

## ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TEKNIK MESIN UNESA TERHADAP PELAYANAN APLIKASI SIMME MENGGUNAKAN METODE RASCH MODEL

**Bagas Cahya Edta Putra**

S1 Pendidikan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya  
[bagasedta80@gmail.com](mailto:bagasedta80@gmail.com)

**Rachmad Syarifudin Hidayatullah**

Jurusan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya  
[rachmadhidayatullah@unesa.ac.id](mailto:rachmadhidayatullah@unesa.ac.id)

### Abstrak

Pandemi Covid-19 menyebabkan proses administrasi di seluruh instansi dilaksanakan dengan sistem Work From Home (WFH). Akibatnya, proses pelayanan administrasi menjadi tertunda seperti membuat surat tugas dosen pembimbing, seminar proposal skripsi, dan seminar hasil menjadi sangat lamban, yang jelas sangat merugikan mahasiswa. Berdasarkan permasalahan tersebut Teknik Mesin UNESA menawarkan solusi dalam bentuk aplikasi "SiMME (Sistem Informasi Manajemen Teknik Mesin)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui respon dari mahasiswa dan efektivitas dari penggunaan aplikasi SiMME. Penelitian ini menggunakan metode observasi dengan teknik rasch model. Rasch model adalah teknik analisis data kuantitatif diperoleh dari **kuesioner** responden. Data yang diperoleh **merupakan** data ordinal yang dirancang dengan rating Likert (skala rating 1-5) dan dikonversi menjadi data proporsional. Hasil yang diharapkan dari penelitian bisa mengetahui respon mahasiswa Teknik Mesin UNESA terhadap penggunaan aplikasi SiMME. Selain itu peneliti dapat mengetahui efektifitas penggunaan SiMME terhadap pelayanan administrasi Jurusan Teknik Mesin UNESA penggunaan aplikasi SiMME diharapkan memberikan manfaat yang sesuai dengan tujuan penggunaannya. Setelah melakukan penelitian ini, peneliti dapat mengetahui bahwa respon mahasiswa sangat positif terhadap aplikasi SiMME, ditinjau dari uji reliabilitas person reliability yang mencapai 0,86 yang termasuk kategori baik dan uji validitas yang angka MNSQ dan ZSTD masih di dalam batas standard. Dari hasil perbandingan kuisioner dan data dari jurusan dapat diketahui bahwa aplikasi SiMME mempercepat proses administrasi menjadi 2 kali lipat dari sebelum penggunaan aplikasi SiMME.

**Kata Kunci:** Aplikasi SiMME, Teknik Rasch Model, Respon Mahasiswa.

### Abstract

The Covid-19 pandemic has caused administrative processes in all agencies to be carried out under the Work From Home (WFH) system. As a result, administrative service processes are delayed, such as making supervisor assignment letters, thesis proposal seminars, and seminar results being very slow, which is clearly very detrimental to students. Based on these problems UNESA Mechanical Engineering offers a solution in the form of the "SiMME (Mechanical Engineering Management Information System)" application. This study aims to determine the response from students and the effectiveness of using the SiMME application. This study used the observation method with the rasch model technique. The Rasch model is a quantitative data analysis technique obtained from a respondent's questionnaire. The data obtained is ordinal data designed with a Likert rating (1-5 rating scale) and converted into proportional data. The expected results of the research can determine the response of UNESA Mechanical Engineering students to the use of the SiMME application. In addition, researchers can find out the effectiveness of using SiMME for administrative services at the UNESA Department of Mechanical Engineering using the SiMME application which is expected to provide benefits in accordance with the intended use. After conducting this research, researchers were able to find out that student responses were very positive towards the SiMME application, in terms of the person reliability test which reached 0.86 which was included in the good category and the validity test where the MNSQ and ZSTD scores were still within standard limits. From the results of a comparison of the questionnaire and data from the department, it can be seen that the SiMME application speeds up the administrative process to 2 times compared to before using the SiMME application.

**Keywords:** SiMME Application, Rasch Model Technique, Student Respons.

## PENDAHULUAN

Perguruan tinggi yang dibangun dan dikelola sesuai dengan kepentingan civitas akademika terdiri dari siswa, guru dan karyawan (staf pengajar). Dalam penyelenggaraannya, pendidikan tinggi berpedoman pada perwujudan Tridharma perguruan tinggi berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang mewajibkan perguruan tinggi menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Atas dasar itu, perguruan tinggi harus mampu meningkatkan daya saingnya sehingga dapat bersaing dan memiliki kualitas pendidikan, fasilitas serta layanan yang prima (Samosir, 2005).

