

## Pengaruh Kualitas Pelayanan, *E-Service Quality* Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Cendana

<sup>1</sup>Brayson, <sup>2</sup>Elserra Siemin Ciamas, <sup>3</sup>Ngajudin Nugroho

Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik Cendana

Email : [cbrayson1@gmail.com](mailto:cbrayson1@gmail.com), [ql.esc7@gmail.com](mailto:ql.esc7@gmail.com), [nugroho\\_sip@yahoo.com](mailto:nugroho_sip@yahoo.com)

### Abstrak

Kepuasan mahasiswa memegang peranan yang sangat penting bagi perguruan tinggi untuk mempertahankan eksistensi dan perkembangannya. Dengan mahasiswa yang merasa puas, pengalaman kuliah mereka cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk menyelesaikan studi mereka dengan baik, dan merekomendasikan institusi kepada calon mahasiswa di masa depan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, *e-service quality* dan fasilitas kampus dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Politeknik Cendana. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling dengan teknik sampling jenuh, dengan pengambilan sampel sebanyak 92 orang mahasiswa/i Politeknik Cendana tahun 2020. Pengaruh kualitas pelayanan, *e-service quality* dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari uji regresi linier berganda yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, *e-service quality* dan fasilitas kampus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Cendana. Hasil uji koefisien determinasi Adjusted R Square yaitu sebesar 68,4% yang menunjukkan bahwa sebesar 68,4% variabel kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, *e-service quality* dan fasilitas kampus secara bersamaan. Hasil uji hipotesis pada uji T terdapat nilai t hitung pada variabel kualitas pelayanan 3,254, nilai t hitung variabel *e-service quality* 2,867, dan nilai t hitung variabel fasilitas kampus 2,056 ketiganya > t tabel 1,662, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, *e-service quality* dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil uji F terdapat nilai F hitung 66,731 yang bernilai melebihi F tabel 2,71, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, *e-service quality*, dan fasilitas kampus secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa. Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah agar lebih cermat dalam memberi solusi untuk menyelesaikan masalah yang ditanya oleh mahasiswa, lebih cepat dan tepat dalam merespon serta menyelesaikan masalah yang ditunjukkan oleh mahasiswa, dan agar dapat memastikan pendingin ruangan yang ada pada setiap ruangan dapat berfungsi dengan baik sehingga tidak mengganggu proses pembelajaran yang sedang berlangsung.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, *E-Service Quality*, Fasilitas Kampus, Kepuasan Mahasiswa

### 1. PENDAHULUAN

Faktor kepuasan mahasiswa memegang peranan yang sangat penting bagi perguruan tinggi untuk mempertahankan eksistensi dan perkembangannya. Dalam konteks perguruan tinggi, mahasiswa dapat dianggap sebagai pelanggan karena mereka membayar biaya kuliah dan diharapkan memperoleh pendidikan yang berkualitas serta pelayanan yang memadai dari institusi tersebut. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa dapat dianggap sebagai bagian dari kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan.

Kepuasan mahasiswa menjadi penting bagi perguruan tinggi karena dapat mempengaruhi reputasi institusi, mengurangi tingkat pergantian mahasiswa, dan meningkatkan loyalitas mahasiswa terhadap institusi. Mahasiswa yang merasa puas dengan pengalaman kuliah mereka cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk menyelesaikan studi mereka dengan baik, memberikan kontribusi yang lebih besar pada lingkungan kampus, dan merekomendasikan institusi kepada calon mahasiswa di masa depan.

Oleh karena itu, perguruan tinggi harus memprioritaskan kepuasan mahasiswa dan secara terus-menerus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap pengalaman belajar dan pelayanan yang mereka tawarkan. Evaluasi dapat dilakukan melalui survei kepuasan mahasiswa, fokus grup, dan feedback dari mahasiswa secara langsung. Dengan cara ini, perguruan tinggi dapat terus meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan mereka, serta memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai pelanggan mereka.

Kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. (Tjiptono & Diana, 2022). Adapun platform *online* yang dimaksud dan dipakai pada kampus Politeknik Cendana adalah WhatsApp Messenger biasanya disingkat sebagai "WA" dan website kampus yaitu [politeknikcendana.ac.id](http://politeknikcendana.ac.id). WhatsApp Messenger merupakan aplikasi pengirim pesan instan yang dirancang untuk *smartphone*.

