

Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Proses Belajar Mengajar Di Laboratorium Survey dan Pemetaan

Imron Rosadi¹, Takim²

¹Laboratorium Survey dan Pemetaan, Jurusan Teknik Sipil, Politeknik Negeri Malang

²Laboratorium Bahan Bangunan dan Beton, Jurusan Teknik Sipil, Politeknik Negeri Malang

Jl. Soekarno-Hatta No. 9 Malang 65141

Email: imron.rosadi@polinema.ac.id

Abstrak

Laboratorium survey dan pemetaan di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Malang memiliki peranan yang cukup penting guna menunjang peserta didik atau mahasiswa memiliki atau menguasai keahlian terapan tertentu berupa penguasaan dalam hal survey pemetaan. Oleh sebab itu layanan di laboratorium harus selalu ditingkatkan. Salah satu cara untuk mengetahui seberapa baik layanan yang telah diberikan dapat dilakukan dengan cara mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dengan menggunakan kuesioner. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses belajar mengajar di laboratorium. Hasil uji validitas item kuesioner dengan menggunakan uji korelasi *Pearson product moment* menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner dinyatakan valid, dengan membandingkan nilai r hitung masing-masing item kuesioner menunjukkan lebih besar dari r tabel statistiknya yaitu sebesar 0,159 dari 152 responden. Sedangkan uji realibilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* menunjukkan reliabilitas tinggi dengan alpha sebesar 0,992. Hasil analisis deskriptif pengukuran indek kepuasan mahasiswa didapatkan tingkat kepuasan mahasiswa ditinjau dari aspek kinerja dosen pengajar praktikum sebesar 4,04 menunjukkan mahasiswa merasa puas terhadap kinerja dosen, ditinjau dari aspek kinerja laboran/PLP sebesar 3,87 menunjukkan mahasiswa puas terhadap kinerja laboran/PLP, ditinjau dari aspek kinerja peralatan sebesar 3,98 menunjukkan mahasiswa merasa puas terhadap kinerja peralatan yang tersedia di laboratorium.

Kata kunci: Laboratorium, Layanan, Kepuasan, Kuesioner

Abstract

The survey and mapping laboratory at the Civil Engineering Department of the State Polytechnic of Malang has an important role for supporting students to have skills as mapping surveyor. Therefore, the service in the laboratory must always be improved. One way to find out how well the services have been provided can be done by measuring of student satisfaction using a questionnaire. The purpose of this study was to measure of the student satisfaction with the teaching and learning process services in the laboratory. The results of the validity test of the questionnaire items using the Pearson product moment correlation test showed that all questionnaire items were valid, by comparing the calculated r value of each questionnaire item showing that it was greater than the statistical table r , which was 0.159 of 152 respondents. While the reliability test using Cronbach's Alpha showed high reliability with an alpha of 0.992. The results of the descriptive analysis of the student satisfaction index showed that the level of student satisfaction in terms of the performance aspect of the lecturers was 4.04 indicating that students were satisfied with the lecturer's performance, in terms of the

laboratory/PLP performance aspect, it was 3.87 indicating that students were satisfied with the performance of the laboratory assistant/PLP, in terms of the aspect of equipment performance of 3.98, it shows that students are satisfied with the performance of the equipment available in the laboratory.

Keywords: Laboratory, Service, Satisfaction, Questionnaire

I. Pendahuluan

Laboratorium Survey dan Pemetaan merupakan salah satu jenis laboratorium pendidikan yang ada di jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Malang, laboratorium tersebut melayani kegiatan praktikum beberapa program studi diantaranya: Prodi D-III Teknik Sipil, D-III TKJJBA, D-III Pertambangan, D-IV MRK, dan D-IV TRKJJ. Kegiatan praktikum dilaksanakan 2 kali dalam setahun untuk semua program studi yaitu pada semester 1 dan semester 2. Praktikum atau disebut juga kegiatan laboratorium merupakan pengalaman belajar yang memungkinkan peserta didik berinteraksi dengan material dan peralatan sampai pada observasi fenomena. Kegiatan laboratorium dapat dilakukan peserta didik baik secara individual atau secara berkelompok (Nurhidayati, 2016).

Laboratorium pendidikan yang selanjutnya disebut laboratorium adalah unit penunjang akademik pada lembaga pendidikan, berupa ruangan tertutup atau terbuka, bersifat permanen atau bergerak, dikelola secara sistematis untuk kegiatan pengujian, kalibrasi, dan/ atau produksi dalam skala terbatas, dengan menggunakan peralatan dan bahan berdasarkan metode keilmuan tertentu, dalam rangka pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan/ atau pengabdian kepada masyarakat (PERMENPAN RB nomor 03 2010).