Menurut Alifudin, Sutariah (2017) menyatakan bahwa layanan pendidikan sebenarnya adalah hak mahasiswa yang harus dipenuhi oleh perguruan tinggi sebagai penyedia layanan. Mahasiswa merupakan pusat pelayanan universitas dalam bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian dan masyarakat. Sebagai pusat pelayanan, kepuasan mahasiswa merupakan hal yang penting bagi perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa menjadi tolok ukur dan acuan perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan dalam rangka pelaksanaan Tridharma perguruan tinggi.

Pandemi Covid-19 mengakibatkan aktifitas administrasi pada seluruh instansi dilakukan secara *Work From Home* (WFH). Hal tersebut memberi imbas terhambatnya proses pelayanan administrasi, salah satunya di jurusan Teknik Mesin UNESA. Proses pembuatan surat tugas dosen pembimbing, seminar proposal skripsi, serta seminar hasil menjadi sangat lamban, dan hal tersebut sangat merugikan mahasiswa. Berdasarkan permasalahan tersebut Teknik Mesin UNESA menawarkan solusi dalam bentuk aplikasi "SiMME (Sistem Informasi Manajemen Teknik Mesin)" untuk membantu mempermudah proses administrasi mahasiswa Teknik Mesin UNESA. (Rachmad, 2022).

Penggunaan aplikasi SiMME bertujuan membawa manfaat sesuai dengan tujuan penggunaannya. Untuk implementasi aplikasi SiMME ini masih tergolong baru dan belum bekerja secara maksimal, karena masih terdapat kendala dalam penggunaannya. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna sebagai dasar pengembangan dan perbaikan sistem untuk menjaga kualitas aplikasi SiMME. Hal tersebut memunculkan ide penulis untuk melakukan "Analisis Kepuasan Mahasiswa Teknik Mesin UNESA Terhadap Layanan Aplikasi SiMME Menggunakan Metode Model Rasch".

## METODE

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Teknik Mesin UNESA terhadap kualitas pelayanan aplikasi SiMME. Subyek penelitian adalah mahasiswa Teknik Mesin Unesa yang sudah menggunakan aplikasi SiMME. Penelitian ini telah dilakukan pada November 2022 di Jurusan Teknik Mesin UNESA.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik random sampling, dimana responden diambil dari nomor telepon mahasiswa Teknik Mesin yang dihubungi oleh peneliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN.

### Hasil Kuisisioner Mahasiswa

Hasil penelitian diperoleh melalui kuisisioner yang disebarakan peneliti kepada mahasiswa Jurusan Teknik Mesin Unesa angkatan 2016 sampai 2018. Berdasarkan data tabel tersebut akan diolah menggunakan aplikasi winstep dan rasch model untuk mendapatkan nilai validitas dan reliabilitas.

Tabel 1. Hasil Kuisisioner Mahasiswa

No.	Pernyataan	Skala				
		1	2	3	4	5
1	Aplikasi SIMME mudah digunakan	3	4	18	33	17
2	Aplikasi SIMME memudahkan mahasiswa dalam mengurus administrasi	5	3	24	30	13
3	Tampilan aplikasi SIMME menarik	2	6	25	35	7
4	Aplikasi SiMME mudah digunakan	2	7	26	27	13
5	Respon admin cepat dalam menanggapi kepentingan mahasiswa	2	8	28	28	9
6	Informasi yang didapat sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3	3	24	33	12
7	Petugas administrasi tanggap dalam menangani permasalahan mahasiswa	3	4	27	30	11
8	Petugas melayani mahasiswa tanpa melihat status	2	3	20	39	11
9	Petugas memahami kondisi mahasiswa	2	4	23	36	10
10	Apakah anda puas menggunakan aplikasi SiMME?	2	4	21	39	9
11	Apakah anda puas dengan tampilan aplikasi SiMME?	2	4	26	34	9
12	Apakah anda puas dengan kecepatan pelayanan petugas?	3	1	30	34	7
13	Apakah anda puas dengan informasi yang disediakan dalam aplikasi SiMME?	1	4	22	39	9
14	Apakah anda puas dengan daya tanggap dari petugas?	2	5	25	36	7

**Pendapat Mahasiswa Terhadap Aplikasi SiMME**

semoga aplikasi simme tidak terlalu membingungkan

Responnya lebih di percepat lagi, supaya administrasi lebih cepet

Tolong dibikin notifikasi lewat email atau sms apabila sudah direpon kaprodi dan untuk jadwal sidang, mahasiswa terkadang lupa sudah mengajukan sidang lupa pengecheck ulang jadwal yg sudah ada di simme karena. Oleh karena itu pentingnya notifikasi membantu siswa agar tidak terlewat dari jadwal sidang mereka.

sudah oke, dan jangan sampai ada muncul iklan hehehehe 😊

Kemungkinan lebih dipercepat lagi untuk menanggapi keperluan mahasiswa paling lama 3 hari.

