Jurnal Riset dan Studi Manajemen Pendidikan Islam
Vol. 4, No. 2, Desember 2025, 162 – 171
DOI: https://doi.org/10.47498/skills.v4i2.5573

MUTU LAYANAN AKADEMIK JURUSAN TARBIYAH DAN KEGURUAN STAIN TEUNGKU DIRUNDENG MEULABOH

Dian Ayuningtyas[1], Siti Hajar[2], Junias Zulfahmi[3]
[1,2,3] Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Teungku Dirundeng Meulaboh, Aceh.
Email kontributor: [1]dianayuningtyas@staindirundeng.ac.id ,
[2]sitihajarsiti03@gmail.com, [3]junias.zulfahmi@staindirundeng.ac.id

Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui mutu layanan akademik Jurusan Tarbiyah dan Keguruan dan kendala dalam memberikan pelayanan pada akademik Jurusan Tarbiyah dan Keguruan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* untuk pengambilan informasi wawancaradan teknik *simple random sampling* untuk sampel mahasiswa. Pengumpulan data menggunakan teknik teknik wawancara, angket dan dokumentasi, sedangkan analisis menggunakan tahapan reduksi, reduksi data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan akademik Jurusan Tarbiyah dan Keguruan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh sudah bagus. Pemberian pelayanan akademik mencakup pelayanan akademik dan pelayanan non akademik yang semuanya berkaitan dengan proses perkuliahan. Hal tersebut juga didukung dari dimensi *tangible* sebesar 55%, dimensi *reability* sebesar 88,8%, dimensi*responsiveness* sebesar 72,5%, *empaty* 86,19 dan dimensi *assurance* 86,67%. Kendala dalam memberikan pelayanan pada akademik Jurusan Tarbiyah dan Keguruan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh yaitu sarana dan prasarana fisik yang masih kurang dalam perkuliahan, masalah jaringan karena informasi yang disampaikan kepada mahasiswa melalui grup WA dan masalah pada mahasiswa sendiri yang tidak mau menghadap secara langsung ke bagian akademik, jurusan dan prodi untuk diselesaikan permasalahannya.

Kata kunci: *Layanan Akademik, Jurusan Tarbiyah dan Keguruan*

Abstract

The purpose of this study was to determine the quality of academic services for the Tarbiyah and Teacher Training Department and the constraints in providing services to the academic Tarbiyah and Teacher Training Department of STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. This study used descriptive qualitative method. Sampling used purposive sampling technique for taking interview informants and simple random sampling technique for student samples.Data

collection uses interview techniques, questionnaires and documentation, while the analysis uses the stages of reduction, data reduction and drawing conclusions. The results showed that the academic services of the Tarbiyah and Teacher Training Department of STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh were good. The provision of academic services includes academic services and non-academic services which are all related to the lecture process.This is also supported by the tangible dimension of 55%, the reliability dimension of 88.8%, the responsiveness dimension of 72.5%, the empathy dimension of 86.19 and the assurance dimension of 86.67%. Constraints in providing services to the academic Tarbiyah and Teacher Training Departments of STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, namely physical facilities and infrastructure that are still lacking in lectures, network problems due to information conveyed to students through the WA group and problems with students themselves who do not want to face directly to the academic department , majors and study programs to solve the problem.

Keywords: *Academic Services, Department of Tarbiyah and Teacher Training*

PENDAHULUAN

Pengaruh globalisasi saat ini menyebabkan persaingan antar lembaga pendidikan semakin ketat dan kompetitif. Dengan kondisi tersebut, lembaga pendidikan harus terus dapat berkembang sehingga mampu menghadapi persaingan yang ada. Dalam persaingan kemampuan lembaga pendidikan harus mampu memenuhi kebutuhan pelanggan yang merupakan hal yang sangat penting. Kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan itu sendiri sangat dipengaruhi oleh tingkat kualitas yang diberikan perusahaan tersebut kepada pelanggan. Upaya peningkatan mutu menjadi fokus perhatian utama dunia pendidikan dewasa ini. Peningkatan mutu pada prinsipnya adalah menghasilkan sesuatu yang memiliki nilai manfaat tinggi serta sesuai dengan kebutuhan. Sesuatu yang bermanfaat menjadi tidak berguna apabila tidak sesuai dengan kebutuhan, demikian pula sebaliknya. Nilai manfaat dan kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan, masyarakat, dunia kerja merupakan aspek-aspek mutu yang amat penting. Akuntabilitas mutu pendidikan sudah harus menjadi bagian dari sistem pendidikan di sekolah sesuai dengan tuntutan *stakeholders.* Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai mutu pelayanan akademik pada Jurusan Tarbiyah dan Keguruan. Sehingga karya ilmiah ini peneliti beri judul "Mutu Layanan Akademik Jurusan Tarbiyah dan Keguruan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh".

