



Analisis kepuasan taruna akademi kepolisian terhadap layanan pendidikan dan pembinaan tahun 2025: pendekatan mixed methods

Susy Fitria¹ Monica Niken Wulandari² *Sahrul³

^{1,2}Akademi Kepolisian, Universitas, Ivet Semarang³

*Corresponding Author e-mail: monic@akpol.ac.id

Email: susyfitria74@gmail.com, monic@akpol.ac.id, irulcom9@gmail.com

Abstract: The implementation of educational and developmental services constitutes a systematic effort to put policies, programs, and academic activities into practice in order to meet cadets' needs and enhance their satisfaction. This study aims to analyze the satisfaction level of the Police Academy cadets with the implementation of educational and developmental services in 2025. The research employs a mixed-methods approach with a sequential explanatory design, in which quantitative data are collected and analyzed first, followed by qualitative data to further explain the quantitative findings. Quantitative data were obtained through a five-point Likert-scale questionnaire ranging from "very satisfied" to "very dissatisfied." The questionnaire was distributed to Police Academy cadets, while qualitative data were collected through interviews and observations. Quantitative data were analyzed descriptively to determine cadet satisfaction levels, whereas qualitative data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The quantitative results indicate that respondents' satisfaction falls within the "Very High" category, with an average score of 91.6%. Qualitative findings further show that, in general, cadets hold positive views regarding the implementation of academic and non-academic activities within the educational environment. However, several aspects still require improvement, including the utilization of learning technologies, active instructor engagement, and the availability of supporting facilities and infrastructure.

Keywords: Service Implementation; Cadet Satisfaction; Educational Services; Training And Development; Mixed Methods.

Abstrak: Penerapan layanan pendidikan dan pembinaan merupakan upaya sistematis dalam mengimplementasikan kebijakan, program, dan aktivitas akademik guna memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kepuasan taruna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan Taruna Akademi Kepolisian terhadap penerapan layanan pendidikan dan pembinaan pada tahun 2025. Penelitian menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan desain *sequential explanatory*, yaitu pengumpulan dan analisis data kuantitatif yang dilanjutkan dengan data kualitatif untuk menjelaskan hasil penelitian. Data kuantitatif diperoleh melalui kuesioner berskala Likert yaitu skala 5 mulai dari sangat puas sampai dengan sangat tidak puas. Angket disebar kepada taruna Akademi Kepolisian, sedangkan data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara dan observasi. Analisis data kuantitatif dilakukan secara deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan taruna, sementara data kualitatif dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian secara kuantitatif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori "Sangat Tinggi" dengan nilai rata-rata sebesar 91,6%. Hasil analisis kualitatif bahwa secara umum taruna memiliki pandangan positif terhadap pelaksanaan kegiatan akademik dan non-akademik di lingkungan pendidikan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pemanfaatan teknologi pembelajaran, keterlibatan aktif instruktur, serta ketersediaan sarana dan prasarana penunjang.

Kata Kunci: Penerapan layanan, Kepuasan Taruna, Layanan Pendidikan, Pembinaan, Mixed Methods

How to Cite: Susy Fitria, Monica Niken Wulandari, Sahrul. Analisis kepuasan taruna akademi kepolisian terhadap layanan pendidikan dan pembinaan tahun 2025: pendekatan mixed methods. Journal Scientific of Mandalika (JSM) E-ISSN 2745-5955 | P-ISSN 2809-0543, 7(2), 265-275. <https://doi.org/10.36312/10.36312/vol4iss1pp523-528>



<https://doi.org/10.36312/10.36312/vol4iss1pp523-528>

Copyright©2026, Author (s)

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.



PENDAHULUAN

Pendidikan dan pembinaan di Akademi Kepolisian memiliki peran strategis dalam membentuk sumber daya manusia Polri yang profesional, berintegritas, serta mampu menjawab tantangan tugas kepolisian di era modern. Taruna Akademi Kepolisian sebagai peserta didik tidak hanya dituntut untuk menguasai aspek akademik, tetapi juga dibina secara mental, fisik, dan kepribadian guna membentuk karakter Bhayangkara yang berlandaskan nilai-nilai Tribrata dan Catur Prasetya. Oleh karena itu, kualitas layanan pendidikan dan pembinaan menjadi faktor penting dalam menunjang keberhasilan proses pendidikan di Akademi Kepolisian.

