



Pengaruh Kinerja Karyawan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Iqbal Dhikri Ramadhani¹, Martiana Vira Afriani²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember, Indonesia

iqbaldhikri4@gmail.com martianavira@gmail.com

Abstrak

Kualitas layanan akademik merupakan aspek penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi, termasuk di lingkungan pendidikan tinggi keagamaan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya keluhan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, seperti keterlambatan proses dan kurangnya responsivitas karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Dakwah UIN Khas Jember. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional dengan sampel sebanyak 103 mahasiswa yang dipilih secara *purposive*. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert 5 Point dan dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan akademik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, semakin baik kinerja karyawan dalam menjalankan tugasnya, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Temuan ini menjadi masukan penting bagi pengembangan kualitas layanan akademik di lingkungan perguruan tinggi keagamaan.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Layanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa

Abstract

The quality of academic services is a crucial aspect in determining student satisfaction levels in higher education institutions, including religious-based universities. This study is motivated by the high number of student complaints regarding academic

administrative services, such as delays in processing and lack of staff responsiveness. The aim of this research is to analyze the influence of academic staff performance on student satisfaction at the Faculty of Dakwah, UIN Khas Jember. This study uses a quantitative correlational approach with a sample of 103 students selected through purposive sampling. Data were collected using a 5-point Likert scale questionnaire and analyzed using simple linear regression with the help of SPSS 25. The results show that the performance of academic staff has a positive and significant influence on student satisfaction. This means that the better the staff perform their duties, the higher the level of satisfaction felt by students. These findings provide valuable input for improving the quality of academic services in religious higher education institutions.

Keywords: *Staff Performance, Academic Services, Student Satisfaction*

Pendahuluan

Pelayanan akademik adalah suatu kegiatan akademik yang ditawarkan kepada suatu pihak (mahasiswa) baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka pencapaian tujuan akademik.¹ Kualitas layanan akademik merupakan faktor kunci yang memengaruhi kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Karyawan akademik memegang peran vital dalam mendukung kelancaran administrasi, penyediaan informasi, dan kebutuhan akademik lainnya.² Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh rahmawati telah membuktikan bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya bergantung pada kualitas pengajaran dosen, tetapi juga pada layanan administratif yang cepat, akurat, dan

¹S Masyita, "Kepuasan Mahasiswa Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik," *BRAND Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran* 2(1) (2020): 89–98.

²Apriliana, Aris Fita Bayu, and S.S. Sigit Santoso, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bkk Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta," *Jurnal Pendidikan Ekonomi Universitas Sebelas Maret (Jupe UNS)* 2(3) (2019): 211–23.

ramah.³ Namun, studi-studi tersebut lebih banyak dilakukan di perguruan tinggi umum, sementara konteks perguruan tinggi keagamaan seperti Fakultas Dakwah UIN Khas Jember masih jarang diteliti. Padahal, lingkungan akademik keagamaan memiliki karakteristik unik, seperti kebutuhan layanan berbasis nilai-nilai dakwah dan kurikulum khusus.

Pelayanan akademik memiliki peran krusial dalam menjamin kelancaran proses pendidikan di perguruan tinggi, karena mencakup berbagai aspek seperti pengurusan administrasi akademik, bimbingan, dan penyediaan informasi yang mendukung kegiatan belajar mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik yang baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap loyalitas mereka terhadap institusi pendidikan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memadai dapat menurunkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akademik meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dari layanan yang diberikan.

Artikel oleh Nopiyanti, dkk., menggunakan model SERVQUAL sebagai kerangka teoritis utama dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya. Model SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (dayatanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dalam penelitian ini, dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy* terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sementara *tangibles* dan *responsiveness* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan

³D. R. Puspitasari, M. R. Basalamah, and R. Rahmawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen, Pelayanan Akademik, Fasilitas Pendidikan, Dan Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang.," *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen* 11 (2022): 71–72.

akademik memberikan kontribusi sebesar 67,50% terhadap kepuasan mahasiswa di FKIP Universitas Sriwijaya

Beberapa kendala dalam layanan akademik juga turut memengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti keterbatasan SDM, kurangnya pelatihan karyawan, dan sistem teknologi yang belum optimal⁴ Fakultas Dakwah UIN Khas Jember sebagai institusi pendidikan keagamaan juga menghadapi tantangan serupa, sehingga diperlukan analisis lebih lanjut untuk memahami sejauh mana kinerja karyawan akademik memengaruhi kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kinerja karyawan akademik—meliputi tanggung jawab kerja, kompetensi layanan, dan adaptasi teknologi—terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Dakwah UIN Khas Jember. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan akademik di lingkungan pendidikan tinggi keagamaan.