Mutu merupakan suatu kualitas yang dapat dirasakanlangsung oleh konsumen menggunakan suatu jasa pelayanan dengan predikat baik atau pun kurang baik. Mutu juga dapat diartikan sebagai gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen.

Layanan adalah sebuah proses pemberian jasa (*service delivery*) dari pemberi layanan kepada pelanggan (*customer*). Kualitas layanan tidak bisa dinilai dari perspektif produsen tetapi harus beranjak dari perspektif customer yaitu kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang baik harus selalu dilakukan dan dipertahankan oleh lembaga pendidikan. Kualitas yang baik harus memenuhi kriteria-kriteria meliputi adanya kondisi fisik, reliable, respon cepat jika ada masalah pengaduan dari konsumen, selalu menjaga kepercayaan konsumen dan perhatian kepada konsumen. Jika indikator tersebut sudah terpenuhi maka pelayanan yang diberikan akan berkualitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran hasil lapangan dalam bentuk penjabaran naratif atau menggunakan kata-kata. Metode yang digunakan dalam penilitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, metode ini menguraikan hal-hal yang meliputi penjelasan tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, sumber-sumber data yang dimanfaatkan, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data, dan seluruh bagian akan dijelaskan sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai penelitian yang akan dilaksanakan.

Penelitian ini dilaksanakan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Teungku Dirundeng Meulaboh kabupaten Aceh Barat yang beralamat di Alue Penyareng Kecamatan Meureubo. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah kepala bagian akademik, pegawai bagian akademik, ketua jurusan, ketua program studi STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pengambilan sampel diwawancarai dengan teknik *purposive* mengingat tujuan yang hendak dicapai berkaitan dengan pelayanan dari Jurusan Tarbiyah dan Keguruan jadi sasarannya langsung dituju akademik, ketua jurusan, dan ketua prodi jurusan Tarbiyah dan Keguruan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Sedangkan untuk pengambilan sampel mahasiswa diambil dengan teknik *simple random sampling*. *Simpel random sampling* yaitu pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel.

HASIL dan PEMBAHASAN

Kondisi Dosen

Tenaga Pengajar atau dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh Jurusan Tarbiyah dan Keguruan ada dari lulusan-lulusan S2, S3 dari kampus dalam negeri maupun dari luar Negeri. Mengenai kondisi dosen dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1 Keadaan Dosen di Jurusan Tarbiyah dan Keguruan STAINTeungku Dirundeng Meulaboh

No	Dosen Program Studi	Jumlah
1	Prodi PAI	13
2	Prodi MPI	11
3	Prodi PGMI	13
4	Prodi PBA	10
5	Prodi TBI	6
Jumlah		**53**

Sumber: Data Dokumentasi Jurusan Tarbiyah dan Keguruan, tahun 2023

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah dosen di Jurusan Tarbiyah dan Keguruan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh berjumlah 53 orang. Setiap jurusan dengan jumlah yang berbeda-beda, Program studi PAI sebanyak 13 orang, Prodi MPI sebanyak 11 orang, Prodi PGMI sebanyak 13 orang, Prodi PBA sebanyak 10 orang dan Prodi TBI sebanyak6 orang.

Kondisi Mahasiswa

Mahasiswa STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh Jurusan Tarbiyah dan Keguruan berjumlah sebanyak 684 orang. Mahasiswa yang masih aktif sebanyak 478 orang, cuti 5 orang dan yang mengambil nonaktif mencapai 183orang. kondisi tersebut dapat dilihatpada tabel di bawah ini.

