya ini memengaruhi loyalitas dan kepuasan mahasiswa, terutama dalam hal promosi *positive word of mouth* (WOM). Mengingat persaingan yang ketat di antara fakultas kedokteran, sangat penting bagi setiap fakultas untuk mengenali dan memahami elemen-elemen yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa. Selain mengekspresikan kepuasan mereka, loyalitas mahasiswa juga berfungsi sebagai keuntungan strategis dalam meningkatkan reputasi institusi. Oleh

karena itu, sangat penting bagi penelitian di masa depan untuk meneliti hubungan antara persepsi biaya, kualitas layanan, kepuasan, dan WOM.

Menanggapi harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan menghadirkan masalah yang sama bagi Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW), salah satu institusi pendidikan kedokteran swasta. Institusi harus memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa untuk menjaga keberlanjutan dan meningkatkan standar pendidikan. Dalam situasi ini, fokus utama untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa adalah pada aspek kualitas layanan seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, serta bagaimana persepsi mahasiswa terhadap biaya pendidikan. Institusi dapat membuat strategi yang lebih terfokus untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dengan menganalisis dampak dari variabel-variabel ini. Selain itu, temuan analisis ini dapat menjadi dasar untuk mengembangkan kebijakan internal yang memprioritaskan loyalitas dan kepuasan mahasiswa.

Harapan mahasiswa dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan pendidikan terus mengalami perbedaan, berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan di sejumlah institusi pendidikan tinggi (Tomahuw et al., 2024; Agustika et al., 2024). Tingkat kepuasan dan loyalitas mahasiswa terhadap institusi dapat menurun sebagai akibat dari kesenjangan ini. Memahami kesenjangan ini sangat penting bagi Fakultas Kedokteran UKDW untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan mahasiswa dengan lebih baik. Kesenjangan yang dirasakan ini berpotensi mengurangi kepuasan

mahasiswa dan mengikis kesetiaan mereka jika tidak diatasi. Oleh karena itu, diperlukan investigasi menyeluruh untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan *positive word of mouth* mahasiswa kedokteran.

Mengingat pentingnya kualitas layanan dan persepsi harga kuliah dalam mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mahasiswa, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana faktor-faktor tersebut berhubungan satu sama lain di Fakultas Kedokteran UKDW. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi empiris untuk menciptakan upaya layanan pendidikan yang berpusat pada mahasiswa. Dalam meningkatkan daya saing institusi, pengambilan keputusan strategis dapat didasarkan pada temuan penelitian. Selain itu, penelitian ini dapat berkontribusi pada tubuh pengetahuan mengenai manajemen kualitas dalam layanan pendidikan tinggi, terutama yang berkaitan dengan pendidikan kedokteran. Dengan demikian, penelitian ini memiliki implikasi teoritis dan praktis yang substansial untuk meningkatkan standar pendidikan tinggi di Indonesia.

Sejumlah akademisi sebelumnya telah meneliti hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan di lingkungan pendidikan tinggi. Salah satu penelitian oleh Sukirno dan Purwandari (2019) meneliti seberapa puas civitas akademika terhadap kualitas layanan perpustakaan yang disediakan oleh Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat, dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada. Metode SERVQUAL digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi pengguna. Terdapat kebutuhan untuk peningkatan karena hasil penelitian menunjukkan adanya

kesenjangan negatif pada sejumlah karakteristik layanan. Dampak kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa, seperti promosi *positive word of mouth*, belum diselidiki dalam penelitian ini, yang terbatas pada layanan perpustakaan.

Penelitian lain oleh Lukita et al. (2020) menilai kualitas layanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa di daerah Cirebon menggunakan kombinasi teknik SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis*. Menurut penelitian ini, harapan mahasiswa telah terpenuhi dalam aspek *tangible*, tetapi masih ada kesenjangan negatif dalam aspek lain seperti *reliability* dan *responsiveness*. Hasil ini memberikan gambaran yang luas tentang kualitas layanan yang ditawarkan oleh institusi pendidikan tinggi. Namun, fokus penelitian ini tidak pada fakultas kedokteran secara khusus, dan tidak meneliti bagaimana persepsi mahasiswa tentang biaya pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa analisis ini memiliki keterbatasan dalam cakupan dan kedalaman analisis.

Permana et al. (2024) meneliti bagaimana prestasi belajar mahasiswa dalam mata kuliah statistika dipengaruhi oleh persepsi tentang biaya pendidikan dan kualitas layanan. Temuan menunjukkan bahwa prestasi belajar mahasiswa secara signifikan dipengaruhi secara langsung oleh bagaimana persepsi biaya pendidikan. Selain itu, ditemukan bahwa dampak biaya terhadap prestasi belajar diperkuat oleh peran mediasi dari kualitas layanan. Kepuasan mahasiswa tidak secara khusus dimasukkan dalam penelitian ini, meskipun faktanya hal tersebut secara signifikan memajukan

pemahaman kita tentang hubungan antar faktor. Selain itu, penelitian ini tidak berfokus pada faktor loyalitas seperti promosi *positive word of mouth*.

Persepsi mahasiswa kedokteran Universitas Kristen Indonesia (UKRIDA) angkatan 2020 tentang pendidikan daring selama pandemi diteliti dalam penelitian oleh Arsana et al.. (2024). Dengan tingkat kepuasan rata-rata 75,44%, survei ini menunjukkan bahwa mahasiswa cukup senang dengan lingkungan pembelajaran daring yang ditawarkan. Penelitian ini menawarkan persepsi awal tentang tingkat kepuasan mahasiswa kedokteran dengan beberapa strategi pengajaran. Namun demikian, metode SERVQUAL tidak secara khusus digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan. Selain itu, variabel yang diteliti tidak mencakup pendapat tentang biaya pendidikan atau loyalitas mahasiswa, terutama dalam hal promosi *positive word of mouth*.

Penjelasan di atas mengidentifikasi kesenjangan penelitian yang berkaitan dengan kurangnya investigasi menyeluruh yang secara bersamaan melihat dampak dari persepsi biaya pendidikan dan aspek kualitas layanan berdasarkan model SERVQUAL terhadap kepuasan mahasiswa fakultas kedokteran dan promosi *positive word of mouth*. Variabel-variabel ini biasanya hanya sedikit dibahas dalam penelitian sebelumnya, tanpa sepenuhnya dimasukkan ke dalam model penelitian. Pada kenyataannya, pemahaman yang menyeluruh mengenai aspek-aspek yang mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mahasiswa sangat penting dalam konteks pendidikan kedokteran, yang memiliki persyaratan khusus dan biaya yang signifikan.

Masih jarang untuk memasukkan variabel yang terkait dengan persepsi biaya dan kualitas layanan dalam satu model analisis, terutama dalam pendidikan kedokteran di Indonesia. Dalam menutup kesenjangan dalam literatur ini dan menawarkan kontribusi empiris yang relevan untuk kemajuan pendidikan kedokteran yang berkualitas tinggi, diperlukan lebih banyak penelitian.

Mengingat persaingan yang ketat di sektor pendidikan tinggi di Indonesia, pentingnya penelitian ini semakin meningkat. Agar dapat bertahan dan tetap kompetitif, Fakultas Kedokteran, salah satu program studi dengan biaya pendidikan yang relatif tinggi, harus terus meningkatkan kualitas layanannya. Dalam situasi ini, sangat penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Menganalisis bagaimana persepsi biaya dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mahasiswa, yang dalam hal ini dapat diukur dari promosi *positive word of mouth* adalah salah satu strategi yang relevan. Institusi akan menggunakan informasi ini sebagai dasar yang kuat ketika membuat upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan dengan cara yang lebih terfokus dan tahan lama.

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memajukan teori dan praktik secara signifikan. Dalam konteks pendidikan kedokteran di Indonesia, penelitian ini secara teoritis akan meningkatkan kajian ilmiah dalam bidang manajemen pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara kualitas layanan, persepsi biaya, kepuasan, dan promosi *positive word of mouth*. Karena saat ini hanya ada sedikit penelitian tentang jenis ini, penelitian ini dapat menutup kesenjangan dalam literatur. Secara praktis,

Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW) dapat menggunakan temuan penelitian ini untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengelola persepsi mahasiswa dengan lebih baik. Sebagai hasilnya, institusi dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan mahasiswa sebagai bagian dari rencana untuk menjadi lebih kompetitif.

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan sejumlah metode yang bertujuan untuk meningkatkan standar pendidikan. Strategi ini termasuk membina lingkungan akademis yang positif, meningkatkan kepercayaan publik terhadap kualitas pendidikan, dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia seperti instruktur dan staf pengajar lainnya. Selain itu, pertumbuhan layanan akademik berbasis teknologi informasi dan integrasi proses pembelajaran yang terorganisir juga merupakan faktor penting. Dalam meningkatkan efektivitas seluruh proses pendidikan, penekanan juga harus diberikan pada peningkatan kualitas infrastruktur pendukung pembelajaran. Upaya ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa (Febriyanto & Husnul, 2020).

Terdapat kebutuhan mendesak akan strategi yang komprehensif untuk meningkatkan kualitas layanan mengingat kompleksitas masalah dalam pendidikan kedokteran. Hal ini melibatkan pengukuran yang komprehensif tentang persepsi mahasiswa, tentang biaya pendidikan dan pengalaman mereka menggunakan layanan akademik. Diyakini bahwa tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi akan meningkatkan loyalitas, termasuk melalui

promosi *positive word of mouth*, yang dapat meningkatkan reputasi institusi. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji hubungan faktor-faktor tersebut secara eksperimental dalam konteks Fakultas Kedokteran UKDW. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan dalam menciptakan inisiatif layanan yang berpusat pada mahasiswa dan berkelanjutan.

Penelitian ini relevan untuk dilakukan dalam rangka mendorong peningkatan kualitas pendidikan kedokteran di Indonesia karena memiliki dasar teori yang kuat dan urgensi praktis. Institusi pendidikan akan lebih mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan harapan mahasiswa jika memperhatikan aspek kualitas layanan dan persepsi biaya. Temuan dari penelitian ini juga diharapkan untuk menjadi sumber ilmiah untuk kemajuan penelitian di masa depan tentang manajemen kualitas di pendidikan tinggi. Penelitian ini akan memajukan pengetahuan kita tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mahasiswa dengan menggunakan pendekatan ilmiah yang menyeluruh. Dalam rangka meningkatkan posisi institusi pendidikan kedokteran dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di sektor pendidikan tinggi, penelitian ini memiliki nilai strategis.

Penelitian ini meneliti bagaimana kepuasan dan *positive word of mouth* mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW) dipengaruhi oleh aspek-aspek kualitas layanan dan persepsi biaya. Aspek-aspek kualitas layanan ini, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, dan *tangibility*, didasarkan pada model SERVQUAL. Selain itu, sebagai

variabel independen, persepsi mahasiswa tentang nilai dan kuantitas pembayaran uang kuliah juga dikaji. Sebagai variabel dependen, kepuasan mahasiswa dan kecenderungan untuk menyebarkan informasi dari mulut ke mulut digunakan. Mengingat pengaruh yang signifikan antara persepsi biaya dan kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa dalam konteks pendidikan kedokteran, maka topik penelitian ini sangat relevan.

Mahasiswa saat ini di Fakultas Kedokteran UKDW menjadi fokus penelitian ini karena mereka dianggap paling memenuhi syarat untuk memberikan gambaran umum tentang pendapat tentang layanan dan biaya pendidikan. Dalam mengumpulkan data yang dapat diukur dan obyektif, penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. *Path analysis*, teknik analisis yang digunakan, memungkinkan para peneliti untuk meneliti hubungan sebab akibat antar variabel pada saat yang bersamaan. Dengan mendistribusikan kuesioner dalam skala *Likert* untuk mengukur persepsi mahasiswa tentang setiap variabel yang diteliti, data primer akan dikumpulkan. Validitas hipotesis dan hubungan antar komponen dalam model penelitian akan diuji dengan menganalisis temuan pengukuran menggunakan teknik statistik inferensial.

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana setiap aspek dari kualitas layanan dan persepsi biaya mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan bagaimana kepuasan mempengaruhi *positive word of mouth*. Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk: (1) menganalisis pengaruh *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa; (2) menganalisis pengaruh

responsiveness terhadap kepuasan mahasiswa; (3) menganalisis pengaruh *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa; (4) menganalisis pengaruh *empathy* terhadap kepuasan mahasiswa; (5) menganalisis pengaruh *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa; (6) menganalisis pengaruh persepsi biaya terhadap kepuasan mahasiswa; dan (7) menganalisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap *positive word of mouth*. Diharapkan bahwa pengembangan tujuan-tujuan ini akan memberikan pemahaman yang menyeluruh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mahasiswa dalam konteks pendidikan kedokteran. Dengan menggunakan metode ini, penelitian ini menawarkan model terintegrasi yang melihat kepuasan mahasiswa dari sejumlah sudut pandang yang signifikan. Selain itu, pendekatan ini dapat berfungsi sebagai dasar untuk membuat rencana manajemen pendidikan yang lebih peka terhadap kebutuhan mahasiswa.