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan kuantitatif dengan jenis korelasional untuk menganalisis hubungan antara kinerja karyawan akademik dan kepuasan mahasiswa di Fakultas Dakwah UIN Khas Jember. Penelitian kuantitatif korelasional adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau keterkaitan antara dua variabel atau lebih secara numerik dan objektif, tanpa memberikan perlakuan atau manipulasi terhadap variabel-variabel tersebut.⁵ Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup (skala Likert 1-5) dari 103 mahasiswa yang dipilih secara *purposive*.

⁴Y. Boky, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar," *Jurnal Jaffray* 14(2) (2016.): 269–90.

⁵I. Sundosia, M. A. Rahman, and E. Rahayu, "Pengaruh Etos Kerja Islam Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Layanan Akademik Fakultas Dakwah UIN KHAS Jember," *Hijaz: Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman* 2(4) (2020): 170–78.

Purposive sampling (juga disebut *judgmental sampling*) adalah teknik pengambilan sampel non-probabilitas di mana peneliti secara sengaja memilih responden berdasarkan kriteria atau tujuan tertentu yang dianggap relevan dengan penelitian.⁶ Kriteria minimal yang digunakan ialah mahasiswa yang telah menempuh 2 semester dan memiliki pengalaman berinteraksi dengan karyawan akademik. Instrumen penelitian telah diuji validitas (Pearson Correlation) dan reliabilitas (Cronbach's Alpha dengan nilai 0,861 >0.7), kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan uji korelasi Pearson dengan bantuan SPSS 25.

Prosedur penelitian dirancang secara sistematis meliputi: perizinan institusi, penyusunan instrumen, pengumpulan data (offline dan online selama 7 hari), serta analisis data dengan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* dan regresi linier. Penelitian ini menjamin etika akademik melalui informed consent, anonimitas responden, dan fokus khusus pada mahasiswa Fakultas Dakwah. Alur yang terstandarisasi memungkinkan penelitian ini direplikasi dengan kriteria dan metode analisis yang sama untuk memperoleh hasil yang konsisten.

Hasil dan Pembahasan

Hasil data dari penelitian diolah dan dilakukan uji statistika. Uji statistik dalam penelitian digunakan untuk menganalisis data dan menarik kesimpulan secara objektif.⁷ Uji validitas dilakukan untuk mengukur seberapa validnya kuisioner yang telah di ujkan kepada

⁶Y. H. Murtianto, M. Muhtarom, and E. D. Setyaningrum, "Pemahaman Konsep Logaritma Siswa SMA Ditinjau Dari Kemampuan Matematika. Media Penelitian Pendidikan," *Jurnal Penelitian Dalam Bidang Pendidikan Dan Pengajaran* 13(1) (2019): 36–41.

⁷U. Karima, "Hubungan Burnout Dengan Work-Life Balance Pada Dosen Wanita Di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.," *Psychospiritual: Journal of Trends in Islamic Psychological Research* 1(1) (2022): 41–53.

sejumlah sampel. Dasar pengambilan keputusan adalah jika $r\text{-hitung} \geq 0,195$, maka item valid pada taraf 5%.⁸

Tabel 1 Uji Validitas variabel Kinerja Karyawan (X)

Kuisioner	R-Hitung	r-tabel	Ket
X1	0,707	0,195	Valid
X2	0,685	0,195	Valid
X3	0,722	0,195	Valid
X4	0,777	0,195	Valid
X5	0,763	0,195	Valid
X6	0,739	0,195	Valid
X7	0,679	0,195	Valid
X8	0,633	0,195	Valid

Tabel 2 Uji validitas variabel kepuasan (Y)

Kuisioner	r-Hitung	r-tabel	Ket
Y1	0,681	0,195	Valid
Y2	0,705	0,195	Valid
Y3	0,798	0,195	Valid
Y4	0,760	0,195	Valid
Y5	0,720	0,195	Valid
Y6	0,684	0,195	Valid

⁸I. Novikasari, *Uji Validitas Instrumen* (Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2016).

