



**KUALITAS PELAYANAN UNIT PENUNJANG AKADEMIK (UPA)
TAMAN AGROTEKNOLOGI DALAM MENDUKUNG
KEBUTUHAN AKADEMIK MAHASISWA
UNIVERSITAS TIDAR**

Puspita Riana Sari

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Unit Penunjang Akademik (UPA) Taman Agroteknologi Universitas Tidar dalam mendukung kebutuhan akademik mahasiswa. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling. Responden penelitian berjumlah 50 mahasiswa Universitas Tidar yang pernah memanfaatkan layanan UPA Taman Agroteknologi. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan UPA Taman Agroteknologi berada pada kategori baik. Fasilitas, sarana, dan prasarana yang tersedia dinilai mampu menunjang kegiatan akademik mahasiswa. Selain itu, pelayanan yang diberikan petugas dinilai andal, responsif, serta sesuai dengan prosedur yang berlaku. Petugas juga memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan informasi sehingga mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Dari aspek empati, petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, penuh perhatian, serta memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan latar belakang mahasiswa. Dengan demikian, UPA Taman Agroteknologi telah mampu memberikan pelayanan yang efektif dalam mendukung kebutuhan akademik mahasiswa Universitas Tidar.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Unit Penunjang Akademik, Taman Agroteknologi, Kebutuhan Akademik, Mahasiswa.

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi sebagai penyelenggara layanan pendidikan dituntut untuk tidak hanya menghasilkan lulusan yang berkualitas, namun juga mampu menyediakan layanan akademik yang efektif, responsif dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa. Dalam penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi, kualitas layanan menjadi salah satu indikator penting yang mencerminkan kinerja institusi dalam memenuhi kebutuhan sivitas akademika. Dalam menjalankan fungsi tersebut, hendaknya perguruan tinggi dapat memberikan pelayanan yang berkualitas untuk seluruh pemangku kepentingan, terutama mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan penyelenggara pendidikan agar dapat memenuhi efektifitas, kenyamanan serta tingkat kepuasan mahasiswa. Maka dari itu, setiap unit kerja yang ada pada lingkungan perguruan tinggi perlu memberikan pelayanan yang optimal untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan.

Bahrani (2022) menjelaskan bahwa kualitas layanan perguruan tinggi tidak hanya diukur dari pelayanan administratif, namun juga komponen pendukung lainnya untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa. Kualitas pelayanan memiliki peran dalam mencapai kepuasan pelanggan, dalam konteks pendidikan tinggi kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh pada tingkat kepuasan mahasiswa (Mubarok & Moho, 2024). Kualitas pelayanan dalam lingkup pendidikan tidak hanya berkaitan dengan pelayanan administrasi akademik, tetapi juga mencakup berbagai layanan pendukung yang menunjang pelaksanaan kegiatan akademik mahasiswa. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kemudahan untuk mahasiswa dalam mengakses informasi, memanfaatkan

fasilitas, serta memperoleh dukungan yang diperlukan selama proses pembelajaran. Salah satu unit yang berperan dalam mendukung proses penyelenggaraan kegiatan akademik yaitu Unit Penunjang Akademik (UPA). UPA berfungsi sebagai fasilitas, layanan teknis, laboratorium serta sumber daya yang menunjang kegiatan pembelajaran, penelitian dan pengembangan kompetensi mahasiswa. Keberadaan UPA menjadi bagian dari sistem pelayanan perguruan tinggi yang secara tidak langsung menjadi bagian dari mempengaruhi efektivitas proses akademik. Sebagai salah satu Unit Penunjang Akademik di Universitas Tidar, UPA Taman Agroteknologi memiliki peran dalam menyediakan sarana edukasi, penelitian, praktikum, serta pengembangan ilmu pengetahuan. Selain itu, UPA Taman Agroteknologi juga dimanfaatkan oleh mahasiswa sebagai media pembelajaran lapangan, pelaksanaan praktikum, kegiatan penelitian, maupun sumber informasi melalui fungsinya tersebut kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPA Taman Agroteknologi menjadi faktor penting dalam mendukung kebutuhan akademik. Menurut Bahrani (2022), kualitas pelayanan perguruan tinggi merupakan kemampuan institusi dalam memberikan pelayanan pendidikan yang mampu memenuhi pengguna layanan, khususnya mahasiswa. Kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan pelayanan administrasi, namun juga mencakup kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan fasilitas pendukung akademik serta sistem informasi yang mendukung proses pembelajaran. Pelayanan merupakan satu proses yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok dalam memenuhi kebutuhan (Nopiyanti, dkk, 2024). Pelayanan yang baik diharapkan mampu memberikan kemudahan akses terhadap fasilitas, informasi, maupun layanan pendukung