Fasilitas juga merupakan salah satu aspek penting yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Fasilitas yang memadai dan berkualitas dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi mahasiswa dalam menjalankan aktivitas akademik dan non-akademik, seperti kuliah, penelitian, kegiatan ekstrakurikuler, dan lain sebagainya. Selain itu, persaingan antar perguruan tinggi semakin ketat dan mahasiswa cenderung memilih perguruan tinggi yang menawarkan fasilitas yang lebih baik dan memadai.

Dari penjelasan di atas, kualitas layanan dan juga fasilitas bisa jadi dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang dimana bila mahasiswa yang melanjutkan studinya di Politeknik Cendana merasa puas maka citra merk kampus juga akan semakin bagus. Namun, terdapat beberapa mahasiswa pada Politeknik Cendana yang berhenti melanjutkan studinya. Banyak faktor yang menyebabkan hal tersebut salah satunya kepuasan mahasiswa. Dari beberapa wawancara yang diberikan kepada mahasiswa, mereka menanggapi tidak merasa terlalu puas dengan pelayanan dan fasilitas yang disediakan

## 2. TINJAUAN TEORITIS

Agar sebuah perusahaan dapat bertahan tentu saja harus diberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Dalam bisnis jasa, sikap dan pelayanan sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan (Siska, 2022). Kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci yang harus dimiliki oleh seorang pengusaha, baik bagi yang baru memulai maupun bagi yang sudah bertahun-tahun berkecimpung di dunia Kotler dalam Laksana (2020) kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Chase, Jacobs, & Aquilano (Fernaldy Ishaq, 2017), *E-service quality* atau disebut juga E-ServQual adalah versi baru dari Service Quality (ServQual). E-ServQual dikembangkan untuk mengevaluasi layanan yang ditawarkan di Internet. Kualitas layanan elektronik didefinisikan sebagai peningkatan kemampuan situs web untuk memfasilitasi aktivitas belanja, pembelian, dan penjualan secara efektif dan efisien. Chase et al. mengungkapkan bahwa Electronic Quality of Service merupakan bentuk kualitas layanan yang lebih luas dengan media internet yang menghubungkan penjual dan pembeli untuk melakukan aktivitas pembeliannya secara efektif dan efisien (Rifky, 2020).

Menurut Sulastiyono dalam Suwitho (2022), fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan konsumen dapat terpenuhi.

Kepuasan konsumen merupakan kunci untuk membangun hubungan yang menguntungkan dengan konsumen guna menjaga dan mengembangkan konsumen serta menuai nilai seumur hidup konsumen mereka. (Gunawan et al., 2022). Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performa produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui (Silvia et al., 2021).

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

Menurut Sugiyono dalam Ansori (2020), variabel penelitian adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Dengan judul yang digunakan dalam penelitian ini maka variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan, *e-service quality* dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Cendana dengan jenis penelitian kuantitatif.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2018). Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Maka dari itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Dalam penelitian ini, populasi dan sampel jenuh yang diambil adalah seluruh mahasiswa Politeknik Cendana generasi 2020 yang jumlah populasi sebanyak 92 orang yang akan dijadikan sampel jenuh dalam penelitian ini.

#### 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

##### a. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel bebas dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya. Menurut Ghozali (Meiryani, 2021), nilai koefisien determinasi yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas, Sebaliknya jika nilai mendekati 1 (satu) dan menjauhi 0 (nol) memiliki arti bahwa variabel – variabel independen memiliki kemampuan memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan aplikasi SPSS 26, dapat diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 0,684 atau 68,4%. Ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, *e-service quality* dan fasilitas kampus secara bersamaan sebesar 68,4% dan sisa 31,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

**Tabel 10. Uji Koefisian Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 <sup>a</sup>	.695	.684	.881

##### b. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Apabila terdapat lebih dari satu variabel bebas atau variabel terikat, maka disebut regresi linear berganda. Berdasarkan tabel di bawah yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 26, dapat diketahui tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1), *E-Service Quality* (X2) dan Fasilitas Kampus (X3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