Gambar 1. Respon Mahasiswa Terhadap Aplikasi SiMME

**Reliabilitas**

Dari data yang didapatkan dari kuisioner , data tersebut perlu dilakukan uji reliabilitas menggunakan aplikasi winstep.

TABLE 3.1 C:\Users\santi\OneDrive\Desktop\skrips\ZOU136WS.TXTc Mar 10 2023 22:23

INPUT: 75 Person 14 Item REPORTED: 75 Person 14 Item 5 CATS MINISTEP 5.1.2.0

SUMMARY OF 75 MEASURED Person

	TOTAL SCORE	COUNT	MEASURE	MODEL S.E.	INFIT MNSQ	ZSTD	OUTFIT MNSQ	ZSTD
MEAN	49.9	14.0	1.04	.41	1.00	-.14	1.00	-.14
SEM	.8	.0	.14	.01	.08	.16	.08	.16
P.SD	7.1	.0	1.21	.05	.68	1.40	.68	1.40
S.SD	7.1	.0	1.22	.05	.69	1.41	.68	1.41
MAX.	68.0	14.0	5.06	.75	5.01	5.57	4.99	5.55
MIN.	33.0	14.0	-1.36	.35	.41	-2.03	.41	-2.04

REAL RMSE	.45	TRUE SD	1.13	SEPARATION	2.51	Person RELIABILITY	.86
MODEL RMSE	.41	TRUE SD	1.14	SEPARATION	2.79	Person RELIABILITY	.89
S.E. OF Person MEAN = .14							

Person RAW SCORE-TO-MEASURE CORRELATION = .99 (approximate due to missing data)

CRONBACH ALPHA (KR-20) Person RAW SCORE "TEST" RELIABILITY = .87 SEM = 2.59 (approximate due to missing data)

STANDARDIZED (50 ITEM) RELIABILITY = .97

Gambar 2. Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai person reliability sebesar 0,86 yang artinya data ini sangat kuat dan reliabel. Untuk nilai Cronbach Alpha sebesar 0,87 yang artinya data ini sangat kuat dan reliabel.

**Validitas**

Dari data yang didapatkan dari kuisioner , data tersebut perlu dilakukan uji validitas menggunakan aplikasi winstep. Pengukuran validitas dalam winstep menggunakan tabel 14. Item entry untuk mengetahui nilai dari Outfit Mean Square (MNSQ) dan Outfit Z-Standard (ZSTD)

TABLE 14.1 C:\Users\santi\OneDrive\Desktop\skrip\ZOU735WS.TXTc Mar 10 2023 22:47 6.prn