lainnya sehingga kegiatan akademik dapat berjalan secara efektif.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan penggunaan layanan terutama dalam lingkup pendidikan. Penelitian yang dilakukan oleh Alisa dkk (2024) mengenai kualitas pelayanan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Tidar menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik, namun masih perlu peningkatan pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Penelitian oleh Tajidan dkk (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada unit pelaksanaan perguruan tinggi memiliki keterkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan, sehingga peningkatan kualitas menjadi salah satu upaya dalam memenuhi kebutuhan pendidikan.

Berbagai penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada kualitas pelayanan administrasi akademik, Unit Layanan Terpadu (ULT), maupun fakultas terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara itu, penelitian yang mengkaji kualitas pelayanan pada unit penunjang akademik sebagai penyedia fasilitas akademik masih relatif terbatas, khususnya pada UPA Taman Agroteknologi Universitas Tidar. Padahal, unit ini memiliki karakteristik layanan yang berbeda karena tidak hanya menyediakan pelayanan administratif, namun juga fasilitas praktikum, penelitian, dan pemebelajaran lapangan. Oleh karena itu penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan Gambaran mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh UPA Taman Agroteknologi sebagai pemberi layanan pada mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Unit Penunjang Akademik (UPA) Taman Agroteknologi

Universitas Tidar berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, oleh pasuraman yang dikutip dalam (Anisa, dkk. 2024) yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dalam mendukung kebutuhan akademik mahasiswa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pengelola UPA dalam meningkatkan mutu pelayanan sekaligus pengembangan layanan penunjang akademik di perguruan tinggi.

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. kuantitatif merupakan metode penelitian yang dianalisis menggunakan teknik statistika guna menjelaskan suatu fenomena secara objektif (Bagea & Bakar, 2025). Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi suatu variabel berdasarkan data yang sudah diperoleh tanpa melakukan pengujian hubungan antarvariabel. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Unit Penunjang Akademik (UPA) Taman Agroteknologi Universitas Tidar berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai pengguna layanan. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada Unit Penunjang Akademik (UPA) Taman Agroteknologi Universitas Tidar yang berlokasi di Kota Magelang, Jawa Tengah. Populas dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa Universitas Tidar yang pernah mengakses dan memanfaatkan layanan UPA Taman Agroteknologi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling merupakan pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu sehingga responden yang dipilih benar -benar sesuai dengan penelitian sehingga dapat memberikan informasi sesuai dengan tujuan (Bagea & Bakar, 2025). Adapun

kriteria responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa aktif Universitas Tidar, pernah mengakses atau memanfaatkan layanan UPA Taman Agroteknologi dan bersedia menjadi responden. Berdasarkan kriteria tersebut diperoleh sebanyak 50 responden sebagai sampel penelitian. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. pengukuran menggunakan skala likert dengan kategori 1 -5 mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Kemudian data dianalisis menggunakan aplikasi SPSS versi 27 untuk menghitung skor yang disajikan dalam bentuk frekuensi dan presentase untuk menggambarkan masing - masing dimensi SERVQUAL.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data terhadap 50 mahasiswa Universitas Tidar yang pernah memanfaatkan layanan UPA Taman Agroteknologi, diperoleh hasil bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Hasil uji validitas menunjukkan nilai korelasi setiap item berkisar antara 0,751–0,914 dengan nilai signifikansi 0,000. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,776 sehingga instrumen penelitian dinyatakan memiliki tingkat konsistensi yang baik untuk mengukur kualitas pelayanan UPA Taman Agroteknologi.