Salah satu indikator penting dalam menilai mutu layanan pendidikan dan pembinaan adalah tingkat kepuasan taruna. Kepuasan taruna mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan persepsi taruna sebagai penerima layanan. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat berdampak positif terhadap motivasi belajar,

kedisiplinan, serta keterlibatan taruna dalam seluruh proses pendidikan dan pembinaan. Sebaliknya, ketidakpuasan taruna berpotensi menimbulkan hambatan dalam proses pembelajaran dan pembentukan karakter.

Kepuasan taruna merupakan salah satu indikator utama dalam menilai mutu layanan pendidikan dan pembinaan. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan taruna sebagai penerima layanan, serta berpengaruh terhadap motivasi belajar, kedisiplinan, dan keterlibatan taruna dalam proses pendidikan. Evaluasi kepuasan taruna diperlukan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pendidikan kedinasan. Keberhasilan fakultas sebagai salah satu unit kerja di perguruan tinggi, antara lain, dipengaruhi oleh sejauh mana mutu layanan yang diberikan dapat dirasakan oleh mahasiswa sebagai pengguna layanan. Dalam konteks tersebut, kualitas pelayanan dapat tercermin melalui tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. (Hasan, 2019). Pelanggan akan merasa puas atau tidak puas setelah menilai apakah kinerja yang diterima sesuai dengan harapannya. Berdasarkan pendapat para pakar dan studi terdahulu, kepuasan pelanggan umumnya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan serta harga. (Oktapiani et al., 2021).

Pada Tahun 2025, Akademi Kepolisian dihadapkan pada tuntutan peningkatan kualitas pendidikan yang adaptif terhadap perkembangan zaman, kemajuan teknologi, serta dinamika sosial masyarakat. Evaluasi terhadap layanan pendidikan dan pembinaan perlu dilakukan secara komprehensif agar kebijakan dan perbaikan yang diambil benar-benar berbasis pada kondisi nyata di lapangan. Namun demikian, penilaian kepuasan taruna tidak cukup hanya dilihat dari data kuantitatif semata, melainkan juga membutuhkan pemahaman mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan pandangan taruna secara langsung. Seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas pendidikan di era modern, evaluasi layanan pendidikan dan pembinaan perlu dilakukan secara komprehensif.

Layanan akademik merupakan seluruh aktivitas dan proses yang disediakan oleh institusi pendidikan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa, baik yang berkaitan langsung dengan proses pembelajaran maupun layanan pendukung akademik lainnya Kotler & Fox (1995). Tjiptono & Diana (2020) menyatakan Layanan akademik adalah bentuk layanan jasa dalam bidang pendidikan yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan akademik guna mendukung pencapaian tujuan pembelajaran peserta didik. Layanan akademik yang baik diterapkan melalui prinsip yaitu: Fokus pada mahasiswa sebagai pelanggan utama, Perbaikan mutu berkelanjutan (*continuous improvement*), Keterlibatan seluruh sivitas akademika, Standar mutu akademik yang jelas dan terukur (Edward Sallis, 2014). Kualitas pekerjaan dapat ditingkatkan dengan memberikan pasar kerja yang sangat kompetitif dan dinamika industri (Asnawi & Supriyanto, 2022).

Pendidikan dan pembinaan di Akademi Kepolisian memiliki peran strategis dalam membentuk sumber daya manusia Polri yang profesional, berintegritas, dan berkarakter. Proses pendidikan taruna tidak hanya berfokus pada pencapaian akademik, tetapi juga mencakup pembinaan mental, fisik, dan kepribadian guna membentuk karakter Bhayangkara yang berlandaskan nilai-nilai Tribrata dan Catur Prasetya. Oleh karena itu, kualitas layanan pendidikan dan pembinaan menjadi faktor penting dalam menunjang keberhasilan proses pendidikan di Akademi Kepolisian.