Dari uji validitas yang dilakukan menunjukkan hasil dari angket variabel X dan juga angket dari variabel Y secara keseluruhan memiliki nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan uji validitas angket tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini

Gambar 1 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,861	8

Reliabilitas adalah ukuran untuk mengetahui seberapa konsisten dan stabil suatu instrumen (seperti kuesioner atau angket) dalam mengukur sesuatu dari waktu ke waktu.⁹Nilai Alpha Cronbach's dari uji reliabilitas tersebut menunjukkan nilai 0,861 yang memiliki nilai lebihbesardari 0,70, sesuai dengan dasar pengambilan keputusan yaitu jika nilai Alpha Cronbach's lebih besar dari 0,7 maka data dinyatakan reliabel

Gambar 2 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			103
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		,13052341
Most Extreme Differences	Absolute		,110
	Positive		,074
	Negative		-,110
Test Statistic			,110
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,076
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		,005
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,003
		Upper Bound	,006

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 926214481.

Uji normalitas adalah salah satu uji prasyarat dalam analisis statistik yang bertujuan untuk mengetahui apakah data (biasanya residual/regresi)

⁹Y. Utami, "Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen.," *Jurnal Sains Dan Teknologi* 4(2) (2023): 21-24.

berdistribusi normal atau tidak.¹⁰Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan *one-sample kolmogorov-smirnov test*, diperoleh nilai *Asymp.* (2-tailed) sebesar 0,076 yang lebih besardari taraf signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data sisa terdistribusi secara normal.

Gambar 3 Uji Multikolineritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,290	1,243	5,059	<,001		
	X	,924	,078	,763	<,001	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Y

Uji regresi adalah salah satu teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara satu atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Tujuannya untuk menguji apakah regresi memiliki hubungan kuat antar variabel.¹¹ Dasar pengambilan keputusan dilihat dari Nilai VIF dan nilai Tolerance, jika nilai VIF > 10,00 maka terjadi multikolineritas dalam model regresi, dan sebaliknya jika VIF < 10,00 maka tidak terjadi multikolineritas dalam model regresi. Adapaun pengambilan keputusan jika dilihat dari nilai *Tolerance*. Jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi multikolineritas dalam model regresi. Sebaliknya jika nolai *Tolerance* lebi kecil dari 0,10 maka terjadi multikolineritas dalam model regresi.¹²

Dari hasil uji multikolineritas tersebut menunjukan nilai *Tolerance*1,0 (1,0 > 0,10) dan Nilai VIF 1,0 (1,0 < 10,00) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data tersebut tidak terjadi multikolineritas pada model regresi.

¹⁰Y. L. Sukestiyarno and A. Agoestanto, "Batasan Prasyarat Uji Normalitas Dan Uji Homogenitas Pada Model Regresi Linear. Unnes," *Journal of Mathematics* 6(2) (2017): 168–77.

¹¹S. M. A. Sholihah et al., "Konsep Uji Asumsi Klasik Pada Regresi Linier Berganda," *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman* 2(2) (2023): 102–10.

¹²E. Saputra and R. Zulmaulida, "Pengaruh Gaya Kognitif Terhadap Kemampuan Komunikasi Matematis Melalui Analisis Koefisien Determinasi Dan Uji Regresi," *Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika Al Qalasadi* 4(2) (2020): 69–76.

Gambar 4 Uji Heterokodeksitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,331	,712		,465	,643
	Kinerja	,047	,034	,137	1,392	,167

a. Dependent Variable: Abs_RES

Uji heteroskedastisitas adalah uji dalam analisis regresi yang digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians (keragaman) pada nilai residual (galat) dari model regresi.¹³ Hasil uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Kinerja adalah 0,167 ($> 0,05$), sehingga tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap nilai absolut residual. Ini berarti tidak ada gejala heteroskedastisitas, dan model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas, sehingga layak digunakan.

Gambar 5 Uji Hipotesis (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,608	1,120		2,328	,022
	Kinerja	,631	,053	,763	11,878	,039

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji t (t-test) adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji apakah suatu variabel bebas (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y) secara parsial (sendiri-sendiri) dalam model regresi.¹⁴ Uji t menunjukkan bahwa variabel Kinerja berpengaruh positif

¹³C. Mokosolang, J. Prang, and M. Mananohas, "Analisis Heteroskedastisitas Pada Data Cross Section Dengan White Heteroscedasticity Test Dan Weighted Least Squares," *Cartesian: Jurnal Matematika Dan Aplikasi* 4(2) (2015): 172-179.

¹⁴H. D. Siregar et al., "Analisis Uji Hipotesis Penelitian Perbandingan Menggunakan Statistik Parametrik," *Al Ittihadu* 3(1) (2024): 1-12.

dan signifikan terhadap Kepuasan, dengan nilai t hitung 11,878 dan signifikansi 0,039 ($< 0,05$). Koefisien regresi 0,631 berarti setiap kenaikan satu satuan Kinerja meningkatkan Kepuasan sebesar 0,631 satuan. Koefisien Beta 0,763 menunjukkan pengaruh Kinerja tergolong kuat. Jadi, peningkatan kinerja akan meningkatkan kepuasan secara signifikan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh nilai t hitung sebesar 11,878 dengan nilai signifikansi 0,039. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Koefisien regresi sebesar 0,631 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kinerja akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,631 satuan. Selain itu, nilai koefisien beta sebesar 0,763 mengindikasikan bahwa pengaruh tersebut berada dalam kategori kuat.

Temuan ini memperkuat latar belakang penelitian bahwa kualitas layanan akademik menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Ketidakefisienan dalam layanan, seperti lambatnya proses administrasi dan kurangnya responsivitas petugas sebagai mana yang diungkapkan pada penelitian yang dilakukan oleh Boky ternyata berkaitan erat dengan rendahnya persepsi mahasiswa terhadap kinerja karyawan.¹⁵ Dalam konteks Fakultas Dakwah UIN Khas Jember, yang memiliki karakteristik keagamaan dan nilai-nilai dakwah, kinerja yang mencakup tanggung jawab, kompetensi, dan adaptasi teknologi terbukti menjadi aspek krusial yang memengaruhi kepuasan layanan.

Temuan ini juga sejalan dengan teori kepuasan dari Herzberg, yang menyatakan bahwa kepuasan individu dipengaruhi oleh faktor motivator,

¹⁵Y. Boky, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar," *Jurnal Jaffray* 14(2) (2016.): 269–90.

salah satunya adalah pencapaian kinerja yang baik.¹⁶ Dalam konteks pendidikan tinggi, penelitian ini memperkuat studi yang dilakukan oleh Sunusi yang menekankan pentingnya kualitas layanan administratif yang diberikan kepada mahasiswa yang sesuai dengan prosedur yang benar berdampak baik terhadap kepuasan mahasiswa. Keterbatasan dalam penelitian yang dilakukan oleh Sunusi ini ialah kurangnya data kuantitatif yang terukur, yang mengakibatkan hanya lebih fokus pada pandangan dari sisi instansi atau pegawai. Kritik atau kepuasan dari mahasiswa sebagai penerima layanan hanya disebutkan secara umum, tanpa kutipan langsung atau data konkret dari pengguna layanan.¹⁷

Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional dan data dari 103 responden mahasiswa aktif, hasil penelitian ini menunjukkan konsistensi antara data empiris dan landasan teoritis. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja karyawan, baik melalui pelatihan, penguatan kompetensi, maupun pembenahan sistem layanan, dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di lingkungan Fakultas Dakwah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Dakwah UIN Khas Jember. Karyawan yang memiliki tanggung jawab kerja yang tinggi, kompeten dalam memberikan layanan, serta mampu beradaptasi dengan teknologi informasi terbukti mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Temuan

¹⁶T. Y. Puspita, "Analisis Kepuasan Kerja Staf Politeknik Amamapare Menurut Teori Dua Faktor Herzberg," *Jurnal Sosial Dan Teknologi Terapan AMATA* 1(2) (2022): 35-38.

¹⁷Sunusi, Muhammad. "Studi Kinerja Pelayanan Administrasi Pada Mahasiswa Di Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman." *Jurnal Administrative Reform* 8, No. 1 (2020): 37-46.

ini sekaligus menjawab rumusan masalah dan mendukung tujuan penelitian, serta memperkuat teori sebelumnya bahwa kualitas layanan administratif memiliki peran penting dalam menunjang proses pendidikan, khususnya di lingkungan pendidikan tinggi keagamaan.

Implikasi praktis, pihak fakultas disarankan untuk meningkatkan pelatihan berkala bagi karyawan akademik guna mengasah keterampilan pelayanan dan pemanfaatan teknologi. Selain itu, evaluasi sistem kerja serta penerapan teknologi pelayanan terpadu perlu dioptimalkan untuk mendukung efektivitas layanan. Penelitian ini juga dapat menjadi pijakan untuk riset lanjutan, seperti membandingkan antar fakultas atau menambahkan variabel lain seperti kepemimpinan dan budaya organisasi untuk memperkaya analisis dalam meningkatkan kualitas layanan akademik.

Daftar Pustaka

- Apriliana, Aris Fita Bayu, and S.S. Sigit Santoso. (2019) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bkk Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta." *Jurnal Pendidikan Ekonomi Universitas Sebelas Maret (Jupe UNS)* 2(3) : 211–23.
- Boky, Y. (2016) "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar." *Jurnal Jaffray* 14(2): 269–90.
- Karima, U. (2022) "Hubungan Burnout Dengan Work-Life Balance Pada Dosen Wanita Di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember." *Psychospiritual: Journal of Trends in Islamic Psychological Research* 1(1): 41–53.
- Masyita, S. (2020) "Kepuasan Mahasiswa Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik." *BRAND Jurnal Ilmiah Manajemen*

Pemasaran 2(1): 89–98.

- Mokosolang, C., J. Prang, and M. Mananohas. (2015) “Analisis Heteroskedastisitas Pada Data Cross Section Dengan White Heteroscedasticity Test Dan Weighted Least Squares.” *Cartesian: Jurnal Matematika Dan Aplikasi* 4(2): 172-179.
- Murtianto, Y. H., M. Muhtarom, and E. D. Setiyaningrum. (2019) “Pemahaman Konsep Logaritma Siswa SMA Ditinjau Dari Kemampuan Matematika. Media Penelitian Pendidikan.” *Jurnal Penelitian Dalam Bidang Pendidikan Dan Pengajaran* 13(1): 36–41.
- Novikasari, I. 2016. *Uji Validitas Instrumen*. Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto,
- Puspita, T. Y. (2022), “Analisis Kepuasan Kerja Staf Politeknik Amamapare Menurut Teori Dua Faktor Herzberg.” *Jurnal Sosial Dan Teknologi Terapan AMATA* 1(2): 35-38.
- Puspitasari, D. R., M. R. Basalamah, and R. Rahmawati. (2022) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen, Pelayanan Akademik, Fasilitas Pendidikan, Dan Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang.” *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen* 11: 71–72.
- Saputra, E., and R. Zulmaulida. (2020) “Pengaruh Gaya Kognitif Terhadap Kemampuan Komunikasi Matematis Melalui Analisis Koefisien Determinasi Dan Uji Regresi.” *Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika Al Qalasadi* 4(2): 69–76.
- Sholihah, S. M. A., N. Y. Aditiya, E. S. Evani, and S. Maghfiroh. (2023) “Konsep Uji Asumsi Klasik Pada Regresi Linier Berganda.” *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman* 2(2): 102–10.
- Siregar, H. D., M. Wassalwa, K. Janani, and I. S. Harahap. (2024) “Analisis Uji Hipotesis Penelitian Perbandingan Menggunakan Statistik Parametrik.” *Al Ittihadu* 3(1): 1–12.
- Sukestiyarno, Y. L., and A. Agoestanto. (2017) “Batasan Prasyarat Uji

Normalitas Dan Uji Homogenitas Pada Model Regresi Linear. Unnes." *Journal of Mathematics* 6(2): 168–77.

Sundosia, I., M. A. Rahman, and E. Rahayu.(2020) "Pengaruh Etos Kerja Islam Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Layanan Akademik Fakultas Dakwah UIN KHAS Jember." *Hijaz: Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman* 2(4): 170–78.

Sunusi, Muhammad.(2020) "Studi Kinerja Pelayanan Administrasi Pada Mahasiswa Di Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman." *Jurnal Administrative Reform* 8, No. 1: 37-46.

Utami, Y.(2023) "Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen." *Jurnal Sains Dan Teknologi* 4(2): 21-24.