Analisis kualitas pelayanan dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tabel 1 . Kondisi Fasilitas, Sarana, dan Prasarana Layanan

Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)

2	1	2,0
3	8	16,0
4	24	48,0
5	17	34,0

Indikator pertama (X1) mengenai kondisi fasilitas, sarana, dan prasarana layanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif. Temuan ini mengindikasikan bahwa fasilitas yang tersedia di UPA Taman Agroteknologi telah mampu menciptakan lingkungan pelayanan yang bersih, tertata, dan nyaman bagi mahasiswa. Sebagai unit yang mendukung kegiatan praktikum, penelitian, dan pembelajaran lapangan, kondisi fisik fasilitas menjadi faktor penting karena berpengaruh terhadap kenyamanan mahasiswa dalam melaksanakan aktivitas akademik. Fasilitas yang terawat juga mencerminkan keseriusan institusi dalam menyediakan lingkungan belajar yang kondusif.

Tabel 2. Peralatan penunjang (laboratorium/alat)

Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
2	3	6,0
3	10	20,0
4	23	46,0
5	14	28,0

Pada indikator kedua (X2), mahasiswa menilai bahwa peralatan penunjang yang tersedia telah memadai untuk mendukung berbagai kebutuhan akademik. Ketersediaan alat dan fasilitas pendukung yang memadai memungkinkan mahasiswa memperoleh pengalaman belajar yang lebih optimal, khususnya dalam kegiatan praktikum dan penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa UPA Taman Agroteknologi telah berupaya menyediakan sumber daya yang dibutuhkan mahasiswa dalam menunjang proses pembelajaran.

Tabel 3. Papan petunjuk alur, prosedur pelayanan atau kejelasan informasi

Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
3	6	12,0
4	28	56,0
5	16	32,0

Indikator ketiga (X3) berkaitan dengan kejelasan informasi dan petunjuk pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa dapat memahami informasi mengenai prosedur pelayanan, penggunaan fasilitas, maupun alur layanan yang tersedia. Kejelasan informasi tersebut mempermudah mahasiswa dalam mengakses layanan tanpa mengalami kesulitan administratif yang berarti. Dengan demikian, sistem informasi yang diterapkan telah membantu meningkatkan efektivitas pelayanan.

Tabel 4. Penampilan dan kerapian petugas

Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
3	4	8,0
4	26	52,0
5	20	40,0

Pada indikator keempat (X4), responden memberikan penilaian positif terhadap penampilan dan kerapian petugas layanan. Penampilan petugas yang rapi dan profesional memberikan kesan positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, profesionalisme yang tercermin melalui penampilan juga dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap institusi penyedia layanan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Tabel 5. Pelayanan akademik dan kejelasan informasi dari petugas

Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
3	6	12,0
4	26	52,0
5	18	36,0

Indikator kelima (X5) menunjukkan bahwa petugas dinilai mampu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pelayanan yang dilaksanakan secara konsisten sesuai standar operasional memberikan kepastian kepada mahasiswa dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek keandalan pelayanan telah berjalan dengan baik.

Tabel 6. Ketepatan waktu pelayanan dan informasi UPA Taman Agroteknologi

Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
2	2	4,0
3	3	6,0
4	31	62,0
5	14	28,0

Pada indikator keenam (X6), mahasiswa menilai bahwa pelayanan diberikan secara tepat waktu sesuai jam operasional yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu menjadi aspek penting dalam mendukung kebutuhan akademik mahasiswa karena berbagai aktivitas akademik sering kali memiliki batas waktu tertentu. Oleh karena itu, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu turut

mendukung kelancaran kegiatan akademik mahasiswa.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 7. Daya tanggap petugas UPA Taman Agroteknologi

Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	1	2,0
3	8	16,0
4	26	52,0
5	15	30,0

Indikator ketujuh (X7) menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan yang baik dalam merespons kebutuhan dan kendala yang dihadapi mahasiswa. Sikap sigap dan cepat tanggap tersebut mencerminkan komitmen petugas dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Tabel 8. Kesiadaan petugas dalam memberikan solusi

Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
2	1	2,0
3	2	4,0
4	30	60,0
5	17	34,0

Pada indikator kedelapan (X8), mahasiswa menilai bahwa petugas bersedia memberikan solusi ketika menghadapi berbagai kesulitan dalam mengakses layanan. Kemampuan memberikan solusi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya

bersifat administratif, tetapi juga berorientasi pada penyelesaian masalah yang dihadapi pengguna layanan.

Tabel 9. Penyampaian informasi mengenai ketersediaan fasilitas atau regulasi

Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
3	7	14,0
4	27	54,0
5	16	32,0

Indikator kesembilan (X9) menunjukkan bahwa penyampaian informasi terkait fasilitas, regulasi, dan prosedur pelayanan dilakukan secara responsif. Kemudahan memperoleh informasi membantu mahasiswa dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan kebutuhan akademiknya. Dengan demikian, aspek daya tanggap pelayanan telah mendukung efektivitas penggunaan layanan UPA Taman Agroteknologi.

4. *Assurance* (Jaminan)

Tabel 10. Rasa aman dan nyaman dari petugas

Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
3	7	14,0
4	26	52,0
5	17	34,0

Pada indikator kesepuluh (X10), responden menilai bahwa petugas mampu memberikan rasa aman dan nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Rasa aman tersebut penting karena dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh institusi.

Tabel 11. Kepahaman petugas mengenai produk, fasilitas, dan teknis layanan

Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
3	5	10,0
4	30	60,0
5	15	30,0

Indikator kesebelas (X11) menunjukkan bahwa petugas memiliki pengetahuan yang memadai mengenai fasilitas, produk layanan, dan teknis operasional yang tersedia. Penguasaan informasi yang baik memungkinkan petugas memberikan penjelasan yang akurat sehingga mahasiswa memperoleh informasi yang benar sesuai kebutuhannya.

Tabel 12. Keyakinan dan Kepercayaan terhadap Informasi yang Diberikan Petugas

Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
3	7	14,0
4	26	52,0
5	17	34,0

Selanjutnya, indikator kedua belas (X12) menunjukkan bahwa informasi yang diberikan petugas mampu meningkatkan keyakinan mahasiswa dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan akademik. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan layanan informasi yang dapat dipercaya.

5. *Empathy* (Empati)

Tabel 13. Sikap Empati, Keramahan, dan Kesopanan Petugas dalam Pelayanan

Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
3	3	6,0
4	29	58,0
5	18	36,0

Indikator ketiga belas (X13) menunjukkan bahwa petugas menerapkan sikap ramah, sopan, serta budaya senyum, sapa, dan salam dalam memberikan pelayanan. Sikap tersebut mencerminkan adanya perhatian terhadap kenyamanan mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Tabel 14. Sikap Empati, Keramahan, dan Kesopanan Petugas dalam Pelayanan

Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
3	5	10,0
4	32	64,0
5	13	26,0

Pada indikator keempat belas (X14), mahasiswa menilai bahwa petugas mampu memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan yang dihadapi. Kemampuan memahami kebutuhan pengguna dan memberikan solusi yang sesuai menunjukkan adanya kepedulian petugas terhadap mahasiswa.

Tabel 15. Keadilan dan Perhatian Petugas dalam Pemberian Informasi kepada Mahasiswa

Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
2	1	2,0
3	5	10,0
4	29	58,0
5	15	30,0

Indikator kelima belas (X15) menunjukkan bahwa pelayanan diberikan secara adil tanpa membedakan latar belakang mahasiswa. Temuan ini menunjukkan bahwa prinsip kesetaraan telah diterapkan dalam proses pelayanan sehingga seluruh mahasiswa memperoleh hak pelayanan yang sama.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan UPA Taman Agroteknologi Universitas Tidar berada pada kategori baik. Seluruh dimensi SERVQUAL memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Dimensi tangibles menunjukkan bahwa fasilitas dan sarana pendukung telah mampu menunjang kebutuhan akademik. Dimensi reliability menunjukkan bahwa pelayanan diberikan secara konsisten sesuai prosedur dan tepat waktu. Dimensi responsiveness menunjukkan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna secara cepat dan tepat. Selanjutnya, dimensi assurance menunjukkan bahwa petugas memiliki kompetensi yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pengguna. Sementara itu, dimensi empathy menunjukkan bahwa pelayanan diberikan dengan sikap ramah, penuh perhatian, dan adil kepada seluruh mahasiswa.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam jurnal *Evaluasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Servqual pada Restoran Cepat Saji di Samarinda* (Ariswati et al., 2026) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Semakin baik penerapan kelima dimensi tersebut, maka semakin positif pula persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan yang diberikan UPA Taman Agroteknologi telah mampu mendukung kebutuhan akademik mahasiswa Universitas Tidar melalui penyediaan fasilitas, informasi, dan layanan pendukung yang memadai.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan UPA Taman Agroteknologi Universitas Tidar telah mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam mendukung berbagai kegiatan akademik. Fasilitas dan sarana yang tersedia dinilai cukup memadai untuk menunjang proses pembelajaran, praktikum, maupun penelitian. Selain itu, petugas layanan menunjukkan kemampuan yang baik dalam memberikan informasi, membantu menyelesaikan permasalahan, serta merespons kebutuhan mahasiswa secara tepat. Pelayanan yang diberikan juga mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan mahasiswa karena didukung oleh kompetensi petugas yang memadai. Di samping itu, sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian yang ditunjukkan selama proses pelayanan menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi mahasiswa. Secara keseluruhan, pelaksanaan pelayanan di UPA Taman Agroteknologi tidak hanya berperan sebagai pendukung kegiatan

akademik, tetapi juga memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengakses berbagai layanan yang dibutuhkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada UPA Taman Agroteknologi Universitas Tidar yang telah memberikan izin dan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada mahasiswa Universitas Tidar yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, arahan, dan dukungan sehingga penelitian serta penyusunan artikel ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Alisa, N., Umam, F. C., Ivana, L., Adha, N. S., & Nugraha, J. T. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Ult (Unit Layanan Terpadu) Universitas Dalam Menciptakan Pengalaman Yang Memuaskan. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(3), 322-333.

Ariswati, L. D., Qadria, A. N., Muslim, M. F. S. R., Fakhi, M., Eriyanti, N. L., & Andrio, M. D. (2026). Evaluasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Servqual pada Restoran Cepat Saji di Samarinda. *Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 2(2), 4244-4256.

Bagea, I., & Bakar, A. (2025). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, campuran, R&D. CV Azka Pustaka.

Bahrani. (2022). Kualitas Layanan Perguruan Tinggi: Komponen dan Metode. Syiah Kuala University Press.

Mubarok, S., & Moho, R. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik sebagai Faktor Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 12-17.

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.

Rahmawati, S., & Kusumawati, R. (2023). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pelayanan di Universitas Mulia Balikpapan. *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 20(2), 274-282.

Tajidan, T., Anwar, A., Haryanto, H., & Dipokusumo, B. (2021). Kajian Kualitas Pelayanan Menuju Peningkatan Kepuasan Pelanggan Eksternal Fakultas Pertanian Universitas Mataram. *Jurnal Sains Teknologi dan Lingkungan*, 126-140.