Pendidikan adalah usaha manusia untuk membina kepribadian sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat dan kebudayaan (Hasbullah, 2015). Pendidikan merupakan proses pembudayaan dan pemberdayaan peserta didik yang berlangsung sepanjang hayat (Danim, 2013). Pendidikan yang baik adalah pendidikan yang mampu menuntun segala potensi peserta didik agar berkembang secara optimal sesuai dengan kodrat alam dan zamannya, sehingga terbentuk manusia yang merdeka lahir dan batin (Ki Hajar Dewantara). Pendidikan yang baik adalah pendidikan yang menjamin kualitas, pemerataan, inklusivitas, dan relevansi, serta mendukung pembelajaran sepanjang hayat bagi semua (UNESCO, 2015).

Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pendidikan tinggi turut menuntut hadirnya perguruan tinggi yang dapat menghasilkan lulusan berkualitas dan kompetitif. Dalam hal ini, pendidikan tinggi merupakan sektor strategis karena berkontribusi langsung pada pembentukan sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi (Rinaldi, 2019). Dalam perkembangannya, pendidikan tinggi perlu menjamin tersedianya layanan pendidikan yang bermutu melalui penyelenggaraan kegiatan akademik yang berkualitas (Rahmadi et al., 2018).

Pembinaan akademik merupakan bagian dari manajemen mutu pendidikan yang bertujuan meningkatkan kualitas pembelajaran dan prestasi peserta didik melalui pendampingan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan (Sallis, 2014). Pembinaan akademik adalah upaya terencana dan berkelanjutan yang dilakukan oleh pendidik dan institusi pendidikan untuk meningkatkan kemampuan akademik, sikap belajar, dan kompetensi peserta didik melalui bimbingan dan pengembangan potensi (Mulyasa, 2013). Edward Sallis (2014) menyatakan Pembinaan akademik yang baik diterapkan melalui Perencanaan pembinaan yang jelas dan terukur, Pendampingan akademik yang berkelanjutan, Evaluasi dan perbaikan mutu secara terus-menerus, Fokus pada kebutuhan dan perkembangan peserta didik.

Penelitian oleh (Agus Juniarta et al., 2025) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, Penggunaan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, Customer expectation berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, Secara simultan, kualitas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, dan customer expectation bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan pelayanan dan pemenuhan harapan mahasiswa sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan mereka. Penelitian oleh Wijana & Dwi Rusiawati, (2021) Menyatakan bahwa penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan mencerminkan kinerja yang dinilai cukup memuaskan. Penelitian oleh Hasan (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi determinan penting dalam menunjang proses akademik mahasiswa dan dapat berkontribusi terhadap capaian keberhasilan mahasiswa dalam menyelesaikan pendidikan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed methods, yaitu penggabungan metode kuantitatif dan kualitatif dalam satu desain penelitian. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan taruna terhadap layanan pendidikan dan pembinaan, baik dari aspek pengukuran numerik maupun pemaknaan mendalam terhadap pengalaman taruna. Desain mixed methods yang digunakan adalah *sequential explanatory design*, di mana pengumpulan dan analisis data kuantitatif dilakukan terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan dengan data kualitatif untuk memperdalam dan menjelaskan hasil kuantitatif (Creswell & Plano Clark, 2017). Oleh karena itu, pendekatan Mixed Methods dipandang tepat untuk digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan ini menggabungkan metode kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan taruna secara objektif dengan metode kualitatif untuk menggali pengalaman serta penjelasan mendalam terkait hasil pengukuran tersebut. Penelitian ini dilaksanakan di Akademi Kepolisian (Akpól). Waktu penelitian dilaksanakan pada tahun 2025, meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh taruna Akademi Kepolisian yang aktif pada tahun 2025.