INPUT: 75 Person 14 Item REPORTED: 75 Person 14 Item 5 CATS MINISTEP 5.1.2.0

Person: REAL SEP.: 2.51 REL.: .86 ... Item: REAL SEP.: .88 REL.: .44

Item STATISTICS: ENTRY ORDER

ENTRY NUMBER	TOTAL SCORE	TOTAL COUNT	JMLE MEASURE	MODEL S.E.	INFIT MNSQ	ZSTD	OUTFIT MNSQ	ZSTD	PTMEASUR-AL CORR.	EXP.	EXACT OBS%	MATCH EXP%	Item
1	285	75	-.54	.18	1.10	.65	1.02	-.18	.66	.58	56.0	57.3	I0001
2	267	75	.02	.17	1.00	.02	1.01	.10	.67	.60	45.3	52.0	I0002
3	258	75	.28	.17	.92	-.45	.96	-.22	.58	.61	50.7	51.3	I0003
4	269	75	-.04	.17	1.11	.70	1.08	.53	.61	.60	41.3	53.0	I0004
5	255	75	.36	.17	1.16	1.02	1.16	1.03	.58	.61	44.0	51.3	I0005
6	272	75	-.13	.17	.89	-.65	.89	-.64	.67	.59	46.7	53.3	I0006
7	264	75	.11	.17	.93	-.40	.93	-.37	.67	.60	57.3	52.0	I0007
8	274	75	-.19	.18	.99	-.01	1.02	.17	.53	.59	52.0	54.0	I0008
9	265	75	.08	.17	.85	-.89	.91	-.53	.64	.60	56.0	52.0	I0009
10	273	75	-.16	.17	1.02	.21	1.00	.06	.60	.59	50.7	53.0	I0010
11	271	75	-.10	.17	1.15	.91	1.17	1.05	.46	.59	52.0	53.2	I0011
12	255	75	.36	.17	1.11	.74	1.10	.68	.48	.61	48.0	51.3	I0012
13	272	75	-.13	.17	.86	-.86	.85	-.90	.59	.59	56.0	53.3	I0013
14	264	75	.11	.17	.90	-.59	.88	-.70	.60	.60	58.7	52.0	I0014
MEAN	267.4	75.0	.00	.17	1.00	.0	1.00	.0			51.0	52.9	
P.SD	7.9	.0	.24	.00	.11	.7	.10	.6			5.2	1.5	

TABLE 14.3 C:\Users\santi\OneDrive\Desktop\skrip\ZOU735WS.TXTc Mar 10 2023 22:47 6.prn

INPUT: 75 Person 14 Item REPORTED: 75 Person 14 Item 5 CATS MINISTEP 5.1.2.0

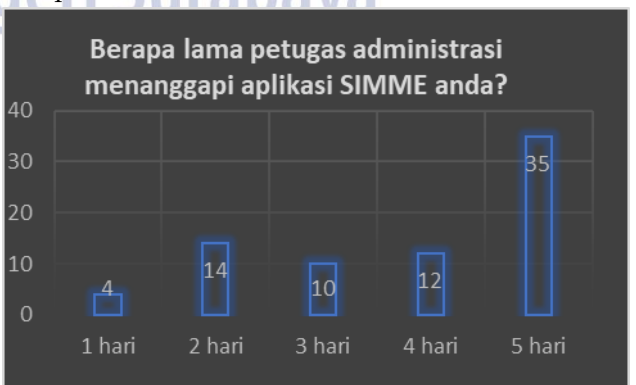
Gambar 3. Hasil Uji Validitas

Outfit MNSQ batas minimal 0,5 dan batas maksimal 1,5. Pada perhitungan validitas, data item dapat dikatakan valid apabila nilai memenuhi standart maksimum dan minimum. Berdasarkan data yang digunakan dapat diketahui bahwa semua data item number Valid. Outfit ZSTD batas minimal -2 dan batas maksimal +2. Berdasarkan tabel tersebut Outfit ZSTD tiap item berada dalam batas yang ditentukan yang berarti data tersebut valid

**Efektivitas Penggunaan SiMME**

Sebelum menggunakan aplikasi SiMME lama waktu yang diperlukan untuk proses administrasi dari pengajuan seminar proposal sampai proposal disetujui membutuhkan waktu selama 2 sampai 4 minggu. Dimana sebelum menggunakan aplikasi SiMME mahasiswa harus ke jurusan setiap hari untuk memantau proses pengajuan proposal. Berdasarkan hasil respon mahasiswa melalui kuisioner efektivitas pelayanan aplikasi SiMME dapat diuraikan sebagai berikut.

- Efektivitas pelayanan petugas admin melalui aplikasi SiMME.