Tabel 4.2 Kondisi Mahasiswa Jurusan Tarbiyah dan Keguruan

No	Program Studi	Aktif	Non Aktif	Cuti	Jumlah
1	Pendidikan Agama Islam	160	69	1	230
2	Pendidikan Bahasa Arab	67	27	0	112
3	Manajemen Pendidikan Islam	73	28	0	101
4	Pendidikan Guru Mandrasah Ibtidaiyah	154	59	4	217
5	Tadris Bahasa Inggris	24	0	0	24
Jumlah		**478**	**183**	**5**	**684**

Sumber: Data Dokumentasi Jurusan Tarbiyah dan Keguruan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah mahasiswa Jurusan Tarbiyah dan Keguruan seluruhnya berjumlah 684 orang dengan mahasiswa yang masih aktif kuliah mencapai 478 orang, yang sedang mengambil nonaktif sebanyak 183 orang dan yang mengambil cuti 5 orang. Asal mahasiswa Jurusan Tarbiyah dan Keguruan dari berbagai Kabupaten yang ada di Aceh. Ada sebagian mahasiswa yang berasal dari wilayah Kabupaten Aceh Barat, Kabupaten Aceh Jaya, Kabupaten Nagan Raya, Kabupaten Aceh Barat Daya, Kabupaten Aceh Selatan, Kabupaten Aceh Singkil, Kota Subussalam dan Kabupaten Simeulue dan ada juga dari Kabupaten Aceh Tengah.

Kondisi Sarana dan Prasarana Tarbiyah dan Keguruan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh

Jurusan Tarbiyah dan Keguruan telah memiliki sarana dan prasarana yang mendukung proses belajar mengajar di kampus. Meskipun ada beberapa sarana yang belum lengkap, namun hal tersebut tidak menjadi kendala yang sangat signifikan dalam belajar di kampus. Proses pembelajaran terus dilakukan oleh kampus, seiring dengan penambahan sarana prasarana di kampus yang belum lengkap tersebut. Mengenai kondisi sarana dan prasarana di Jurusan Tarbiyah dan Keguruan dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 4.3 Kondisi Sarana dan Prasarana Jurusan Tarbiyah dan Keguruan

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1	Gedung	2
2	Ruangan Belajar	15
3	Ruang Kajur dan Sekjur	1
4	Ruang Prodi	1
5	Ruang Dosen	1
6	Ruang Security	1
7	Ruang Badan Pegawas Informasi (BPI)	1
8	Mushalla	1
9	Toilet	4

Sumber: Data Dokumentasi Jurusan Tarbiyah dan Keguruan, tahun 2023

Mutu Layanan Akademik Jurusan Tarbiyah dan Keguruan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh

Dalam menjalankan tugas masing-masing di jurusan, prodi dan akademik saling bekerja sama untuk memberikan pelayanan.pelayanan bagian akademik diberikan dalam administrasi bagi mahasiswa jurusan Tarbiyah dan keguruan sesuai dengan standar Operasional yang telah ditetapkan. Pelayanan akademik yang diberikan oleh Jurusan Tarbiyah dan Keguruan sudah sangat baik, yang sudah memenuhi indikator tangible, reability, responsibility, empaty dan assurance. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil jawaban mahasiswa pada tabel 4.4.

Tabel 4. 4 Mutu pelayanan akademik di Jurusan Tarbiyah dan Keguruan

NO	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
	Tangible					
1	Ruangan belajar Jurusan Tarbiyah dan Keguruanmemiliki AC	32%	42%	8%	12%	6%
2	Memiliki perkarangan parkir yang luas	4%	4%	2%	70%	20%
3	Tersedianya OHP di ruangan belajar	12%	6%	46%	28%	8%
4	Fasilitas tempat duduk tertata rapi di ruang Akademik	2%	0	38%	46%	14%
5	Tersedianya papan informasi di ruangan Akademik	0	4%	8%	70%	18%
6	Keberadaan Jurusan Tarbiyah dan Keguruansangat strategis	22%	24%	16%	28%	10%
	Reability					
7	Staf akademik berpenampilan selalu rapi	0	0	8%	84%	8%
8	Pegawai akademik memberikan pelayanan	2%	0	16%	70%	12%
	tepat waktu dalam segala urusan					
9	Pegawai akademik memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh mahasiswa	2%	0	6%	68%	24%
10	Pihak akademik tanggap jika ada keluhan Mahasiswa	2%	4%	4%	68%	22%
11	Ketua Jurusan memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa	2%	0	10%	70%	18%
	Responsiveness					
12	Pegawai Akademik merespon setiap mahasiswa yang datang ke bagian Akademik	2%	0	2%	74%	22%
13	Akademik tanggap terhadap keluhan yang mahasiswa utarakan	4%	0	8%	78%	10%
14	Akademik mendahulukan kepentingan mahasiswa ketika berada di kantor	2%	0	56%	26%	16%
15	Pegawai staf akademik memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif kepada mahasiswa	10%	32%	14%	36%	8%
	Dalam memberikan pelayanan akademik telah memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan pada saat mahasiswa	4%	4%	12%	64%	16%
16	pegawai akademik sangat sabar dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	2%	0	6%	76%	16%
17	Staf Akademik melakukan komunikasi yang baik dengan mahasiswa	4%	0	6%	74%	16%
	Emphaty					