Sebagai salah satu perguruan tinggi vokasi, keberadaan laboratorium survey dan pemetaan di Jurusan Teknik Sipil memiliki peranan yang cukup penting guna menunjang peserta didik atau mahasiswa memiliki atau menguasai keahlian terapan tertentu berupa penguasaan dalam hal survey pemetaan. Oleh sebab itu pelayanan proses belajar mengajar di laboratorium harus selalu ditingkatkan.

Dalam kaitannya dengan hal tersebut penulis mencoba melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di laboratorium survey pemetaan telah berjalan saat ini dengan cara menyebar angket kuisiner, selanjutnya data hasil kuisiner diolah dan dianalisis dengan bantuan *software* SPSS.

Menurut Barus (2020), kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan, antara kenyataan yang dirasakan dengan harapannya, mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) Jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) jika kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas, (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas. Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya.

II. Bahan dan Metode Tahapan Penelitian

Beberapa tahapan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses belajar mengajar di laboratorium survey dan pemetaan yaitu:

a. Menyusun instrumen survey

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. (sugiyono, 2017, hlm. 148). Instrumen penilaian data kuesioner pada penelitian ini berupa pertanyaan yang berisi deskripsi mengenai pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan pelaksanaan proses belajar mengajar di laboratorium ditinjau dari 3 aspek yaitu:

1) Kinerja dosen pengajar praktikum

- Dosen menjelaskan tujuan dan rencana pemberian materi praktikum
- Dosen menguasai materi praktikum dengan baik
- Dosen memberikan informasi yang mutakhir berkaitan dengan materi praktikum
- Dosen bersikap responsif, bersedia berdiskusi, dan memberikan umpan balik

2) Kinerja laboran/ PLP

- Keberadaan laboran/ PLP sangat membantu kegiatan praktikum
- Laboran/ PLP melakukan supervisi dan memberikan penjelasan tata cara penggunaan peralatan dan bahan praktikum
- Laboran/ PLP menguasai tata cara penggunaan peralatan dan bahan praktikum
- Laboran/ PLP mampu memberikan solusi setiap kesulitan selama praktikum berlangsung

3) Kinerja Peralatan

- Tersedianya peralatan praktikum yang memadai
- Peralatan praktikum yang ada sangat menunjang materi praktikum
- Tersedianya peralatan praktikum yang mutakhir
- Peralatan praktikum yang ada dapat berfungsi dengan baik

Dari instrumen tersebut diharapkan kita dapat mengukur seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa dalam memperoleh layanan proses belajar mengajar di laboratorium. Dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada pelanggan, akan meningkatkan indeks kepuasan pelanggan yang diukur dengan dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono, 2012).

b. Menentukan responden

Responden dalam survey ini adalah mahasiswa yang telah melaksanakan praktikum di laboratorium survey dan pemetaan Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Malang, dimana survey dilakukan pada bulan Juli 2022. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode sampling jenuh atau cacah. Menurut Sugiyono (2015), metode sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

c. Pengolahan dan analisis data

Hasil survey yang telah didapatkan nantinya akan dilakukan uji validitas, uji reliabilitas dan selanjutnya dilakukan analisis statistik dekriptif dengan menggunakan bantuan software IBM SPPSS Statistics.

Metode Pengambilan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner melalui *google form*. Responden atau mahasiswa melakukan penilaian pada setiap pertanyaan yang telah

disediakan. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. (Sugiyono, 2017, hlm.199)

Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert, untuk mengukur kinerja dosen pengajar, kinerja laboran/ PLP dan kinerja peralatan dengan pemberian skor 5, 4, 3, 2, dan 1 pada setiap pertanyaan. Sedangkan bentuk jawaban/ tanggapan dari pengukurannya terdiri dari 5 yaitu sangat setuju (sangat puas), setuju (puas), cenderung setuju (cukup puas), kurang setuju (kurang puas) dan tidak setuju (tidak puas).

Metode Pengolahan Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif menggunakan *software IBM SPSS Statistics 26 For Windows*. Sebelum dilakukan analisis, data yang diperoleh dari kuesioner akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. (Sujarweni, 2015, hal.192). Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan, adapun uji validitas yang digunakan pada instrumen ini dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel di mana $df = n-2$ dengan sig 5%. Jika r tabel $<$ r hitung maka dianggap valid. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Reliabilitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan konsisten atau tidaknya jawaban terhadap butir pertanyaan dalam kuesioner, (Sujarweni, 2015, hal. 192). Ghazali (2011) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012: 177). Rumus yang sering digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha*. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60 (6%) maka dinyatakan reliabel, sebaliknya jika nilai *Cronbach's Alpha* $<$ 0,60 (6%) maka dinyatakan tidak reliable. Uji reabilitas ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* yaitu memberikan nilai koefisien korelasi setiap butir pertanyaan dengan pertanyaan total.