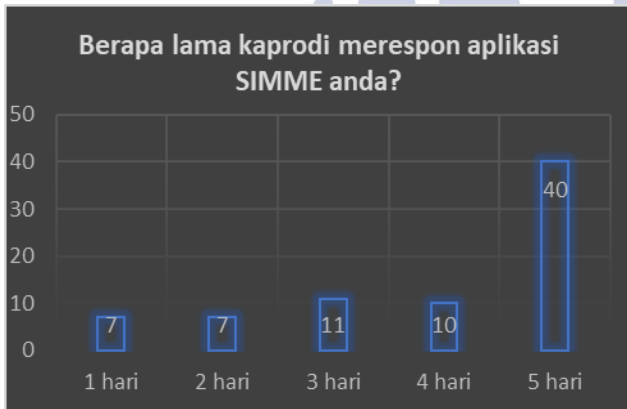


Gambar 4. Diagram Lama Respon Petugas Administrasi



Berdasarkan respon mahasiswa melalui kuisisioner yang disebarakan mahasiswa dapat diketahui bahwa 35 mahasiswa membutuhkan waktu 5 hari, 12 mahasiswa membutuhkan waktu 4 hari, 10 mahasiswa membutuhkan waktu 3 hari , 14 mahasiswa membutuhkan waktu 2 hari, dan 4 mahasiswa membutuhkan waktu 1 hari untuk mendapatkan tanggapan dari petugas admin. Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa mahasiswa membutuhkan waktu kurang lebih 5 hari untuk mendapatkan respon dari admin dalam proses administrasi. Lama waktu ini tergolong cukup efektif dimana sebelum menggunakan aplikasi SiMME mahasiswa membutuhkan waktu sekitar 20 hari. Selain itu dengan menggunakan aplikasi SiMME, waktu yang dimiliki mahasiswa lebih fleksibel karna proses administrasi dapat dilakukan dan dipantau secara daring (dalam jaringan).

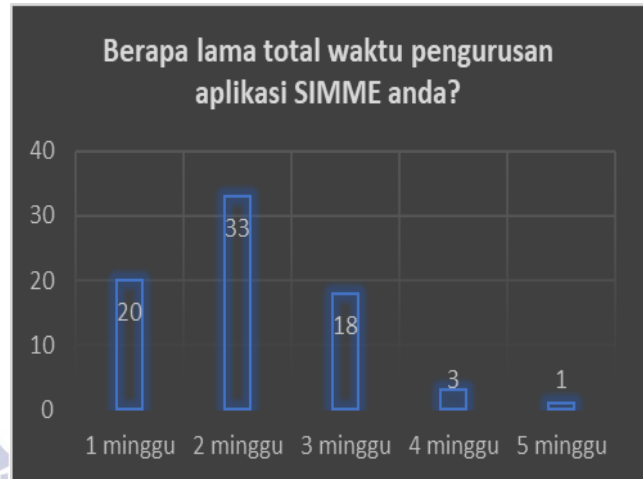
- Lama waktu respon kaprodi



Gambar 5. Diagram Lama Respon Kaprodi

Berdasarkan respon mahasiswa melalui kuisisioner yang disebarakan mahasiswa dapat diketahui bahwa 40 mahasiswa membutuhkan waktu 5 hari, 10 mahasiswa membutuhkan waktu 4 hari, 11 mahasiswa membutuhkan waktu 3 hari , 7 mahasiswa membutuhkan waktu 2 hari, dan 7 mahasiswa membutuhkan waktu 1 hari untuk mendapatkan respon dari kaprodi. Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa mahasiswa membutuhkan waktu kurang lebih 5 hari untuk mendapatkan persetujuan dari kaprodi. Lama waktu ini tergolong cukup efektif dimana sebelum menggunakan aplikasi SiMME mahasiswa membutuhkan waktu sekitar 20 hari. Selain itu dengan menggunakan aplikasi SiMME, waktu yang dimiliki mahasiswa lebih fleksibel karna proses administrasi dapat dilakukan dan dipantau secara daring (dalam jaringan).

- Lama waktu pengurusan aplikasi SiMME



Gambar 6. Diagram Total Waktu

Berdasarkan respon mahasiswa melalui kuisisioner yang disebarakan mahasiswa dapat diketahui bahwa 1 mahasiswa membutuhkan waktu 5 minggu, 3 mahasiswa membutuhkan waktu 4 minggu, 18 mahasiswa membutuhkan waktu 3 minggu, 33 mahasiswa membutuhkan waktu 2 minggu, dan 20 mahasiswa membutuhkan waktu 1 minggu untuk total waktu pengurusan menggunakan aplikasi SiMME. Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa mahasiswa membutuhkan waktu kurang lebih 14 hari untuk menyelesaikan proses administrasi. Lama waktu ini tergolong cukup efektif dimana sebelum menggunakan aplikasi SiMME mahasiswa membutuhkan waktu sekitar 20 hari.

- Lama waktu pengurusan tanpa aplikasi SiMME

Berikut merupakan data mahasiswa yang berisikan proses awal pengajuan judul skripsi sampai tanggal disetujui ketua jurusan. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata lama proses pengajuan adalah 16 sampai 20 hari.