Dalam upaya untuk meningkatkan standar layanan pendidikan, Fakultas Kedokteran UKDW diharapkan dapat mengambil manfaat strategis dari temuan penelitian ini. Ketika mengembangkan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, mengendalikan persepsi biaya, dan membina hubungan yang langgeng dengan mahasiswa, hasil empiris tentang hubungan antara faktor-faktor tersebut dapat dikonsultasikan. Institusi dapat mendorong pengembangan loyalitas melalui promosi *positive word of mouth* ketika kepuasan mahasiswa meningkat, yang akan meningkatkan posisi institusi dalam persepsi publik. Mengingat persaingan yang ketat di antara pendidikan tinggi kedokteran, reputasi yang positif akan memberikan

keunggulan kompetitif bagi institusi. Sebagai hasilnya, penelitian ini memiliki konsekuensi praktis yang penting untuk administrasi pendidikan tinggi kedokteran selain menjadi hal yang penting secara akademis.

Teknik penelitian ini memberikan kontribusi yang tepat dan integratif dengan mempertimbangkan berbagai elemen yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengetahuan di bidang pemasaran jasa dan manajemen pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan fakultas kedokteran di Indonesia. Selain itu, fakultas kedokteran lain yang memiliki situasi yang serupa dapat menggunakan penelitian ini sebagai panduan untuk mengembangkan peraturan internal. Dengan demikian, diharapkan bahwa temuan dari penelitian ini tidak hanya membantu Fakultas Kedokteran UKDW, tetapi juga dapat diadopsi oleh institusi lain yang ingin meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan jangka panjang dengan mahasiswa. Kebutuhan akan strategi berbasis data untuk mengelola keberlanjutan dan berpusat pada mahasiswa dibahas dalam penelitian ini.

B. Identifikasi Masalah

Institusi harus menawarkan layanan pendidikan yang memenuhi harapan mahasiswa, yang merupakan pengguna utama, dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam industri pendidikan tinggi, terutama dalam program studi yang mahal seperti Fakultas Kedokteran. Mahasiswa menilai kualitas layanan institusi secara keseluruhan, yang mencakup

kecepatan respons administrasi dan empati dosen, selain penawaran akademiknya. Kepuasan dan komitmen mahasiswa terhadap institusi dapat menurun jika harapan dan kenyataan layanan tidak selaras, terutama ketika biaya pendidikan tinggi. Hanya sedikit penelitian yang menggabungkan kualitas layanan dan biaya yang dirasakan ke dalam satu model analitis, terlepas dari kenyataan bahwa banyak penelitian telah meneliti kedua faktor tersebut secara independen, terutama dalam konteks pendidikan kedokteran. Berdasarkan latar belakang tersebut, berikut ini identifikasi permasalahan utama yang perlu diteliti :

1. Mahasiswa di Fakultas Kedokteran memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap tingkat layanan yang mereka terima, baik secara akademik maupun non-akademik, karena tingginya biaya pendidikan di sana.
2. Menurut hasil penelitian internal yang dilakukan di Fakultas Kedokteran UKDW, terdapat kesenjangan antara apa yang diharapkan oleh mahasiswa dengan persepsi mereka terhadap layanan akademik, terutama dalam hal *responsiveness* (daya tanggap administratif) dan *empathy* (empati dosen).
3. Dalam konteks pendidikan kedokteran, hanya sedikit penelitian yang telah dilakukan mengenai bagaimana mahasiswa melihat biaya pendidikan dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan dan loyalitas mereka, terutama dalam hal promosi *positive word of mouth*.
4. Penelitian-penelitian sebelumnya biasanya hanya meneliti beberapa variabel secara independen, gagal untuk menggabungkan aspek kepuasan,

promosi *positive word of mouth*, biaya yang dirasakan, dan kualitas layanan (SERVQUAL) ke dalam satu model penelitian yang menyeluruh.

5. Mekanisme dimana persepsi biaya dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mahasiswa di fakultas kedokteran di Indonesia masih belum dipahami dengan baik dalam literatur akademis.

C. Pembatasan Masalah

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana kepuasan mahasiswa dan promosi *positive word of mouth* dipengaruhi oleh persepsi kualitas layanan dan biaya. Dalam menguji hubungan sebab akibat antar variabel, digunakan metode kuantitatif dengan menggunakan metode analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Dua faktor dependen dan enam variabel independen diteliti dalam kaitannya dengan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW) yang terdaftar di Fakultas Kedokteran. Dari 429 mahasiswa aktif, 320 mahasiswa dipilih secara *purposive* untuk menjadi sampel penelitian. Mahasiswa yang telah menyelesaikan setidaknya satu semester perkuliahan diwajibkan untuk memenuhi kriteria pemilihan responden agar memiliki keahlian yang memadai untuk mengevaluasi layanan institusi.

1. Pembatasan Masalah

a. Tempat Penelitian

Lokasi untuk penelitian ini adalah Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW), di mana penelitian ini

dilakukan sendiri. Status UKDW sebagai universitas swasta dengan program studi kedokteran yang memiliki persyaratan dan aturan akreditasi tersendiri menjadi alasan pemilihan lokasi ini. Selain itu, biaya pendidikan di Fakultas Kedokteran UKDW relatif tinggi, sehingga sangat penting untuk meneliti persepsi harga dan kualitas layanan. Tujuan dari batasan lokasi ini adalah untuk meningkatkan analisis dalam lingkungan institusional tertentu dan terfokus. Oleh karena itu, diharapkan temuan dari penelitian ini akan secara signifikan memajukan kualitas layanan pendidikan kedokteran yang disediakan oleh institusi yang serupa.

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini dijadwalkan untuk dilaksanakan selama lima bulan, dari November 2024 hingga Maret 2025. Tahapan perencanaan awal, pelaksanaan pengumpulan dan analisis data, serta penyusunan laporan akhir, semuanya termasuk dalam kegiatan penelitian yang berlangsung selama periode ini. Kegiatan ini juga mencakup pelaksanaan seminar hasil penelitian, bimbingan akademik, dan proses revisi. Setiap tahap direncanakan secara metodis untuk menjamin tercapainya tujuan penelitian sebaik mungkin. Dalam memberikan gambaran kronologis yang terorganisir, tabel jadwal penelitian menjelaskan lebih rinci tentang waktu pelaksanaan setiap kegiatan.

Tabel 1. 1.
Gantt Chart Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	November 2024	Desember 2024	Januari 2025	Februari 2025	Maret 2025
1.	Penyusunan Proposal Penelitian & Instrumen Penelitian	✓				
2.	Bimbingan dengan Dosen Pembimbing	✓				
3.	Pengajuan Proposal dan Revisi	✓				
4.	Pengurusan Persetujuan Komite Etik	✓				
5.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen		✓	✓		
6.	Distribusi Kuesioner				✓	✓
7.	Pengumpulan Data				✓	✓
8.	Pengolahan Data				✓	✓
9.	Analisis Data & SEM				✓	✓
10.	Penyusunan Bab Hasil dan Pembahasan					✓
11.	Revisi dan Penyelesaian Laporan					✓
12.	Persiapan Seminar Hasil dan Ujian Tesis					✓

c. Profil Responden

Hanya mahasiswa aktif yang terdaftar dalam setidaknya satu semester perkuliahan di Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW) yang memenuhi syarat untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Dengan distribusi 115 mahasiswa tahun pertama, 114 mahasiswa tahun kedua, 106 mahasiswa tahun ketiga, dan 94 mahasiswa tahun keempat, kelompok sasaran terdiri dari mahasiswa

dari semua tingkat akademik, dengan total 429 mahasiswa. Dalam menjamin bahwa responden memiliki pemahaman yang memadai tentang layanan pendidikan yang ditawarkan, maka dipilihlah persyaratan pengalaman minimal satu semester. Hal ini mencakup layanan administratif dan akademik yang menjadi subjek evaluasi penelitian. Dengan demikian, diharapkan responden dapat memberikan penilaian yang lebih tepat, tidak memihak, dan sesuai dengan kualitas layanan dan persepsi biaya.

d. Variabel Penelitian

Analisis dalam penelitian ini dibatasi pada dua variabel dependen dan enam variabel independen yang telah dieksplorasi dan diverifikasi secara ekstensif dalam literatur mengenai kepuasan konsumen dan manajemen layanan. *Reliability* / keandalan (X1), *responsiveness* / daya tanggap (X2), *assurance* / jaminan (X3), *empathy* / empati (X4), dan *tangible* / bukti fisik (X5) adalah lima karakteristik utama dari model SERVQUAL, dimana variabel persepsi biaya (X6) juga termasuk di dalamnya. Sementara itu, *positive word of mouth* atau loyalitas mahasiswa (Y2) dan kepuasan mahasiswa (Y1) adalah variabel dependen penelitian. Tujuan dari pembatasan variabel ini adalah untuk memfasilitasi pemeriksaan yang lebih terarah dan terkonsentrasi pada elemen-elemen terpenting yang mempengaruhi kepuasan dan persepsi mahasiswa. Oleh karena itu, pengetahuan yang lebih baik mengenai

dinamika layanan pendidikan di Fakultas Kedokteran diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini.

2. Fokus Penelitian

Pertanyaan-pertanyaan utama yang mewakili cakupan dan inti permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dijelaskan secara rinci dalam fokus penelitian. Menetapkan penekanan khusus membantu menjaga diskusi tetap berada dalam parameter tujuan dan judul penelitian yang telah dibuat dengan membatasi cakupannya. Dengan memiliki fokus penelitian, dapat menghindari pembahasan yang terlalu umum atau menyimpang dari topik utama. Merencanakan, melakukan observasi, dan mengumpulkan serta menganalisis data akan jauh lebih mudah dengan penekanan yang jelas. Hasilnya, fokus penelitian berfungsi sebagai titik awal yang penting untuk mengembangkan *framework* konseptual dan metodologis yang terorganisir.

Penelitian ini menetapkan indikator-indikator yang relevan untuk setiap variabel dan dimensi yang diteliti dengan mempertimbangkan tujuan dan parameter investigasi. Pengukuran yang akurat dan representatif dari setiap komponen dalam model penelitian adalah tujuan dari penentuan indikator-indikator ini. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana persepsi biaya dan kualitas layanan, yang terdiri dari lima dimensi SERVQUAL mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Lebih jauh lagi, penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana kepuasan mahasiswa mempengaruhi praktik *Word of Mouth*

(WOM) di Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW). Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang menyeluruh mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas dan pengalaman mahasiswa dalam konteks pendidikan kedokteran yang lebih tinggi.

Tabel 1. 2.
Fokus Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Ketepatan layanan, konsistensi penyelenggaraan perkuliahan, keakuratan informasi
	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Kecepatan respons terhadap kebutuhan mahasiswa, kesiapan memberi bantuan
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Rasa aman, kompetensi dosen/pegawai, kepercayaan terhadap institusi
	<i>Empathy</i> (Empati)	Perhatian personal, dukungan emosional, pengertian terhadap kebutuhan mahasiswa
	<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	Fasilitas fisik (kelas, lab), peralatan belajar, kebersihan lingkungan
Persepsi Biaya	Biaya akademik	Keterjangkauan, kesesuaian biaya dengan layanan
	Transparansi biaya	Kejelasan dan kemudahan memahami struktur biaya
	Nilai manfaat	Persepsi kesetaraan antara biaya yang dibayar dan manfaat yang diterima

Tabel 1. 3.

Fokus Penelitian (sambungan)

Variabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan Mahasiswa	Pengalaman akademik	Kepuasan terhadap layanan akademik, administrasi, dan proses belajar mengajar
	Kesesuaian harapan	Tingkat kesesuaian antara harapan dan realitas layanan yang diterima
<i>Positive Word of Mouth</i> (WOM)	Rekomendasi	Kesediaan merekomendasikan fakultas kepada pihak lain
	Testimoni positif	Frekuensi berbagi pengalaman positif secara langsung atau di media sosial
	Loyalitas pasca-layanan	Kepercayaan terhadap institusi untuk jangka panjang

D. Rumusan Masalah

Dalam memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengaruh kualitas layanan dan persepsi biaya terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa, diperlukan perumusan masalah yang tepat. Penelitian ini dapat berkonsentrasi pada hubungan sebab akibat antara variabel-variabel utama yang terkait karena adanya identifikasi masalah secara metodis. Dengan latar belakang informasi yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab beberapa pertanyaan tentang bagaimana mahasiswa melihat layanan pendidikan yang mereka peroleh. Perhatian penelitian ini difokuskan pada elemen-elemen seperti persepsi biaya dan kualitas layanan yang mungkin berdampak pada tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam menguji hubungan antara variabel-variabel ini dalam kerangka kerja Fakultas

Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW), maka dibuatlah rumusan masalah.