**Tabel 14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	155.544	3	51.848	66.735	.000 <sup>b</sup>

##### c. Uji T

Uji signifikansi individual atau yang lebih dikenal dengan uji statistik T merupakan proses analisis data secara parsial. Jika  $\alpha < 0,05$  dan  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap dependen. Jika  $\alpha > 0,05$  dan  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  Artinya, terdapat pengaruh yang tidak signifikan pada variabel uji. Berdasarkan hasil uji T menggunakan aplikasi SPSS 26, dapat diketahui nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t \text{ hitung} 3,254 > 1,662$  maka terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y). Untuk nilai signifikansi variabel *E-Service Quality* (X2) sebesar  $0,005 < 0,05$  dan nilai  $t \text{ hitung} 2,867 > 1,662$  maka terdapat pengaruh variabel *E-Service Quality* (X2) terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y). Untuk nilai signifikansi variabel Fasilitas Kampus (X3) sebesar  $0,043 < 0,05$  dan nilai  $t \text{ hitung} 2,056 > 1,662$  maka terdapat pengaruh variabel Fasilitas Kampus (X3) terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).

**Tabel 15. Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Kualitas Pelayanan	.314	.036	.635	8.685	.000
	<i>E-Service Quality</i>	.082	.029	.212	2.867	.005
	Fasilitas Kampus	.072	.035	.131	2.056	.043

Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

**d. Uji F**

Uji F digunakan dalam percobaan, group sampling dan sub group sampling. Uji F ini dilakukan untuk melihat variabel independen secara serentak/bersama, berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  artinya, semua variabel bebas adalah penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  artinya, semua variabel bebas bukan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil uji F menggunakan aplikasi SPSS 26, dapat diketahui nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $f_{hitung} 66,735 > 2,71$  maka secara simultan terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1), *E-Service Quality* (X2), dan Fasilitas Kampus (X3) terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).

**Tabel 16. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	155.544	3	51.848	66.735	.000 <sup>b</sup>

- a. Hasil uji reliabilitas didapatkan nilai dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,922, variabel e-service quality sebesar 0,946, variabel fasilitas kampus sebesar 0,863 dan variabel kepuasan mahasiswa 0,792 yang menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan reliabel. Hasil uji normalitas didapatkan nilai pada variabel kualitas pelayanan, e-service quality, fasilitas kampus dan kepuasan mahasiswa sebesar 0.200 yang berarti semua variabel berdistribusi normal. Hasil uji linieritas terdapat nilai signifikansi pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,841, variabel e-service quality sebesar 0,872 dan variabel fasilitas kampus sebesar 0,681 yang menunjukkan bahwa semua variabel linear. Hasil uji heterokedastisitas didapatkan nilai signifikansi (Sig.) pada variabel kualitas pelayanan adalah 0.645, nilai signifikansi (Sig.) pada variabel e-service quality adalah 0.694, dan nilai signifikansi (Sig.) pada variabel fasilitas kampus adalah 0.553 dimana semua nilai  $> 0,05$  yang artinya tidak terjadi heterokedastisitas. Hasil uji autokorelasi terdapat nilai signifikansi  $0,093 > 0,05$  yang artinya tidak terdapat gejala autokorelasi.
- b. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai koefisien Adjusted R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,684 atau 68,4%. Ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, e-service quality dan fasilitas kampus secara bersamaan sebesar 68,4%. Hasil uji regresi linier sederhana didapatkan nilai konstanta untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 6.617 dan koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,395. Untuk variabel E-service quality didapatkan nilai konstanta sebesar 8.451 dan koefisien regresi variabel E-Service Quality sebesar 0,241. Untuk variabel fasilitas kampus didapatkan nilai konstanta sebesar 14.066 dan koefisien regresi variabel Fasilitas Kampus sebesar 0,225. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh antara variabel X1, X2, X3 terhadap Y adalah positif. Hasil uji regresi linier berganda, terdapat tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1), E-Service Quality (X2) dan Fasilitas Kampus (X3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).
- c. Hasil uji T didapatkan nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 3,254, untuk variabel E-Service Quality (X2) sebesar 2,867, untuk variabel Fasilitas Kampus (X3) sebesar 2,056 dimana semua nilai  $> t_{tabel} 1,662$  maka terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, e-service quality dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil uji F didapatkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $f_{hitung} 66,735 > f_{tabel} 2,71$  maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  artinya variabel kualitas pelayanan, e-service quality dan fasilitas kampus adalah penjelas yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan secara simultan terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1), E-Service Quality (X2), dan Fasilitas Kampus (X3) terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).
- d. Hasil tabulasi data kuesioner menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan pernyataan “Staf menunjukkan pemahamannya untuk menjawab pertanyaan mahasiswa”, variabel e-service quality dengan pernyataan “Staf merespons pesan mahasiswa dengan cepat dan tepat”, variabel fasilitas kampus dengan pernyataan “Pendingin udara pada ruangan berfungsi dengan baik” dan variabel kepuasan mahasiswa dengan pernyataan “Anda akan merekomendasikan kampus Politeknik Cendana kepada orang lain” mendapatkan nilai respon terendah (kurang setuju) dari semua responden.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis mengambil kesimpulan yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, e-service quality terhadap kepuasan mahasiswa, fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Cendana serta terdapat pengaruh kualitas pelayanan, e-service quality, dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Cendana.