Tanggal Pengajuan	Judul Skripsi	Kategori	Tanggal Disetujui	Tanggal Disetujui	Tanggal Disetujui	Tanggal Disetujui
6 Jan 2022	Mochammad Ainur Rafli	Menguji Skripsi	Pelaksanaan Pratik Industri Mahasiswa Prodi PTM Di Masa Pandemi : Keterlaksanaan Dan Persepsi Pengelola Di Secara Daring	Dr. Soeryanto, M.Pd.	26 Jan 2022	kajur_setuju
7 Jan 2022	Wiwit Yuli Saputra	Pembimbing Proposal Skripsi	EVALUASI PENERAPAN PROGRAM GREEN SCHOOL ADIWYATA UNTUK MEMBENTUK PERILAKU PEDULI LINGKUNGAN DAN PEMBENTUKAN SUMBER DAYA MANUSIA DIKALANGAN WARGA SEKOLAH SMK NEGERI 2 PURWOKERTO	Dr. Soeryanto, M.Pd.	26 Jan 2022	kajur_setuju
10 Jan 2022	Miftah Nurhuda Bahtiar	Menguji Laporan Praktek Industri	sporing sode mobil honda brio di bengkel dhuha service jombang	Dr. Soeryanto, M.Pd.	26 Jan 2022	kajur_setuju
10 Jan 2022	Miftah Nurhuda Bahtiar	Pembimbing Praktek Industri		Dr. Soeryanto, M.Pd.	26 Jan 2022	kajur_setuju
10 Jan 2022	MUHAMMAD ARTIAN PRAMUDANA	Pembimbing Praktek Industri		Dr. Soeryanto, M.Pd.	26 Jan 2022	kajur_setuju

Gambar 7. Data Pengajuan Judul

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan serangkaian kegiatan yang telah dilakukan oleh peneliti dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Aplikasi SiMME mendapatkan respon yang baik dari mahasiswa Teknik Mesin UNESA. Ditinjau dari hasil kuisioner, uji reliabilitas dengan nilai person reliability yang mencapai 0,86 dan validitas menggunakan rasch model terbukti bahwa aplikasi SiMME mendapat respon positif dari mahasiswa.
- Aplikasi SiMME terbukti efektif dalam mempercepat pelayanan administrasi di Jurusan Teknik Mesin UNESA. Terbukti dari hasil jawaban mahasiswa yang mendapat respon 2 kali lebih cepat dari sebelumnya.

### Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan, serta kondisi nyata di lapangan, maka saran dari peneliti semoga aplikasi SiMME dapat dikembangkan dan diperbaiki lagi antara lain:

- Perlu peningkatan respon dari admin.
- Adanya fitur notifikasi melalui email / whatsapp.
- Perbaikan waktu login masih sering gagal (tidak dapat diakses).

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S., & Sofyan, S. (2008). *Manajemen Pemasaran, edisi pertama, cetakan kedelapan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Astuti, A. B. dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Terapi Wicara Poltekes Kemenkes Surakarta. Vol 3. No 2.
- Bambang Sumintono, W. W. (2014). *Aplikasi Model Rasch Untuk Penelitian Ilmu Sosial*. Cimahi: Trim Komunikata.
- DeLone, W.H and McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean Model of Sistem Success: A Ten-Year Update, *Journal of Mangement Information Sistem*, 19 (4), 9-30.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, danImplementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harun, Haidar (2006) "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi (Studi Kasus PT. Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang)".
- Tesis S2. Program Studi Magister Manajemen. Universitas Diponegoro Semarang.
- Kotler, P & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Edisi Millenium. Jilid I. Terjemahan oleh Jaka Wasana. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of marketing*. Pearson education.
- McClelland, David C. 2009. *Entrepreneur Behavior and Characteristics of Entrepreneurs*.The Achieving Society
- Pakpahan, S. P. 2004. Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan Tentang Pelayanan Akademik Dan NonAkademik Yang Diberikan Oleh UPBJJ-UT Medan. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. Vol 5.
- Rosmitha, Aisyah Anggita. (2011). Kepuasan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, Vol 9 (1), 1-20
- Ruslan. 2010. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen. *Jurnal Ilmu Pendidikan*. Universitas Negeri Malang. Volume 17, No 3.
- Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU. *Pustaha: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol 1 (1), 28-36.
- Sulastri, Yuti. 2017. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Optimal. Fakultas Ekonomi Universitas Islam "45" Bekasi. Volume 10 No 2.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susanto, H. (2014). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 15(2), 88-98.
- Susanto, H. 2014. Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. Vol 15. No 2.
- Sutariah, F. (2017). *Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan*

Lembaga Pendidikan Tinggi ABC di Cikarang. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 7(1).

Suwitro, P. H. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Online UNDIKSHA*. Volume 2, Nomor 2.

Tjiptono, Fandy, 2000. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.



**UNESA**  
Universitas Negeri Surabaya