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran UKDW?
2. Apakah persepsi biaya mempengaruhi kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran UKDW?
3. Apakah kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap *positive Word of Mouth* (WOM) di Fakultas Kedokteran UKDW?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki secara menyeluruh sejumlah aspek penting dari kualitas layanan di Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW). Tujuan utamanya adalah untuk mengetahui bagaimana mahasiswa memandang kualitas layanan yang mereka terima, bagaimana persepsi mereka terhadap biaya pendidikan, seberapa puas mereka, dan apakah mereka cenderung memberikan umpan balik yang baik. Dalam mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai elemen-elemen yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa, penelitian ini juga mencoba untuk menentukan hubungan sebab akibat antara variabel-variabel tersebut. Oleh karena itu, diharapkan bahwa temuan dari penelitian ini secara praktis akan membantu peningkatan kualitas layanan pendidikan yang disediakan oleh

fakultas kedokteran. Secara khusus, bagian selanjutnya menjelaskan berbagai poin arahan yang digunakan untuk mengembangkan tujuan penelitian.

1. Menguji pengaruh kualitas pelayanan, yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran UKDW.
2. Menguji apakah persepsi biaya mempengaruhi kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran UKDW.
3. Menguji pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap *positive Word of Mouth* (WOM) di Fakultas Kedokteran UKDW.

F. Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memajukan bidang ilmu manajemen layanan pendidikan secara signifikan, khususnya yang berkaitan dengan pendidikan tinggi kedokteran. Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan hasil empiris dengan menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang relevan dan berguna untuk meningkatkan standar layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan. Selain itu, diharapkan temuan dari penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman teoritis mengenai hubungan antara persepsi biaya, loyalitas mahasiswa, kepuasan, dan kualitas layanan. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi rekomendasi strategis yang dapat digunakan oleh para pengelola institusi untuk memaksimalkan layanan sesuai dengan kepuasan pemangku kepentingan. Dengan menutup kesenjangan antara teori dan praktik layanan

pendidikan yang berorientasi pada mahasiswa, penelitian ini menawarkan keuntungan akademis dan praktis.

1. Manfaat untuk Peneliti

a. Penguatan Kapasitas Akademik dan Metodologis

Penelitian ini merupakan langkah penting dalam meningkatkan kemampuan peneliti untuk membuat dan menerapkan model penelitian kuantitatif yang rumit. Para peneliti memperoleh pengalaman empiris yang substansial melalui pembuatan instrumen, pengumpulan data, dan analisis dengan menggunakan metodologi *Structural Equation Modeling* (SEM). Selain itu, banyak upaya yang dilakukan untuk mengembangkan kemampuan dalam menggunakan alat statistik seperti AMOS (*Analysis of MOment Structures*). Kemampuan peneliti untuk menangani data dalam jumlah besar dan memahami struktur hubungan sebab akibat antar variabel di bidang pendidikan telah ditingkatkan oleh pengalaman ini. Hasilnya, penelitian ini mendorong kematangan metodologis para peneliti dalam mengatasi kesulitan-kesulitan yang terkait dengan penelitian berbasis data kuantitatif.

b. Kontribusi Teoritis dan Disiplin Ilmu

Peneliti memiliki kesempatan untuk menambah pengetahuan di bidang manajemen layanan pendidikan dengan melakukan penelitian ini. Diharapkan bahwa adaptasi model SERVQUAL ke dalam konteks pendidikan kedokteran akan menutup kesenjangan yang ditinggalkan

oleh kurangnya penelitian dalam literatur ilmiah. Secara khusus, ada nilai tambah teoritis yang relevan dalam penggabungan variabel persepsi biaya ke dalam hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa. Model teoritis yang dibuat oleh Parasuraman et al. (1985) untuk industri pendidikan tinggi juga dapat divalidasi, diperluas, atau bahkan direvisi sebagai hasil dari penelitian ini. Oleh karena itu, diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan meningkatkan kerangka teori dan berfungsi sebagai panduan untuk penelitian selanjutnya.

c. Pengembangan Profesionalisme dan Jejaring Akademik

Penerapan penelitian ini merupakan strategi yang diperhitungkan untuk meningkatkan kredibilitas pengetahuan peneliti tentang administrasi pendidikan tinggi. Pengakuan akademis akan meningkat jika temuan penelitian secara aktif dipublikasikan dalam prosiding konferensi internasional bereputasi serta publikasi ilmiah yang diakui secara nasional. Selain itu, diseminasi temuan-temuan penelitian ini telah membuka lebih banyak prospek untuk berkolaborasi dengan para profesional di bidang pendidikan dan manajemen layanan. Dengan berpartisipasi aktif dalam forum ilmiah nasional dan internasional, peneliti juga dapat memperluas jaringan akademis. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan dasar yang kuat untuk memajukan profesionalisme dan menjadikan peneliti sebagai akademisi yang *emerging scholar* dalam bidangnya.

2. Manfaat untuk Institusi

a. Penyempurnaan Sistem Layanan Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan strategis untuk meningkatkan sistem pelayanan akademik di Fakultas Kedokteran UKDW. Institusi dapat memprioritaskan peningkatan layanan secara lebih tepat dengan mengidentifikasi dimensi SERVQUAL yang memiliki dampak terbesar pada kepuasan mahasiswa. Sebagai contoh, temuan analisis dapat menyoroti perlunya meningkatkan daya tanggap terhadap keluhan mahasiswa atau meningkatkan standar fasilitas praktikum (*tangible*). Dengan demikian, pengalokasian sumber daya secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dapat dilakukan. Lebih lanjut, penilaian terhadap strategi pembiayaan pendidikan saat ini dapat dilakukan dengan menggunakan data empiris tentang persepsi biaya.

b. Penguatan *Brand Equity* dan Reputasi Institusional

Dengan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai loyalitas mahasiswa, penelitian ini juga membantu meningkatkan reputasi institusi. Ketika menilai kemampuan layanan dan pengaruhnya terhadap opini publik, indikator dari *positive word-of-mouth* dapat digunakan sebagai teknik pengukuran yang objektif. Merancang program alumni dan strategi hubungan jangka panjang akan menjadi lebih mudah dengan adanya kesadaran tentang bagaimana kepuasan mahasiswa

berubah menjadi loyalitas. Hasilnya juga dapat digunakan dalam pedoman *branding* untuk meningkatkan posisi fakultas di pasar nasional. Hasilnya, temuan penelitian ini berkontribusi pada pengembangan reputasi akademik yang kuat.

c. Pengambilan Keputusan Berbasis Bukti

Pengambilan keputusan manajemen yang berbasis bukti disediakan oleh temuan penelitian *Structural Equation Modeling* (SEM) dari penelitian ini. Institusi dapat memprioritaskan intervensi strategis yang paling efektif, seperti meningkatkan kompetensi dosen dalam aspek *assurance* atau mengoptimalkan sistem informasi akademik untuk dimensi *dependability*, dengan mengidentifikasi koefisien jalur yang menghubungkan variabel. Selain itu, data mengenai persepsi mahasiswa terhadap aspek *value-for-money* merupakan komponen penting dalam menciptakan rencana pembiayaan yang lebih terbuka dan adil. Strategi berbasis data ini mendorong akuntabilitas dan efektivitas kebijakan di bidang pendidikan. Sebagai hasilnya, penelitian ini menawarkan landasan ilmiah yang kuat untuk peningkatan kebijakan internal yang berkelanjutan.

3. Manfaat untuk Masyarakat

a. Peningkatan Kualitas Lulusan Pendidikan Kedokteran

Dengan meningkatkan standar layanan akademik yang disediakan oleh institusi pendidikan tinggi, temuan penelitian ini membantu memperkuat ekosistem pendidikan kedokteran. Motivasi belajar mahasiswa akan terdampak secara positif oleh layanan yang memuaskan, yang akan mendorong pengembangan kompetensi akademik dan profesional yang lebih baik. Mahasiswa yang menerima pendidikan terbaik biasanya lebih siap untuk praktik klinis. Hal ini secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas lulusan kedokteran, yang pada akhirnya membantu pelayanan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, dalam hal pengembangan sumber daya manusia di bidang kesehatan, kualitas layanan pendidikan merupakan variabel yang sangat penting.

b. Pengembangan Standar Layanan Pendidikan Tinggi

Penelitian ini memberikan kontribusi secara konseptual dan praktis dalam pembuatan standar layanan pendidikan tinggi berdasarkan fakta empiris. Institusi lain dapat menduplikasi metodologi evaluasi untuk penjaminan mutu internal dengan mengadaptasi model SERVQUAL ke dalam lingkungan pendidikan kedokteran. Alat yang telah diverifikasi ini menyediakan cara metodis untuk mengukur seberapa baik persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan. Oleh karena itu,

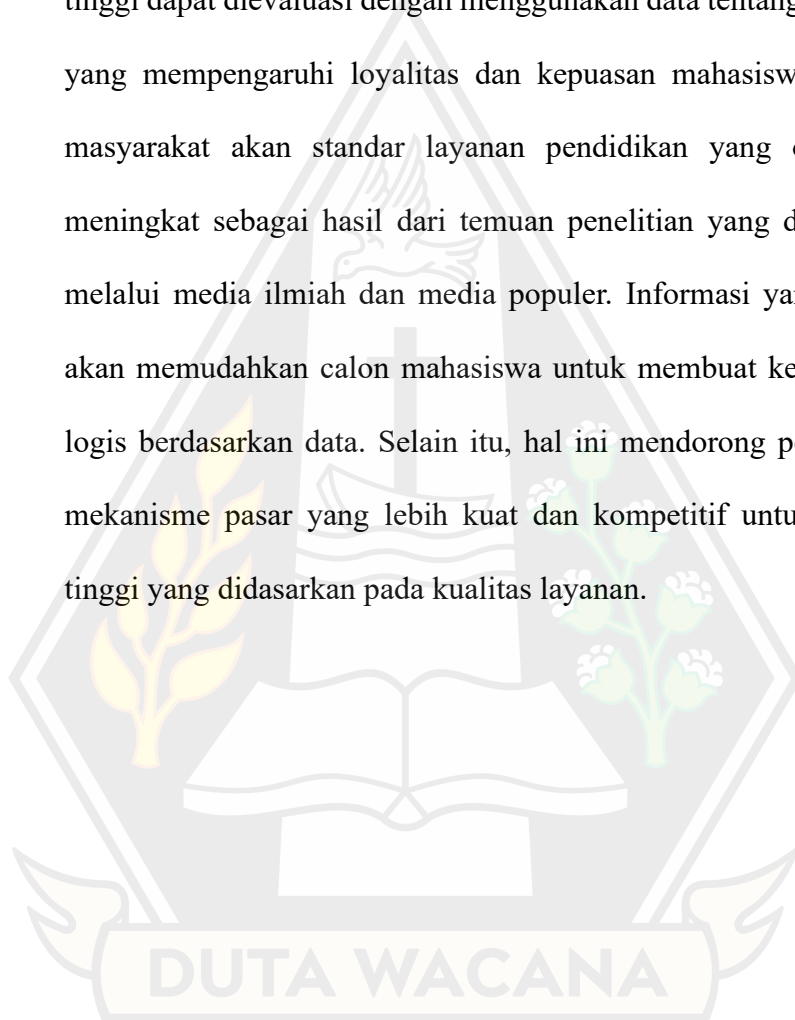
temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan bagi komunitas akademik nasional ketika membuat kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pendidikan yang berkelanjutan. Hasil penelitian ini juga memberikan kepercayaan pada inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi.

c. Penyediaan Referensi Kebijakan Pendidikan

Dasar yang kuat untuk mengembangkan kebijakan pembiayaan pendidikan yang lebih setara disediakan oleh pemeriksaan hubungan antara biaya yang dirasakan dan kepuasan mahasiswa. Para pembuat kebijakan dapat memanfaatkan temuan studi ini untuk menilai efektivitas undang-undang yang berkaitan dengan pembiayaan pendidikan tinggi, seperti undang-undang yang mengatur program beasiswa dan program Bantuan Operasional Perguruan Tinggi (BOPT). Hasil empiris tentang bagaimana menyeimbangkan kualitas layanan dan biaya menawarkan informasi strategis yang berharga untuk membuat kebijakan yang lebih baik dalam memenuhi tuntutan mahasiswa. Kebijakan yang menjamin keterjangkauan dan akuntabilitas juga akan menguntungkan masyarakat sebagai konsumen layanan pendidikan. Oleh karena itu, penelitian ini membantu dalam pembuatan peraturan yang lebih inklusif dan berfokus pada keadilan sosial.

d. Penguatan Literasi Pendidikan bagi Calon Mahasiswa

Dalam proses pengambilan keputusan pendidikan, orang tua dan calon mahasiswa juga dapat mengambil manfaat dari informasi yang ditawarkan oleh penelitian ini. Kualitas layanan institusi pendidikan tinggi dapat dievaluasi dengan menggunakan data tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mahasiswa. Kesadaran masyarakat akan standar layanan pendidikan yang optimal akan meningkat sebagai hasil dari temuan penelitian yang dipublikasikan melalui media ilmiah dan media populer. Informasi yang transparan akan memudahkan calon mahasiswa untuk membuat keputusan yang logis berdasarkan data. Selain itu, hal ini mendorong pengembangan mekanisme pasar yang lebih kuat dan kompetitif untuk pendidikan tinggi yang didasarkan pada kualitas layanan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan penting yang menjawab pertanyaan penelitian diperoleh dari penelitian ini berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang dijelaskan secara rinci dalam bab-bab sebelumnya. Kepuasan mahasiswa kedokteran dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh semua dimensi kualitas layanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Ditemukan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi secara positif oleh persepsi biaya, menunjukkan pentingnya menyesuaikan biaya pendidikan dengan kualitas layanan yang diterima. Perilaku rekomendasi *positive word of mouth* dipengaruhi secara signifikan oleh kepuasan mahasiswa, menunjukkan peran strategis kepuasan dalam membangun loyalitas. Dalam konteks pendidikan tinggi kedokteran, kualitas layanan dan persepsi biaya merupakan faktor penting yang mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mahasiswa.