Teknik pengambilan sampel untuk penelitian kuantitatif menggunakan *probability* sampling dengan metode *proportionate stratified random sampling*, sehingga setiap tingkat atau angkatan taruna memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden. Jumlah sampel penelitian sebanyak 31 orang yaitu Taruna Akpól mulai tingkat 4,2,1 Taruna mengisi link yang sudah dikirim lewat WhatsApp grup kelas Masing-masing. Data kuantitatif diperoleh melalui kuesioner yang disusun menggunakan skala Likert yaitu skala 5 poin, mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas. Instrumen disusun berdasarkan dimensi kualitas layanan, Data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi, yang bertujuan untuk menggali persepsi, pengalaman, serta harapan taruna terhadap layanan pendidikan dan pembinaan yang diberikan oleh institusi. Analisis data kuantitatif dilakukan menggunakan statistik deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan taruna, meliputi nilai rata-rata, persentase, dan kategori kepuasan. Selanjutnya, dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen untuk memastikan kelayakan kuesioner. Analisis data dibantu dengan perangkat lunak statistik yaitu menggunakan *Software Jamovi*. Analisis data kualitatif dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Temuan dari analisis kualitatif dimanfaatkan untuk memperkuat, memperjelas, dan menafsirkan hasil penelitian kuantitatif. Validitas data kualitatif dijamin melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

HASIL PENELITIAN

Instrumen penelitian merupakan alat atau perangkat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam menjawab pertanyaan penelitian. Instrumen ini berbentuk kuesioner dan wawancara. Dengan menggunakan link google form, dengan jumlah pernyataan sebanyak 110 butir dan instrumen wawancara sebanyak 20 butir. Berdasarkan hasil analisis data uji statistik uji validitas berbantuan aplikasi jamovi versi 2.5.6 bahwa dari 110 item butir pernyataan pada indikator "Kepuasan Peserta Didik" Memiliki nilai lebih dari ($>$) 0,3 sudah dianggap valid dan layak digunakan di lapangan. Menurut (Syarifuddin Azwar, 2017) apabila hasil uji validitas kurang dari ($<$) 0,3 maka instrumen dianggap tidak valid. Hasil Uji Statistik Uji Validitas dapat dilihat pada Tabel I

Tabel I. Uji Statiatik Uji Validitas Instrumen Kepuasan Taruna I
tem Reliability Statistics

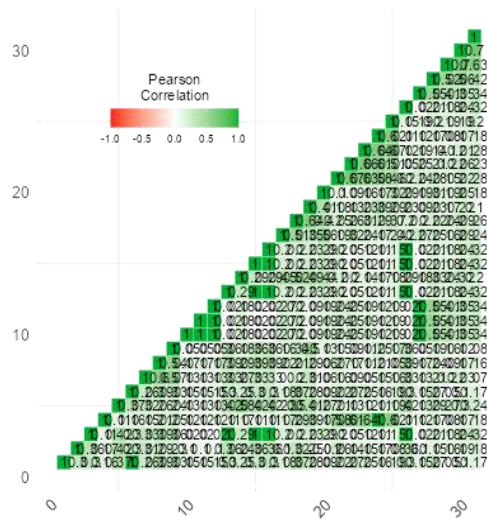
Butir	SD	Item-rest correlation	Keterangan
1	1.116	0.474	Valid
2	1.158	0.397	Valid
3	0.955	0.563	Valid
4	1.087	0.473	Valid
5	1.060	0.531	Valid
6	1.116	0.474	Valid
7	1.094	0.410	Valid
8	1.114	0.476	Valid
9	1.087	0.431	Valid
10	1.053	0.480	Valid
11	1.053	0.480	Valid
12	1.053	0.480	Valid
13	0.955	0.563	Valid
14	1.198	0.514	Valid
15	0.955	0.563	Valid
16	0.955	0.563	Valid
17	1.275	0.455	Valid
18	1.057	0.563	Valid
19	1.071	0.505	Valid
20	1.266	0.410	Valid
21	1.262	0.508	Valid

22	1.141	0.468	Valid
23	1.103	0.469	Valid
24	1.087	0.473	Valid
25	1.175	0.476	Valid
26	0.955	0.563	Valid
27	1.053	0.480	Valid
28	1.011	0.559	Valid
29	1.214	0.448	Valid
30	1.333	0.525	Valid
31	1.210	0.506	Valid