Hasil tabulasi data kuesioner menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan pernyataan “Staf menunjukkan pemahamannya untuk menjawab pertanyaan mahasiswa”, variabel e-service quality dengan pernyataan “Staf merespons pesan mahasiswa dengan cepat dan tepat”, variabel fasilitas kampus dengan pernyataan “Pendingin udara pada ruangan berfungsi dengan baik” dan variabel kepuasan mahasiswa dengan pernyataan “Anda akan merekomendasikan kampus Politeknik Cendana kepada orang lain” mendapatkan nilai respon terendah (kurang setuju) dari semua responden.

Saran yang diberikan oleh penulis kepada kampus Politeknik Cendana untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa Politeknik Cendana adalah dalam variabel kualitas pelayanan, agar ditingkatkan kualitas pelayanannya seperti lebih cermat dalam memberi solusi untuk menyelesaikan masalah yang ditanya oleh mahasiswa sedemikian rupa sehingga mahasiswa dapat merasa puas dan dapat merekomendasikan ke orang lain. Dalam variabel e-service quality, agar dapat ditingkatkan pelayanannya dengan cara lebih cepat dan tepat dalam merespon serta menyelesaikan masalah yang ditujukan oleh mahasiswa. Dalam variabel fasilitas kampus, diharapkan agar dapat memastikan pendingin ruangan yang ada pada setiap ruangan dapat berfungsi dengan baik sehingga tidak mengganggu proses pembelajaran yang sedang berlangsung.

## REFERENCES

- Ansori, M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*.
- Darma, B. (2021). *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*.
- Fernaldy Ishaq. (2017). *ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NASABAH LAYANAN E-BANKING*.
- Gunawan, C., Ciamas, E. S., Anggraini, D., Hutabarat, F. A. M., & Sulaiman, F. (2022). *ASPEK FISIK PADA KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CV. HARUM MANIS*.
- Laksana, F. (2020). *Manajemen pemasaran; Pemasaran Praktis*.
- Meiryani. (2021). *MEMAHAMI KOEFISIEN DETERMINASI DALAM REGRESI LINEAR*.  
<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-koefisien-determinasi-dalam-regresi-linear/>
- Mulyono. (2019). *Analisis Uji Asumsi Klasik*. <https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-uji-asumsi-klasik/>
- Rifky, A. F. (2020). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-RECOVERY SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION*.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Metode\\_Riset\\_Penelitian\\_Kuantitatif\\_Pene/W2vXDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=uji+reliabilitas+adalah&pg=PA75&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Riset_Penelitian_Kuantitatif_Pene/W2vXDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=uji+reliabilitas+adalah&pg=PA75&printsec=frontcover)
- Sahab, A. (2019). *Buku Ajar Analisis Kuantitatif Ilmu Politik dengan SPSS*.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Buku\\_Ajar\\_Analisis\\_Kuantitatif\\_Ilmu\\_Poli/tDe2DwAAQBAJ?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Analisis_Kuantitatif_Ilmu_Poli/tDe2DwAAQBAJ?hl=en&gbpv=0)
- Silvia, Ciamas, E. S., Anggraini, D., Nugroho, N., & Ivone. (2021). *Analisis Kepuasan Pelanggan pada UD DAVIA, Medan*.
- Siska, E. (2022). *E-Book-Monograf-Penilaian-Kualitas-Pelayanan*.
- Sugiyono. (2018). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*.
- Suwitho. (2022). *PENGUSAHA YANG SUKSES PASTI MENJAGA KEPUASAN PELANGGANNYA: Sebuah Monograf Dari Sudut Pandang Manajemen Pemasaran*.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan (A. Diana, Ed.; 1st ed.)*.