Reliability, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* merupakan lima dimensi SERVQUAL yang menilai kualitas layanan, terbukti memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas kedokteran secara bersamaan. Berdasarkan hasil ini, beberapa faktor penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa, termasuk keandalan prosedur akademik, kecepatan layanan administratif, jaminan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan, perhatian individual, dan

fasilitas fisik yang memadai. Persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan pendidikan yang mereka terima sangat dipengaruhi oleh setiap dimensi. Dengan mahasiswa sebagai konsumen utama, hasil ini menunjukkan pentingnya pendekatan layanan yang komprehensif dan berpusat pada mahasiswa. Oleh karena itu, strategi utama untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam konteks pendidikan kedokteran adalah meningkatkan kualitas layanan pada kelima dimensi ini.

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa kepuasan mahasiswa kedokteran dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh persepsi mereka terhadap biaya. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi secara signifikan oleh persepsi mereka terhadap keadilan, transparansi, dan kesesuaian biaya yang dikeluarkan dibandingkan dengan manfaat yang diterima, selain kualitas layanan. Kepercayaan mahasiswa terhadap tanggung jawab dan nilai investasi pendidikan mereka tercermin dalam persepsi biaya yang positif. Oleh karena itu, salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan adalah bagaimana persepsi terhadap kebijakan dan struktur biaya pendidikan. Supaya meningkatkan persepsi mahasiswa secara umum, administrasi institusi harus memastikan bahwa struktur pembiayaan dirancang agar adil, terbuka, dan komunikatif.

Telah dibuktikan bahwa perilaku *positive word of mouth* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kepuasan mahasiswa, menunjukkan bahwa kepuasan memainkan peran mediasi yang penting dalam menentukan loyalitas mahasiswa. Temuan ini mendukung gagasan bahwa mahasiswa

lebih cenderung secara sukarela memberikan rekomendasi baik jika mereka puas dengan pengalaman akademik mereka, baik dalam hal persepsi biaya maupun kualitas layanan. Saran-saran ini dapat berupa cerita langsung atau informasi yang dibagikan di media sosial, yang secara tidak langsung meningkatkan reputasi dan posisi institusi. Penelitian ini menekankan betapa pentingnya bagi institusi untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas pengalaman mahasiswa guna memupuk loyalitas. Dengan demikian, membangun hubungan dan mempertahankan promosi institusi secara strategis berfokus pada kepuasan mahasiswa.

B. Implikasi

1. Teoritis

Penelitian ini secara signifikan memperkuat kerangka teoritis untuk mempelajari manajemen kualitas layanan di pendidikan tinggi, terutama dalam konteks fakultas kedokteran. Penggunaan variabel persepsi biaya dalam Model SERVQUAL menunjukkan bahwa persepsi nilai finansial dan kualitas layanan merupakan faktor yang saling bergantung dan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa, dalam konteks pendidikan yang mahal, pertimbangan finansial tidak lagi hanya sebagai faktor pendukung, melainkan sama pentingnya sebagai pendorong utama kepuasan. Dengan menerapkan model SERVQUAL pada bidang pendidikan yang sangat kompleks dan menuntut, seperti pendidikan kedokteran, penelitian ini memperluas penerapan teoretis model tersebut.

Hasil ini memperkuat kegunaan model dalam konteks penyediaan layanan pendidikan di Indonesia.

Selain itu, temuan penelitian ini mendukung teori *expectation-confirmation*, yang menyatakan bahwa ekspektasi awal dan persepsi terhadap kinerja layanan yang sebenarnya sejalan untuk menghasilkan kepuasan konsumen. Ekspektasi mahasiswa seringkali tinggi dan kompleks dalam konteks pendidikan kedokteran, yang memerlukan komitmen waktu dan finansial yang besar. Ekspektasi ini mencakup aspek akademik, administratif, dan fasilitas pendukung. Oleh karena itu, untuk menumbuhkan kepuasan yang kuat, institusi pendidikan tinggi tidak hanya harus memenuhi tetapi juga melampaui ekspektasi tersebut secara signifikan. Mahasiswa cenderung berperilaku loyal, misalnya dengan memberikan ulasan positif atau merekomendasikan institusi kepada orang lain, ketika ekspektasi ini terpenuhi. Hasil ini mendukung gagasan bahwa loyalitas konsumen dan keunggulan layanan dimediasi oleh kepuasan.

Selain itu, penelitian ini mendukung teori pemasaran layanan yang menyatakan bahwa persepsi layanan yang positif diubah menjadi perilaku loyalitas seperti rekomendasi positif melalui mediator penting kepuasan. Mencapai kepuasan konsumen merupakan indikator penting dalam membangun kemitraan jangka panjang di sektor pendidikan tinggi, di mana membangun loyalitas konsumen dengan cepat dapat menjadi tantangan. Hasil ini menunjukkan bagaimana teknik untuk meningkatkan kualitas layanan dan manajemen persepsi biaya yang terorganisir dapat

memaksimalkan faktor perilaku seperti rekomendasi positif. Oleh karena itu, selain menambah literatur teoretis, penelitian ini menawarkan kerangka konseptual untuk menciptakan rencana manajemen layanan berbasis data di pendidikan tinggi. Hasil ini khususnya relevan bagi fakultas dengan persyaratan yang mahal dan kompleks, seperti pendidikan kedokteran di Indonesia.

2. Praktis

Temuan penelitian ini memberikan panduan yang jelas bagi manajemen Fakultas Kedokteran UKDW dalam merancang strategi perbaikan layanan yang lebih terarah dan didukung oleh bukti empiris. Dimensi *reliability* menjadi prioritas utama, dan dapat ditingkatkan dengan memperkuat sistem informasi akademik, menstandarkan proses operasional, serta menjamin kualitas layanan. Selain itu, pengembangan *customer relationship management* sangat penting untuk meningkatkan *empathy* dan *responsiveness* dalam interaksi layanan. Peningkatan kualitas layanan akan sangat terbantu oleh tindakan yang dapat dilakukan, seperti mendirikan pusat layanan mahasiswa terintegrasi dan pelatihan karyawan untuk memberikan dukungan yang disesuaikan secara individual. Diharapkan penerapan strategi ini akan memberikan pengalaman pendidikan yang lebih memuaskan dan terintegrasi bagi mahasiswa.

Hasil ini menunjukkan pentingnya menerapkan strategi komunikasi yang lebih terbuka, relevan, dan mudah diakses untuk mengendalikan

persepsi biaya. Disarankan agar institusi pendidikan secara rutin menyebarkan informasi mengenai struktur biaya dan menyediakan sumber daya *online* yang menjelaskan secara rinci bagaimana kontribusi biaya memengaruhi kualitas pendidikan. Pendapat positif mahasiswa tentang keadilan dan manfaat biaya pendidikan yang mereka tanggung dapat diperkuat melalui penjelasan spesifik tentang *value for money*. Keterbukaan dan kejujuran ini sangat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan mahasiswa terhadap institusi. Dengan demikian, strategi pembiayaan seharusnya berfokus pada pendekatan yang lebih partisipatif dan komunikatif.

Implikasi terkait dengan teknik promosi institusi, yaitu penggunaan *positive word of mouth* sebagai alat pemasaran yang alami dan efisien. Tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi memiliki dampak langsung pada pengembangan rekomendasi yang andal dan positif, yang dapat meningkatkan reputasi institusi di kalangan calon mahasiswa. Oleh karena itu, pembuatan kampanye alumni *advocacy* dan program *student ambassador* harus menjadi prioritas utama sebagai sarana untuk mengembangkan jaringan promosi yang didasarkan pada pengalaman praktis. Institusi dapat menciptakan strategi pemasaran yang lebih ekonomis dan berkelanjutan dengan fokus pada pengalaman mahasiswa sebagai sumber keunggulan kompetitif. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung pendekatan strategis yang memprioritaskan

kepuasan mahasiswa daripada pengembangan kualitas layanan dan reputasi institusi.

3. Akademis

Penelitian ini secara signifikan memperkaya riset akademik di bidang manajemen pendidikan tinggi, terutama dalam konteks pendidikan profesional seperti kedokteran. Hasil penelitian tentang bagaimana persepsi biaya dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan konsumen dan rekomendasi positif mendorong eksplorasi teoretis lebih lanjut. Dari segi metodologi, penerapan pendekatan kuantitatif bersama dengan metodologi *Structural Equation Modeling* (SEM) menjadi panduan yang relevan bagi penelitian-penelitian mendatang yang bertujuan menganalisis interaksi kompleks antara variabel. Pentingnya mengembangkan model yang mempertimbangkan konteks institusional dan karakteristik unik bidang akademik tertentu semakin ditekankan dalam penelitian ini. Dengan demikian, penelitian ini menjadi landasan untuk mengembangkan model teoretis yang lebih fleksibel guna menangani kompleksitas pendidikan tinggi.

Selain itu, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kerangka penelitian yang lebih kontekstual diperlukan untuk menangkap dinamika unik setiap program studi. Pentingnya persepsi biaya di Fakultas Kedokteran, misalnya, menunjukkan bagaimana ilmu eksakta dan ilmu sosial dan humaniora mungkin memberikan bobot yang berbeda pada

faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan. Oleh karena itu, saat mengembangkan model analitis, peneliti harus mengambil pendekatan lintas disiplin dan berbasis konteks. Oleh karena itu, penelitian ini mendorong pengembangan kerangka konseptual yang lebih fleksibel dan berakar pada realitas institusional. Implikasi ini juga menekan peneliti untuk menciptakan alat ukur yang lebih akurat dan sesuai dengan konteks.

Penelitian lebih lanjut mengenai dampak loyalitas mahasiswa di era digital semakin didorong oleh temuan terkait dengan *positive word of mouth*. *Endorsement* dan testimoni mahasiswa kini tersebar luas melalui media sosial dan saluran digital lainnya, selain terjadi secara langsung. Fenomena ini memperluas definisi loyalitas dan menimbulkan pertanyaan baru tentang bagaimana citra digital memengaruhi kelangsungan jangka panjang institusi pendidikan. Akibatnya, peneliti harus meneliti lebih mendalam bagaimana *e-word of mouth* berfungsi sebagai strategi pemasaran taktis di pendidikan tinggi. Penelitian masa depan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis yang lebih sesuai dengan kemajuan terkini dengan memanfaatkan elemen digital.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan saat menafsirkan dan menggeneralisasi hasil penelitian ini, meskipun penelitian ini telah secara signifikan meningkatkan pemahaman tentang bagaimana kualitas layanan dan persepsi biaya memengaruhi kepuasan mahasiswa dan rekomendasi *positive word of mouth*. Saat mengembangkan

penelitian lanjutan yang lebih mendalam, sangat penting untuk mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan ini. Dua unsur metodologis yang memerlukan pengembangan lebih lanjut adalah penekanan yang sempit pada satu institusi dan sifat *cross-sectional* dari metodologi penelitian. Selain itu, penggunaan data persepsi meningkatkan risiko bias dalam proses pengumpulan data. Diharapkan penelitian di masa depan dapat mengatasi masalah-masalah ini dan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam mengingat batasan-batasan ini.

1. Generalisasi Hasil

Keterbatasan hasil penelitian ini perlu diperhatikan dengan cermat. Penekanan eksklusif penelitian ini pada mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW), sebuah institusi swasta dengan karakteristik unik, membatasi generalisasi data. Keterbatasan dan validitas temuan penelitian ini dapat dipengaruhi oleh perbedaan budaya akademik, struktur organisasi, dan kondisi sosioekonomi di antara institusi, terutama antara perguruan tinggi negeri dan swasta. Oleh karena itu, perlu berhati-hati saat menggeneralisasi temuan penelitian ini ke fakultas atau universitas lain dengan latar belakang yang berbeda. Disarankan agar penelitian replikasi dilakukan di institusi dengan berbagai karakteristik untuk mengevaluasi ketahanan dan konsistensi temuan.

2. Desain *Cross-Sectional*

Desain penelitian ini menggunakan strategi *cross-sectional*, di mana data dikumpulkan pada suatu titik waktu tertentu. Akibatnya, dinamika perubahan persepsi mahasiswa yang mungkin terjadi sepanjang perjalanan akademik mereka tidak dapat ditangkap oleh penelitian ini. Persepsi tentang kualitas layanan dan biaya pendidikan kemungkinan akan berubah dalam konteks pendidikan kedokteran, terutama saat mahasiswa memasuki fase klinis yang membawa tuntutan dan harapan baru. Oleh karena itu, pendekatan longitudinal lebih cocok untuk melacak perubahan persepsi seiring waktu secara menyeluruh. Supaya mendapatkan gambaran yang lebih lengkap, disarankan untuk mempertimbangkan desain semacam itu dalam penelitian selanjutnya.

3. Subjektivitas Responden

Kuesioner merupakan alat utama yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data, dan kegunaannya bergantung pada persepsi subjektif responden, khususnya mahasiswa Fakultas Kedokteran UKDW. Ketepatan respons dapat terpengaruh oleh bias, termasuk *social desirability bias* dan *response style bias*, yang dimungkinkan oleh ketergantungan pada data persepsi. Perbedaan antara persepsi yang dilaporkan dan kondisi objektif yang sebenarnya dapat timbul akibat bias-bias tersebut. Batasan-batasan ini perlu dipertimbangkan saat menafsirkan hasil penelitian, meskipun instrumen telah melewati prosedur validasi.

Supaya pemahaman lebih komprehensif, disarankan agar penelitian mendatang mengintegrasikan metodologi kuantitatif dan kualitatif.

4. Cakupan Variabel Terbatas

Lima dimensi SERVQUAL dan persepsi biaya sebagai prediktor kepuasan dan loyalitas mahasiswa merupakan satu-satunya faktor yang termasuk dalam penelitian ini. Meskipun model ini telah menghasilkan hasil yang signifikan, beberapa variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa belum dimasukkan ke dalam analisis. Perkembangan kepuasan dan loyalitas dapat sangat dipengaruhi oleh unsur-unsur seperti kualitas interaksi antara mahasiswa dan dosen, relevansi kurikulum, budaya kampus, efisiensi layanan digital, dan tujuan profesional mahasiswa. Pembatasan ini menunjukkan kebutuhan untuk mengembangkan model yang lebih komprehensif dalam penelitian selanjutnya. Pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika kepuasan mahasiswa di lingkungan pendidikan tinggi dapat dicapai dengan memasukkan variabel-variabel lain tersebut.

5. Pengukuran *Positive Word of Mouth*

Keinginan atau kecenderungan mahasiswa untuk mempromosikan institusi menjadi dasar pengukuran *positive word of mouth* dalam penelitian ini. Strategi ini tidak secara akurat menggambarkan bagaimana mahasiswa sebenarnya berperilaku saat berbagi testimoni yang

memuaskan. Kecenderungan bias dalam menggambarkan tingkat loyalitas yang sebenarnya dapat timbul akibat ketidaksesuaian perilaku antara niat dan tindakan. Oleh karena itu, perlu berhati-hati dalam menafsirkan hasil variabel ini. Supaya mendapatkan gambaran yang lebih akurat dan representatif tentang loyalitas, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang menggunakan teknik penilaian yang memasukkan perilaku nyata.

D. Saran

Beberapa rekomendasi strategis dapat diberikan kepada berbagai pemangku kepentingan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan memperluas kontribusi ilmiah dari penelitian ini, berdasarkan temuan dan sejumlah kendala yang telah diidentifikasi sebelumnya. Saran-saran ini relevan tidak hanya untuk pengembangan internal institusi tetapi juga untuk meningkatkan praktik manajemen di perguruan tinggi secara umum, terutama di fakultas kedokteran. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan, mengelola persepsi biaya secara lebih efektif, dan melakukan penelitian yang lebih representatif dan jangka panjang. Selain itu, sangat dianjurkan untuk mengadopsi strategi penelitian yang lebih integratif dan meningkatkan kompetensi dalam pembuatan kebijakan. Berikut adalah rincian dari saran-saran tersebut:

1. Peneliti Selanjutnya

Supaya memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika persepsi dan kepuasan selama pengalaman akademik mahasiswa, disarankan untuk melakukan penelitian secara terpisah untuk setiap angkatan mahasiswa. Metode ini memungkinkan penemuan perbedaan yang signifikan antara penilaian kualitas layanan dan persepsi biaya oleh mahasiswa pada angkatan awal dan mahasiswa pada angkatan akhir atau tahap klinis. Temuan penelitian dapat mewakili dengan lebih akurat persyaratan dan harapan khusus yang sesuai dengan tahap pendidikan yang sedang dijalani. Selain itu, institusi dapat menggunakan hasil ini sebagai dasar untuk menciptakan rencana layanan yang lebih disesuaikan dan fleksibel untuk setiap angkatan. Strategi ini mendorong pembentukan kebijakan internal yang didasarkan pada data, berkelanjutan, dan berfokus pada pengalaman mahasiswa.

2. Institusi (Fakultas Kedokteran UKDW)

Disarankan agar responsivitas dan empati menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dapat dicapai dengan membentuk unit layanan mahasiswa terintegrasi dan memberikan pelatihan rutin bagi staf administratif dan akademik. Agar meningkatkan efektivitas komunikasi dan keandalan layanan, institusi harus memperkuat sistem informasi akademik berbasis teknologi. Agenda strategis juga harus mencakup perencanaan investasi untuk modernisasi laboratorium dan

peralatan praktikum serta penilaian rutin terhadap fasilitas pendidikan. Namun, sangat penting bagi institusi pendidikan untuk menciptakan pendekatan yang lebih terbuka dan edukatif dalam komunikasi biaya yang menunjukkan pentingnya pendidikan yang diterima oleh mahasiswa. Dalam meningkatkan kepuasan dan keterlibatan mahasiswa, disarankan juga untuk menciptakan sistem umpan balik terintegrasi yang terhubung dengan siklus peningkatan kualitas layanan.

3. Pengambil Kebijakan Pendidikan Tinggi

Hasil ini menunjukkan pentingnya mengembangkan kebijakan pendidikan tinggi yang lebih berfokus pada kepuasan mahasiswa dan efisiensi biaya. Agar menjaga akuntabilitas di sektor pendidikan tinggi, peraturan terkait transparansi keuangan dan peningkatan kualitas layanan institusi harus diperkuat. Indikator loyalitas mahasiswa, termasuk rekomendasi *positive word of mouth*, juga harus dipertimbangkan oleh pemerintah dan institusi akreditasi saat mengevaluasi kualitas suatu institusi. Dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan, sangat penting untuk menciptakan aturan yang mendukung penggunaan teknologi dalam manajemen layanan pendidikan. Dengan demikian, kebijakan yang dikembangkan dapat memperkuat hubungan jangka panjang antara mahasiswa dan penyedia pendidikan serta meningkatkan daya saing institusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, M., Alawiyah, T., Apriansyah, G., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Survey Design: Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 31-39.
doi:<https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1955>
- Adilah, R., Nursal, M. F., & Wulandari, D. S. (2023). Pengaruh Electronic Word Of Mouth, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Serum Hanasui (Studi Pada Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya). *JURNAL ECONOMINA*, 2(10), 2823–2841.
doi:<https://doi.org/10.55681/economina.v2i10.906>
- Adnan, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening pada Universitas Satya Negara Indonesia Jakarta. *Jurnal Satya Mandiri Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 10-36.
doi:<https://doi.org/10.54964/satyamandiri.v6i2.343>
- Agustika, F., Obara, D., Siregar, S., Aditya, N. B., & Paramarta, V. (2024). Analisis Kinerja Layanan Pendidikan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Berau Terhadap Persepsi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen*, 2(1), 91-106. doi:<https://doi.org/10.59581/jrim-widyakarya.v2i1.2457>
- Agustina, C., Pranata, S., & Lukita, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Dan Assurance) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan. *Jurnal Digit: Digital of Information Technology*, 12(1), 67-78.
doi:<https://doi.org/10.51920/jd.v12i1.218>
- Ahmed, Q. u., Asghar, W., Shah, S. A., & Ali, M. (2021). Evaluating Moderating Effect of Growth Need Intent on Relationship between Job Characteristics and Job Satisfaction amongst Garments Industry Workers in Pakistan.

- Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies*, 7(4), 849-859. doi:<https://doi.org/10.26710/jafee.v7i4.2032>
- Amatullah, S. (2023). Penerapan Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Menggunakan Metode SERVQUAL. *Journal of Computer Science and Information Technology*, 1(1), 1-10. doi:<https://doi.org/10.59407/jcsit.v1i1.331>
- Anggereni, K., Nurbayani, R., Lestari, D. A., & Trisutrino, I. (2020). Persepsi dan Harapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poli Umum Klinik X Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan SCIENTA*, Vol1, No. 1. doi:<https://doi.org/10.31219/osf.io/npzgf>
- Aninda, C. E. (2023). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi Servqual: Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 5490-5503. doi:<https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.20620>
- Ansori, M. (2025). Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Blabak Kota Kediri Menggunakan Dimensi Servqual. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 22(1), 91-107. doi:<https://doi.org/10.56444/nmfqcz68>
- Apriliawati, D. (2020). Diary study sebagai metode pengumpulan data pada riset kuantitatif: Sebuah literature review. *Journal of Psychological Perspective*, 2(2), 79-89. doi:<https://doi.org/10.47679/jopp.022.12200007>
- Aprina, N., & Hadi, E. D. (2024). Pengaruh Product Quality dan Brand Image Terhadap Repurchase Intention yang Dimediasi oleh Customer Satisfaction pada Produk Skincare Skintific di Indonesia. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 7(1), 252-262. doi:<https://doi.org/10.36778/jesya.v7i1.1452>
- Apsari, F. A., & Novitaningtyas, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Dimensi Servqual Terhadap Loyalitas Tamu Hotel Sarasvati. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 3(3), 107-118. doi:<https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v3i3.779>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan

- Kuantitatif. *IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
doi:<https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Arnita, N., Yarmunida, M., & Sumarni, Y. (2023). Pengaruh Self Service Technology (Sst) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Study Kasus Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(1), 72-80.
doi:[https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(1\).12784](https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(1).12784)
- Arofah, I. (2018). Analisis persepsi biaya kuliah perguruan tinggi dengan menggunakan metode regresi logistik ordinal. *Jurnal Statistika Dan Aplikasinya*, 2(1), 21-29. doi:<https://doi.org/10.21009/JSA.02103>
- Arsana, G. F., Hartono, B., & Josephine, J. (2024). Persepsi Mahasiswa Kedokteran Ukrida Angkatan 2020 terhadap Proses Pembelajaran Daring. *Jurnal MedScientiae*, 3(3), 314-321.
doi:<https://doi.org/10.36452/JMedScientiae.v3i2.3204>
- Astana, I. O., & Sumiasa, K. (2023). Partisipasi Word Of Mouth Dibalik Pengambilan Keputusan Pembelian Pada Toko Dicky Putra Korden. *ARTHA SATYA DHARMA*, 16(1), 18-24.
doi:<https://doi.org/10.55822/asd.v16i1.280>
- Astuti, Y. D., & Solovida, G. T. (2023). Sociodemographic Variables And Ethical Decision-Making: A Survey Of Professional Accountants In Indonesia. *Jurnal Akuntansi*, 17(2), 199-223.
doi:<https://doi.org/10.25170/jak.v17i2.4481>
- Azahari, A., Nasrul, H. W., Ismanto, W., Ratnasari, S. L., Sutjahjo, G., Waruwu, B. K., & Amin, S. (2023). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Spam Batam. *JURNAL MANAJEMEN, ORGANISASI DAN BISNIS*, 3(4), 234-246.
doi:<https://doi.org/10.33373/jmob.v3i4.7342>
- Azzahra, L., & Nursholehah, N. (2022). The Effect The Effect of using Celebrity Endorser on Consumer Impulse Buying Behavior (Survey at Scarlett Body Whitening in Bandung City, Indonesia). *International Journal*

- Administration, Business & Organization*, 3(2), 70-82.
doi:<https://doi.org/10.61242/ijabo.22.215>
- Biben, V., Sari, D. M., Arisanti, F., & Sastradimadja, S. B. (2018). Factors That Contribute To the Satisfaction of Student in the Medical Residency Program. *Jurnal Pendidikan Kedokteran Indonesia: The Indonesian Journal of Medical Education*, 7(3), 206-213.
doi:<https://doi.org/10.22146/jpki.41844>
- Bulan, S. J. (2024). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada perpustakaan STIKOM Uyelindo. *J-Icon: Jurnal Informatika dan Komputer*, 12(2), 201–208. doi:<https://doi.org/10.35508/jicon.v12i2.18075>
- Cahyaningrum, Y. (2025). Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan di Program Studi Kriya ISI Surakarta dengan Metode SERVQUAL. *CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science)*, 10(1), 1-13.
- Cahyono, I. S., Khasanah, I. N., & Wardani, T. S. (2024). Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X di Kabupaten Klaten.
doi:<https://doi.org/10.33221/jifin.v1i02.2783>
- Danendra, A. B., Rahayu, S., & Widjaja, F. N. (2024). How Positive Word-of-Mouth (Electronic and Face-to-Face) is Influenced by The Quality of Customer Relationships in The Telecommunications Industry. *Fokus Bisnis Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi*, 23(2), 299-314.
doi:<https://doi.org/10.32639/pjczkj56>
- Darwas, R. (2018). Sistem Pendukung Keputusan Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Sarana Laboratorium Sistem Informasi. *Jurnal Sains dan Informatika: Research of Science and Informatic*, 4(2), 150-162.
doi:<http://dx.doi.org/10.22216/jsi.v4i2.3735>
- Dergong, E. O., Sagita, S., & Rante, S. T. (2019). Hubungan Kualitas Bimbingan Instruktur Clinical Skill Lab Dokter Spesialis Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Kedokteran Universitas Nusa Cendana. *Cendana*

Medical Journal, 7(2), 288-298.

doi:<https://doi.org/10.35508/cmj.v7i2.1802>

Dewi, A. S., Inayati, T., & Efendi, M. J. (2022). Pengaruh digital marketing, electronic word of mouth, dan lifestyle terhadap keputusan pembelian pada marketplace Shopee Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 1(3), 202-209.

doi:<https://doi.org/10.55826/tmit.v1i3.50>

Diandri, A., & Yacob, S. (2024). Model Loyalitas Konsumen Brilink: Suatu Perspektif Dari Brand Image dan Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Konsumen Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 13(05), 1562-1576.

doi:<https://doi.org/10.22437/jmk.v13i05.33395>

Diputra, T. R., Setyanto, E., & Zulfahmi, A. (2023). Pengaruh Brand Ambassador dan Desain Produk terhadap Minat Beli Produk Erigo (Survey Pada Followers Instagram@ erigostore). *Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi Dan Manajemen Tri Bisnis*, 5(2), 234-251.

doi:<https://doi.org/10.59806/tribisnis.v5i2.304>

Effendi, A., & Pradiani, T. (2023). Pengaruh Kualitas Program, Layanan, Biaya Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Pada Lembaga Pelatihan Dan Kursus Pt Trampil Sistem Manajemen: Studi Kasus Di Pt Trampil Sistem Manajemen Batam. *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, 1(2). doi:<https://doi.org/10.32815/jiram.v1i2.22>

Eklesia, R. V., Winaryo, S., Dagai, L., & Limin. (2023). Studi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya. *Jurnal Paris Langkis*, 3(2), 176–185.

doi:<https://doi.org/10.37304/paris.v3i2.7673>

Fadillah, R. N., & Rahmawati, A. R. (2025). Pengaruh Brand Ambassador, Website Quality, Dan Electronic Word Of Mouth(E-Wom) Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sunscreen Azarine Pada Shopee E-Commerce (Studi Pada Mahasiswa Di Beberapa Universitas Di

- Purwokerto). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 6(1), 117–129.
doi:<https://doi.org/10.31539/costing.v8i2.14150>
- Faiza, N., Wahyuni, A., Azizah, R., Citra, Y., Firdaus, D. A., & Fauzi, A. A. (2025). Pengaruh Kepuasan Konsumen Dalam Memediasi Hubungan Kualitas Produk Dan E-Wom Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pengguna Tiktok Shop di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis di Universitas Abdurachman Saleh Situbondo 2022-2023). *Growth*, 22(2), 454-466.
doi:<http://dx.doi.org/10.36841/growth-journal.v22i2.6074>
- Faizin, M., & Sulhan, M. (2025). Pengaruh kepemilikan institusional dan ukuran perusahaan terhadap nilai perusahaan dengan profitabilitas sebagai variabel mediasi. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 8(3), 3851–3864.
doi:<https://doi.org/10.31539/costing.v8i3.15594>
- Faradiba, F., & Nomleni, M. V. (2024). Analisis Indikator Pendidikan di Indonesia Periode 1994–2022. *Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)*, 4(1), 121-128. doi:<https://doi.org/10.54082/jupin.273>
- Farid, M., & Kirono, I. (2024). Pengukuran Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode Servqual di PT. Pos Indonesia KCU Surabaya. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 34-43.
doi:<https://doi.org/10.15575/jim.v5i1.33411>
- Fatkhunnajah, E., Andjarwati, T., & Cempena, I. B. (2024). The influence religiosity as a moderating patient satisfaction and positive word of mouth in Indonesian hospitals. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 8(6), 2709–2720. doi:<https://doi.org/10.55214/25768484.v8i6.2533>
- Fatmawati, R., & Murfi, A. (2025). Evaluating Academic Service Quality at Universitas Sains Al-Qur'an Wonosobo: A SERVQUAL-Based Analysis of Student Satisfaction and Improvement Priorities. *Global Educational Research Review*, 2(1), 1-10. doi:<https://doi.org/10.71380/GERR-10-2024-17>
- Febriani, A., & Tiorida, E. (2019). Pengaruh Perceived Value Spotify Premium Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa di Wilayah

- Bandung Raya). *In Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, Vol. 10, No. 1, pp. 1193-1203.
doi:<https://doi.org/10.35313/irwns.v10i1.1467>
- Febriyanto, F. C., & Husnul, N. I. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Tinggi Di Lldikti Wilayah IV. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 20(2), 185-198. doi:<https://doi.org/10.17509/jap.v27i2.28522>
- Firdaus, R., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2021). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bus rapid transit, surabaya (studi kasus: pelayanan suroboyo bus). *Jurnal Ilmiah MITSU (Media Informasi Teknik Sipil Universitas Wiraraja)*, 9(1), 47-56.
doi:<https://doi.org/10.24929/ft.v9i1.1004>
- Fitriani, M., & Huda, N. (2020). Analisis Prediksi Financial Distress Dengan Metode Springate (S-Score) Pada PT Garuda Indonesia Tbk. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 9(1), 45–62.
doi:<https://doi.org/10.21831/nominal.v9i1.30352>
- Gerstlberger, W., Kreuzkamp, M., & da Mota Pedrosa, A. (2010). Innovationsmanagement in gemeinwohlorientierten öffentlichen Unternehmen: Herausforderungen und Chancen am Beispiel der Deutschen Sparkassenorganisation. *Zeitschrift für öffentliche und gemeinwirtschaftliche Unternehmen: ZögU/Journal for Public and Nonprofit Services*, 234-252. doi:<http://dx.doi.org/10.5771/0344-9777-2010-3-234>
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, H., & Latupapa, C. V. (2024). Analisis Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Peran Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Organisasi Pembelajar Sebagai Variabel Mediasi. *Journal of Syntax Literate*, 9(5).
doi:<https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i5.15358>

- Guntari, D. D., & Halim, P. A. (2021). Pengaruh kualitas dan desain produk terhadap keputusan pembelian (Survey pada produk Envygreen Skincare). *Jurnal E-Bis*, 5(2), 295-307. doi:<https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i2.668>
- Hair Jr., J. F., Harrison, D. E., & Risher, J. J. (2018). Marketing Research in the 21st Century: Opportunities and Challenges. *ReMark - Revista Brasileira De Marketing*, 17(5), 666–699. doi:<http://dx.doi.org/10.5585/bjm.v17i5.4173>
- Hakim, M., & Mulyapradana, A. (2020). Pengaruh penggunaan media daring dan motivasi belajar terhadap kepuasan mahasiswa pada saat pandemik covid-19. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 4(2), 154-160. doi:<https://doi.org/10.31294/widyacipta.v4i2.8853>
- Hamsar, I., Nurpratiwi, N., Azzam, M. I., Yunus, M. J., Safanah, N. A., & Nur, S. E. (2023). Pengaruh E-learning Dengan Kepuasan Belajar Mahasiswa Pada Masa Pandemi. *Jurnal Pendidikan Terapan*, 1(2), 13–21. doi:<https://doi.org/10.61255/jupiter.v1i2.71>
- Harahap, Y., Makhdalena, M., & Zulkarnain, Z. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan akademik dan sarana prasarana pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas keguruan dan ilmu pendidikan (fkip) universitas riau. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 7(1), 116-128. doi:<http://dx.doi.org/10.31258/jmp.7.1.p.116-128>
- Haryeni, H., & Mawaddah, A. (2022). Komunikasi Word Of Mouth Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Dan Kepuasan Mahasiswa Kuliah Di Universitas Dharma Andalas (Unidha) Padang. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Sosial Budaya*, 1(1), 175-186. doi:<https://doi.org/10.47233/jppisb.v1i1.422>
- Hasibuan, C. F. (2017). Identifikasi Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Dengan Menggunakan Servqual di Fakultas Teknik Universitas X. *Spektrum Industri*, 15(1), 19. doi:<https://doi.org/10.12928/si.v15i1.6177>
- Hasibuan, C. F. (2017). Identifikasi Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Dengan Menggunakan SERVQUAL di Fakultas Teknik Universitas X. *Spektrum Industri*, 15(1), 19. doi:<https://doi.org/10.12928/si.v15i1.6177>

- Hasibuan, C. F. (2017). Identifikasi Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Dengan Menggunakan SERVQUAL di Fakultas Teknik Universitas X. *Spektrum Industri*, 15(1), 19. doi:<https://doi.org/10.12928/si.v15i1.6177>
- Hendrayana, A. S., Maesaroh, I., & Taryana, D. (2015). Pengaruh Experiential Marketing Dan Citra Universitas Terbuka Terhadap Word Of Mouth Mahasiswa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Performa*, 12(2), 215-226. doi:<https://doi.org/10.29313/performa.v0i0.3272>
- Hudi, P. T., Trihudyatmanto, M., Meftahudin, M., & Prawoto, E. (2023). Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Produk, Citra Rasa, Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian. *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Perbankan Syariah*, 3(1), 116-131. doi:<https://doi.org/10.32699/jamasy.v3i1.6806>
- Hutagalung, J. A., Hasibuan, N. A., Pulungan, C. S., & Tanjung, A. (2024). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Tapan Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 7(1), 1128-1137. doi:<https://doi.org/10.36778/jesya.v7i1.1567>
- Ifada, T. I., Ratnasari, N., Rahmawati, Z. N., Wahyudi, F., Widanigrum, A. H., & Tarecha, R. I. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa. *JUSIFOR: Jurnal Sistem Informasi dan Informatika*, 3(1), 38-44. doi:<https://doi.org/10.33379/jusifor.v3i1.4415>
- Ifada, T. I., Ratnasari, N., Rahmawati, Z. N., Wahyudi, F., Widanigrum, A. H., & Tarecha, R. I. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa. *JUSIFOR: Jurnal Sistem Informasi dan Informatika*, 3(1), 38-44. doi:<https://doi.org/10.33379/jusifor.v3i1.4415>
- Ilmy, A. B., & Hertati, D. (2023). Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive Thru Pada Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) Katang Kabupaten Kediri. *Irpia: Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan*, 16-25. doi:<https://doi.org/10.71040/irpia.v8i6.218>

- Ismiyah, E., & Jufriyanto, M. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Jaringan Internet Di Cv Rozitech Multimedia Indonesia Dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri)*, 2(4), 542-556.
doi:<https://doi.org/10.30587/justicb.v2i4.4186>
- Ismiyah, E., & Jufriyanto, M. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Jaringan Internet Di CV Rozitech Multimedia Indonesia Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis. *JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri)*, 2(4), 542-556.
doi:<https://doi.org/10.30587/justicb.v2i4.4186>
- Joko, I. (2022). Analisis Problematik Industri Dari Jasa Warnet Dengan Metode Servqual. *SEWAGATI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(2), 1-13. doi:<https://doi.org/10.55606/jimas.v1i3.39>
- Joyosumo, E. M. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen Produk Brankas Pada CV. XYZ. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi (JIMEA)*, 8(3), 2782-2792. doi:<https://doi.org/10.31955/mea.v8i3.4904>
- Kartikaningrum, N. (2013). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy terhadap Kepuasan Konsumen Waroeng Spesial Sambal (Ss YOGYAKARTA. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 24-31.
doi:<https://doi.org/10.30738/jm.v3i2.158>
- Kherin, K., Yulita, H., & Andi, V. R. (2024). Pengaruh Pemasaran Media Sosial Terhadap Respon Konsumen Dengan Ekuitas Merek Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Pengikut Indihome di Media Sosial Instagram). *Communication*, 15(2), 104-112.
doi:<https://doi.org/10.36080/comm.v15i2.2812>
- Khouridhiya, M., Aji, A. S., Herawati, H. D., Purnamasari, S. D., Listiyana, F., Wulandari, F. A., & Surendran, S. (2024). The Association between Current Knowledge and Interest Levels of Gene-Based Nutrition Service among Indonesians. *Amerta Nutrition*, 8(2).
doi:<https://doi.org/10.20473/amnt.v8i2.2024.222-229>

- Komara, E. (2019). Kompetensi profesional pegawai asn (aparatur sipil negara) di indonesia. *Mimbar Pendidikan*, 4(1), 73-84.
doi:<https://doi.org/10.17509/mimbardik.v4i1.16971>
- Leana, N. F., Adinegara, G. J., & Krismawintari, N. D. (2024). Pengaruh Shopping Lifestyle dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi Shopee (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Dhyana Pura). *JAKADARA: JURNAL EKONOMIKA, BISNIS, DAN HUMANIORA*, 3(2), 219–228. doi:<https://doi.org/10.36002/jd.v3i2.3243>
- Letek, L. B., Aran, A. M., & Beding, S. L. (2023). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Pastoral Reinha Larantuka. *JAPB: Jurnal Agama, Pendidikan dan Budaya*, 4(2), 98-109. doi:<http://dx.doi.org/10.56358/japb.v4i2.234>
- Lie, L., Yakin, I., Mufrihah, M., Shalahuddin, A., & Mayasari, E. (2025). Efektivitas Manajemen Talenta, Work Life Balance, Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 14(1), 135–148.
doi:<https://doi.org/10.37476/jbk.v14i1.4941>
- Listiawati, L., Merida, M., & Arsadi, A. (2023). Dampak Motivasi dan Persepsi Biaya Pendidikan terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAK) dengan Karakteristik Personal Individu Sebagai Variabel Pemoderasi. *Journal Intelektual*, 2(2), 148–157.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. H., & Rizki, M. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 17(1), 25-31. doi:<http://dx.doi.org/10.24014/sitekin.v16i2.9366>
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit: Digital of Information Technology*, 9(2), 167-177. doi:<https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>

- Majdi, Z., Mafirja, S., & Suhaili. (2024). Efek Self-Regulation Terhadap Fear of Missing Out Melalui Variabel Mediasi Self-Esteem Pada Siswa. *Edu Consilium : Jurnal Bimbingan Dan Konseling Pendidikan Islam*, 5(2), 96-106. doi:<https://doi.org/10.19105/ec.v5i2.12151>
- Malikhah, I. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi: Ikhah Malikhah. *Jumant*, 11(1), 67-80.
- Manurung, A. S., & Pohan, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Uin Sumatera Utara Yang Berdampak Pada Word Of Mouth. *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, 7(1), 129-146. doi:<http://dx.doi.org/10.22373/jp.v7i1.20603>
- Maratussholihah, Z., Ahmadi, A., & Raharjo, R. P. (2024). Persepsi Siswa Terhadap Pemanfaatan E-Book Sibi Sebagai Sarana Literasi Digital Dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia. *JIBS: JURNAL ILMIAH BAHASA DAN SASTRA*, 11(1), 93–104. doi:<https://doi.org/10.21067/jibs.v11i1.10044>
- Maulana, M. A., Rivanda, A. K., & Siswanto, N. R. (2024). Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial Karyawan PT. FVS Arthadarma Indonesia. *Cakrawala Repositori IMWI*, 7(5), 1386-1399. doi:<https://doi.org/10.52851/cakrawala.v7i5.732>
- Mira, M., Djunaedi, D., & Lestari, P. R. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Pada Dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Dan Tangible) Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *RISK : Jurnal Riset Bisnis Dan Ekonomi*, 1(2), 100–116. doi:<https://doi.org/10.30737/risk.v1i2.1362>
- Mira, M., Djunaedi, D., & Lestari, P. R. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Pada Dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Dan Tangible) Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan

- Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *RISK : Jurnal Riset Bisnis Dan Ekonomi*, 1(2), 100–116. doi:<https://doi.org/10.30737/risk.v1i2.1362>
- Montanesa, D., & Ahmad, R. (2023). Hubungan persepsi siswa tentang KIP kuliah dengan keputusan melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 9(1), 292-297. doi:<http://dx.doi.org/10.29210/1202322305>
- Mubin, M. B., & Avini, T. (2023). Analisis Kepuasan Pelayanan Spaylater Di Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Sistem Informasi Pengguna Spaylater Di Universitas Indo Global Mandiri). *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 8(1), 1-7. doi:<https://doi.org/10.32767/jusim.v8i1.1950>
- Mukaromah, S., Sholihah, L. M., Wulandari, F., Effendi, R., & Savitri, F. M. (2024). Evaluasi Manasik Umrah Di Kbih Al-Mujahidin Jepara Ditinjau Dari Lima Layanan: Tangibility, Responsiveness, Reliability, Empathy, dan Assurance. *Jotika Journal In Management and Entrepreneurship*, 3(2), 63-69. doi:<https://doi.org/10.56445/jme.v3i2.119>
- Mulyono, O., Herwinarni, Y., Prihadi, D., & Budiyanto, M. A. (2024). The influence of price perceptions, emotional factors, and service quality on customer satisfaction in Kejambon Printing Tegal City. *ournal Information System & Business Management – BISDIG UPS Tegal*, 2(2), 34–43. doi:<https://doi.org/10.24905/isbm.v2i2.49>
- Munthe, A., M. Yarham, & Siregar, R. (2023). Peranan Usaha Mikro Kecil Menengah Terhadap Perekonomian Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(3), 593–614. doi:<https://doi.org/10.61930/jebmak.v2i3.321>
- Munthe, R., & Dwirandra, A. B. (2021). Motivasi Karir, Motivasi Gelar, Persepsi Biaya Pendidikan, Parental Influence dan Minat Mengikuti PPAk. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(8), 2128-2141. doi:<https://doi.org/10.24843/EJA.2021.v31.i08.p19>
- Musprihadi, R., Riyanto, J., & Miftah‘Adilah, J. (2024). Keputusan Pembelian Mahasiswa di Shopee karena Electronic Word of Mouth (E-WOM) dan

- Brand Image (Studi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang). *Serat Acitya*, 13(2), 105-114.
doi:<https://doi.org/10.56444/sa.v13i2.2083>
- Nihayah, N., & Rosyidi, S. (2024). Peran Gaya Hidup, Keragaman Produk, Penetapan Harga, Electronic Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Online di Shopee (Studi Kasus pada Mahasiswa FEB Universitas YPPI Rembang). *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 7(1), 329-335. doi:<https://doi.org/10.36778/jesya.v7i1.1458>
- Noor, W. R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan apotik yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy terhadap kepuasan pasien pada RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru-Kalimantan Selatan. *Kindai*, 17(2), 260-270.
doi:<https://doi.org/10.35972/kindai.v17i2.654>
- Noor, W. R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan apotik yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy terhadap kepuasan pasien pada RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru-Kalimantan Selatan. *Kindai*, 17(2), 260-270.
doi:<https://doi.org/10.35972/kindai.v17i2.654>
- Nooviar, M. S. (2024). Studi Komparatif antara Metode Pembelajaran Konvensional dan E-Learning pada Pendidikan Tinggi di Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia. *EDUKATIF. Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6(4), 3346-3355.
doi:<http://dx.doi.org/10.31004/edukatif.v6i4.7310>
- Nopalia, N., & Dalilah, D. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim Pada Pengguna Mahasiswa Di Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Pgri Silampari Menggunakan Metode Servqual. *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 7(2), 167-174.
doi:<https://doi.org/10.32767/jusim.v7i2.1866>
- Nopiyanti, N., Sriati, S., & Imania, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara AsIAN*

- (*Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara*), 12(2), 247-253.
doi:<https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i2.253>
- Nugeroho, A. U., Perdana, S., & Hunusalela, Z. F. (2023). Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan untuk Kepuasan Pelanggan Gama UI Cabang Pondok Labu. *Jurnal PkM (Pengabdian kepada Masyarakat)*, 6(1), 48-54.
doi:<http://dx.doi.org/10.30998/jurnalpkm.v6i1.14934>
- Nurmaidah, & Mulyani, D. (2023). Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian bata ringan pada PT Kurnia Jaya Barokah Kabupaten Purwakarta (survey pada pelanggan bata ringan PT Kurnia Jaya Barokah). *Jurnal Bisnis*, 11(1), 60–69. doi:<https://doi.org/10.62739/jb.v11i1.7>
- Nurmansyah, A. H., & Rizal, K. (2022). Pengaruh Word Of Mouth, Social Media Marketing Dan Brand Image Terhadap Pilihan Perguruan Tinggi Di Kota Bandung. *Journal of Sciencetech Research and Development*, 4(2), 509-517.
doi:<https://doi.org/10.56670/jsrd.v4i2.127>
- Nursyafa, D., & Isnoviana, M. (2024). Layanan Telemedicine dari sisi Etika Kedokteran. *CALVARIA MEDICAL JOURNAL*, 2(2), 89–96.
doi:<https://doi.org/10.30742/cmj.v2i2.32>
- Pamungkas, B. A., Utami, F. M., Agustin, R., Safitri, S. R., & Sobri, A. M. (2024). Komparasi Framing Berita Pembatalan Kenaikan Uang Kuliah Tunggal Perguruan Tinggi Negeri Pada Media Garuda TV dan Tempo. co. *Jurnal Studi Jurnalistik*, 6(1), 15-27.
doi:<http://dx.doi.org/10.15408/jsj.v6i1.40266>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
doi:<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Permana, A., Yusup, A. M., & Nurhayati, N. (2024). Pengaruh Persepsi Atas Biaya Kuliah Dan Kualitas Layanan Terhadap Prestasi Belajar Mata Kuliah Statistik. *Jurnal Ekualisasi*, 5(2), 01-08.
doi:<https://doi.org/10.60023/fd2s6965>

- Permana, H. J., & Kamela, H. (2023). Analisis Persepsi Kampus Terhadap Keputusan Calon Mahasiswa Dalam Menentukan Pendidikan Di Universitas Raharja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(02), 109-116.
- Pirganta, A. T. (2024). Aplikasi Untuk Menilai Kualitas Layanan Jasa Pada Zhahira Laundry Menerapkan Dimensi Servqual. doi:<https://doi.org/10.35508/jicon.v12i2.18195>
- Pranata, M. R., Perizade, B., & Hadjri, M. I. (2023). Pengaruh Work Life Balance Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pariwisata Kota Palembang Di Era Pandemi Covid-19 Melalui Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(4), 1098-1116. doi:<https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i4.410>
- Prasetyani, R., & Rusli, R. (2024). Aspek Ekonomi dan Budaya pada Kebijakan Publikasi Jurnal Internasional dalam Dunia Pendidikan Tinggi di Indonesia. *Jurnal Riseta Soshum*, 1(1), 01-04. doi:<https://doi.org/10.70392/57gagn72>
- Pratama, R. P., Nurhaeda, & Hidayat, A. I. (2024). Pengaruh Social Media Dan Word Of Mouth Terhadap Pemilihan Nobel Pada Mahasiswa Institut Teknologi Dan Bisnis Nobel Indonesia Makassar. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan MASSARO*, 6(1), 32–42. doi:<https://doi.org/10.37476/massaro.v6i1.4681>
- Pratiwi, U. P., & Pangestuti, D. (2021). Determinan Pemanfaatan Penggunaan KB MKJP di Puskesmas Kota Matsum Kecamatan Medan Area Tahun 2020. *Jurnal Kedokteran Ibnu Nafis*, 10(2), 145-153. doi:<https://doi.org/10.30743/jkin.v10i2.150>
- Purba, R. R., Marpaung, R., & Saragih, M. T. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Merek Aplikasi Gojek. *Jurnal Mutiara Manajemen*, 7(2), 83-95. doi:<https://doi.org/10.51544/jmm.v7i2.3736>
- Putra, D. D., & Nurcaya, I. N. (2022). Peran Kepuasan Konsumen Dalam Memediasi Pengaruh WOM Terhadap Loyalitas Pelanggan Kedai Kopi M

- Aboe Talib. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 11(8), 1504-1524. doi:<http://dx.doi.org/10.24843/EJMUNUD.2022.v11.i08.p04>
- Putra, I., Willdahlia, A. G., & Aristana, M. W. (2023). Pengaruh kualitas layanan, word of mouth, dan digital marketing terhadap keputusan pembelian (studi kasus: institut bisnis dan teknologi indonesia). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 716.
doi:<https://doi.org/10.24843/EEB.2023.v12.i04.p12>
- Putri, A. M., Harsono, S. B., & Sarimanah, J. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Periode Februari Tahun 2024. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 10(2), 537–543.
doi:<https://doi.org/10.35311/jmpi.v10i2.561>
- Putri, E., Tumbel, T. M., & Tamengkel, L. F. (2024). The Effect of Word of Mouth Communication on Purchasing Decisions for Emina Products for University Students. *Productivity*, 5(2), 843–848.
doi:<https://doi.org/10.35797/ejp.v5i1.54679>
- Rachmawati, N. L., & Fitriani, M. (2023). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual): Studi Kasus PT Pos Indonesia Kota Metro. *Jurnal PASTI (Penelitian Dan Aplikasi Sistem Dan Teknik Industri)*, 17(1), 79.
doi:<https://dx.doi.org/10.22441/pasti.2023.v17i1.008>
- Rahayu, V. P., & Rozamuri, A. M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Penyedia jasa Pekerja (PJP) terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Kerja Jasa Penunjang (TKJP) di PT VPR. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 6(3), 328-342.
doi:<https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v6i3.280>
- Rahma, A. R. (2024). Pengaruh Electronic Word Of Mouth dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Ms Glow. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 10(2), 252-256. doi:<https://doi.org/10.33795/jab.v10i2.1383>
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE-Jurnal*

- Administrasi Negara*, 12(2), 58-63.
doi:<https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28684>
- Risma, S., & Sukmawati, C. (2023). Pengaruh price discount terhadap impulse buying pada aplikasi shopee Indonesia. *Negotium: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(1), 14-39.
doi:<https://doi.org/10.29103/njiab.v6i1.8248>
- Rofi'Abiyyu, M., & Suparto, S. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis Melalui Dimensi Servqual di PT. Tjagrindo Mas-Gresik. *BISMA: Business and Management Journal*, 2(1), 62-72. doi:<https://doi.org/10.59966/bisma.v2i1.917>
- Rumambi, F. L., Logahan, J. M., & Inkiriwang, A. (2022). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Laut Serta Dampaknya Terhadap Kepercayaan Penumpang Pada Masa Pandemi Covid-19. In *Proceeding National Conference Business, Management, and Accounting (NCBMA)*, Vol. 5, pp. 1-20.
doi:<https://doi.org/10.37010/jdc.v4i2.1510>
- Rusnita, W. C., & Persada, A. (2024). Dimensi SERVQUAL Pada Kualitas Layanan Satpol PP Kota Dumai Dalam Penertiban ODGJ. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 9(2), 262–377.
doi:<https://doi.org/10.25077/jakp.9.2.262-377.2024>
- Sabina, D., Fannya, P., Indawati, L., & Sonia, D. (2023). Tinjauan Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia. *Mutiara: Multidiciplinary Scientifict Journal*, 1(9), 565-576.
- Santoso, R. P., Murtinugraha, R. E., & Ramadhan, M. A. (2019). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Teknik Bangunan Universitas Negeri Jakarta Terhadap Proses Pembelajaran.
- Saputri, E., & Syamsuar, D. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Respon Cepat Tanggap Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual dan Metode Webqual. *Jurnal*

Ilmiah Informatika Global, 11(1).

doi:<https://doi.org/10.36982/jiig.v11i1.1066>

Sarah, S., Buhari, B., & Sari, R. M. (2022). Hubungan Dimensi Servqual dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Jambi Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Ners Indonesia*, 3(1), 1-7.

doi:<https://doi.org/10.22437/jini.v3i1.18214>

Sari, N. A., Suratno, D. M., & Handayani, C. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada UPT. Laboratorium Dasar dan Terpadu Universitas Jambi Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Teknik Mesin dan Industri (JuTMI)*, 2(1), 38-47.

doi:<http://dx.doi.org/10.55331/jutmi.v2i1.25>

Setiawan, N. B., & Prastanto, S. (2021). Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa dan Word of Mouth. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 18(4), 523-541.

doi:<https://doi.org/10.38043/jmb.v18i4.3288>

Setiono, B. A., & Hidayat, S. (2022). Influence of service quality with the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles on customer satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 6(09), 330-341.

doi:<http://dx.doi.org/10.51505/ijebmr.2022.6924>

Silaen, K. E., Manrejo, S., & Faeni, D. P. (2024). Minat, Motivasi, Persepsi Dan Biaya Pendidikan Terhadap Pilihan Berkarir Di Bidang Perpajakan Pada Mahasiswa Di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1318–1332.

doi:<https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2416>

Siminto, S., Mayasari, N., & Ulya, M. (2024). Hubungan antara Kebijakan Evaluasi Kinerja Guru dan Pemenuhan Kebutuhan Siswa dengan Kualitas Layanan Pendidikan dan Kepuasan Stakeholder di Indonesia. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 3(04), 512-525.

doi:<https://doi.org/10.58812/jmws.v3i04.1135>

- Sirait, R. (2020). Peran informatika keperawatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kebutuhan akan pendidikan yang tepat.
doi:<https://doi.org/10.31219/osf.io/brzf5>
- Sitorus, R., & Nurhayani, N. (2023). Emosional Quality Service Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Asahan. *Journal of Education Research*, 4(3), 1360-1368.
doi:<https://doi.org/10.37985/jer.v4i3.389>
- Sjoraida, D. F., Simamora, B., Diwyarthi, N. S., Setianti, Y., & Aisyah, S. (2024). Analisa Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Electronic Word of Mouth dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian iPhone. *Jurnal EMT KITA*, 8(3), 1145-1152. doi:<https://doi.org/10.35870/emt.v8i3.2738>
- Slamet, S., & Nurhidayah, L. S. (2023). Evaluasi kinerja layanan pendidikan tinggi: Pendekatan metode importance-performance analysis. *Evaluasi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(2), 175-197.
doi:<https://doi.org/10.32478/evaluasi.v7i2.1858>
- Sofyanurriyanti, S., Saputra, E., & Kasmawati, K. (2024). Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Sistem Pelayanan Akademik Fakultas Teknik Menggunakan Metode Service Quality dan Model Kano di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Optimalisasi*, 10(1), 22-29.
doi:<https://doi.org/10.35308/jopt.v10i1.8758>
- Solichin, M., Rasyidi, R., & Halimatusa'diah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 8(2), 38-47.
doi:<https://dx.doi.org/10.20527/jbp.v8i2.7918>
- Solichin, M., Rasyidi, R., & Halimatusa'diah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 8(2), 38-47.
doi:<https://dx.doi.org/10.20527/jbp.v8i2.7918>

- Subandowo, M. (2017). Peradaban dan produktivitas dalam perspektif bonus demografi serta generasi Y dan Z. *SOSIOHUMANIKA*, 10(2), 191-208.
doi:<https://doi.org/10.2121/sosiohumanika.v10i2.920>
- Sudianti, N. M., Bukhori, M., & Rachmawati, I. K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Kampus Terhadap Word of Mouth dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1641-1653.
doi:<http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.4913>
- Sudianti, N. M., Bukhori, M., & Rachmawati, I. K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Kampus Terhadap Word of Mouth dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa di Fakultas Teknologi dan Informasi pada Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia (INSTIKI) Denpasar, Bali). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1641-1653.
doi:<http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.4913>
- Suhada, K., Wahidin, M., Iskandar, I., & Meiniarti, M. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Web Disbudpar Karawang Dengan Menggunakan Metode Webqual. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 19(1), 17-24.
doi:<https://doi.org/10.35969/interkom.v19i1.342>
- Suherman, E., Suroso, S., & Sumarni, N. (2022). Analisis E-Servqual dan Etika Perilaku Penjual Terhadap E-Satisfaction Shopee. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 6(2), 151-161.
doi:<http://dx.doi.org/10.31294/widyacipta.v6i2.12783>
- Suherman, E., Suroso, S., & Sumarni, N. (2022). Analisis E-Servqual dan Etika Perilaku Penjual Terhadap E-Satisfaction Shopee. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 6(2), 151-161.
doi:<http://dx.doi.org/10.31294/widyacipta.v6i2.12783>
- Suherman, E., Suroso, S., & Sumarni, N. (2022). Analisis E-Servqual dan Etika Perilaku Penjual Terhadap E-Satisfaction Shopee. *Widya Cipta: Jurnal*

- Sekretari dan Manajemen*, 6(2), 151-161.
doi:<https://doi.org/10.31294/widyacipta.v6i2.12783>
- Sukirno, S., & Purwandari, A. (2019). Analisis Kepuasan Civitas Akademika terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. *Media Pustakawan*, 26(1), 32-40.
doi:<https://doi.org/10.37014/medpus.v26i1.175>
- Sumartini, T. S. (2022). Pengaruh Habit of Mind terhadap Kemampuan Berpikir Kreatif Matematis melalui Metode Pembelajaran Improve. *Mosharafa: Jurnal Pendidikan Matematika*, 11(1), 167–178.
doi:<https://doi.org/10.31980/mosharafa.v11i1.696>
- Suprihatin, E., & Rofiq, A. (2023). Service Quality and Importance Performance Analysis To Achieved Sustainability Tourism Development On Marine Performance Tourism. *Santhet (Jurnal Sejarah Pendidikan Dan Humaniora)*, 7(2), 734-745. doi:<https://doi.org/10.36526/santhet.v7i2.3209>
- Suroyo, S., Kurniatun, T. C., & Herningsih, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kedisiplinan Dosen Terhadap Kepuasan dan Prestasi Belajar Taruna Politeknik Pelayaran Sorong. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(2), 2183-2201.
doi:<https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i2.2471>
- Tohir, M. (2020). *Buku Panduan Merdeka Belajar-Kampus Merdeka*.
doi:<https://doi.org/10.6084/m9.figshare.12645443>
- Tomahuw, R., Hutagalung, A., & Tobing, S. H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Utpadaka Swastika. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 2(2), 44-53. doi:<https://doi.org/10.70429/jpema.v2i2.137>
- Triyani, D., Sarbina, D. B., & Prapti N.S.S, L. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sub Bagian Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang. *Solusi*, 19(2), 230-239. doi:<https://doi.org/10.26623/slsi.v19i2.3168>

- Tufail, I. (2018). Kualitas Layanan Terpadu (Total Quality Service); Definisi, Konsep Dasar dan Pandangan Islam Pada Instansi Pendidikan.
doi:<https://doi.org/10.31219/osf.io/bshwm>
- Ullah, H., Anwar, S., & Khan, S. N. (2024). Enhancing English Language Acquisition through ChatGPT: Use of Technology Acceptance Model in Linguistics. *Journal of English Language, Literature and Education*, 6(4), 119-145. doi:<https://doi.org/10.54692/jelle.2024.0604262>
- Vercaruz, C. P., Septiani, N., & Fitriani, R. S. (2023). Comparison Of Character Responsibilities And Learning Outcomes In Mexico And Indonesia In First High Schools. *EduFisika: Jurnal Pendidikan Fisika*, 8(2), 183–196. doi:<https://doi.org/10.59052/edufisika.v8i2.26532>
- Wahid, M. N., Hidayat, W., Ilmah, N., & Syahrah, D. (2024). Optimizing E-Learning: Analisis Persepsi dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan SYAM OK di Universitas Negeri Makassar. *Jurnal MediaTIK*, 132-138. doi:<https://doi.org/10.59562/mediatik.v7i2.2192>
- Wahyono, A., & Nuraini. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Satya Negara Indonesia Kampus A. *Jurnal Manajemen*, 4(1), 16–27. doi:<https://doi.org/10.54964/manajemen.v4i1.130>
- Wahyuni, R. S., Welsa, H., & Fadhilah, M. (2022). Peran Interest to Buy sebagai Variabel Mediasi pada Brand Ambassador dan Online Customer Review Terhadap Purchase Decision pada E-Commerce Shopee. *Fokus Bisnis Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi*, 21(1), 99-112. doi:<https://doi.org/10.32639/fokbis.v21i1.107>
- Waruwu, M., Pu`at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–932. doi:<https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>
- Wibowo, H. A. (2016). Peran Penting Kualitas Layanan Dan Citra Kampus Dalam Membentuk Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pts X: Kegagalan

- Biaya Beralih. *Jurnal Sains Manajemen Volume*, 2(2).
doi:<http://dx.doi.org/10.30656/sm.v2i2.313>
- Wibowo, J. A., Indarto, I., & Sulistyawati, A. I. (2024). Pengaruh Akses Keuangan Dan Literasi Keuangan Terhadap Pertumbuhan Umkm Dengan Teknologi Informasi Sebagai Variabel Mediasi Di Semarang. *Sustainable Business Journal*, 3(2), 72-93. doi:<https://doi.org/10.26623/sbj.v3i2.11174>
- Widodo, A., Amelia, R. L., Lestari, R. I., Hidayati, N., Apriana, I. N., Idris, F. A., & Isnaini, V. Y. (2024). Analisis Keefektifan Kerjasama dengan Influencer dalam Komunikasi Pemasaran Berdasarkan Perspektif Electronic Word of Mouth (EWOM). *MAUIZOH: Jurnal Ilmu Dakwah dan Komunikasi*, 9(2), 128-145.
doi:<https://doi.org/10.30631/mauizoh.v9i2.105>
- Widyastuti, A., & Istiqomawati, R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Biaya Pendidikan pada Word of Mouth di STEI Yogyakarta. *Aktiva Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 1-9.
doi:<https://doi.org/10.56393/aktiva.v1i4.503>
- Wijaya, N. S., Said, S., & Landra, N. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Harga (Biaya Pendidikan) Terhadap Word of Mouth Melalui Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Lpk Sekolah Perhotelan Bali). *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 6(2), 101-104. doi:<https://doi.org/10.22334/jihm.v6i2.25>
- Xaviera, A., & Rahman, A. (2023). Pengaruh Kinerja ESG Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Siklus Hidup Perusahaan Sebagai Moderasi: Bukti Dari Indonesia. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 16(2), 226-247.
doi:<http://dx.doi.org/10.30813/jab.v16i2.4382>
- Yanti, V. (2022). Dampak dalam meningkatkan Word of Mouth dan Positioning menuju Loyalitas Konsumen yang baik Pada PT. Ayo Deal Indonesia Medan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Eka Prasetya*, 1(1), 7-13.
doi:<https://doi.org/10.47663/jpmep.v1i1.254>

- Yudianto, A. (2023). Persepsi dan Pengetahuan Mahasiswa Tentang Pinjaman Online (Mahasiswa STIA Amuntai). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), 5142-5155. doi:<https://doi.org/10.55681/sentri.v2i12.1899>
- Zain, A. W., Muafi, M., & Tholib, A. (2024). Klasifikasi Data Mining Di Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Nurul JADID. *SKANIKA: Sistem Komputer Dan Teknik Informatika*, 7(2), 204–213. doi:<https://doi.org/10.36080/skanika.v7i2.3200>