19	Ketua jurusan dan Akademika sangat memahami kebutuhan mahasiswa dalam Perkuliahan	2%	0	34%	48%	16%
20	Ketua jurusan dan prodi sabar dalam melayani mahasiswa dengan baik	2%	0	0	74%	24%
21	Ketua prodi memahami kebutuhan mahasiswa dengan baik	4%	0	8%	60%	28%
22	STAIN memenuhi seluruh kebutuhan mahasiswa dalam perkuliahan dan Ekstrakurikuler	8%	8%	44%	30%	10%
	Assurance					
23	Akademik memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	2%	0	24%	58%	16%
24	Prosedur pengurusan perkuliahan sangat Baik	2%	0	8%	54%	36%
25	Keakuratan informasi/dokumen dari akademik sangat baik	4%	0	0	82%	14%

Dari jawaban di atas menunjukkan bahwa mutu layanan akademik Jurusan Tarbiyah dan Keguruan belum sangat baik dan bagus. Dimana segi *tangible* (fisik) masih memiliki kekurangan pada sarana dan prasarana serta fasilitas di dalam ruangan belajar. Selanjutnya pelayanan akademik juga diberikan dari segi *reability, responsibility, empaty* dan *assurance.*

Terdapat pelayanan yang dilakukan secara umum berkaitan dengan dua hal, yaitu :

1. Pelayanan akademik

   Pelayanan akademik yag diberikan oleh jurusan tarbiyah dan keguruan berkaitan dengan :

   a. Penentuan penasehat akademik(PA) dalam proses perkuliahan
   b. Pelayanan pengisian KRS dan KHS
   c. Pelayanan pengambilan cuti
   d. Pembinaan mahasiswa PPL
   e. Pelayanan seminar proposal dan bimbingan skripsi
   f. Sidang skripsi dan pelayanan yudisium
2. Pelayanan non akademik
   a. Pembinaan HMJ dan HMP Mahasiswa
   b. Informasi beasiswa

Secara umum pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh jurusan tarbiyah dan ekguruan dilakukan dalam dua bentuk pelayanan yang meliputi pelayanan akademik dan pelayanan non akademik. Pelayanan akademik dan non akademik diberikan oleh ketua jurusan, ketua prodi, dan juga bagian akademiknya. Pelayanan yang diberikan

di bagian akademik berkaitan dengan administrasi surat menyurat, informasi dan pengumuman beasiswa, serta berkaitan dengan penyediaan layanan perkuliahan di jurusan tarbiyah dan keguruan. Pelayanan di jurusan tarbiyah dan keguruan seudah diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur(SOP). Dengan demikian mutu pelayanan akademik sudah sangat bagus dimana sudah memenuhi indikator kualitas pelayanan yang dapat diukur dari lima dimensi pelayanan meliputi tangiable, reability, responsiveness, empaty dan assurance.

KESIMPULAN

Layanan akademik Jurusan Tarbiyah dan Keguruan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh sudah sangat bagus dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Dalam pemberian pelayanan akademik mencakup pelayanan akademik dan juga pelayanan non akademik yang semuanya berkaitan dengan proses perkuliahan di kampus. Selain itu juga dapat dilihat dari dimensi tangible sebesar 55%, dimensi reability sebesar 88,8%, dimensi responsiveness sebesar 72,5%, empaty 86,19 dan dimensi assurance 86,67%.

Kendala dalam memberikan pelayanan pada akademik Jurusan Tarbiyah dan Keguruan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh masalah sarana dan prasarana yang kurang dalam perkuliahan, masalah jaringan karena informasi yang disampaikan melalui grup WA dan masalah mahasiswa sendiri yang tidak mau datang menghadap sendiri ke bagian akademik, jurusan dan prodi untuk diselesaikan permasalahannya.