Scale Reliability Statistics

Cronbach's α	
Scale	0.916

Item Reliability Statistics. Pada uji Cronbach's α memiliki nilai sebesar 0,916 Jika koefisien reliabilitas yang terletak antara 0,80-1,00 sudah masuk dalam kategori sangat tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen Tingkat kepuasan taruna tersebut valid dan reliabel layak digunakan di lapangan. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori "Sangat Tinggi" dengan nilai rata-rata sebesar 91,6%. Hal ini menggambarkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan responden secara optimal. Dapat disajikan pada tabel 2



Gambar 1 Correlation Heatmap

Tabel 2. Indeks Kepuasan Persentasi

No	Persentasi	Kategori
1	91 – 100%	Sangat Tinggi
2	61 – 80%	Tinggi
3	41 – 60%	Cukup
4	26 – 40%	Rendah
5	0 – 20 %	Sangat Rendah

Sumber: (Sahrul dkk, 2022)

Correlation Heatmap pada aplikasi Jamovi adalah fitur visualisasi yang menampilkan korelasi antar variabel dalam bentuk peta warna (*heatmap*), yang membantu pengguna memahami pola hubungan antara beberapa variabel secara bersamaan dengan cara yang cepat dan intuitif. Dalam hal ini dapat diterapkan bahwa jika +1 = korelasi positif sempurna, -1 = korelasi negatif sempurna, 0 = tidak ada korelasi. Artinya hasil analisis data pada penelitian ini menunjukkan bahwa korelasi kepuasan taruna sangat kuat positif. Pada gambar piramida menunjukkan tidak ada gambar kotak warna merah yang mendekati dan muncul sehingga dapat dijelaskan hubungan kepuasan taruna sangat tinggi. Artinya hubungan variabel masih

sangat kuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Instrumen valid dan reliabel layak digunakan. Dapat dilihat pada gambar I *Correlation Heatmap*

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap sejumlah taruna pada tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan taruna terhadap layanan, fasilitas, dan proses pembelajaran di lingkungan akademi tergolong sangat baik. Para taruna menyampaikan beberapa poin utama sebagai berikut: **Kualitas Pembelajaran:** Mayoritas taruna merasa puas dengan metode pengajaran yang digunakan oleh Gadik dan para instruktur. Pendekatan pembelajaran yang interaktif dan berbasis teknologi dinilai meningkatkan pemahaman materi dalam proses pembelajaran yang sudah dilakukan **Fasilitas Akademik:** Responden menyatakan bahwa fasilitas penunjang belajar seperti perpustakaan, laboratorium, dan ruang belajar sudah memadai. Namun, masih terdapat harapan adanya pembaruan dan peningkatan kualitas sarana tertentu. **Pelayanan Administrasi:** Pelayanan administratif dinilai cukup responsif, meskipun terdapat beberapa keluhan mengenai keterlambatan dalam proses tertentu, seperti pengurusan surat dan jadwal kegiatan. **Kedisiplinan dan Etika Kepemimpinan:** Para taruna mengapresiasi sistem pembinaan kedisiplinan dan kepemimpinan yang diterapkan, karena mampu membentuk karakter dan integritas yang kuat. **Saran dan Harapan:** Berdasarkan hasil evaluasi dan wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara umum taruna memiliki pandangan positif terhadap pelaksanaan kegiatan akademik dan non-akademik di lingkungan pendidikan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pemanfaatan teknologi pembelajaran, keterlibatan aktif instruktur, serta ketersediaan sarana dan prasarana penunjang. Taruna juga menunjukkan sikap disiplin dan semangat dalam mengikuti kegiatan, meskipun sebagian mengharapkan pendekatan pembelajaran yang lebih interaktif dan kontekstual. Pengembangan Sarana dan Prasarana perlu peningkatan fasilitas belajar seperti laboratorium, perpustakaan digital, dan akses internet. Kegiatan Non-Akademik Perlu lebih banyak kegiatan pengembangan karakter, kepemimpinan, dan pelatihan fisik secara terstruktur.

DAFTAR PUSTAKA

1. Agus Juniarta, G., Heryanda, K. K., & Suwena, K. R. (2025). Peran kualitas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, dan harapan mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa di fakultas ilmu pendidikan. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 13(3), 149–159. <https://doi.org/10.20527/jwm.v13i3.384>
2. Asnawi, A. R., & Supriyanto, A. (2022). Pengukuran kepuasan layanan pendidikan menggunakan pendekatan HEISQUAL. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 10(2), 128–136. <https://doi.org/10.21831/jamp.v10i2.48568>
3. Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2017). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). SAGE Publications.
4. Danim, S. (2013). *Pengantar pendidikan*. Alfabeta.
5. Hasan, Y. (2019). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas jasa akademik. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 8(2), 186–198. <https://doi.org/10.24042/alidarah.v8i2.3123>
6. Hasbullah. (2015). *Dasar-dasar ilmu pendidikan* (Edisi revisi). Rajagrafindo Persada.
7. Kotler, P., & Fox, K. F. A. (1995). *Strategic marketing for educational institutions* (2nd ed.). Prentice Hall.
8. Mulyasa, E. (2013). *Manajemen dan kepemimpinan kepala sekolah*. Bumi Aksara.
9. Oktapiani, M., Sutiono, Choli, I., & Warlizasusi, J. (2021). Survei kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan. *Jurnal Pendidikan Islam*, 10(02), 693–708. <https://doi.org/10.30868/ei.v10i02.1495>
10. Rahmadi, I. F., Khaerudin, K., & Kustandi, C. (2018). Kebutuhan sumber belajar berbasis TIK. *JTP - Jurnal Teknologi Pendidikan*, 20(2), 120–136. <https://doi.org/10.21009/jtp.v20i2.8620>
11. Rinaldi, M. (2019). Pengaruh motivasi dan disiplin belajar terhadap prestasi matematika. *Niagawan*. <https://doi.org/10.24114/niaga.v8i3.15573>
12. Sallis, E. (2014). *Total quality management in education* (3rd ed.). Routledge.
13. Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Service, quality, dan customer satisfaction* (Edisi ke-4). Andi.
14. UNESCO. (2015). *Education 2030: Incheon declaration and framework for action*. UNESCO.
15. Wijana, I. K., & Dwi Rusiawati, R. T. H. (2021). Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan. *Mimbar Ilmu*. <https://doi.org/10.23887/mi.v26i2.34538>
16. Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction? *Quality Assurance in Education*, 24(1), 70–94. <https://doi.org/10.1108/QAE-02-2014-0008>
17. Alves, H., & Raposo, M. (2007). Conceptual model of student satisfaction. *Total Quality Management*, 18(5), 571–588. <https://doi.org/10.1080/14783360701231893>
18. Cheng, Y. C. (2011). Paradigm shift in education. *International Journal of Educational Management*, 25(1), 7–21. <https://doi.org/10.1108/09513541111100149>
19. Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: Alternative approach. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197–209. <https://doi.org/10.1080/1360080022000013518>
20. Gruber, T., Fuß, S., Voss, R., & Gläser-Zikuda, M. (2010). Examining student satisfaction. *Quality Assurance in Education*, 18(2), 105–123. <https://doi.org/10.1108/09684881011035349>
21. Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 3(3), 10–21. <https://doi.org/10.1108/09684889510093497>

22. LeBlanc, G., & Nguyen, N. (1997). Searching for excellence in business education. *International Journal of Educational Management*, 11(2), 72–79. <https://doi.org/10.1108/09513549710163961>
23. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL model. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
24. Sultan, P., & Wong, H. Y. (2013). Service quality in higher education. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 30(9), 969–991. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-11-2012-0132>
25. Yusoff, M., McLeay, F., & Woodruffe-Burton, H. (2015). Dimensions of service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 23(2), 177–191. <https://doi.org/10.1108/QAE-03-2013-0018>