III. Hasil dan Pembahasan

Data Responden

Pengambilan data dilakukan dengan pengisian kuesioner melalui *google form*, *link google form* dibagikan kepada mahasiswa yang telah melaksanakan praktikum di laboratorium. Sebanyak 152 responden telah melakukan pengisian kuesioner seperti terlihat pada tabel 1.

Tabel 1. Jumlah responden

Keterangan	Jumlah
Jumlah responden yang telah mengisi dan dapat diolah datanya	152
Jumlah responden yang telah mengisi namun tidak dapat diolah datanya	0
Total responden	152

Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh data yaitu sebanyak 152 adalah valid dan *missing* data nol. Marfuah (2016), menyatakan valid suatu data menunjukkan bahwa data yang diperoleh tidak ada cacat dalam artian tidak ada responden yang mengisi kuisisioner secara salah misal satu pertanyaan jawaban ada 2, atau ada beberapa pertanyaan tidak terisi. Kondisi data tersebut menunjukkan bahwa semua data siap untuk diproses.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Data yang telah diperoleh selanjutnya dilakukan uji validitas dan realibilitas dengan menggunakan alat bantu *software IBM SPSS Statistics 26 For Windows*. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan uji korelasi *Pearson product moment* pada setiap item kuesioner. Item kuesioner dikatakan valid jika nilai r hitung > dari nilai r tabelnya, r tabel dapat dilihat pada tabel r statistik dimana $df = N-2$. Jika pada uji validitas ditemukan item kuesioner tidak valid maka item tersebut tidak lagi diikutkan pada proses pengolahan data selanjutnya (Wijaya, 2017). Dengan menggunakan rumus tersebut dalam penelitian ini diketahui jumlah responden sebanyak 152, sehingga $df=152-2 = 150$ dengan r tabel sebesar 0,159. Dengan membandingkan nilai r hitung setiap item kuesioner dengan nilai r tabel statistik didapatkan bahwa semua item kuesioner penelitian ini dinyatakan valid seperti pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil uji validitas

Variabel	Korelasi r	r tabel	Validitas
A1	0,960	0,159	Valid
A2	0,963	0,159	Valid
A3	0,976	0,159	Valid
A4	0,950	0,159	Valid
A5	0,939	0,159	Valid
A6	0,957	0,159	Valid
A7	0,961	0,159	Valid
A8	0,960	0,159	Valid
A9	0,973	0,159	Valid
A10	0,952	0,159	Valid
A11	0,946	0,159	Valid
A12	0,973	0,159	Valid

Sedangkan untuk pengujian reliabilitas penulis menggunakan *Cronbach's Alpha*. Jika nilai alpha >0,7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient realibity*) sementara jika alpha > 0,80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat (Wijaya, 2017). Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* didapatkan nilai alpha sebesar 0,992. Dapat disimpulkan bahwa semua item kuesioner pada penelitian ini memiliki realibilitas tinggi.

Pengolahan dan Analisis Data

Item kuesioner pada *google form* berisi pertanyaan yang harus dijawab oleh responden, responden diberikan 5 pilihan jawaban yaitu pilihan 5 (sangat setuju/ sangat puas), pilihan 4 (setuju/ puas), pilihan 3 (cenderung setuju/ cukup puas), pilihan 2 (kurang setuju/ kurang puas) dan pilihan 1 (tidak setuju/ tidak puas) dimana responden hanya bisa memilih satu dari 5 pilihan jawaban yang tersedia. Sebaran data hasil penilaian reponden pada setiap item kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IKM = \frac{\sum n * Si}{N}$$

dimana,

IKM = indeks kepuasan mahasiswa

Si = skor item pertanyaan masing-masing aspek

n = penilaian reponden

N = Jumlah responden, Barus (2020)

Tabel 3. Predikat indeks kepuasan mahasiswa

IKM	Predikat
>=4.50	Sangat puas
3.50-4.49	Puas
2.50-3.49	Cukup puas
1.50-2.49	Kurang puas
1.00-1.49	Tidak puas

Tabel 4. Sebaran data penilaian responden pada masing-masing item kuesioner

Variabel	Frekuensi					Total Responden
	Tidak setuju/ Tidak puas (1)	Kurang setuju/ Kurang puas (2)	Cenderung setuju/ Cukup puas (3)	Setuju/ Puas (4)	Sangat setuju/ Sangat puas (5)	
Aspek kinerja dosen pengajar praktikum						
A1	2	5	26	57	62	152
A2	1	8	33	63	47	152
A3	2	6	43	44	57	152
A4	1	1	37	59	54	152
Aspek kinerja laboran/ PLP						
A5	4	12	44	60	32	152
A6	2	9	33	67	41	152
A7	3	5	26	57	61	152
A8	3	8	47	51	43	152

Aspek kinerja peralatan						
A9	1	6	43	44	58	152
A10	2	5	24	57	64	152
A11	2	8	46	62	34	152
A12	1	6	43	44	58	152

Data pada tabel 4 selanjutnya dilakukan analisis statistik deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar di laboratorium dengan melihat nilai mean-nya. Nilai mean dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dimana mean menunjukkan jawaban responden secara rata-rata (Marfuah, 2016). Hasil analisis statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil analisis statistik deskriptif masing-masing item kuesioner

Variabel		N	Mean/ Skor
A1	Dosen menjelaskan tujuan dan rencana pemberian materi praktikum	152	4,13
A2	Dosen menguasai materi praktikum dengan baik	152	3,97
A3	Dosen memberikan informasi yang mutakhir berkaitan dengan materi praktikum	152	3,97
A4	Dosen bersikap responsif, bersedia berdiskusi, dan memberikan umpan balik	152	4,08
Rata-rata aspek kinerja dosen pengajar praktikum			4,04
A5	Keberadaan laboran/ PLP sangat membantu kegiatan praktikum	152	3,68
A6	Laboran/ PLP melakukan supervisi dan memberikan penjelasan tata cara penggunaan peralatan dan bahan praktikum	152	3,89
A7	Laboran/ PLP menguasai tata cara penggunaan peralatan dan bahan praktikum	152	4,11
A8	Laboran/ PLP mampu memberikan solusi setiap kesulitan selama praktikum berlangsung	152	3,81
Rata-rata aspek kinerja laboran/ PLP			3,87
A9	Tersedianya peralatan praktikum yang memadai	152	4,00
A10	Peralatan praktikum yang ada sangat menunjang materi praktikum	152	4,16
A11	Tersedianya peralatan praktikum yang mutakhir	152	3,78
A12	Peralatan praktikum yang ada dapat berfungsi dengan baik	152	4,00
Rata-rata aspek kinerja peralatan			3,98

Pada tabel 5 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa ditinjau dari aspek kinerja dosen pengajar praktikum sebesar 4,04 menunjukkan mahasiswa merasa puas terhadap kinerja dosen, ditinjau dari aspek kinerja laboran/PLP sebesar 3,87 menunjukkan mahasiswa puas terhadap kinerja laboran/PLP, ditinjau dari aspek kinerja peralatan sebesar 3,98 menunjukkan mahasiswa merasa puas terhadap kinerja peralatan yang tersedia di laboratorium.

IV. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan, hasil analisis deskriptif pengukuran indek kepuasan mahasiswa didapatkan tingkat kepuasan mahasiswa ditinjau dari aspek kinerja dosen pengajar praktikum sebesar 4,04 menunjukkan mahasiswa merasa puas terhadap kinerja dosen, ditinjau dari aspek kinerja laboran/PLP sebesar 3,87 menunjukkan mahasiswa puas terhadap kinerja laboran/PLP, ditinjau dari aspek kinerja peralatan

sebesar 3,98 menunjukkan mahasiswa merasa puas terhadap kinerja peralatan yang tersedia di laboratorium.

V. Ucapan Terima kasih

Penulis mengucapkan terima yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam kegiatan penelitian ini, Ka. Lab. Survey dan Pemetaan dan seluruh teman-teman PLP di lingkungan Politeknik Negeri Malang.

Daftar Pustaka

- [1] Barus, Wan Bahroni J. (2020). "Pelaksanaan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Program Studi". Magister Agroteknolog Universitas Islam Sumatera Utara. Laporan kegiatan Lembaga Penjamin Mutu Fakultas.
- [2] Fandy Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran, ed. 3*. Yogyakarta: Andi.
- [3] Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [4] Marfuah, Umi dkk. (2016). Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas X Universitas XYZ. Prosiding SEMNASTEK 2016. Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- [5] Nurhidayati. (2016). Analisis Pelaksanaan Praktikum pada Pembelajaran Biologi Peserta Didik Kelas XI di SMAN 7 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. Lampung: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Intan Lampung. SKRIPSI.
- [6] Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 03 tahun 2010 tentang "Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
- [7] Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [8] Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- [9] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [10] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [11] Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- [12] Wijaya, Satria. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index. Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 3, No. 1, Februari 2017, Hal. 11-17.