DAFTAR PUSTAKA

Abubakar, Rifa'i. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian,* (Yogyakarta: Suka-Press UIN Sunan Kalijaga.

Amin, Solekhul. (2017). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi*, Wahana Akademika, Volume 4, Nomor 2.

Amrizal Hamsa, dkk. (2019). *Panduan Ujian Sidang Munaqasyah Skripsi*, Meulaboh: Pusat Penjaminan Mutu (P2m) STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

Azan, Khairul, *Mutu Layanan Akademik (Studi Tentang Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar dan Kinerja Staf Program Studi Terhadap Mutu Layanan Akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia)*, ISSN 1412-565 X.

Baharun, Hasan, dan Zamroni. (2017). *Manajemen Mutu Pendidikan Ikhtiar dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah Melalui Pendekatan Balanced Scorecard*, Tulung agung: Akademia Pustaka.

Bungin, Burhan. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, Edisi I, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

D. Yanto S.S, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap,* (Surabaya: NidyaPustaka, t.t), h.388.

Danim, Sudarwan. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia.

Haningsih, Sri. (2014). *Implementasi Program Mutu Pendidikan Dalam Meningkatkan Budaya Akademik di Madrasah Aliyah Sunan Pandanaran (Maspa) Sardonoharjo Ngaglik Sleman DIY,* Jurnal El-Tarbawi, Vol. 7 No.1.

Heslina, dkk. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen STIEMBongaya* Jurnal lmiah Bongaya (Manajemen & Akuntansi), ISSN: 1907-5480.

Heslina, dkk. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen STIEM Bongaya,* Jurnal lmiah Bongaya (Manajemen & Akuntansi).

Ibrahim, Tatang dan A. Rusdiana. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu,* Bandung: Yrama Widya.

Institut Kesehatan Helvetia, (2019). *Pedoman Layanan Mahasiswa* Institut KesehatanHelvetia.

KBBI V, *Aplikasi Luring Resmi Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia,* Arti pendaftaran.

Kusnandi. (2017). *Konsep Dasar dan Strategi Penjaminan Mutu Pendidikan: Sebagai Review Kebijakan Mutu Pendidikan,* Indonesian Journal of Education Management and Administration Review, Volume 1, Number 2.

Marhijanto, Bambang. (2003). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia,* Surabaya: Terbit Terang.

Martasubrata, Nadira dan Suwatno. (2016). *Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa,* Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran, Vol. 1, No. 1

Marthalina. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa DiIPDN Kampus Jakarta*, Jurnal Msdm, Vol. 5, No. 1.

Mas, Sitti Roskina. (217). *Pengelolaan Penjaminan Mutu Pendidikan*, Yogyakarta: Zhahir Publising.

Moeleong, Lexy J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Muhardjir.(2008). *Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Rake Surisin.

Mulyawan, Rahman (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik,* Padjajaran: Unpad.

Mursyidah, Lailul dan Ilmi Usrotin Choiriyah (2020). *Manajemen Pelayanan Publik,* Sidoarjo: Umsida.

Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik),* Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Patilima, Hamid. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*, Cet ke empat. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Teungku Dirundeng Meulaboh.

Prasojo, Lantip Diat. (2016) *Manajemen Mutu Pendidikan*, Yogyakarta: UNY Press.

Rinala, I Nyoman, dkk. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata NusaDua Bali*, e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesh Program Studi Administrasi Pendidikan, Volume 4.

Rosadi, Kemas Imron. (2020). *Manajemen Kinerja dan Penjaminan Mutu Pendidikan (Teori dan Praktik),* Jambi: Pascasarjana UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Satori, Djama'an dan Aan Komariah. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif,* Cet 5, Bandung: Alfabeta.

SS, D. Yanto, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap,* Surabaya: NidyaPustaka, t.thn.

Sudijono, Anas. (2006). *Pengantar Statistik Pendidikan,* Jakarta: RajaGrafindo Persada,

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,* Bandung: Alfabeta.

Tuala, Riyuzen Praja. (2018). *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah*, Bandar Lampung:Lintang Rasi Aksara Books.

Universitas Pendidikan Ganesha.(2018). *Buku Pedoman Layanan Akademik Mahasiswa2018,* Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha.